

Políticas de servicio

POS Media CAM 2025

Estas políticas de servicio tienen como objetivo **guiar** a nuestros anunciantes a lo largo de todas las **etapas operativas** de campañas **POS Media (medios impresos, medios digitales y retailtainment)** en todos los formatos de Walmart Centroamérica.

Este documento proporciona información detallada sobre los SLA en cuanto a la entrega de artes, proceso de implementación, entrega de evidencias y otros aspectos críticos.

Reconocemos que el cumplimiento de estas políticas es esencial para garantizar una operación eficiente y sin afectaciones, así como para asegurar la satisfacción del cliente en cada paso del proceso.



Tipos de medios, descripción y formatos

	Tipo	Descripción	Formatos
	Medios Catorcenales	Medios Impresos que van en anaquel, sala de ventas y/o checkout	Superformatos y Biformato
	Medios Digitales Semanales	Medios audiovisuales.	Superformatos y Biformato
	Medios ligados a actividad Comercial (Fechas del PAC por formato)	Medios instalados en espacios asignados en la Actividad Comercial por temporada (Fechas ligadas al PAC). Previa negociación con comercial y operaciones.	Superformatos y Biformato
	Exhibidores (Muebles)	Medios con negociación de volumen de producto instalados en espacios asignados en la actividad comercial. Previa negociación con comercial y operaciones.	Superformatos y Biformato
	Retailtainment: Impulso y Degustación / Activaciones y Eventos	Labor de venta a través de equipo de demostradoras en las tiendas. Experiencias enfocadas en impulso de producto, venta o awareness de marca.	Superformatos y Biformato

Consideración en todos los medios

Generales

- Todos los artes deben considerar plecas de los formatos y spark de Walmart Connect
- Las ligas y códigos QR incluidos en el arte no deben dirigir a sitios externos a Walmart.
- Los artes con comunicación de precios deberán ser adaptados con las banderas de precios o pastilla autorizada por el formato
- Se deben respetar las medidas autorizadas por formato y seguir las fichas técnicas de cada medio.
- El lugar de colocación del medio publicitario debe de hacer sentido con la categoría y con el CVP del formato.
- **Walmart Connect se compromete a colocar el 80% de los materiales por campaña vendida.***
- **En caso de cancelaciones fuera de tiempo (fecha de confirmación de la campaña por medio) se hará el cobro del 20% del total de la campaña.**
- **En caso de no realizar la entrega de artes en la fecha establecida, se podrá negociar el traslado de la campaña a la siguiente catorcena disponible. En caso de que la campaña se cancele, se hará el cobro del 40% del total de la campaña.**

Promociones

- Si la promoción solicita un registro de datos por parte del anunciante, se tendrá que firmar y enviar carta responsiva para destrucción de datos.
- Es responsabilidad de la marca contratante la validación de la misma con el área de Compras y/o operaciones correspondientes.
- **Se debe entregar el archivo de Términos y Condiciones (reglamento) y los documentos ante la autoridad correspondiente para validación del área legal de Walmart.**
- Una vez validada la promoción, esta deberá estar publicada en el apartado de términos y condiciones del formato aprobado que aplique para que el medio pueda ser instalado o publicado en tienda.

Disponibilidad de producto

- Es responsabilidad de la marca contratante confirmar que existe a la venta el ítem o ítems en las tiendas seleccionadas durante las fechas de la campaña.
- **Si el producto no se encuentra durante el periodo de ejecución de la campaña no se montará el medio en dicha tienda y Walmart Connect no compensará el servicio en otra fecha.**

*El modelo 80%-20% se refiere a que podrán existir diferentes escenarios donde no se podrán colocar los medios vendidos. Ej. Falta de producto de la marca en tienda, falta de espacio para colocar el material en tienda o formato, cambio repentino de layout y/o planograma, etc.

Consideración en todos los medios

Prohibiciones estrictas

- Cualquier publicidad relacionada a empresas o servicios que compitan directa o indirectamente con Walmart.
- No se puede colocar palabras como: Descuentos y Ofertas.
- Representaciones de:
 - Armas, objetos para lastimar o vocabulario violento*
 - Actividades sexuales o desnudos*
 - Drogas ilegales y su uso*
 - Religiones o cultos*
 - Figuras de política nacional e internaciones que hagan referencia a votaciones o elecciones populares.*
 - Productos, servicios o uso de derechos no permitidos por el dueño del material audiovisual*
 - Ridiculización o discriminación a cualquier grupo social*
 - Consumo de tabaco*
 - Consumo de alcohol en estados establecidos por la ley*

