pluxee consumidores



Más de lo que realmente importa

Aquí está todo lo que necesitas saber de tu **Tarjeta Pluxee**

Atención a Consumidores



U 310 315 74 19



servicioalconsumidor.co @pluxeegroup.com

App Android y iOS 👘 🕳



Descárgala aquí

Web Consumidores



consumidores.pluxee.co

Pluxee Consumidores

En un mundo donde cada minuto cuenta, simplificamos tu día a día para darte más tiempo para lo que realmente importa.

Nuestra App y Web están diseñadas para que los Consumidores disfruten al máximo los beneficios de tarjetas, bonos digitales y bonos en +60.000 comercios.





Índice

- 1. Glosario
- 2. Tu tarjeta Pluxee
- 5. Pluxee App y Web
- 4. Registra y usa tu tarjeta
- 5. Cambia el PIN
- 6. ¿Cómo registrarte con tu Tarjeta Virtual en nuestra App?
- 7. ¿Cómo puedes comprar con tu Tarjeta Virtual?
- 8. Consulta tu saldo
- 9. Consulta dónde comprar
- 10. Consulta promociones
 - 11. Bloquea tu tarjeta
- 12. Gestiona tu cuenta
- 13. Preguntas frecuentes





Glosario



Para que hablemos el mismo idioma.

¿Qué es una tarjeta?

Las Tarjetas Pluxee son débito de banda entregadas por tu empresa, válidas en comercios afiliados.

¿Qué es un sobre?

El sobre contiene información clave como el número de documento y PAN; guárdalo.

¿Qué es el número PAN?

Es el número de 16 dígitos ubicado en el reverso de tu tarjeta.

¿Qué es el PIN?

Es la clave de 4 dígitos; si lo olvidas, debes solicitar una nueva tarjeta

¿Qué es una tarjeta innominada?

Es una tarjeta no personalizada, emitida según la descripción proporcionada por la empresa.

¿Qué es una tarjeta personalizada?

Es una tarjeta personalizada a nombre de un empleado, con el nombre impreso en el reverso en algunos productos.

¿Cómo se activan las tarjetas?

Se activa automáticamente con la primera compra válida en datáfono.

¿Qué es la App?

Es nuestra aplicación para iOS y Android, donde podrás registrarte, autogestionarte y disfrutar todos los beneficios.

¿Qué es la WEB?

Es nuestra página con red de establecimientos, promociones y más beneficios para ti.

¿Qué es el IVR?

Es nuestra línea de servicio telefónico - 310 315 74 19



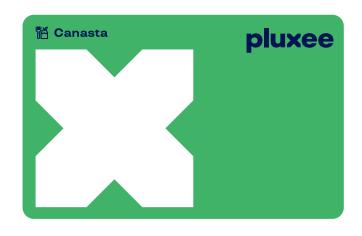
Tu tarjeta Pluxee

Conoce nuestras tarjetas.



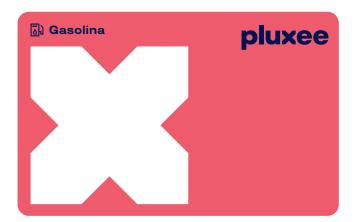


Consulta cantidad y montos máximos de transacciones en las preguntas frecuentes de la App (<u>Ver pag 26</u>)



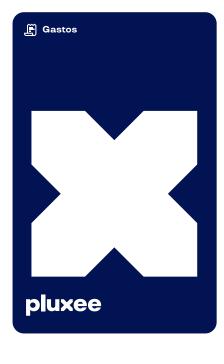
Pluxee Canasta

Realiza compras en supermercados y restaurantes y accede a beneficios tributarios.



Pluxee Gasolina

Todo para tu movilidad. Úsala en estaciones de servicio, mantenimiento de vehículo, parqueaderos, lavaderos y más.



Pluxee Gastos

Úsala para viáticos y gastos corporativos.



Pluxee Premium

Realiza compras en cualquiera de nuestras +30 categorías como restaurantes, supermercados, mascotas, tecnología, ropa y calzado, hogar, entre otras. No aplica para abastecimiento de combustible



Pluxee Navidad

Usala en +30 categorías como restaurantes, supermercados, tecnología, hogar, cultura y recreación, salud y bienestar, viajes y muchas otras más. No aplica para abastecimiento de combustible.



Pluxee Dotación

Adquiere ropa, calzado y accesorios.







Pluxee App y Web

Estamos a tu alcance.



Descarga la app para aprovechar todos los beneficios que tenemos para ti.



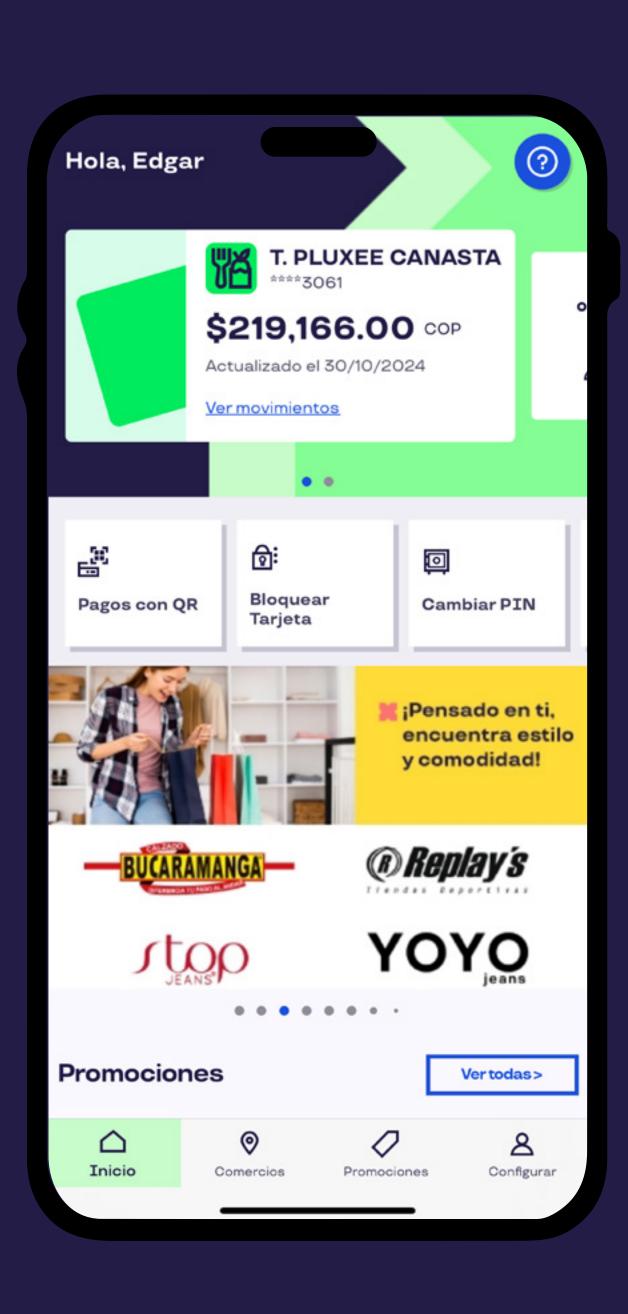


Descárgala aquí 🕹



En App Consumidores podrás:

- Registrar y añadir tu tarjeta y cambiar el PIN.
- Consultar saldo y movimientos.
- Consultar la red de comercios y dónde usar tu tarjeta por geolocalización.
- Consultar promociones y descuentos exclusivos.
- Gestionar tu cuenta e información personal.

