

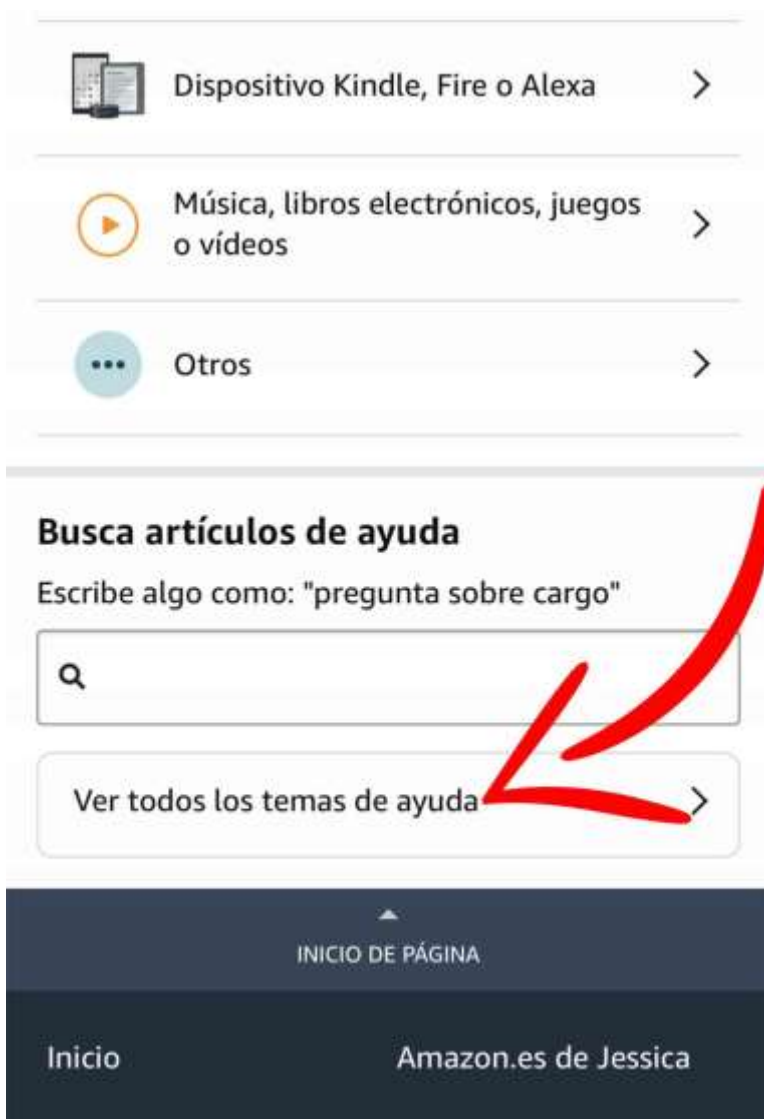
Pasos del servicio de atención al cliente de la aplicación de Amazon