Consideraciones especiales

- Alimentos y bebidas no alcohólicas que en su etiqueta incluyan uno o más elementos del sistema de etiquetado frontal: no deberá incluir personajes infantiles, animaciones, dibujos animados, celebridades, deportistas o mascotas, elementos interactivos, tales como juegos visual-espaciales o descargas digitales, dirigidas a niñas y/o niños que inciten, promuevan o fomenten el consumo, compra o elección de dichos productos.
- Medicamentos: únicamente se permitirá publicidad con branding o producto a marcas que cuenten con el permiso establecidos por cada país.
- Consumo de alcohol: únicamente se permitirá publicidad con branding o producto a marcas que cuenten con el permiso establecidos por cada país.

Medios Catorcenales



Catorcenales Impresos

Descripción



Dentro de tienda
Sala de ventas



Dentro de tienda
Anaquel



Dentro de tienda
Checkout

- Los **medios catorcenales** impresos son los medios que se venden en un periodo de 14 días. Su precio de lista unitario es por esta temporalidad.
- Se cataloga como **medio dentro** o **fuera de tienda**, ya sea en **Sala de venta**, en **anaquel** o en **Check Out**
- Pueden ir en los siguientes **formatos**:   



Catorcenales Impresos

Consideraciones

Fecha límite de confirmación

Medios Catorcenales: 26 días antes del inicio de vigencia

Fecha límite para entrega de arte

Medios Catorcenales: 21 días antes del inicio de vigencia

Cambio de artes y extensiones

- Para materiales impresos se podrá tener hasta dos variables de artes intercalados por país.
- **Campañas de más de 2 meses pueden hacer un cambio de arte cada 4 catorcenales.**
- Si se requiere una extensión de campaña, se tendrá que dar aviso al menos 26 días antes del inicio de la nueva vigencia para revisar disponibilidad.

Pruebas de color

- **Se enviará prueba de color en foto para aprobación al anunciante 20 días antes de la vigencia de la pauta.**
- La prueba de color tendrá únicamente 2 ajustes como máximo y se deberá tener aprobado con 15 días antes del inicio de la vigencia como máximo.
- **Una vez que se envía la prueba de color, se dará un máximo de 48 horas para la autorización, en caso de no recibir visto bueno dentro de este tiempo, se tomará como autorizado.**
- **Las campañas que entren después de la fecha límite de confirmación no contarán con prueba de color.**

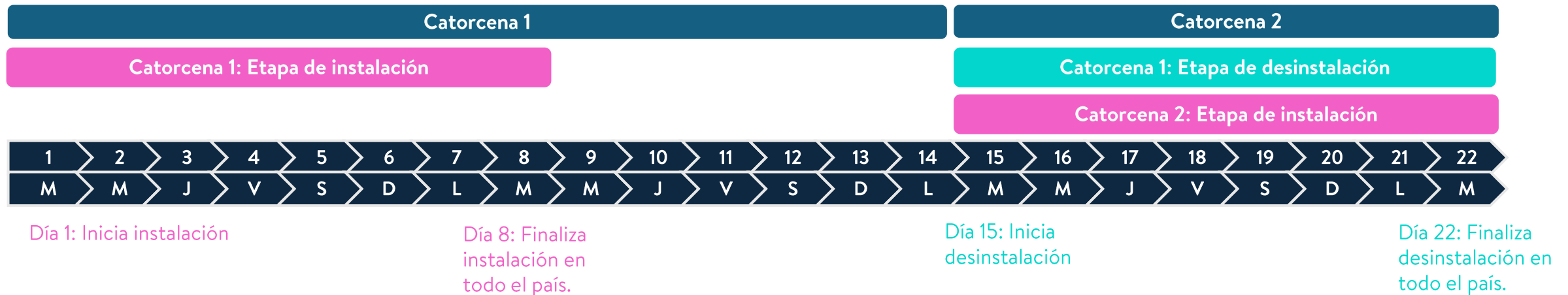
Instrucciones de implementación

- **Se considera al menos 3 opciones de ubicación para la colocación de los medios, ya que todas nuestras tiendas tienen prototipos y acomodos distintos.**
- En caso de no recibir instrucciones de colocación, el medio elegido se colocará en donde se encuentre el producto en la tienda contratada.
- No se puede colocar en productos que sean competencia directa de la marca. Los montajes en cross category se puede solicitar únicamente en productos complementarios de la categoría.