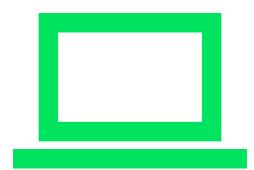




Ingresa a la web escaneando el código QR o haz clic en el link.

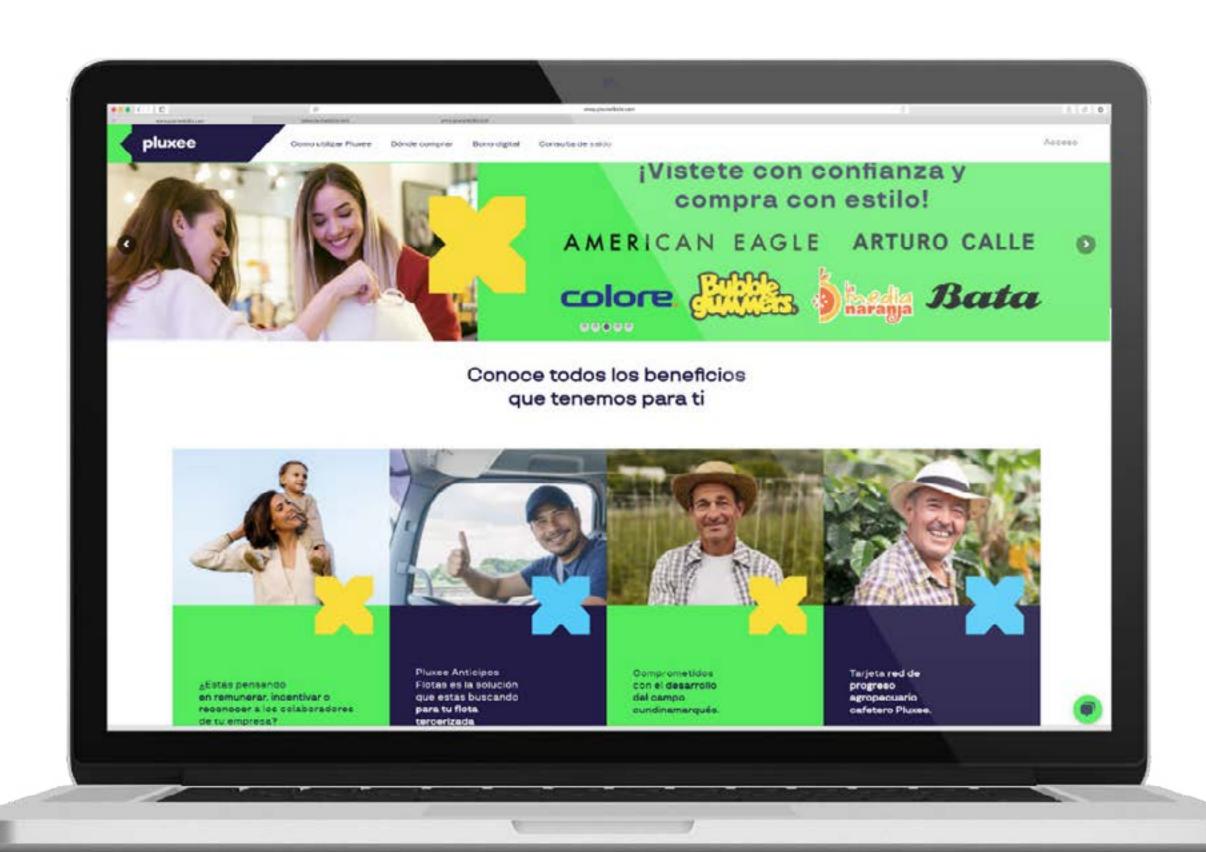


consumidores.pluxee.co



En Web Consumidores podrás:

- Registrar y añadir tu tarjeta y cambiar el PIN.
- Consultar saldo.
- Consultar la red de comercios.
- Consultar promociones y descuentos exclusivos.
- Bloquear tu tarjeta en caso de pérdida.









Registra y usa tu tarjeta

¡Disfruta ya!

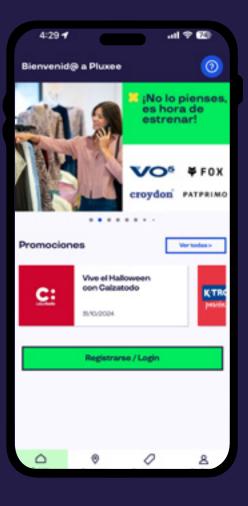
Tu tarjeta física se activa automáticamente al hacer la primera compra en datáfono con clave válida ¡no necesitas hacer nada más!



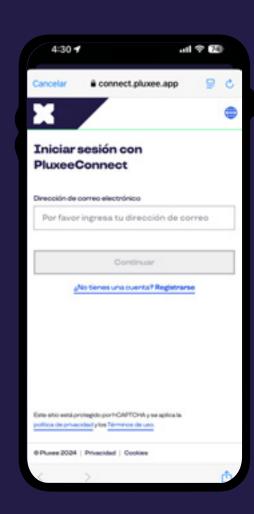
- Realiza tu primera compra con el PIN del sobre antes de agregar tu tarjeta a la app o web. Guarda el sobre.
- Consulta tu saldo <u>aquí en web</u>, antes de comprar.
- Cuida tu tarjeta evitando abrasivos, imanes, dobleces y calor.
 Guárdala en el sobre y límpiala con un paño seco.