Desde el móvil

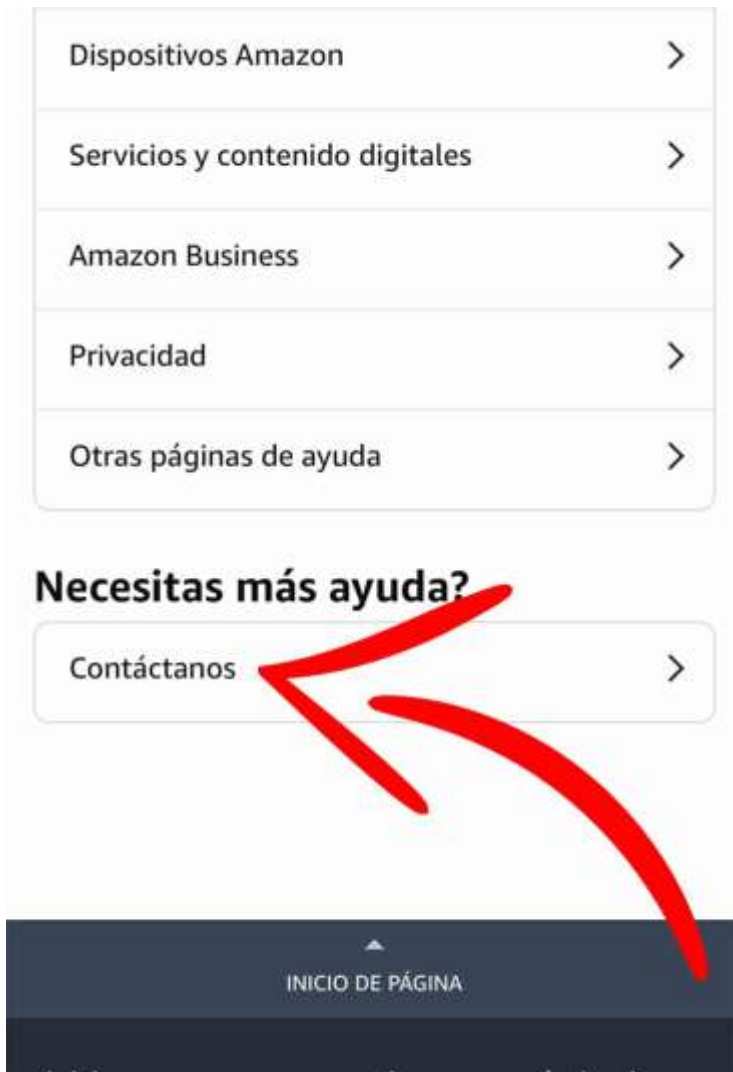
Tras abrir la web de Amazon, tienes que acceder a tu cuenta seleccionando el icono que aparece arriba a la derecha de tu cuenta. Se abre un menú desplegable y tienes que seleccionar el botón que dice 'Atención al cliente', como puedes ver en la imagen:



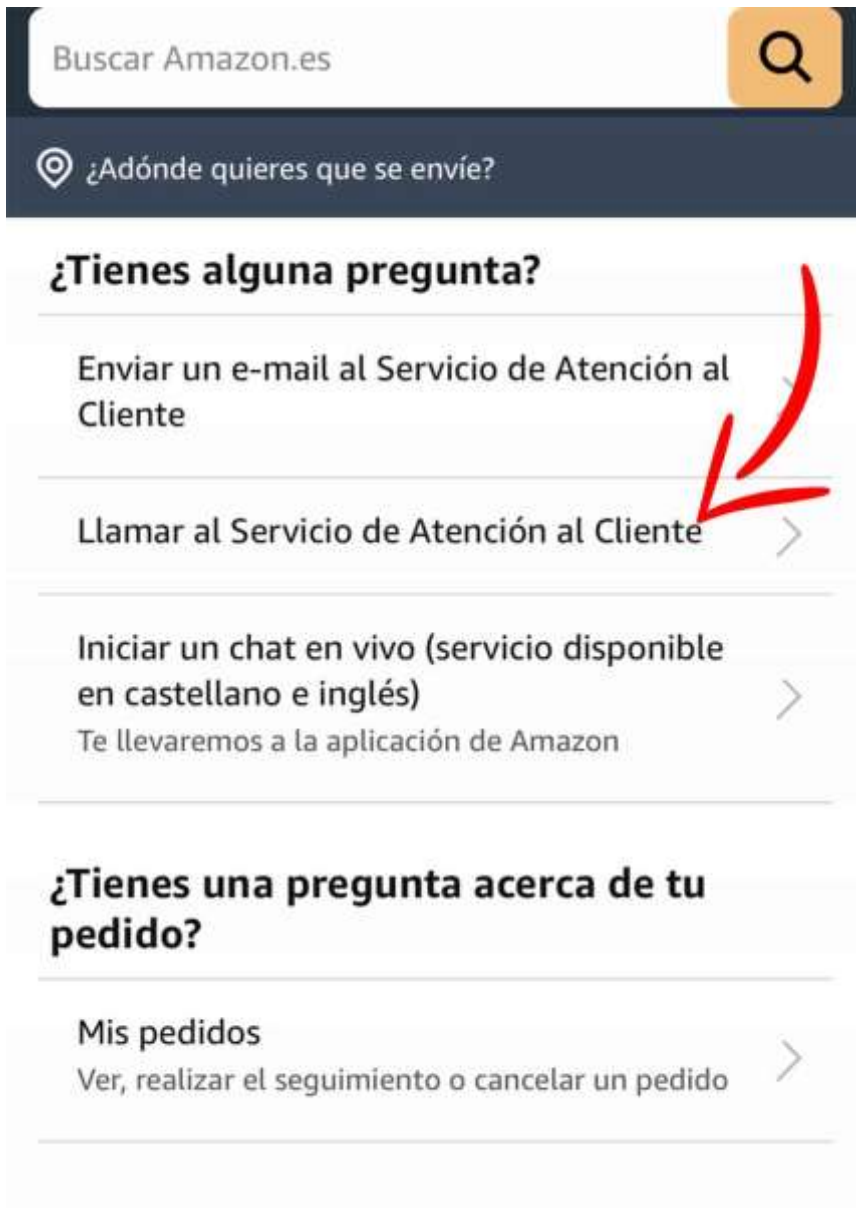
Tras ello, deslízate hacia el final de la página hasta localizar la pestaña 'Ver todos los temas de ayuda'.