Catorcenales Impresos

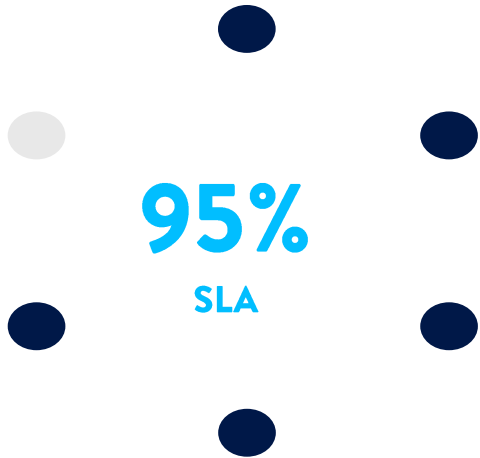
Montaje y retiro de campaña

El montaje de medios impresos catorcenales inicia los miércoles, cada dos semanas y toma 8 días para visitar todas las tiendas a total país. Paralelamente, se retiran los materiales de la catorcena anterior en el mismo periodo de 8 días.



Catorcenales Impresos

Testigos y porcentajes de implementación



95%
SLA

Walmart Connect cuenta con operación en Costa Rica, Guatemala, Honduras, Nicaragua y El Salvador a total país; zona GAM y zona rural.

Al momento de implementar el servicio contratado podrán existir situaciones que estén fuera del alcance y control de **Walmart Connect** (falta de producto, desastres naturales, remodelaciones, cierre de carreteras, inseguridad, etc.), dichos motivos podrán causar afectaciones en el porcentaje de implementación. **Cuando existan incidencias en el servicio se indicará dentro del reporte final y se hará notificación formal.**

Se entregarán 2 olas de testigos: Si la campaña cuenta con más de 1 vigencia, sólo se entrega testigos en la primera vigencia contratada.

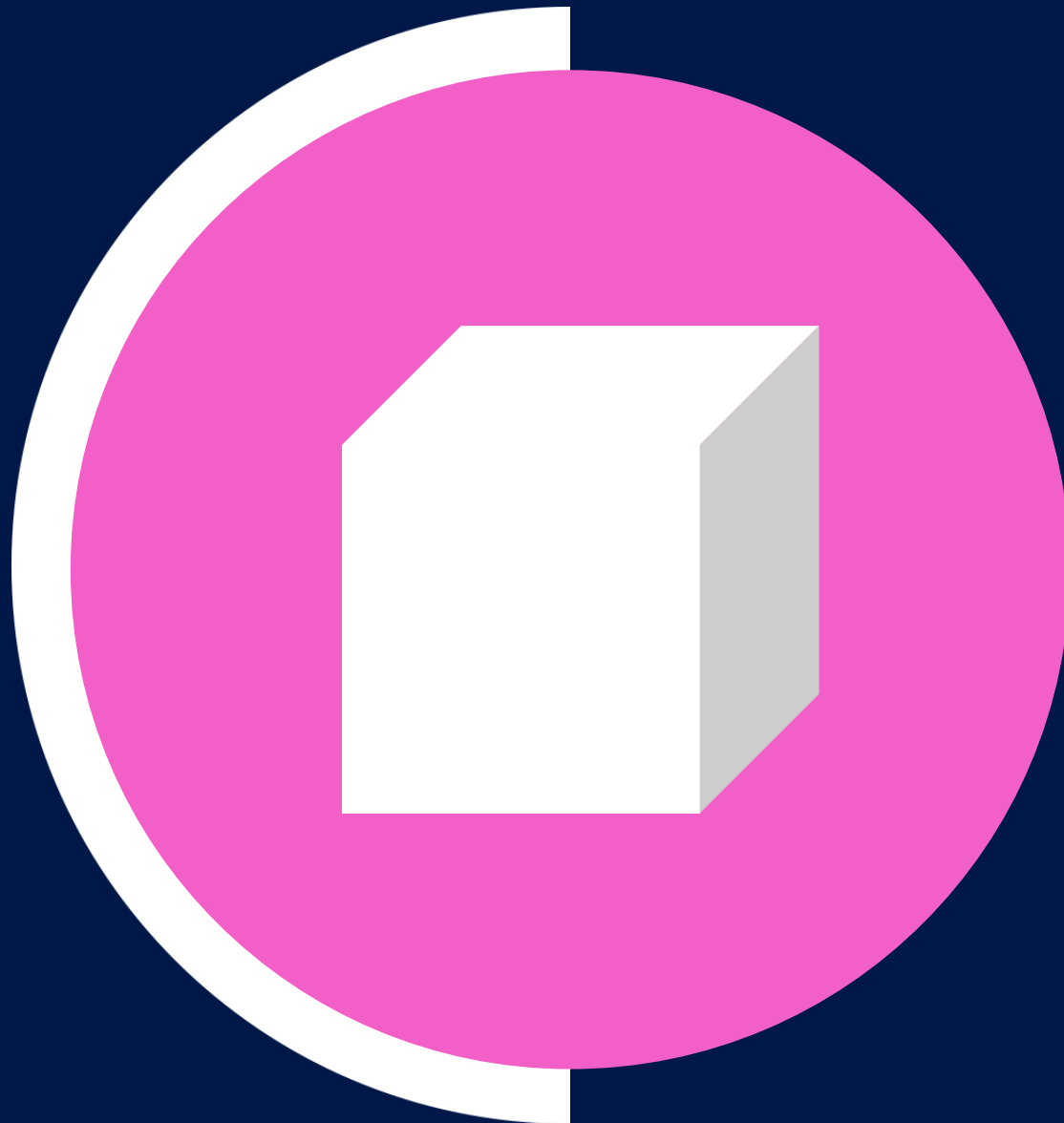
Primera ola:

Se entrega **3 a 5 días hábiles** después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de evidencias fotográficas en PDF del avance de los medios colocados.

Ola final:

Se entrega **8-10 días hábiles** después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios colocados a total tiendas.

Medios Semanales (Digitales)



Medios Digitales POS Media

Descripción



Dentro de tienda
Sala de ventas



Dentro de tienda
Anaquel



Dentro de tienda
Checkout

- **Los medios digitales** son los medios que se venden en un periodo de 7 días. Su precio de lista unitario es por esta temporalidad.
- Se cataloga como **medio dentro** o **fuera de tienda**, ya sea en **Sala de venta**, en **anaquel** o en **Check Out** y pertenecen a la categoría de **Digital Signage**.
- Pueden ir en los siguientes **formatos**:   

Medios Digitales

Descripción



Fecha límite de confirmación

Medios Digitales: 7 días antes del inicio de vigencia

Fecha límite para entrega de arte

Medios Digitales: 6 días antes del inicio de vigencia

Walmart Connect cuenta con operación en Costa Rica, Guatemala, Honduras, Nicaragua y El Salvador a total país; zona Gam y zona rural.

Al momento de implementar el servicio contratado podrán existir situaciones que estén fuera del alcance y control de **Walmart Connect** (falta de producto, desastres naturales, remodelaciones, cierre de carreteras, etc.), dichos motivos podrán causar afectaciones en el porcentaje de implementación. Cuando existan incidencias en el servicio se indicará dentro del reporte final.

Si se requiere la creación de un spot/cuña o videos, se debe de avisar con 30 días antes del inicio de la vigencia de la campaña.

Los testigos pueden ser tomados a través de cámara de monitoreo o directamente en tienda:

Testigos semanales digitales

Se entregará 1 ola de testigos:

- Se entrega 8 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios implementados a total tiendas

Medios ligados a fechas de Actividad Comercial



Ligados a Actividad Comercial

Descripción



Dentro de tienda
Sala de ventas



Dentro de tienda
Anaquel



Dentro de tienda
Checkout

- Los medios ligados a **Actividad Comercial** son los medios que van ligados a las fechas establecidas en el PAC. Normalmente requieren de una negociación previa con el equipo comercial y/o operaciones.
- Se cataloga como **medio ligado a Actividad Comercial**. Su precio de lista es por día, ya que las fechas de las actividades comerciales varían.
- Pueden ir en los siguientes **formatos**:   



Ligados a Actividad Comercial

Consideraciones

Fecha límite de confirmación

Fecha límite para entrega de arte

Medios ligados a AC: 32 días antes del inicio de vigencia

Medios ligados a AC: 28 días antes del inicio de vigencia

Cambio de artes y extensiones

- Para materiales impresos se podrá tener hasta dos variables de artes intercalados por país.
- **Campañas de más de 2 meses puede hacer un cambio de arte cada 4 catorcenas.**
- Si se requiere una extensión de campaña, se tendrá que dar aviso al menos 26 días.