Regístrate en la App y desbloquea los beneficios de tutarjeta Pluxee. Sigue los pasos o mira el video <u>aquí</u>

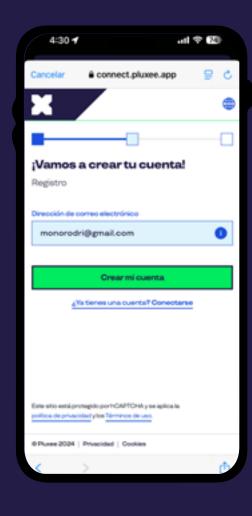
Da clic en el botón
 "Registrarse/login"



2. Selecciona el link "registro"

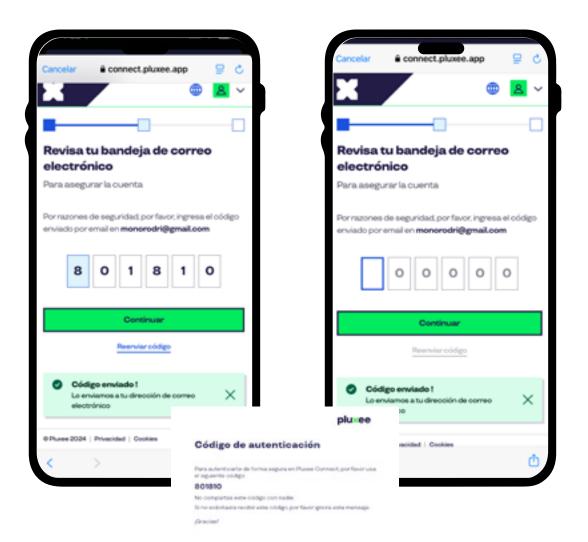


3. Ingresa tu correo electrónico.





4. Confirma tu correo ingresando el código enviado. Revisa también SPAM.



6. Completa tus datos personales.



8. Ingresa tu número de identidad (si tienes tarjeta innominada éste número está en el sobre) y selecciona el tipo de producto.



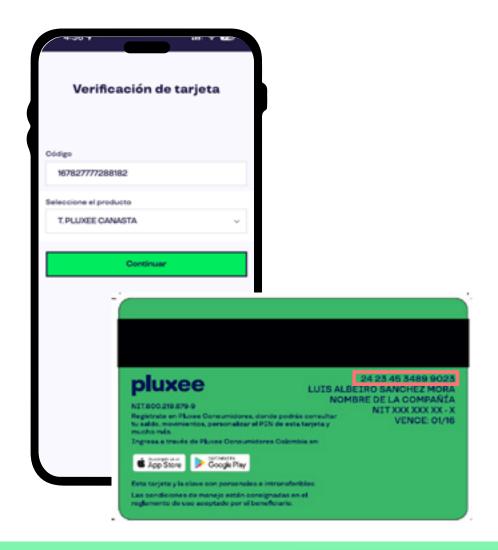
5. Crea tu contraseña para ingresar a la app.



7. Acepta los términos y condiciones y políticas de privacidad.



9. Ingresa tu número PAN, que es el número de tu tarjeta y ¡listo!







Cambia el PIN

La clave para acceder a un mundo de beneficios.

Para cambiar el PIN debes recordar el actual. Si lo olvidas, deberás reexpedir una nueva tarjeta, ya que no es posible reestablecerlo por seguridad. Guárdalo en un lugar seguro si eres olvidadiz@.



- Raspa suavemente el sobre para descubrir el PIN sin levantarlo y evitar borrarlo.
- Desmarca el ícono del ojo 📀 para ver el PIN asignado.
- Si ingresas mal el PIN 3 veces en un día, el cambio se bloqueará por 24 horas.

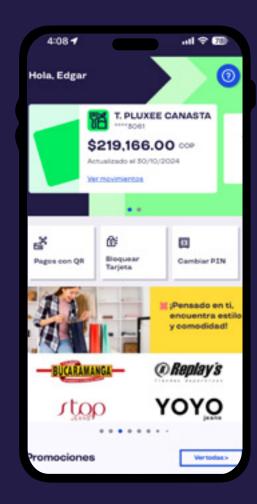
Para cambiarlo, sigue estos pasos:

En App mira el vídeo <u>aquí</u>



1. Una vez registrado, busca tu tarjeta y haz clic en **Cambiar PIN**

2. Ingresa tu clave actual, digita y confirma tu **nueva clave**, acepta y ¡listo!











¿Cómo registrarte con tu Tarjeta Virtual en nuestra App?

Tu **Tarjeta Virtual** Pluxee se activa con tu correo electrónico una vez te registras en la App. ¡No tienes que hacer nada más!



- Activa las notificaciones de tu app para conocer todas las promociones y tus consumos.
- Consulta tu saldo antes de tus compras.

Registrate en nuestra App para desbloquear todos los beneficios que tiene tu Tarjeta Virtual Pluxee. Sigue estos pasos.

1. Da clic en el botón "Registrarse/login"

"registro"

2. Selecciona el link 3. Ingresa tu correo electrónico.

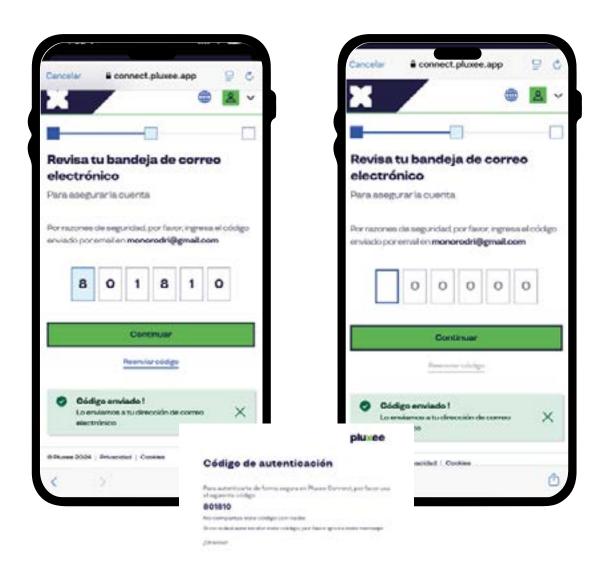








4. Para confirmar tu correo, deberás digitar el código de seguridad que te hemos enviado. Recuerda revisar tu buzón de SPAM



6. Completa tus datos personales.



8. Selecciona e ingresa tu número de identidad y el tipo de producto. En tu caso debes seleccionar la opción de "Bono" que hace referencia a Tarjeta Virtual Pluxee.



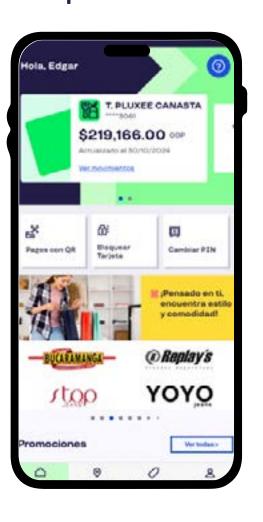
5. Crea tu contraseña. Esta la usarás para ingresar a la app.



