INFOQUS CARREFOUR

Guía del franquiciado

Darte de alta, comprar para tus tiendas, pagar, seguir tus pedidos y devolver lo que llega mal

16 de noviembre de 2026

Primera parte: tu alta

Esta guía explica, paso a paso y sin lenguaje técnico, cómo completar el alta como franquiciado.

Objetivo

Al terminar habrás:

- rellenado tus datos y los de tu empresa
- indicado una de tus tiendas
- aceptado las condiciones de compra
- pagado la cuota anual con tarjeta
- elegido tu contraseña y entrado en la plataforma

No hay revisión ni aprobación por parte de nadie: **pagar la cuota es lo que activa tu cuenta.**

Antes de empezar

Ten a mano:

- tu nombre, apellidos y teléfono
- los datos fiscales de tu empresa: razón social, CIF (o NIF, NIE, o el NRT si es andorrana) y dirección fiscal
- **el número SAP de una de tus tiendas**: son cuatro dígitos, el código con el que Carrefour identifica la tienda
- **el correo de esa tienda**: el buzón de la propia tienda (normalmente termina en `@franquicias.carrefour.com`), no tu correo personal. A ese buzón llegará el enlace para elegir tu contraseña, así que tienes que poder abrirlo
- una tarjeta bancaria (en la plataforma todo se paga con tarjeta)

Reserva unos 15 minutos.

Cuánto cuesta

La cuota es **anual y por empresa (CIF)**, no por tienda: con una cuota entran todas tus tiendas. **Pagas la cuota vigente, publicada en la plataforma.** Hoy es así:

- **Hasta el 31 de diciembre de 2026: 150 € más IVA, 181,50 €**, por ser el lanzamiento (la pantalla dice «Precio de lanzamiento: 25 % menos hasta el 31/12/2026»). Cuenta el día en que pagas, y **sólo vale para el primer año**.
- **Después, y en todas las renovaciones: 200 € más IVA, 242 €.**

La pantalla te enseña el importe exacto antes de pagar.

Cómo empezar

1. Abre el enlace de la invitación que te ha llegado por correo. Es personal.
2. Entrarás en la página **«Alta de franquiciado»**, con tres pasos: **Datos Personales**, **Empresa y tienda** y **Pago de la cuota**.

El mismo enlace sirve para volver. Si cierras la página a medias, o pagas y vuelves otro día, abre el enlace de nuevo y aparecerás donde lo dejaste. Sin ese enlace no se puede empezar un alta.

Paso 1. Datos personales

- nombre y apellidos
- **correo de contacto**: **viene ya puesto y no se cambia**, es el correo al que te invitaron. Sirve para los avisos, para recuperar la contraseña y también para entrar (ver «¿Cuál es mi usuario?», al final)
- teléfono

Pulsa **Continuar**.

Paso 2. Empresa y tienda

Datos de la empresa:

- razón social
- país: España o Andorra
- CIF, NIF o NIE (en Andorra, el NRT). **Con él entrarás en la plataforma.** Una empresa, una cuenta: si ya hay una cuenta con ese identificador, no se puede crear otra
- dirección fiscal, municipio, **provincia** y código postal. La provincia se elige en una lista y se marca sola al escribir el código postal; puedes cambiarla. En Andorra, «Andorra»

Tu tienda:

- **Número SAP de la tienda** (cuatro dígitos). Al escribirlo, debajo aparece el nombre de la tienda: comprueba que es la tuya. Si dice que no existe, que está cerrada o que ya es de otra cuenta, no sigas: escribe a soporte y lo revisan
- **Correo de la tienda**: tiene que ser exactamente el buzón que Carrefour tiene registrado para esa tienda. Si no coincide, la pantalla te lo dirá

Las demás tiendas de tu empresa las añadirás después, ya dentro, desde **Mis tiendas**.

Las condiciones de compra: marca la casilla **«He leído y acepto las condiciones de compra»** (el enlace las abre). Sin aceptarlas no se puede seguir.

Pulsa **Continuar al pago**.

Paso 3. Revisa y paga

Verás **«Revisa tus datos»**: un resumen de lo que has escrito y la tienda, y debajo el importe de la cuota con el IVA y la fecha límite para pagar.

- Si algo está mal, pulsa **Corregir datos**: vuelves al formulario con todo relleno.