Pruebas de color

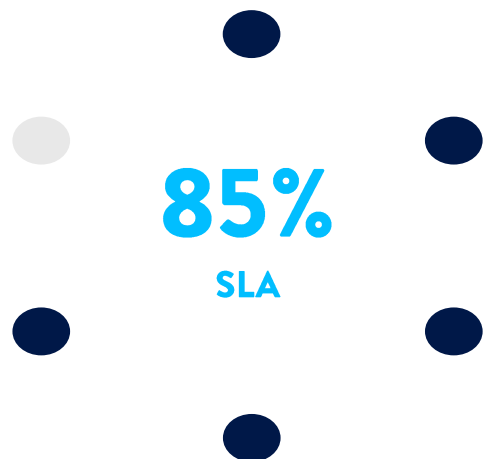
- Se enviará prueba de color en foto.
- Una vez que se envía la prueba de color, se dará un máximo de 48 horas para la autorización, en caso de no recibir visto bueno dentro de este tiempo, se tomará como autorizado.
- **Las campañas que entren después de la fecha límite de confirmación no contarán con prueba de color.**
- La prueba de color tendrá únicamente 2 ajustes como máximo y se deberá tener aprobado con 15 días antes del inicio de la vigencia como máximo.

Instrucciones de implementación

- La instalación del medio será en el espacio asignado en la actividad comercial por parte del equipo comercial y/o operaciones, si la tienda no cuenta con producto exhibido, no se podrá instalar y no será imputable a Walmart Connect.

Ligados a Actividad Comercial

Testigos y porcentaje de implementación



Walmart Connect cuenta con operación en Costa Rica, Guatemala, Honduras, Nicaragua y El Salvador a total país; zona Gam y zona rural.

Al momento de implementar el servicio contratado podrán existir situaciones que estén fuera del alcance y control de **Walmart Connect** (falta de producto, desastres naturales, remodelaciones, cierre de carreteras, etc.), dichos motivos podrán causar afectaciones en el porcentaje de implementación. Cuando existan incidencias en el servicio se indicará dentro del reporte final.

Se entregarán 2 olas de testigos: Si la campaña cuenta con más de 1 vigencia, sólo se entrega testigos en la primera vigencia contratada.

Primera ola:

Se entrega **3 a 5 días hábiles** después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de evidencias fotográficas en PDF del avance de los medios colocados

Ola final:

Se entrega **8 a 10 días hábiles** después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios colocados a total tiendas

Exhibidores & Muebles

(Gestión publicitaria)



Exhibidores & Muebles

Descripción

- Los exhibidores y los muebles colocados en los espacios asignados de las tiendas deben de tener previa autorización y negociación con el equipo comercial y de operaciones.
- Pueden ir en los siguientes **formatos**:   



Exhibidores & Muebles

Consideraciones

Fecha límite de confirmación

Exhibidores & Muebles: 15 días antes
del inicio de vigencia

Fecha límite para confirmación de artes y envío de información para NP

Exhibidores & Muebles: 10 días antes
del inicio de vigencia

Artes y NP

- Se debe de respetar los lineamientos, medidas y espacios negociados con el equipo comercial y operaciones.
- No podrán existir variables de diseño por formato en los exhibidores.
- **Debe de contener pleca del formato y respetar las medidas.**
- Los artes se deben de validar con Walmart Connect con tiempo de anticipación.

Producción, distribución y espacios en tienda

- La marca es responsable de la producción y distribución de los Exhibidores / Muebles.
- La marca debe contar con correo del equipo de compras del espacio asignado para el exhibidor / mueble y debe de acercarse con Walmart Connect para la cotización de la gestión.
- **No es imputable a Walmart Connect la ausencia del exhibidor o mueble en tienda.**
- **No es imputable a Walmart Connect que el producto del exhibidor o mueble no coincida con el arte impreso del mismo.**

Formato

- La marca deberá solicitar a Walmart Connect la cotización para la gestión de colocar un exhibidor o mueble en la tienda.
- **La marca debe mandar la información necesaria para la creación de la NP a Walmart Connect, en tiempo y forma.**
- Se debe de respetar los tiempos establecidos por Walmart Connect.

Retailtainment

(Impulso y degustación &
Activaciones y eventos)



Retailtainment

Descripción

- **Impulso y Degustación:** Servicio de demostraciones dentro de tienda para generar impulso de compra conversión o awareness. Podrá utilizarse charola o mesa degustadora de acuerdo con la contratación y necesidades de la campaña.
- **Activaciones y eventos:** Medios instalados dentro o fuera de tienda para generar entretenimiento e impulso de compra a los clientes.
- Pueden ir en los siguientes **formatos:**   



	Fecha límite de confirmación	Fecha límite para envío de artes
Impulso y Degustación	26 días antes del inicio de vigencia	21 días antes del inicio de vigencia
Activación y Eventos	30 días antes del inicio de vigencia	25 días antes del inicio de vigencia