7. Acepta los términos y condiciones y políticas de privacidad.

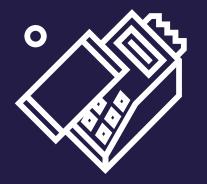


9. ¡Listo! Tu Tarjeta Virtual fue enrolada al correo registrado y estará disponible durante los siguientes 10 minutos. Puedes actualizar tu pantalla o reiniciar la aplicación.



pluxee

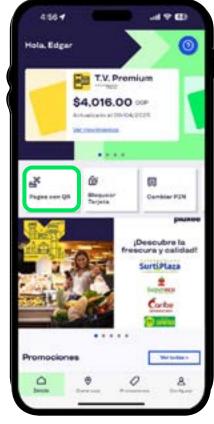




¿Cómo puedes comprar con tu Tarjeta Virtual?



- 1. Indica al cajero que vas a pagar con QR del datáfono
- 2. El cajero digita el monto en el datáfono.



tu app Pluxee

Consumidores.

3. Escoge la opción



4. Ingresa el mes y de pago con QR en el año que aparece en el aviso de la app.



5. Se activará la cámara para que puedas escanear el QR del datáfono.



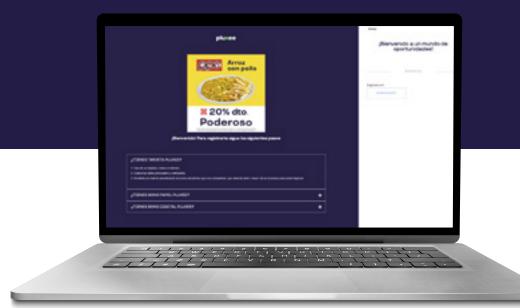
6. Confirma el monto de tu compra y selecciona pagar.



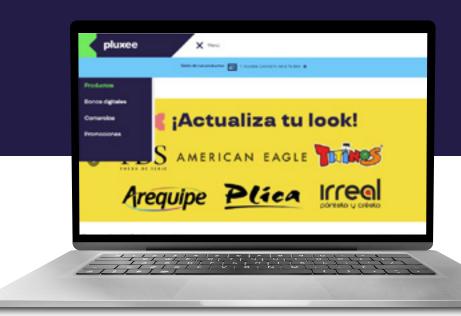
7. Recibirás una notificación de compra exitosa.

pluxee

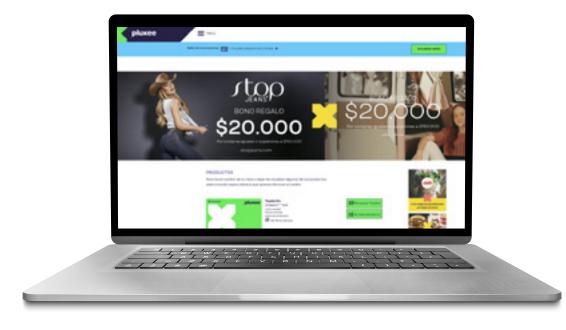
En Web Con registro:



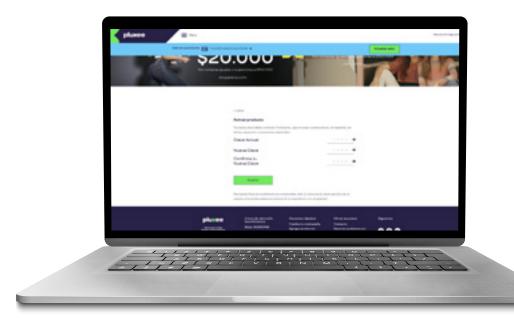
1. Ingresa a consumidores.pluxee.co/ login y autentícate



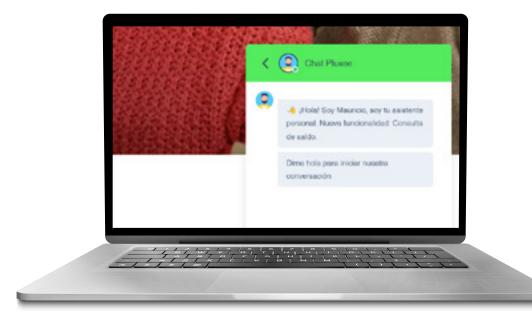
2. Ve a Menú y luego productos



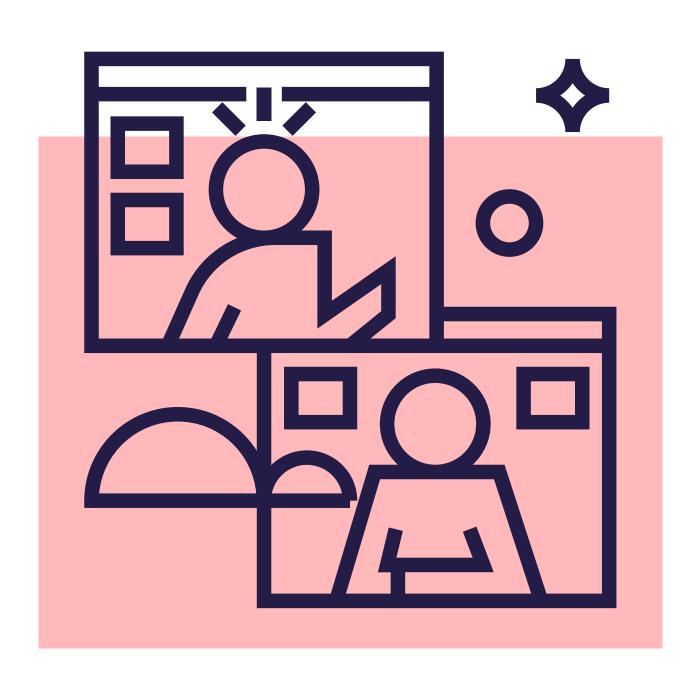
3. Haz clic enActivar producto



4. Ingresa tu clave actual, digita y confirma tu nueva clave, acepta y ¡listo!



También puedes usar nuestro **chatbot** en www.pluxee.co









Consulta tu saldo

Disfruta lo que más quieres.

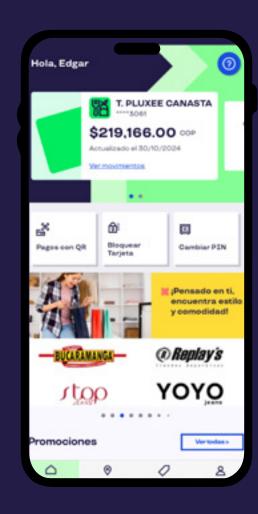
Conoce tu saldo para disfrutar tus beneficios sin preocupaciones. Sigue estos pasos:

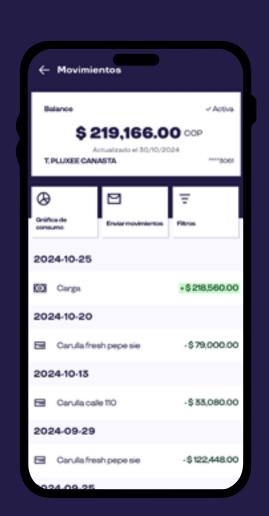


- Guarda el sobre si tu tarjeta no esta personalizada con tu nombre, ya que contiene el documento para consultar el saldo.
- En la Web sin registro puedes consultar tu saldo hasta 3 veces al día. En la App, activa las notificaciones para conocer consumos y promociones.



