



Banamex

Aquí. Para ti. Siempre.

Preguntas Frecuentes.



Tarjeta de Crédito
La Comer Card Banamex.

01. ¿Cuáles son las tiendas de Grupo La Comer?



Todos tus beneficios podrán ser otorgados y redimidos en las 4 tiendas de Grupo La Comer.

02. ¿Dónde podré consultar los beneficios de mi Monedero Naranja?

En los sitios oficiales de Grupo La Comer:

- 1) Si deseas conocer saldos y movimientos de tu Monedero Naranja asociado a tu tarjeta de crédito La Comer Card, visita www.lacomer.com.mx o la app La Comer en tu casa.
- 2) Para saldos y aclaraciones acude al área de Servicio a Clientes de tiendas de Grupo La Comer de 7 de la mañana a 10 de la noche de Lunes a Domingo.

03. Si solicito mi Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex y ya tengo un Monedero Naranja ¿me darán uno nuevo?

No, al solicitar tu Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex, tu actual Monedero Naranja se liga de forma automática a tu nueva tarjeta de crédito y los beneficios que ya tenías, se conservan.

04. Solicité mi tarjeta de crédito La Comer Card Banamex y no me dieron un Monedero Naranja físico.

Tu tarjeta de crédito estará ligada de forma digital tu Monedero Naranja existente, si requieres tu monedero en físico, lo puedes solicitar en el área de Atención al Cliente en tu tienda de preferencia de Grupo La Comer. Tu monedero físico, tendrá el mismo número que el digital, conservando tus beneficios ya acumulados.

05. ¿Cómo puedo obtener el 10% de bonificación en la primera compra en tiendas de Grupo La Comer?

Para recibir el 10% de bonificación, la primera compra deberá ser por un monto mínimo de \$500.00 MN y realizada con la Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex. La bonificación se realizará de forma inmediata al Monedero Naranja del titular por un monto máximo de hasta \$4,000.00 MN por cliente. Las tarjetas adicionales no cuentan con este beneficio, solo aplicará para el titular de la Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex.

06. ¿Cómo puedo obtener el 3% de bonificación en compras dentro de tiendas de Grupo La Comer?

Las bonificaciones por compras realizadas en tiendas físicas y en línea de Grupo La Comer serán abonadas de forma inmediata a tu Monedero Naranja; podrás redimir el saldo abonado a partir de tu siguiente compra.

07. ¿Cómo puedo obtener el 1% de bonificación en compras en otros establecimientos?

Las compras realizadas en otros establecimientos serán abonadas en un máximo de 72 hrs. a tu Monedero Naranja.

08. ¿Cuál es la dinámica para la Acumulación de Timbres?

Aplica sólo al comprar con tu Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex. Los timbres se otorgan durante la vigencia de la colección y vencen al término de la misma, por lo que iniciarás la acumulación nuevamente al principio de cada colección. Monedero Naranja es administrado por Grupo La Comer; para más información sobre este programa, visita www.lacomer.com.mx, o acude a el área de Atención a Clientes dentro de las tiendas de Grupo La Comer.

09. ¿Cuánto es lo máximo de bonificación que puedo recibir a mi Monedero Naranja por compras dentro (3%) y fuera (1%) de Grupo La Comer?

La bonificación tiene un límite de \$10,000.00 MN al año a partir de que tramitaste tu tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex (año aniversario).

10. ¿Cómo calculo mi bonificación?

Se suman todas las compras por la tarjeta titular y las adicionales, (en caso de aplicar).

11. ¿Las compras que realicé pagando con dinero electrónico del Monedero Naranja me da el 3% de reembolso?

No, las compras que realices con tu dinero electrónico en Monedero Naranja no generan ningún tipo de recompensa asociado a la Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex.

12. ¿Las tarjetas adicionales generan bonificaciones?

Sí generan reembolso; sin embargo, se acumulan en el Monedero Naranja registrado con la Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex del titular, así mismo, solo podrá ser utilizado por el titular de la Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex.

13. ¿Qué cargos no acumulan bonificación?

- Disposiciones de efectivo.
- Interés, comisiones e IVA.
- Pagos de programas de crédito.
- Impuestos (Ej. Predial y tenencia).
- Compras que se realicen en negocios o giros de azar y/o apuesta, ya sea a través de terminales punto de venta o a través de app en dispositivos móviles y/o sitio web.

Dentro de tiendas de Grupo La Comer*

- Cobro de servicios
- Recargas telefónicas
- Tabaco (Sí genera timbres)
- Tarjetas de regalo
- Vivienda
- Pólizas de seguro
- Recarga de TAG
- Filantropía
- Flete / servicio de entrega

14. ¿Alguien más puede utilizar mi Monedero Naranja?

No, el Monedero Naranja es único, personal e intransferible y sólo el titular puede hacer uso de él.

15. Si pago mi compra con dinero electrónico de mi Monedero Naranja y no alcanza ¿puedo complementar mi compra con otro medio de pago?

Si tu bonificación acumulada no cubre el importe total de tu compra, puedes pagar el remanente con Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex u otro medio de pago aceptado en las tiendas físicas de Grupo La Comer.

16. ¿Las compras que se hayan realizado con dinero electrónico del Monedero Naranja, se parcializan?

No, si pagaste el 100% de tu compra con bonificación, no puedes parcializar.

Si pagaste una parte con reembolso y otra con tu Tarjeta de Crédito La Comer, únicamente puedes parcializar lo que pagaste con cargo a la línea de crédito de tu Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex.

17. ¿Puedo solicitar factura?