- Si está bien, pulsa **Pagar … con tarjeta**. Pasas a la página segura de Redsys, el TPV del banco: la tarjeta se teclea allí, nunca en la plataforma. El banco guarda la tarjeta para cobros futuros; nunca se guarda el número completo.

Tienes **7 días** para pagar desde que envías el formulario. Mientras tanto tu CIF y tu tienda quedan reservados; si no pagas, la invitación vence («Esta invitación ya no sirve») y hay que pedir otra.

Al terminar en el banco vuelves a la plataforma:

- **«Estamos confirmando tu pago»**: espera unos segundos sin cerrar la página.
- **«Pago recibido»**: tu cuenta ya está activa. **Te hemos enviado el enlace para elegir tu contraseña al buzón de la tienda** (la pantalla te dice a cuál, en parte oculto). Recibirlo es lo que confirma que la tienda es tuya. A tu correo de contacto llega además un aviso de que el pago se ha recibido.
- Si el pago no se completa, no se te cobra nada y puedes volver a intentarlo desde la misma pantalla.

Paso 4. Elige tu contraseña y entra

1. Abre el correo que ha llegado **al buzón de la tienda** y pulsa el enlace. **Caduca a los 3 días**: el propio correo dice el día y la hora.
2. En **«Activa tu acceso de franquiciado»** escribe la **Contraseña** (mínimo 8 caracteres), repítela en **Repite la contraseña** y pulsa **Activar acceso**.
3. Pulsa **Iniciar sesión** y entra con tu CIF (o tu correo de contacto) y tu contraseña.

Si el enlace ha caducado, la página lo dice y te ofrece **«Escribir a soporte»**: te mandan un enlace nuevo al correo de tu tienda. Si el correo no llega al buzón de la tienda, escribe también a soporte.

Qué pasa después

Ya dentro, todo lo del día a día —tus tiendas y quién recibe en cada una, comprar, pagar, seguir tus pedidos, confirmar que te han llegado, devolver lo que llega mal, tus pagos y tu cuota— está en **«El día a día del franquiciado»**, la segunda parte de esta guía.

Si necesitas ayuda

La plataforma la opera **Infoqus**. Cuando esta guía dice «escribe a soporte», es al **soporte de Infoqus**: la dirección sale al pie de todas las páginas de la plataforma («Escríbenos» antes de entrar, «Escribir a soporte» ya dentro), y también en el botón de la página de activación.

Recomendaciones útiles

- Comprueba el CIF: es tu usuario y no se puede cambiar después sin pasar por administración.
- Comprueba el número SAP con el nombre de tienda que aparece debajo.
- Usa el buzón de la tienda, no tu correo, en el campo «Correo de la tienda».
- Guarda el enlace de la invitación hasta haber entrado: es el camino de vuelta.
- Abre el correo del buzón de la tienda en cuanto pagues: el enlace caduca a los 3 días.

Dudas frecuentes

¿Cuál es mi usuario?

Puedes entrar de dos maneras: con tu **CIF** (o NIF, NIE o NRT), tal y como lo escribiste, sin espacios ni guiones, o con tu **correo de contacto**. Si ese correo es el de varias empresas tuyas, después de la contraseña la plataforma te pregunta **«¿Con qué empresa quieres entrar?»**: eliges una y no hace falta volver a escribir la contraseña. Con el CIF entras directamente en esa empresa.

He olvidado la contraseña

En la pantalla de acceso pulsa **«¿Olvidaste tu contraseña?»** y escribe tu CIF o tu correo de contacto. El enlace llega **a tu correo de contacto** (si el correo es el de varias empresas, llega un enlace por cada una) y vale 24 horas.

La pantalla dice que mi correo ya se usa con otro papel

En la plataforma un correo sólo puede tener un papel: si el tuyo ya es el de un proveedor o el de un administrador, no se puede usar para un franquiciado. Escribe a soporte para que te inviten con otro correo. (Sí puedes usar el mismo correo de contacto para varias empresas de franquiciado.)

No sé el número SAP de mi tienda

Es el código de cuatro dígitos con el que Carrefour identifica la tienda. Pregúntalo a tu contacto en Carrefour.