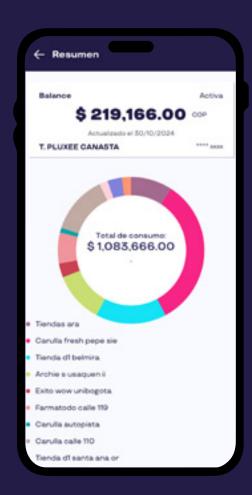
1. Una vez registrado, ingresa a la app y te aparecerá tu saldo en tiempo real.

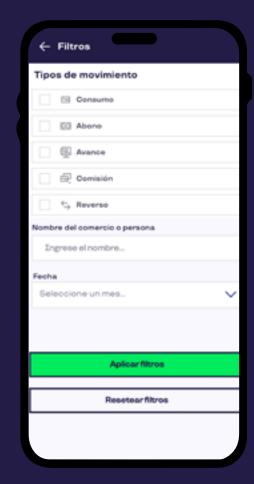






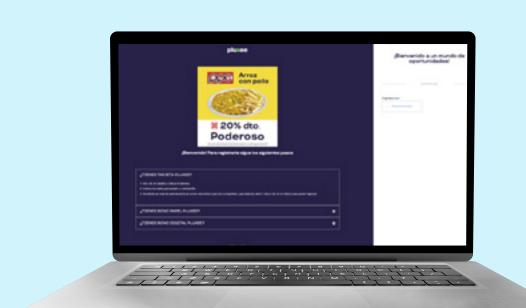
2. Conoce tus detalles de consumos dando clic en Ver mis movimientos.





En Web Con registro

1. Ingresa a consumidores.pluxee.co/ login y autentícate



2. Verás tu saldo en la barra superior azul.



En Web Sin registro

1. <u>Ingresa aquí</u> o, si prefieres, ve a <u>consumidores.pluxee.co</u> y da clic en **Consulta de saldo**

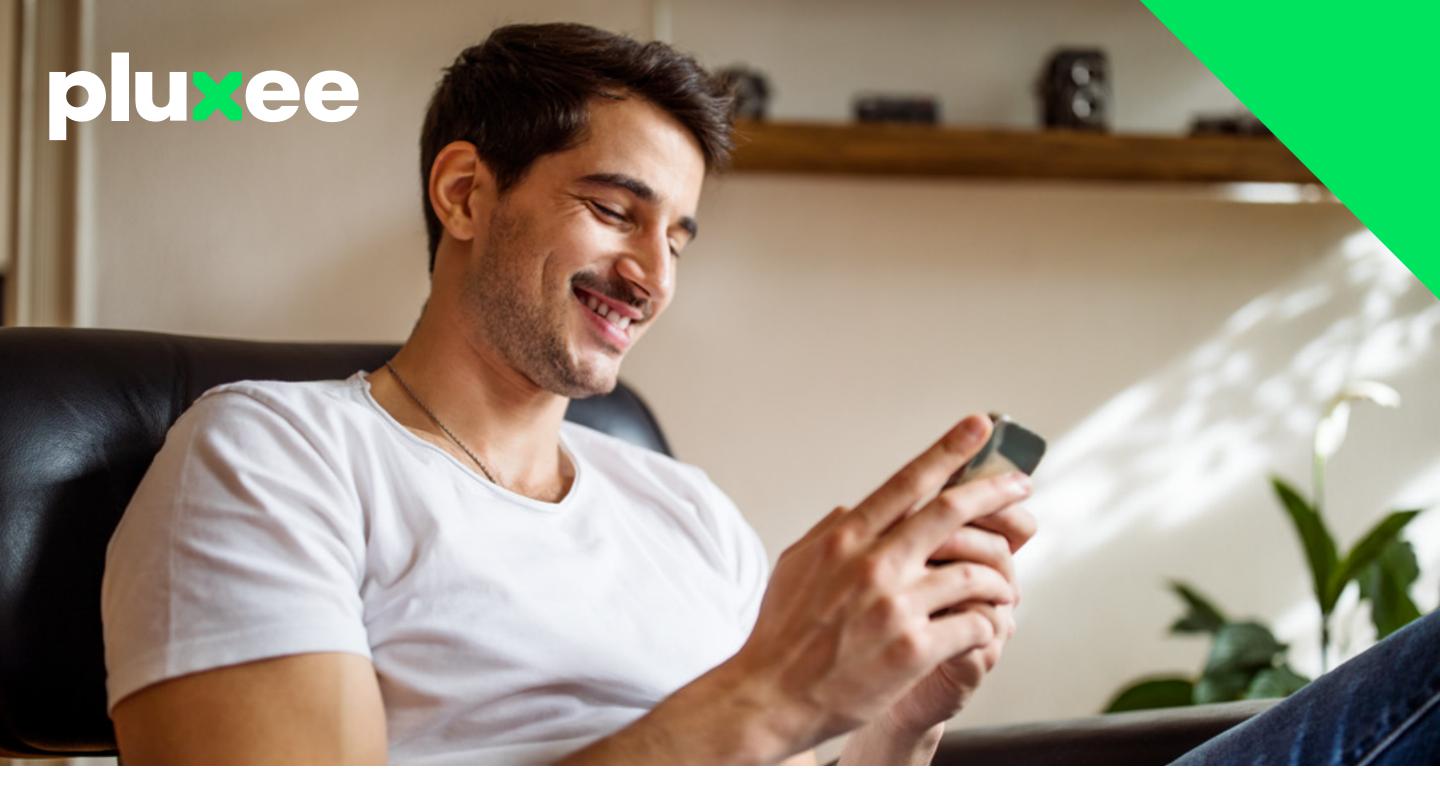
2. Ingresa tu documento y los 6 últimos números de tu tarjeta y haz tu consulta.







También puedes usar nuestro **chatbot** en <u>www.pluxee.co</u>



Consulta dónde comprar A



+60.000 comercios para aprovechar.



- Activa la geolocalización 📀, en app o web, para conocer comercios cercanos.
- Usa los filtros de producto para verificar en qué comercios aceptan tu tarjeta.