Sí, si compraste con tu Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex podrás generarla con tu ticket de compra en la página de la tienda o en el área de Atención al Cliente de tu tienda de Grupo La Comer donde realizaste la compra.

Si compraste con dinero electrónico de tu Monedero Naranja, sigue el mismo proceso.

18. ¿Puedo realizar pago de servicios con dinero electrónico de mi Monedero Naranja de mi tarjeta La Comer Card Banamex?

No, no se puede hacer pago de servicios con dinero electrónico del Monedero Naranja. El uso es exclusivo para redimir en compras de artículos dentro de las tiendas de Grupo La Comer.

19. ¿Puede un familiar utilizar los beneficios acumulados en el Monedero Naranja si el cliente titular fallece?

No, tanto la Tarjeta de Crédito, como el Monedero Naranja asociado a la tarjeta, son únicos, personales e intransferibles.

20. Si requiero una reposición de mi Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex, ¿qué sucede con mi Monedero Naranja?

Tanto tu número de Monedero Naranja y beneficios se conservan sin cambio alguno.

21. ¿Mis beneficios vencen?

En caso de presentar inactividad de 12 meses en tu Monedero Naranja tu dinero electrónico se perderá y ya no se podrá recuperar.

El dinero electrónico vencerá a los 36 meses a partir de la fecha del abono respectivo y podrás acumular y utilizar tus timbres durante la vigencia de cada colección, que al terminar, tu contador de timbres se reinicia.

22. ¿Cuáles son las causas por las que podría perder los beneficios de mi Monedero Naranja?

- Que no hayas realizado compras con la Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex en un periodo de 12 meses.
- Que no hayas realizado compras con dinero electrónico de tu Monedero Naranja en un periodo de 12 meses.
- Que no hayas acumulado bonificaciones en tu Monedero Naranja con otros métodos de pago en un periodo de 12 meses.
- Que tu bonificación tenga más de 36 meses sin utilizarse.
- Que la cuenta titular esté cancelada, ya sea por parte del cliente o por solicitud de Banamex.
- Que la cuenta no se encuentre vigente y al corriente en sus pagos.

23. ¿Qué pasa si cambié mi número celular y/o correo electrónico?

1. Acude al área de Atención al Cliente de tu tienda de preferencia de Grupo La Comer a realizar la actualización de tus datos.
2. También acude a la sucursal Banamex de tu preferencia a realizar la actualización de tus datos.

24. ¿Qué pasa si devuelvo un artículo comprado totalmente con la tarjeta de crédito La Comer Card Banamex?

Bajo las políticas de devolución de La Comer:

- 1) Acude al área de Atención al Cliente para tramitar tu devolución.
- 2) Solicita la devolución del artículo.
- 3) Te harán la devolución por el monto correspondiente al pago que se realizó menos el porcentaje previamente abonado por el 3% de bonificación a tu Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex.

25. ¿Qué pasa si devuelvo un artículo y pagué una parte con mi tarjeta de crédito La Comer Card Banamex y otra parte con dinero electrónico de mi Monedero Naranja?

Bajo las políticas de devolución de La Comer:

- 1) Acude al área de Atención al Cliente para tramitar tu devolución.
- 2) Solicita la devolución del artículo.
- 3) Te harán la devolución por el monto correspondiente al pago que se realizó con La Comer Card Banamex, menos el porcentaje previamente abonado por el 3% de bonificación.
- 4) Te harán la devolución por el monto correspondiente al pago que se realizó con dinero electrónico a tu Monedero Naranja.

26. ¿Qué pasa si realicé una compra a MSI con la tarjeta de crédito + dinero electrónico del Monedero Naranja y necesito hacer la devolución del producto?

- 1) Acude al área de Atención al cliente de la tienda de Grupo La Comer donde realizaste la compra para tramitar tu devolución.
- 2) Solicita el reembolso del monto correspondiente al pago que se realizó con dinero electrónico de tu Monedero Naranja y el reembolso de lo que pagaste con tu Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex.
- 3) Solicita la desparcialización por el monto que compraste con tu tarjeta de crédito La Comer Card Banamex al Centro de Atención Telefónica de Banamex.

No habrá devoluciones en ningún método distinto al de pago.

27. Si quiero cancelar mi tarjeta de crédito La Comer Card Banamex, ¿Se cancela mi Monedero Naranja?

Si la cancelación fue voluntaria, el Monedero Naranja seguirá activo y deberás acudir al área de Atención a Clientes de cualquier tienda de Grupo La Comer para obtener un Monedero Naranja físico o digital.

28. Si el banco me cancela mi tarjeta de crédito La Comer Card Banamex, ¿Mi Monedero Naranja sigue activo?

No, tu Monedero Naranja se cancela junto con la Tarjeta de Crédito y deberás acudir al área de Atención a Clientes de cualquier tienda de Grupo La Comer para obtener un nuevo Monedero Naranja físico o digital.

29. ¿Puedo utilizar mi tarjeta de crédito La Comer Card Banamex para compras distintas al ámbito personal?

No, te recordamos que de acuerdo con el Capítulo II de la “Apertura, Disposición del Crédito y Medio de Disposición”; Cláusula Tercera “Emisión, Entrega, Activación, Seguridad y Uso de las Tarjetas” de tu Contrato de Adhesión, el uso autorizado para tu Tarjeta de Crédito La Comer Card Banamex, deberá ser para compras personales, por lo que en caso de detectarse actividad distinta al ámbito personal se podrá ejercer el derecho de cancelación de la línea de crédito conforme a las Cláusulas 23 y 26, inciso b), de dicho Contrato.