La pantalla dice que el correo no es el de esa tienda

El buzón que Carrefour tiene registrado para la tienda no coincide con el que has escrito. Revisa que sea el de la tienda y no el tuyo. Si estás seguro de que es correcto, escribe a soporte: pueden corregirlo en el catálogo de tiendas y después podrás seguir.

He pagado y no me llega el correo para elegir la contraseña

Llega al buzón de la tienda, no a tu correo de contacto; mira allí (también en el correo no deseado). Si sigue sin llegar, o ha caducado, escribe a soporte: te mandan otro enlace.

He cerrado la página antes de pagar

Abre el enlace de la invitación otra vez: aparecerás en el paso de pago con tus datos guardados. Tienes 7 días desde que enviaste el formulario.

Me he equivocado en un dato

Si todavía no has pagado, pulsa **Corregir datos** en el resumen. Si ya has pagado, escribe a soporte.

¿Puedo pagar con Bizum?

No: en la plataforma todo se paga con tarjeta bancaria, la cuota, los pedidos y el folleto.

¿Cuándo pago el año siguiente?

Desde 30 días antes de que acabe el año pagado, en **Mi cuenta → Tu suscripción → «Renovar la cuota»**, al precio normal (242 €). La promoción de lanzamiento sólo vale el primer año.

¿Puedo darme de baja?

Sí: en **Mi cuenta → Tu suscripción**, **«Cancelar la suscripción»**. No se renueva, pero todo sigue funcionando hasta el último día pagado. Ese día tu cuenta pasa a sólo lectura: verás tus pedidos (los que estaban en curso siguen adelante) pero no podrás comprar. Hasta ese día puedes pulsar **«Reanudar la suscripción»**; después, para volver, se paga la cuota otra vez con **«Renovar la cuota»**.

Segunda parte: tu día a día

Esta parte cuenta cómo compras en la plataforma una vez dado de alta: entrar, elegir para qué tienda compras, pagar, seguir el pedido, confirmar que te ha llegado y devolver lo que llega mal. La plataforma la opera **Infoqus**: para cualquier duda, **«Contactar soporte»** o **«Escribir a soporte»**, al pie de las páginas.

Compras a Infoqus. Los productos los sirven proveedores elegidos por Infoqus, pero **en la plataforma no verás su nombre**: ni en la tienda, ni en el carrito, ni en tus pedidos, tus devoluciones o tus correos. Si tu compra lleva productos de varios proveedores, la verás como «Envío 1 de 2», «Envío 2 de 2»…

Entrar

En **«Iniciar sesión»**, en **«Usuario»**, escribe **tu CIF o tu correo de contacto**, y tu contraseña. Si tu correo es el de varias empresas, la plataforma te pregunta **«¿Con qué empresa quieres entrar?»**: eliges una, sin volver a escribir la contraseña. Con el CIF entras directamente.

Si olvidas la contraseña: **«¿Olvidaste tu contraseña?»**, escribe tu correo o tu CIF y pulsa **«Enviar enlace de recuperación»**. El enlace llega a tu correo de contacto y vale 24 horas.

Al entrar aterrizas en el **catálogo**.

Las condiciones de compra. La primera vez que entras, y cada vez que cambien, la plataforma te las enseña. Pulsa **«Acepto las condiciones de compra»**: sin aceptarlas no se puede pagar. **Desde el 17 de noviembre de 2026 hay una versión nueva**, y te la pedirá aceptar al entrar. Recoge lo que la plataforma ya hace: **los portes** de cada envío y cómo se calculan **por zonas**, que **ya no hay pedido mínimo**, que **si un pedido se rechaza o se cancela te devolvemos también los portes**, que **si se sirven menos unidades te devolvemos la diferencia en el momento**, y **los plazos para pedir una devolución** (abajo, «Devolver lo que llega mal»).

Tu menú

Sección	Entrada	Para qué
—	**Inicio**	Tus cifras, tus pedidos recientes y accesos rápidos
Tiendas	**Mis tiendas**	Tus tiendas: donde se entregan los pedidos
Compras	**Catálogo**	Las categorías y los productos
	Mi carrito	Lo que vas a comprar
	Folleto	El folleto de ofertas en papel, por campañas
Mis pedidos	**Historial**	Todos tus pedidos
	Seguimiento	Sólo los que están en camino
	Pagos y facturas	Tus pagos, cada uno con su justificante

Abajo del menú, tu nombre, **«Mi cuenta»** y **«Cerrar sesión»**. Arriba, el carrito, con el número de productos. En el móvil, el menú se abre con el botón de arriba a la izquierda.