Vuelve a deslizarte hasta el final de la página hasta llegar a la pestaña que dice '¿Necesitas más ayuda?'. Justo debajo, hay un botón en la parte inferior que pone 'Contáctanos'.



Como puedes ver, se abre una nueva pantalla en la que tienes que indicar a través de qué vía prefieres comunicarte, si mediante un correo electrónico, a través de un chat en vivo con los empleados de la compañía o 'Llamar al servicio de atención al cliente'.



Estas tres vías son para solventar cualquier tipo de consulta o pregunta en general, tanto del los pedidos como cuestiones relacionadas con la cuenta o de dispositivos electrónicos, como Kindle o Fire. Como puedes ver en la imagen, al seleccionar la pestaña para llamar al servicio de atención al cliente la compañía te pregunta sobre qué cuestión tienes dudas:

- Sobre un pedido
- Sobre dispositivos Fire
- Sobre contenidos digitales
- De la cuenta y ajustes de privacidad
- Dudas antes de realizar un pedido



Tienes que seleccionar la pestaña que esté más relacionada con el motivo de tu consulta. Independientemente del motivo que selecciones, Amazon va a realizarte un par de preguntas más para poder derivarte de forma concreta con un trabajador sabiendo previamente qué tipo de problema tienes.

Para hacer este ejemplo hemos especificado que tenemos problemas con un pedido y, después, que ha habido problemas con el pago, en concreto, un pago rechazado.

Buscar Amazon.es



📍 ¿Adónde quieres que se envíe?

Necesito ayuda con respecto a:

Mi pedido

¿Dónde está mi pedido? >

Problemas con un pedido >

Devoluciones y reembolsos >

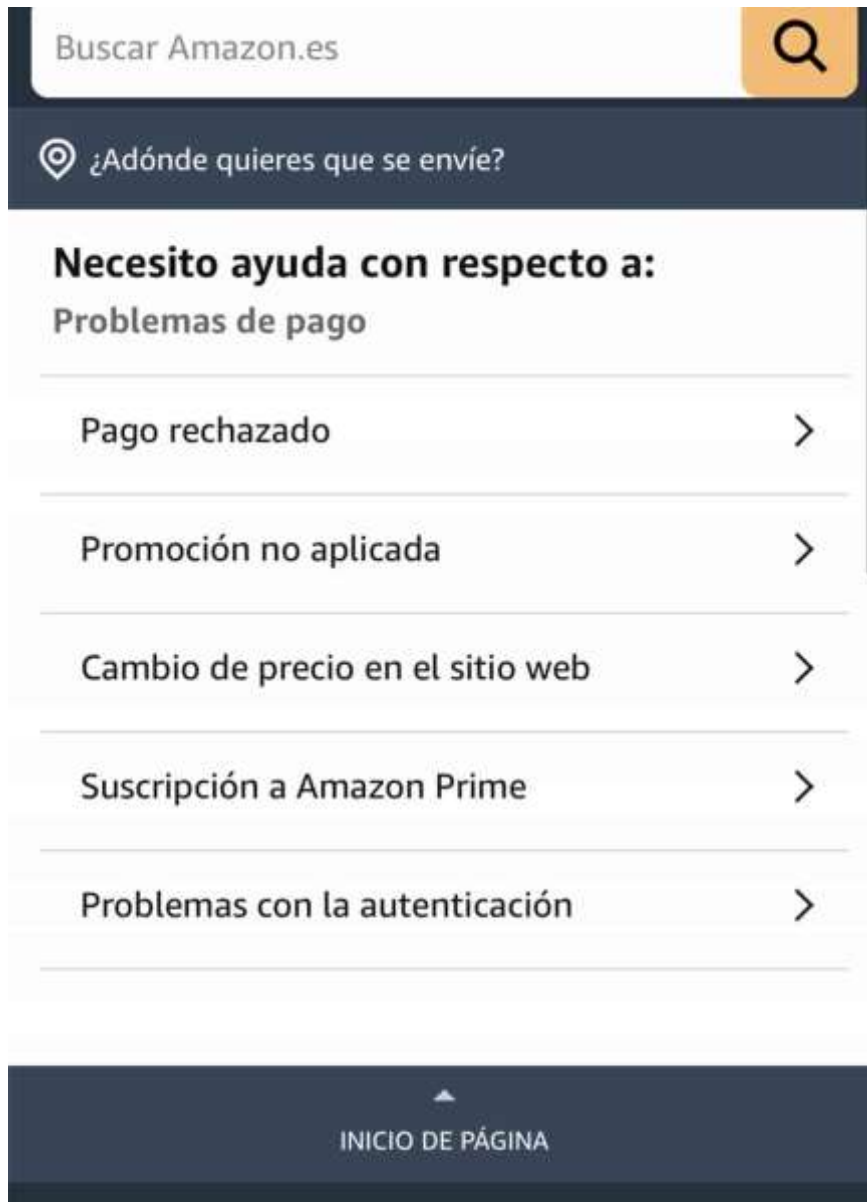
Modificar un pedido >

Problemas de pago >

Cargo desconocido >

IVA >

Promociones y ofertas >



Después de seleccionar la opción 'Pago rechazado' y antes de poder establecer contacto con los empleados, aparece una pantalla explicativa con las posibles causas que han podido provocar este problema, por si esa información puede ayudar a resolver la duda. En caso de que no sea así y quieras hablar con el servicio de atención al cliente, tienes que darle al botón que se encuentra al final de la página que dice 'Contáctanos ahora'.

la autorización del pago.

- Si se trata de una tarjeta de pago virtual, el código podría haber sido utilizado anteriormente.
- Es posible que la entidad emisora de la tarjeta tenga políticas especiales con respecto a compras electrónicas o realizadas por Internet.
- Es posible que tengas un límite de crédito que haya sido superado.

Para más información, contacta con la entidad emisora de tu tarjeta de pago o visita nuestras páginas de ayuda sobre cómo solucionar problemas de pagos rechazados.

Contáctanos ahora

INICIO DE PÁGINA

Inicio

Amazon.es de Jessica

Descárgate la aplicación de Amazon

Tus pedidos

Lista de deseos

Buscar una Lista de deseos

Ya solo falta un paso para que te llamen. Tienes que introducir el número de teléfono al que quieres que te llamen, seleccionar el país o la región en la que vives y darle al botón 'Llamadme Ya'.

Buscar Amazon.es 

 ¿Adónde quieres que se envíe?

Introduce tu número de teléfono y haz clic en "Llamadme ya"

Asunto

País o Región

Tu número
+34

Llamadme ya

 INICIO DE PÁGINA



Y listo, **en cuestión de minutos un empleado de la compañía te llamará** para solucionar tu duda o problema.