

Preguntas Frecuentes sobre Soriana

Las preguntas frecuentes de Soriana cubren principalmente compras en línea, facturación y servicios de entrega. Los clientes pueden comprar en Soriana.com y sorianadomicilio.com con métodos como tarjetas, PayPal y puntos, con entregas a nivel nacional. Facturación, cambios y devoluciones están disponibles en línea o en tiendas, con plazos de reembolso de 5 a 30 días hábiles.

Compras en Línea y Servicio a Domicilio

- **¿Dónde comprar?:** En el sitio oficial, soriana.com o sorianadomicilio.com.
- **Cobertura:** La entrega de productos es exclusiva dentro de la República Mexicana.
- **Métodos de pago:** Se aceptan tarjetas de crédito/débito (Visa, MasterCard), PayPal, vales de despensa y dinero electrónico de tarjetas Recompensas Soriana.
- **Estatus del pedido:** Se puede revisar en la cuenta de usuario, la app o vía WhatsApp (55 5062 8019).
- **Reembolsos:** Para tarjetas de crédito/débito, tardan entre 5 y 30 días hábiles; para PayPal, hasta 5 días hábiles.

Facturación Electrónica

- **Plazo:** Se debe realizar la facturación de los tickets de compra en el mismo mes de la compra.
- **Corrección de facturas:** Se debe acudir al módulo de atención a clientes en tienda el mismo día de la compra para cancelar y refacturar.

- **Datos necesarios:** RFC, ticket de compra, y se recomienda utilizar la "Facturación Avanzada".

Garantías y Soporte

- **Garantía Extendida:** Protege productos adquiridos en línea al término de la garantía del proveedor, incluyendo reparaciones y mano de obra a través de ECD ASSISTANCE.
- **Atención al Cliente:** Soporte disponible vía chat, correo electrónico, o al teléfono 01 800 220 1234.

Programa de Recompensas

- **Puntos:** Es posible afiliarse de forma gratuita para acumular puntos y cupones en el programa de lealtad.