Tus tiendas: «Mis tiendas»

Los pedidos se entregan siempre en una de tus tiendas: al pagar no escribes ninguna dirección, eliges una tienda.

- **La tienda de tu alta ya está.** Cada tienda enseña su número SAP, su dirección y **«Ver el mapa»**.
- **Las demás tiendas de tu empresa** salen en **«Otras tiendas de tu sociedad»**: márcalas y pulsa **«Añadir la tienda marcada»**. La dirección se rellena sola.
- **Si a una tienda le falta la dirección**, dice «No se puede entregar aquí»: pulsa **«Completar datos»** y rellénala. Hasta entonces no puedes recibir pedidos en ella.
- **«Quién recibe»**: en cada tienda, **la persona y el teléfono de recepción**. Salen en la etiqueta del envío y en el pedido que le llega al proveedor. Si lo dejas vacío, se usan los de tu cuenta.
- **Una tienda que no es de tu sociedad** no se puede añadir desde aquí: escribe a soporte.

Comprar

1. Elige para qué tienda compras. Si tienes **varias tiendas**, en la lista de productos sale **«Compras para:»**, con un desplegable: elige la tienda. La plataforma la recuerda y te la deja elegida al pagar. Con una sola tienda no sale: es la tuya.

2. Busca el producto. En **«Catálogo»**, elige una categoría (**«Ver productos»**) o **«Ver todos los productos»**. Puedes buscar por nombre, descripción o referencia, y ordenar por nombre o por precio. **«Añadir»** mete una unidad en el carrito; en la ficha del producto eliges la cantidad y pulsas **«Añadir al carrito»**.

Sobre lo que ves:

- **El precio va sin IVA**, como es habitual entre empresas. El IVA se suma en el carrito.
- **No hay stock**: puedes pedir la cantidad que quieras.
- **«No disponible para tu tienda»**: ese producto no se sirve en la zona de tu tienda (pasa con algunos productos en Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra o Baleares). Si cambias de tienda en «Compras para», cambia también lo que puedes comprar.
- **Algunos productos no admiten devolución** salvo que lleguen defectuosos, dañados o no sean los del pedido: lo dice su ficha.
- **¿No encuentras lo que buscas? «Contactar soporte»**, al final del catálogo, para pedir un producto a medida o preguntar.

El carrito: los portes

En **«Mi carrito»** cambias las cantidades con «+» y «−» o quitas un producto con **«Eliminar»**. El **«Resumen del pedido»** suma el subtotal, el IVA, los portes y el total.

Los productos salen agrupados por envío. Cada grupo puede llevar:

- **Sus portes**: «Portes de estos productos: …» o «Portes incluidos». **Dependen de la zona de tu tienda** (Península, Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla, o Andorra) y de lo que pidas: cada proveedor pone sus portes para cada zona, que pueden bajar o ser gratis cuanto más pidas, y el carrito te dice cuánto te falta para eso («Añade unos … € más y los portes son gratis»). **Los portes se pagan sin margen y con su IVA** (sin IVA donde los productos van sin IVA). El importe exacto se ve al elegir la tienda en «Tramitar pedido».

No hay pedido mínimo: puedes comprar lo que necesites, aunque sea una sola unidad.

El IVA, según dónde esté tu tienda. En la península y Baleares, el IVA de cada producto (21, 10 o 4 %). **En Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, los pedidos van sin IVA**: los impuestos de allí (IGIC, IPSI o IGI) los pagas tú, según tu territorio. Por eso **el total puede cambiar un poco al elegir la tienda**.

Cuando esté todo, pulsa **«Proceder al pago»**.

Pagar

El pago tiene tres pasos:

1. **«Dirección de envío»**: tus datos de contacto y **la tienda de entrega**. Ya viene elegida la de «Compras para». Cada tarjeta dice quién recibe allí. Pulsa **«Continuar»**.
2. **«Revisar pedido»**: la tienda, los envíos con sus portes, los productos y el total. **Al pagar aceptas las condiciones de compra.** Pulsa **«Continuar al pago seguro»**.
3. **«Pago seguro»**: el importe a pagar. Pulsa **«Pagar con tarjeta»**: pasas a la **página segura del banco** (Redsys, el TPV de BBVA). **La tarjeta se teclea allí, nunca en la plataforma.** Los pedidos se pagan con tarjeta.

«Seguir comprando», junto al título, en cualquiera de los tres pasos: te lleva al catálogo **sin tocar tu carrito**, con la tienda que habías elegido en «Compras para». Al volver, empiezas otra vez en el primer paso y **los portes y el importe se recalculan** antes de pagar. Mientras no pagues, no se ha cobrado nada.

Pagas una sola vez aunque compres a varios proveedores: la plataforma crea **un pedido por cada envío**.

Al volver del banco:

Lo que ves	Qué significa
«Estamos confirmando tu pago con el banco…»	Espera unos segundos. **No cierres la página ni repitas el pago**
«Pago recibido. Tu pedido está confirmado.»	Ya está. Te dice el número de cada pedido y te llega un correo
«El banco no ha aceptado el pago»	**No se te ha cobrado nada** y tu carrito sigue igual. Prueba con otra tarjeta: «Volver a intentarlo»
«Tu pago se está confirmando»	El banco tarda más de lo normal. Mira tus pedidos en unos minutos; si no aparece, escribe a soporte
«No hemos podido confirmar el pedido»	Pulsa «Reintentar»; si sigue, escribe a soporte

Si pagaste y el pedido no aparece, no vuelvas a pagar. Entra en el carrito y pulsa otra vez «Proceder al pago»: si el banco ya lo cobró, la plataforma lo convierte en pedido sin cobrarte de nuevo. **No abras el pago en dos pestañas a la vez.**

Un pedido pagado no se cancela. Revisa el carrito y la tienda antes de pagar. Si te has equivocado, escribe a soporte cuanto antes.

Seguir tus pedidos

«Historial» (página «Mis pedidos»): todos tus pedidos, con buscador y filtro por estado, y el botón **«Por confirmar»**, que enseña los que esperan a que nos digas si te han llegado. **«Ver detalle»** abre cada uno. **«Seguimiento»** enseña sólo los que están en camino, con el transportista y el número de seguimiento cuando los hay.

Estado	Qué significa
Pendiente de aceptar	El proveedor todavía no lo ha aceptado
Aceptado por el proveedor	Lo preparará en breve. Puede traer una fecha estimada de entrega
En preparación	Lo está preparando
Enviado	Está en camino. Con el seguimiento, **«Seguir envío»**
Entregado	Se ha entregado
Rechazado	No se ha podido servir: se te devuelve el dinero
Cancelado	Se ha cancelado

El detalle de un pedido trae los productos, los importes (productos, IVA, portes y total), la tienda de entrega, el seguimiento, el **historial** con la fecha y la hora de cada paso, y **«Justificante de pago»**. Te llega un correo con cada cambio de estado.

Si se te ha devuelto algo (unidades que no se sirven, una devolución aceptada, un pedido rechazado o cancelado), el detalle lo suma por ti: **«Pagado …»**, **«Te devolvimos …»**, con el porqué (por ejemplo, «llegaron 4 de 6 unidades»), y **«Total final …»**, lo que te ha costado de verdad. Si la devolución está en marcha, dice «Te estamos devolviendo …». En **«Mis pedidos»**, ese pedido enseña el «Total final», con lo pagado tachado debajo.

Si el proveedor sirve menos unidades (al aceptar o al subir el albarán), el pedido lo dice («2 de 3 servidas · te devolvemos …») y **se te devuelve la diferencia en el momento**, con su IVA, sin que hagas nada. Los portes no cambian.

Si el proveedor rechaza el pedido, **el dinero vuelve solo a la tarjeta con que pagaste, portes incluidos**. Te llega un correo y el pedido lo enseña: «hemos devuelto … a la tarjeta con la que pagaste el …». Según tu banco, puede tardar unos días en verse. Si compraste a varios proveedores y sólo uno rechaza, los demás pedidos siguen adelante.

«He recibido el pedido»

Cuando te llega un pedido, **revísalo y, si está todo bien, pulsa «He recibido el pedido»** (en el pedido o en la lista). **Con eso el pedido queda cerrado.** El catálogo te recuerda los que tienes por confirmar («Tienes N pedidos por confirmar»).

- **Si no dices nada**, el pedido **se cierra solo** en la fecha que dice el pedido («el pedido se cierra solo el …»). Te lo recordamos por correo cuando ya debería haber llegado y 3 días antes de que se cierre.
- **El albarán.** Cuando el proveedor sube el albarán que firmaste o sellaste en la tienda, el pedido consta como entregado: «Tu pedido consta como entregado el …; tienes hasta el … para avisar de un problema». Son **7 días**. Si no dices nada en ese plazo, la entrega se da por hecha tal como la recoge el albarán. **Firma o sella el albarán sólo después de revisar lo que llega.**

- **Si algo no va bien**, pulsa **«Tengo un problema»** y cuéntalo (por ejemplo, «falta un bulto, o llegó una caja rota»): le llega al proveedor y a soporte, y te responden por correo. Si tienes que devolver algo, pide la devolución (abajo).
- **Cerrar el pedido no te quita las devoluciones**: aunque pulses «He recibido el pedido», tienes 7 días para reclamar lo que veas mal al abrirlo (abajo).

Devolver lo que llega mal

Cuando un pedido ya ha salido, su detalle trae la tarjeta **«Devoluciones»** con el botón **«Pedir una devolución»**.

Los plazos:

- **Lo que ves al abrirlo** (llegó roto, con un defecto que se ve, equivocado o faltan unidades): **hasta que se cierre el pedido o hasta 7 días desde la entrega o desde que pulsas «He recibido el pedido», lo que llegue más tarde.**
- **Lo que falla al usarlo después** (un defecto oculto): **hasta 30 días desde que se cierra el pedido.**

La tarjeta te dice hasta qué día puedes pedir cada una.

Cómo se pide:

1. Pulsa **«Pedir una devolución»** y di **cuándo lo viste**: • **«Lo vi al abrirlo»**, y elige el motivo: **«Llegó roto o dañado»**, **«Tiene un defecto que se ve»**, **«No es lo que pedí»** o **«Faltan unidades»**; • **«Lo vi al usarlo después»**: el motivo es **«Falla al usarlo»**; • **«Otra cosa»** manda una consulta a soporte, y si procede, Infoqus abre la devolución por ti.

No se admite el cambio de opinión.

2. Di **cuántas unidades devuelves** de cada producto. Lo que está bien no se devuelve.
3. En «Llegó roto o dañado», «Tiene un defecto que se ve» y «No es lo que pedí», **añade al menos una foto** del problema (hasta 5).
4. La pantalla te dice **cuánto se te devolvería, IVA incluido**. **Los portes no se devuelven** en una devolución (sí cuando el proveedor rechaza el pedido). Pulsa **«Pedir la devolución»**.

Después:

Estado	Qué haces
Pendiente de revisar	Nada todavía: Infoqus la está revisando. **No envíes nada**
Aceptada	Pulsa **«Imprimir etiqueta de devolución»**, elige cuántos bultos y el formato (10×15 cm o A4), y **pega una etiqueta en cada bulto**. Deja la mercancía preparada en la tienda, en su embalaje si lo conservas
Recogida programada	Ya tiene día y transportista («Pasarán a recogerla a la tienda el … con …»). **Tú no envías nada**: el transportista pasa a recogerla
Recibida por el proveedor	Ha llegado. Infoqus te hace el reembolso
Reembolsada	Se te ha devuelto el dinero
Rechazada	No se ha aceptado: verás «Por qué se rechazó»

El reembolso vuelve **por el mismo medio con que pagaste** (la tarjeta), **nunca como un vale** para otros pedidos. Puede ser total o parcial, según lo que llegue al proveedor, y si es parcial te dice por qué. Te llega un correo en cada paso.

La mercancía vuelve sin usar, completa y, si puedes, en su embalaje; si llegó rota o defectuosa, tal como llegó.

Pedir lo mismo para otra tienda

Llega pronto: desde un pedido, repetirlo para otra de tus tiendas sin volver a llenar el carrito.

Pagos y facturas

«Pagos y facturas» enseña tus pagos con tarjeta (pedidos, cuota y folleto), cada uno con **«Ver justificante»** y **«Descargar PDF»**. **El justificante no es una factura**: la factura la emite Infoqus y te llega por correo.

Tu cuenta y tu cuota

En **«Mi cuenta»**:

- **«Datos del franquiciado»**: pulsa **«Editar»** para corregir tu nombre, tu teléfono y tu dirección fiscal (dirección, municipio, **provincia** y código postal), y **«Guardar cambios»**. Si te falta la provincia, la tarjeta te lo dice («Falta la provincia. Pulsa «Editar» y elígela: va en tus datos de facturación.»). **El correo, la razón social y el CIF no se cambian aquí**: si alguno está mal, escribe a soporte.
- **«Contraseña y sesión»**: cambiar la contraseña (la actual y dos veces la nueva) y cerrar la sesión.
- **«Tu suscripción»**: tu cuota.

La cuota es anual y por empresa, no por tienda. **Pagas la cuota vigente, que la plataforma te enseña antes de pagar.** Hoy es de **200 € más IVA (242 €)** y, el primer año, si te das de alta hasta el 31 de diciembre de 2026, **150 € más IVA (181,50 €)**. Quien se dio de alta antes y pagó 120 € más IVA se queda como está.

- **«Vigente hasta el …»** dice hasta cuándo está pagada, con su **«Justificante de la cuota»**.

- **Renovar**: desde **30 días antes** de que acabe, **«Renovar la cuota»**, con tarjeta en la página del banco. Pagar antes no hace perder días: el año nuevo empieza al acabar el pagado. **La renovación no se cobra sola.**
- **Si se te pasa**, la plataforma te avisa («Tu cuota venció el …») y te dice el día en que tu cuenta pasará a sólo lectura si no la renuevas.
- **«Cancelar la suscripción»** sólo quita la renovación: **hasta el último día pagado todo sigue igual**, y hasta ese día puedes **«Reanudar la suscripción»**. Ese día tu cuenta pasa a **sólo lectura**: ves tus pedidos, pero no puedes comprar. Cancelar no devuelve lo pagado.

Si tu cuenta está suspendida, arriba sale «Tu cuenta está suspendida desde el …»: ves tus pedidos, tus pagos y tus tiendas, y los pedidos en curso siguen adelante, pero no puedes comprar. Si fue por la cuota, renuévala para volver; si no, escribe a la dirección que dice el aviso.

El folleto y el mapa de tu tienda

«Folleto»: Infoqus abre campañas del folleto de ofertas en papel. Mientras la campaña está abierta, pides cuántos **paquetes de 1.000** quieres para cada tienda y pulsas **«Guardar»**; puedes cambiarlo hasta el cierre. **Se paga al cerrar la campaña**, con tarjeta.

«Ver el mapa» (en Mis tiendas o en el folleto) abre tu tienda en un mapa con lo que se alcanza andando en 3, 5 y 8 minutos, y cuánta gente vive dentro. Sirve para hacerte una idea de cuántos folletos pedir.

Dudas frecuentes

¿Con qué entro, el CIF o el correo? Con cualquiera de los dos.

¿Por qué no veo quién me vende cada producto? Porque compras a Infoqus, que elige y gestiona a los proveedores.

He pulsado «He recibido el pedido» y al abrir una caja estaba rota. Pide la devolución: tienes 7 días desde que lo pulsaste (o desde la entrega, si es más tarde).

Lo que compré falla al usarlo semanas después. Es un defecto oculto: tienes hasta 30 días desde que se cerró el pedido. Pide la devolución con «Lo vi al usarlo después» → «Falla al usarlo».

¿Tengo que llevar la devolución a algún sitio? No. Pega la etiqueta y déjala en la tienda: el transportista pasa a recogerla.

¿Me devolvéis el dinero o me dais un vale? Siempre el dinero, por el mismo medio con que pagaste.

El banco no aceptó el pago. ¿Me han cobrado? No. Tu carrito sigue igual: prueba otra vez, o con otra tarjeta.

¿Puedo cancelar un pedido? Un pedido pagado no se cancela. Si te has equivocado, escribe a soporte cuanto antes.

¿Se pagan los portes? Depende del proveedor, de la zona de tu tienda y de lo que pidas: el carrito te los enseña por cada envío antes de pagar.

¿Hay un importe mínimo por pedido? No. Puedes pedir lo que necesites.

Infoqus Carrefour