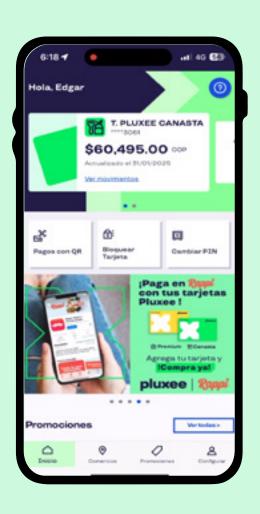
Conoce dónde usar tu tarjeta siguiendo estos pasos:

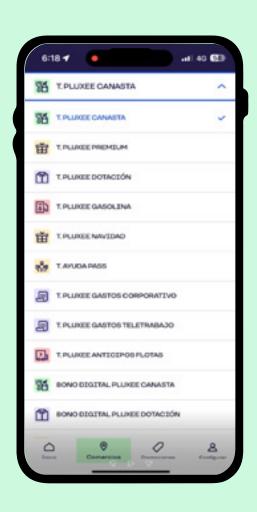
En App mira el vídeo <u>aquí</u>

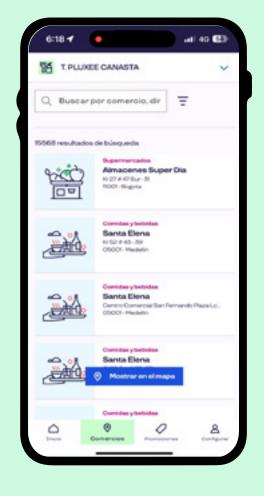


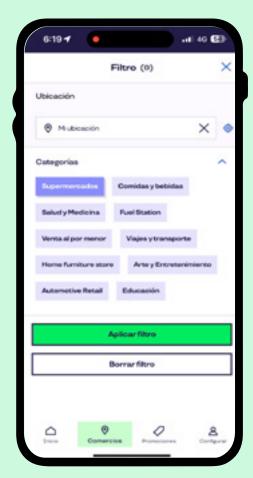
- 1. Da clic en el ícono de
- 2. Filtra por producto.

3. Ve a filtros. $\overline{}$ Activa tu ubicación o ingresa tu ciudad, elige categorías y aplica.



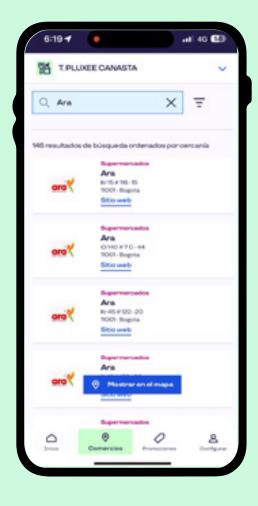


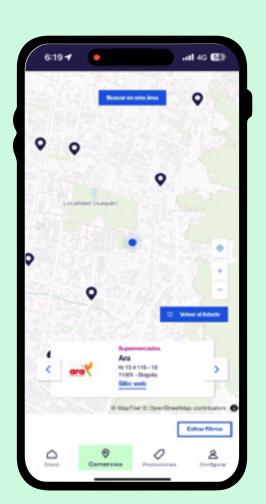






4. Encuentra comercios cercanos o busca uno específico. Visualízalos en listado o mapa. 5. Al dar clic a cada comercio, en listado o mapa, puedes ver los detalles y productos aceptados.



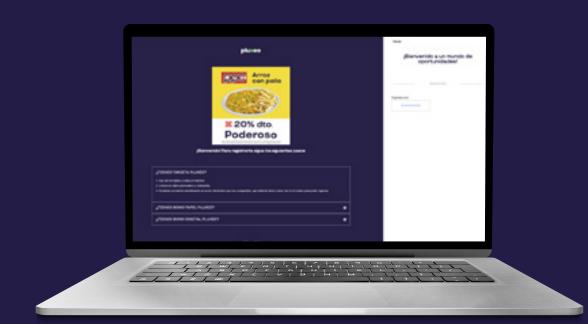




En Web Con registro

1. Ingresa a <u>consumidores.pluxee.co/login</u> y autentícate.

2. Ingresa al menú Comercios y aplica filtros de búsqueda.



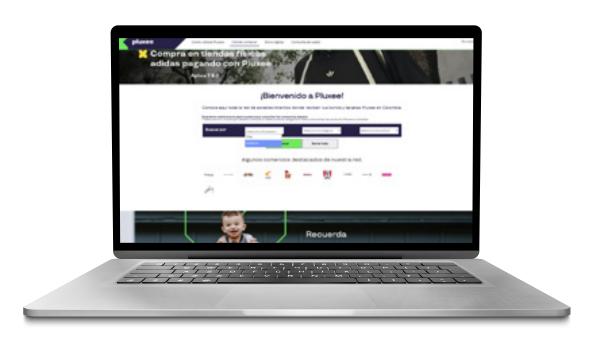


En Web Sin registro

1. Ingresa a consumidores.pluxee.co y da clic en **Dónde comprar.**

2. Aplica filtros de búsqueda como Ciudad, Tipo de Producto y Tipo de categorías.











Consulta promociones

Exclusivas para ti.

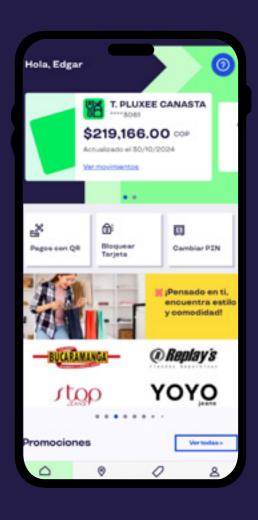
Conoce las promociones que solo encontrarás con Pluxee. Sigue estos pasos:



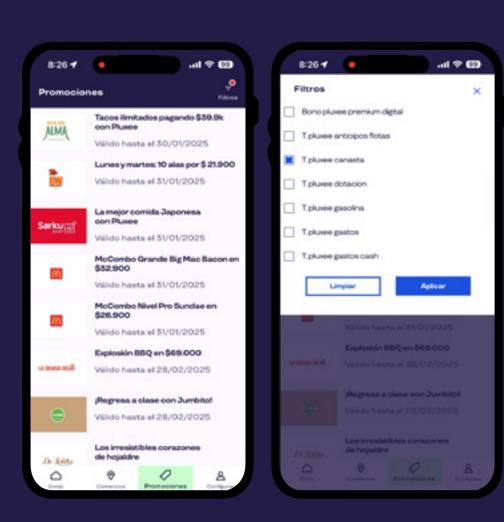
- Recibirás correos periódicos con las últimas promociones.
- Revisa los detalles de cada una para conocer a qué productos aplica.

En App Mira el vídeo aquí

Da clic en ícono
 de promociones.

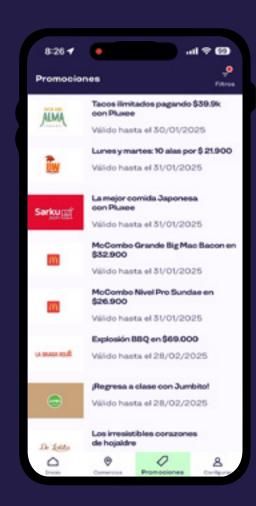


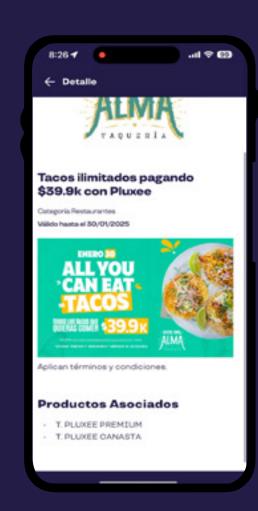
2. Filtra por producto. =





3. Descubre las promociones y da clic en cada una para más detalles.





En Web Con registro

1. Ingresa a consumidores.pluxee.co/ login y autentícate



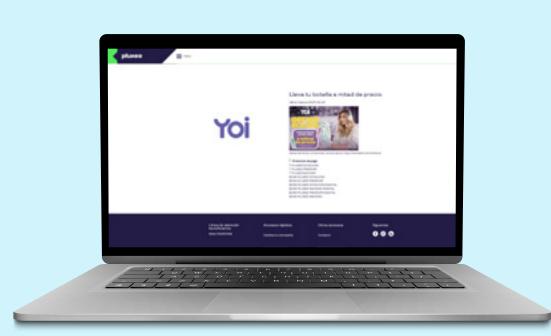
2. Selecciona promociones en el menú.



3. Filtra por categoría y producto.



4. Consulta detalles de cada promo. ¡Y disfruta!



pluxee





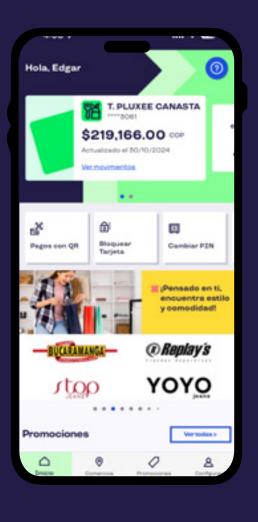
Bloquea tu tarjeta

Tu seguridad es lo primero.

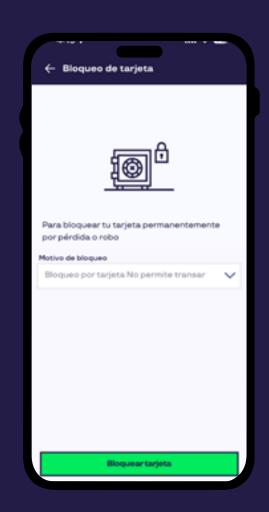
Bloquea tu tarjeta fácilmente. Sigue los pasos:

En App Mira el vídeo <u>aquí</u>

1. Una vez registrado busca la tarjeta que quieres **bloquear**.



2. Selecciona el motivo de bloqueo y haz clic en bloquear tarjeta.





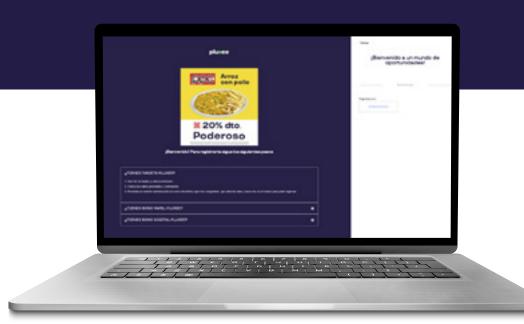
- Activa las notificaciones para recibir confirmación de bloqueo.
- Tu saldo se transferirá a la nueva tarjeta que se reexpedirá con costo y llegará en 3-5 días habiles a la dirección registrada.
- Guarda el sobre si tu tarjeta no tiene nombre impreso, ya que contiene el número para bloquearla.

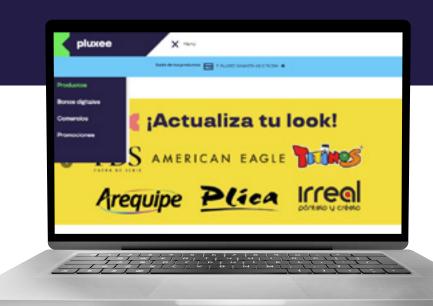
En Web

Con registro

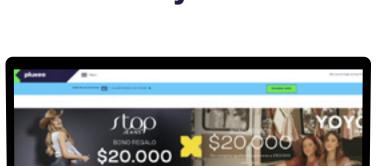
1. Ingresa a <u>consumidores.pluxee.co/login</u> y autentícate.

2. Ingresa al menú Productos.

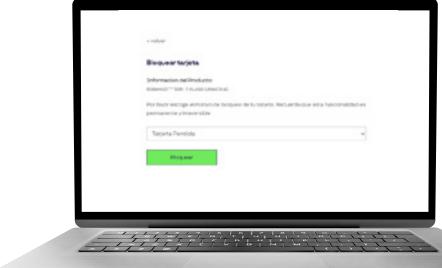


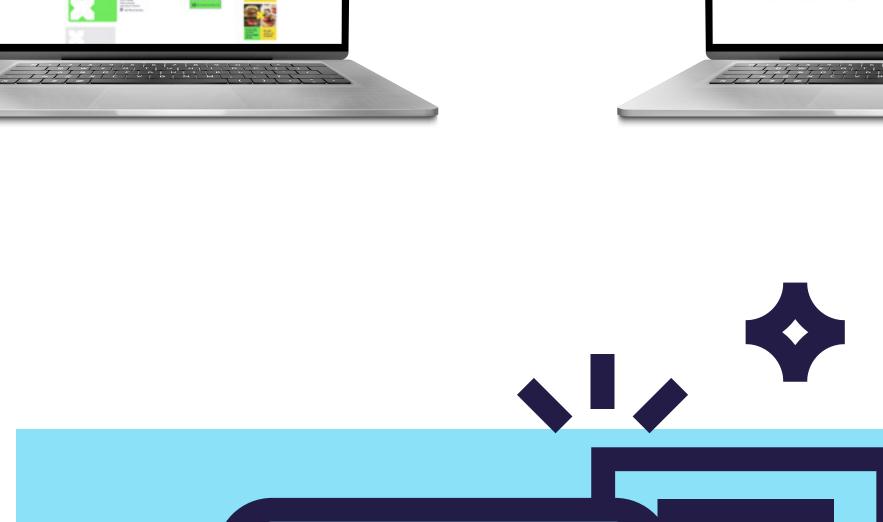


3. Da clic en bloquear tarjeta.



4. Selecciona el motivo de bloqueo y haz clic en bloquear.









Gestiona tu cuenta





Edita tus datos personales y de seguridad siguiendo estos pasos:



- Edita la contraseña de la app, distinta al PIN.
- Agrega un correo alternativo para acceder a tus datos, pero mantén el acceso al correo principal.

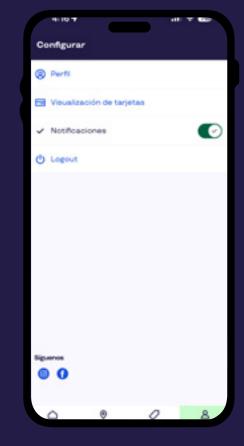
En App

Mira el vídeo <u>aquí</u>



1. Una vez registrado ingresa a configurar y luego a perfil.

2. En la pestaña de información edita tu información personal como nombre; dirección y contacto.







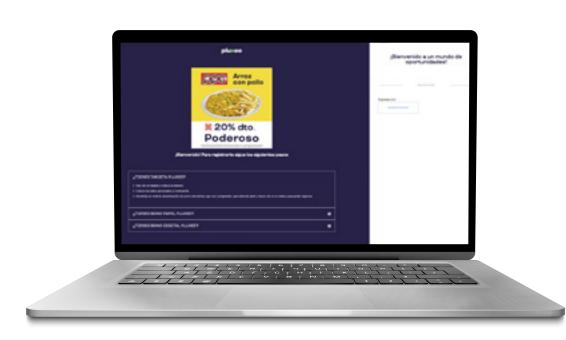


3. En la pestaña de **seguridad** puedes editar tu contraseña, teléfono y correo.

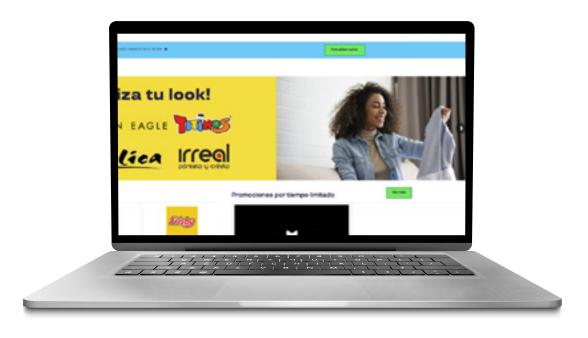


En Web Con registro

1. Ingresa a <u>consumidores.pluxee.co/login</u> y autentícate.



2. Ingresa a tu nombre y luego perfil.

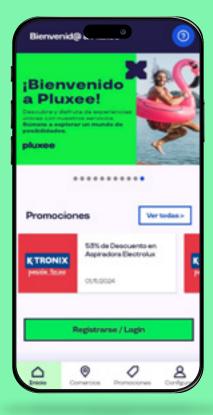




3. Edita tus datos personales.



Si ya tienes un correo en la App y necesitas agregar el registrado por tu empleador, aquí te explicamos cómo hacerlo y cambiar entre correo principal y alterno:



1

Ingresa a la aplicación de Pluxee Consumidores con el usuario y clave que normalmente lo haces.



2

Para cambiar el correo principal en la aplicación haz click en la parte inferior derecha en la opción "Configurar".



Haz click en la opción "Perfil".



4

Ubícate en la pestaña de "información".



5

Puedes ver tu correo principal y alternativo. Si solo tienes uno, regístralo y luego puedes hacerlo principal.

En el ejemplo, el usuario ya tiene 2 correos registrados.



6

Cuando realices ese proceso, la aplicación te va pedir que te autentiques.



7

En los "tres puntos" al lado derecho del correo podrás decidir si estableces la dirección alternativa como dirección principal.



8

Podrás visualizar el cambio de dirección principal y alterna.

La plataforma te mostrará las mismas tarjetas si ingresas con cualquiera de los 2 correos registrados en tu perfil.

pluxee





Preguntas frecuentes

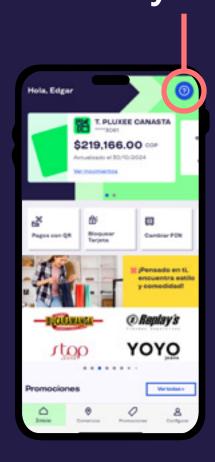
¿Más dudas? Sigue estos pasos para resolverlas.



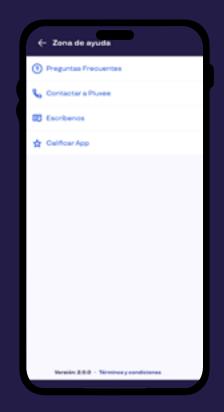
 Este documento contiene toda la información necesaria para resolver tus dudas.

En App Mira el vídeo <u>aquí</u>

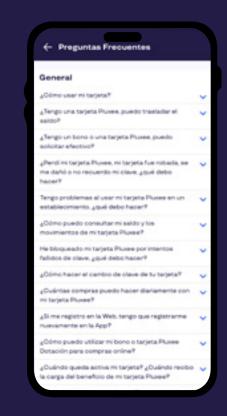
1. Una vez registrado ingresa al ícono de zona de ayuda.



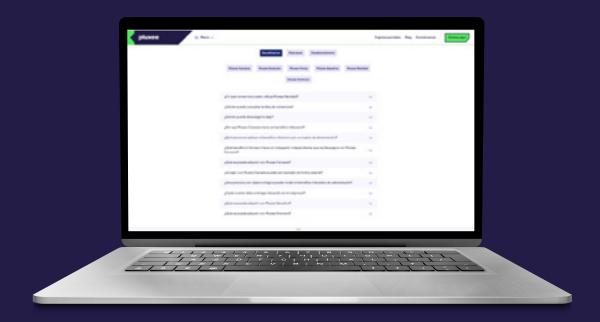
2. Haz clic en preguntas frecuentes.



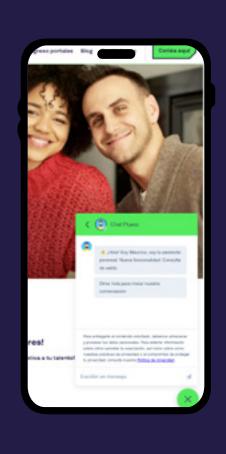
3. Descubre más respuestas.



En Web
Sin registro



1. Ingresa a <u>pluxee.co/preguntas-frecuentes/?stakeholder=11</u>
y encontrarás más respuestas.



También puedes usar nuestro **chatbot** en www.pluxee.co

pluxee consumidores



Síguenos en:







