

pluxee **consumidores**



**Más de lo que
realmente te importa.**

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

Web Consumidores

consumidores.pluxee.co

App Android y iOS

[Descárgala aquí](#)

**Línea
Consumidores**

 310 315 74 19

**Correo de servicio
a Consumidores**

 servicioalconsumidor.co@pluxee.com

Pluxee Consumidores

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

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





Índice

Haz clic en el capítulo deseado. 

- [1. Glosario](#)
- [2. Tu tarjeta Pluxee](#)
- [3. Pluxee App y Web](#)
- [4. Cómo usar tu tarjeta](#)
- [5. Cómo cambiar el PIN](#)
- [6. Cómo consultar tu saldo](#)
- [7. Cómo saber dónde comprar](#)
- [8. Cómo bloquear tu tarjeta](#)
- [9. Cómo gestionar tu cuenta](#)
- [10. Preguntas frecuentes](#)

1. Glosario

Para que hablemos **el mismo idioma.**

¿Qué es una tarjeta?

Las Tarjetas Pluxee son tarjetas débito de banda entregadas por tu empresa, utilizables en la red de comercios afiliados.

¿Qué es un sobre?

Es la envoltura en la que viene tu tarjeta y tiene información importante que debes guardar como número de documento y número PAN.

¿Qué es el número PAN?

Es el número de tu tarjeta que consta de 16 dígitos y se encuentra en el reverso de esta.

¿Qué es el PIN?

Es la clave de 4 dígitos de tu tarjeta. Si la olvidas, se debe reexpedir una tarjeta nueva.

¿Qué es una tarjeta innominada?

Es una tarjeta que no está emitida a nombre de un empleado o usuario de la empresa. La tarjeta se crea con la descripción indicada por la empresa.

¿Qué es una tarjeta personalizada?

Es una tarjeta que está emitida a nombre de un empleado o usuario de la empresa. El nombre del consumidor, en algunos productos, se imprime en el reverso de la tarjeta.

¿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 donde podrás encontrar red de establecimientos, promociones y más beneficios que tenemos para ti.

¿Qué es el IVR?

Es nuestra línea de servicio telefónico - 310 315 74 19



2. Tu tarjeta Pluxee

Conoce nuestras tarjetas.



Consulta cantidad y montos máximos de transacciones en preguntas frecuentes de la App ([ver capítulo 10](#))



Pluxee Canasta

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



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



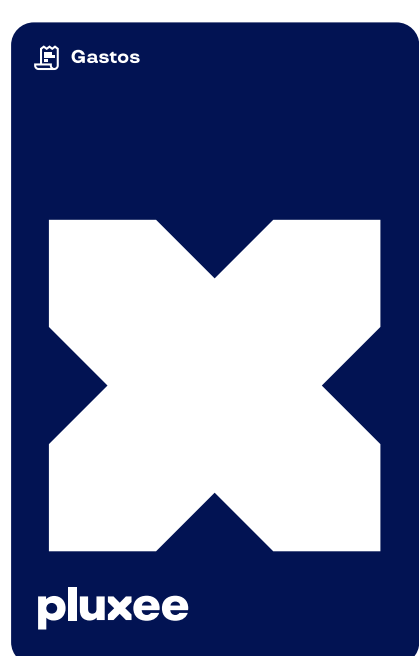
Pluxee Gasolina

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



Pluxee Navidad

Úsala 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 Gastos

Úsala para viáticos y gastos corporativos.



Pluxee Dotación

Adquiere ropa, calzado y accesorios.





3. Pluxee App y Web

Estamos a tu alcance.

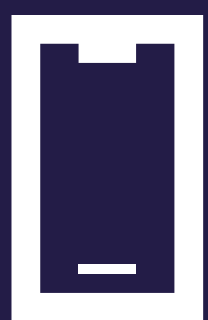


Tip

Te recomendamos descargar la app para aprovechar todos los beneficios que tenemos para ti.

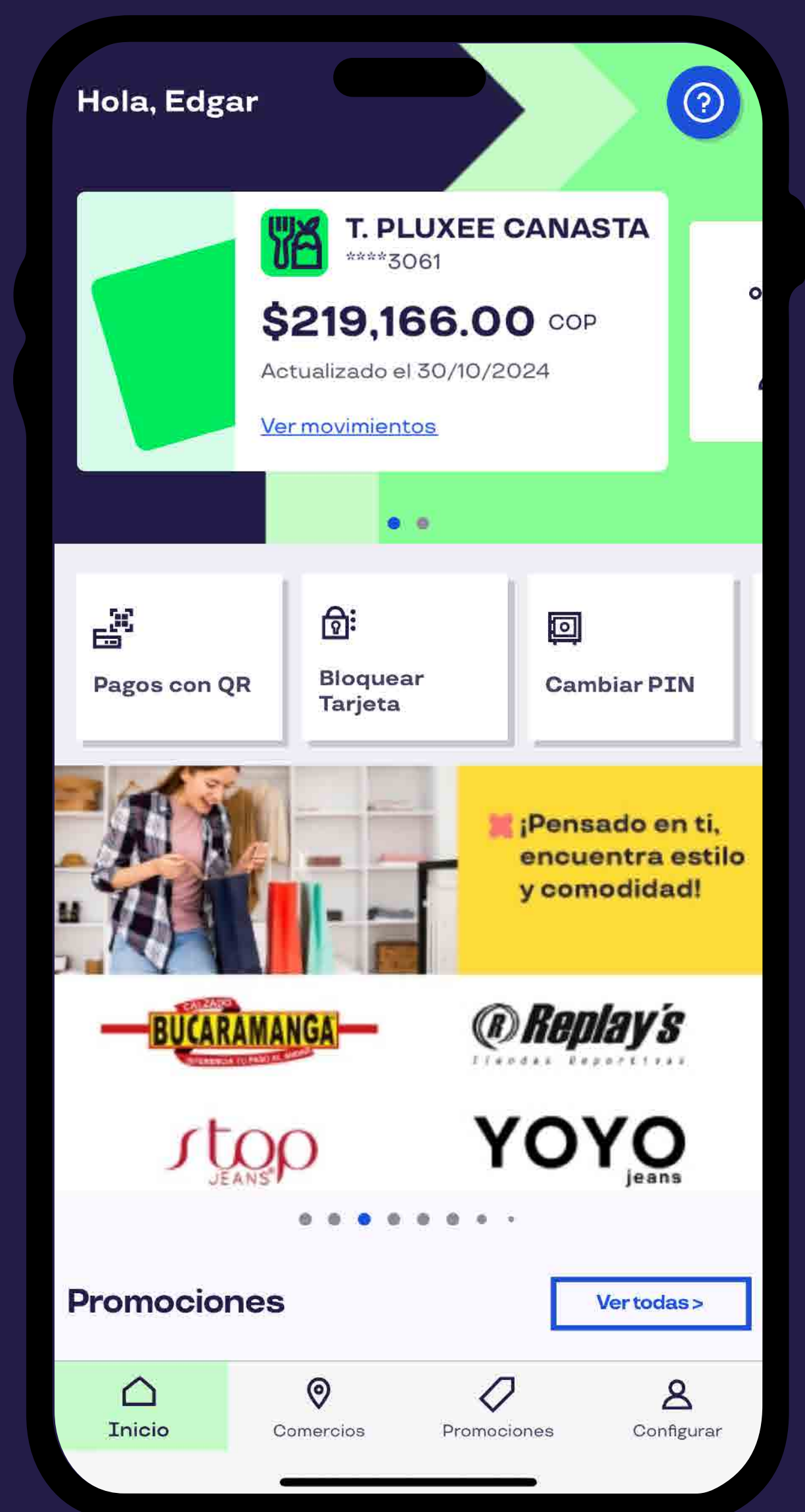


[Descárgala aquí](#) ↓



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 aquí

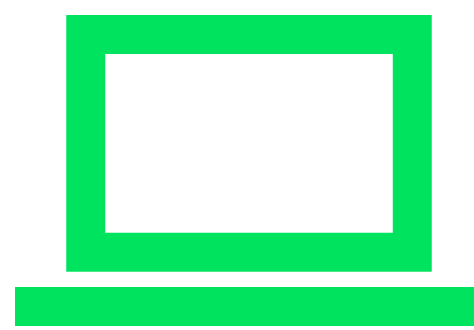


Tip

Escanea el código QR o haz clic en el link.

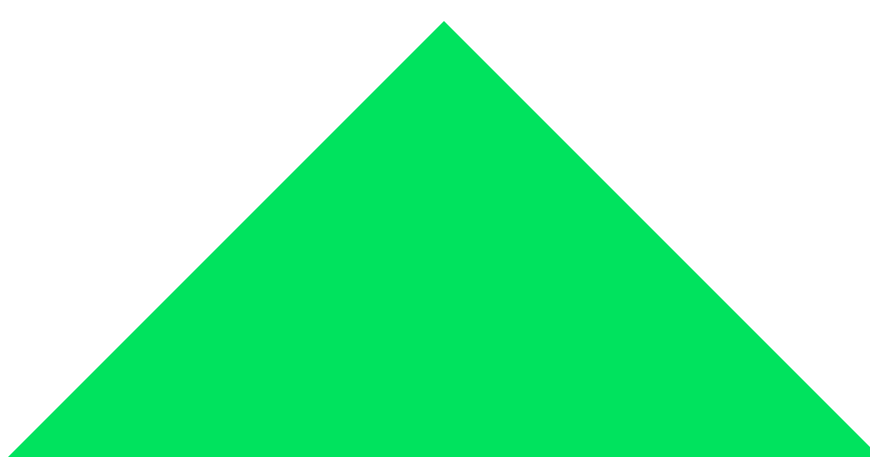
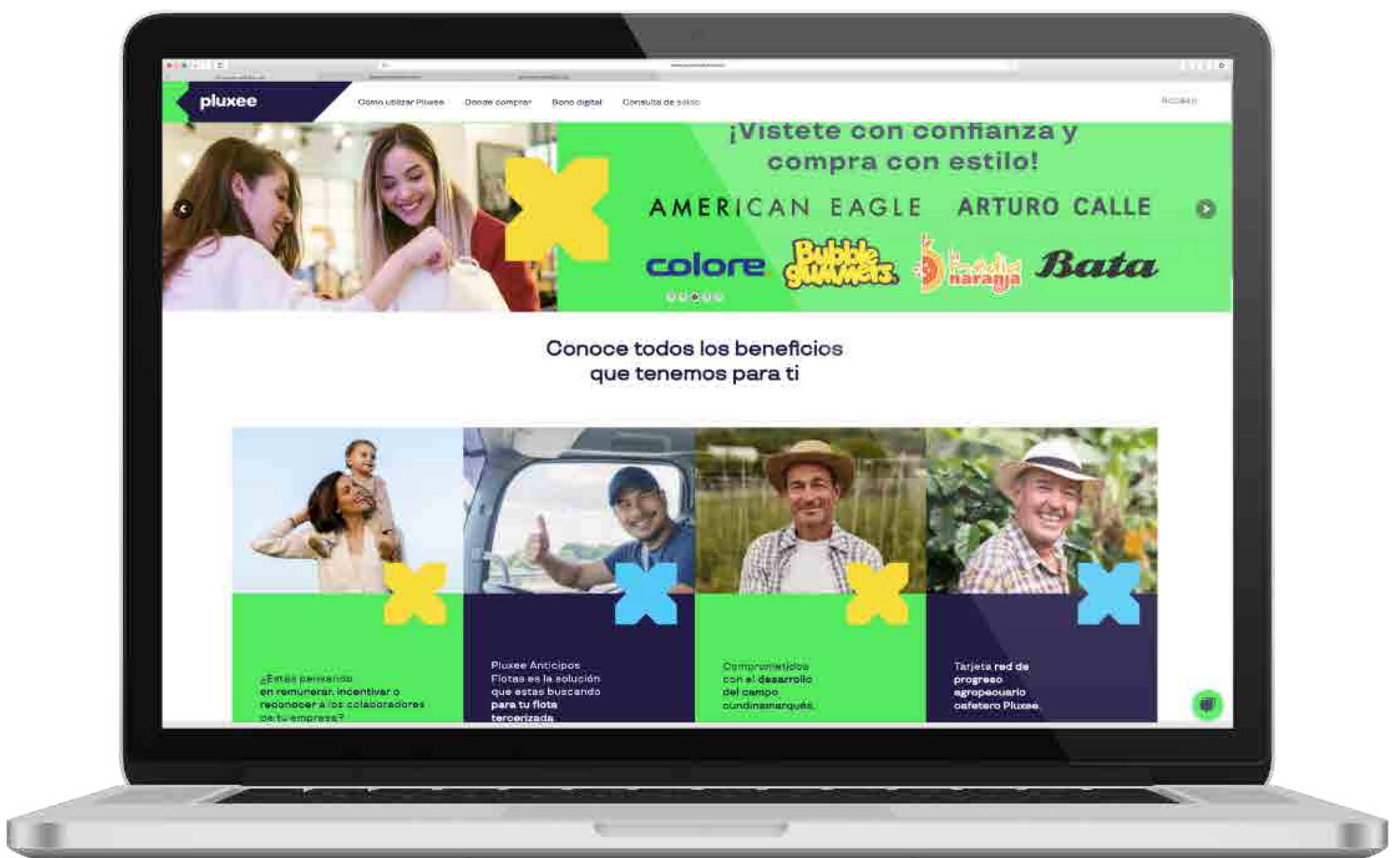


consumidores.pluxee.co



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.





4. Cómo usar tu tarjeta

¡Empieza a disfrutar ya!

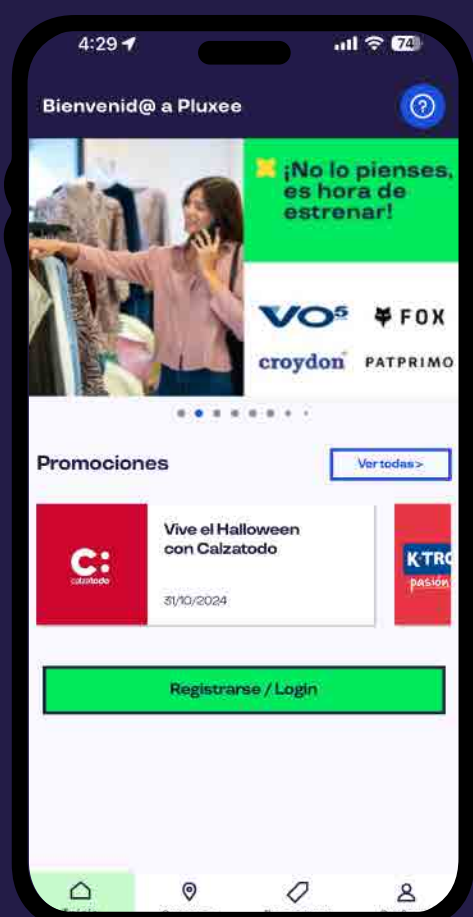
Tu tarjeta física se activa automáticamente al **hacer la primera compra con clave válida** ¡no tienes que hacer nada más!

Tip

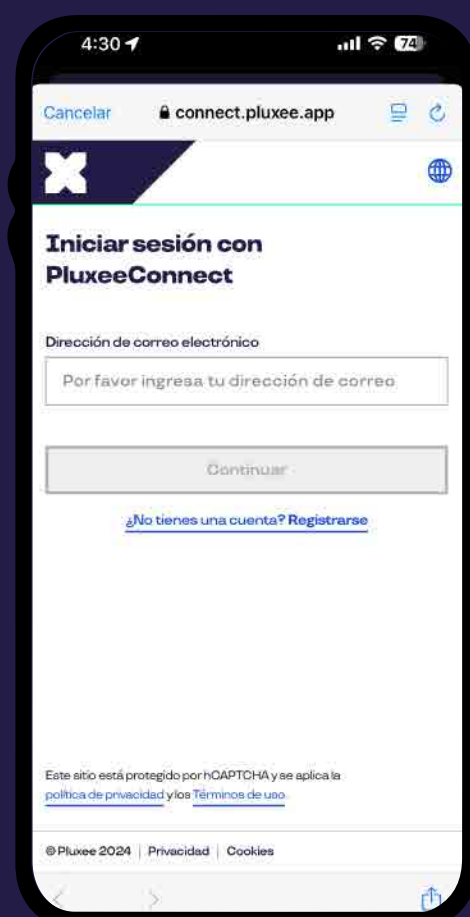
- Antes de agregar tu tarjeta a nuestra app o web, te sugerimos realizar tu primera compra utilizando el PIN que recibiste en el sobre junto a ella.
- Consulta tu saldo, en app o [aquí en web](#), antes de tus compras.
- Activa las notificaciones de tu app para conocer todas las promociones y tus consumos.

Regístrate en nuestra App para desbloquear todos los beneficios que tiene tu tarjeta Pluxee. Sigue estos pasos o mira el video [aquí](#) 

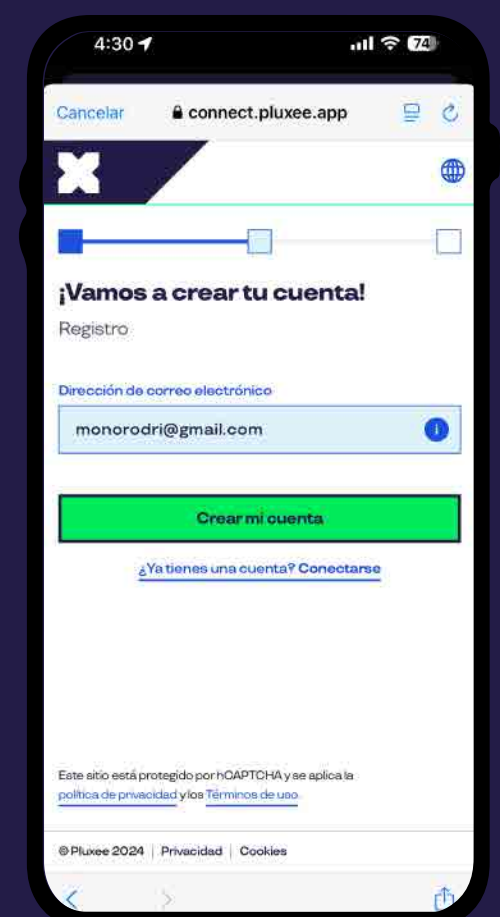
1. Da clic en el botón **“Registrarse/login”**



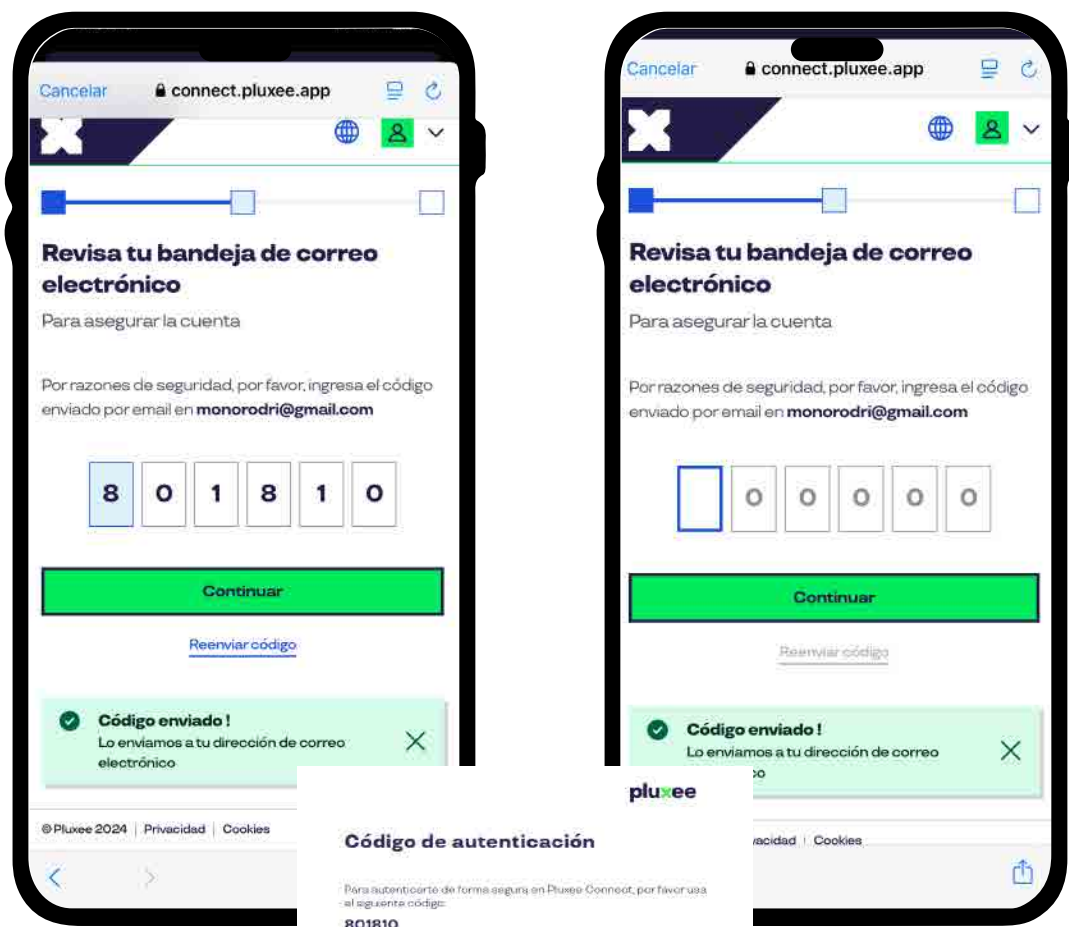
2. Selecciona el link **“registro”**



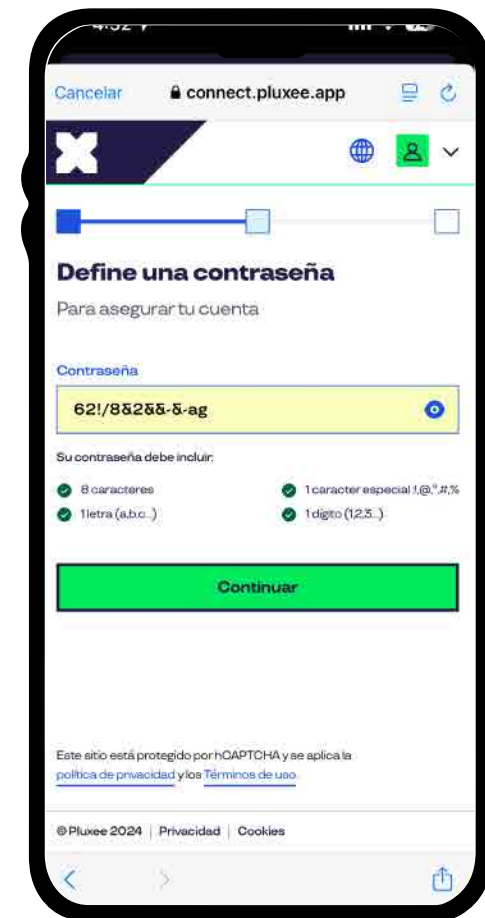
3. Ingresa tu correo electrónico.



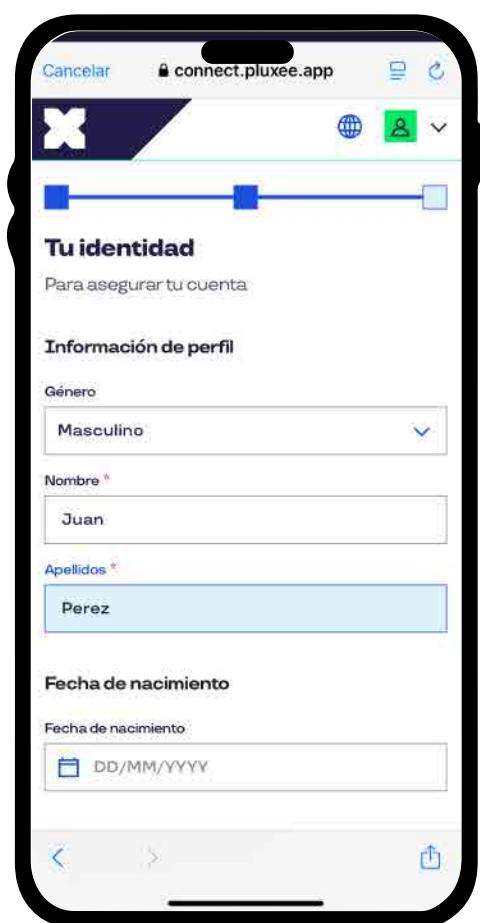
4. Para confirmar tu correo, deberás **digitar el código de seguridad que te hemos enviado. Recuerda revisar tu buzón de SPAM**



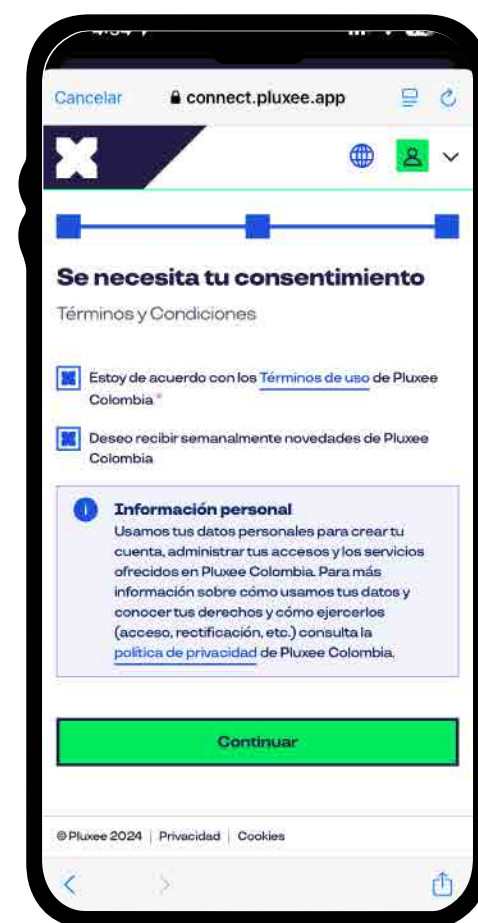
5. Crea tu contraseña. Esta la usarás para ingresar a la app.



6. Completa tus datos personales.



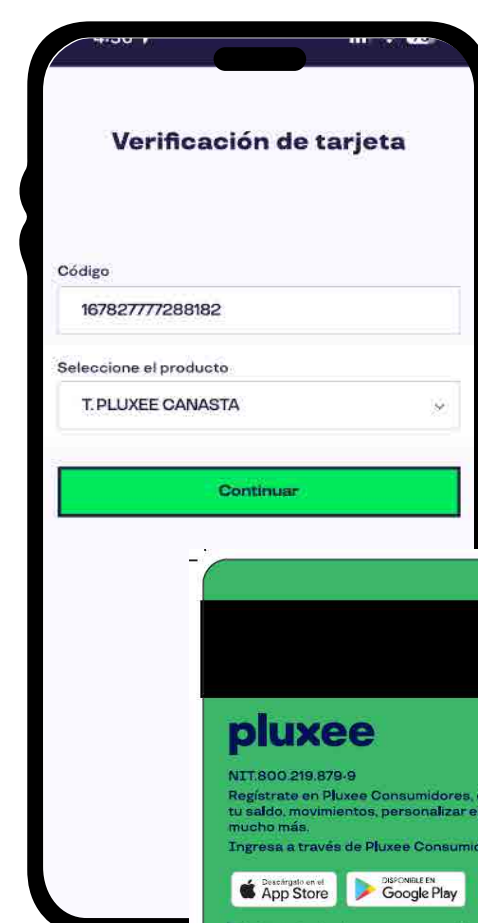
7. Acepta los términos y condiciones y políticas de privacidad.



8. Selecciona e ingresa tu número de identidad y el tipo de producto.



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






5. Cómo cambiar el PIN

La clave para acceder a un mundo de beneficios

Para cambiar el PIN **debes recordar el actual**. Si lo olvidas, toca reexpedir una nueva tarjeta ya que, por tu seguridad, no es posible reestablecer el PIN. Si eres olvidadiz@, te recomendamos guardarlo en un lugar seguro.



Tip

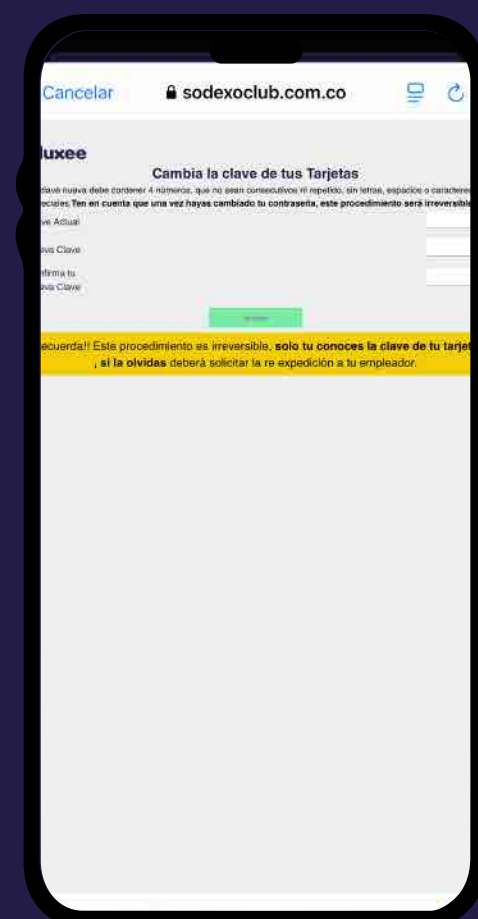
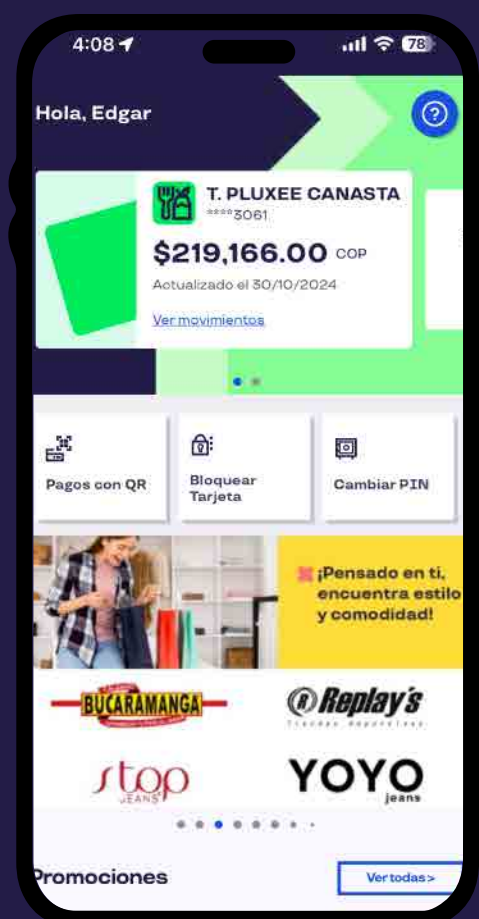
- Al raspar el sobre de tu tarjeta para descubrir el PIN, asegúrate de hacerlo suavemente y no levantarlo para no borrar el PIN impreso.
- Desmarca el ícono del ojo  para que puedas ver el PIN que asignaste.
- Si digitas mal el PIN 3 veces en el día, la opción de realizar el cambio se bloqueará por 24 horas.

Para cambiarlo, sigue estos pasos:

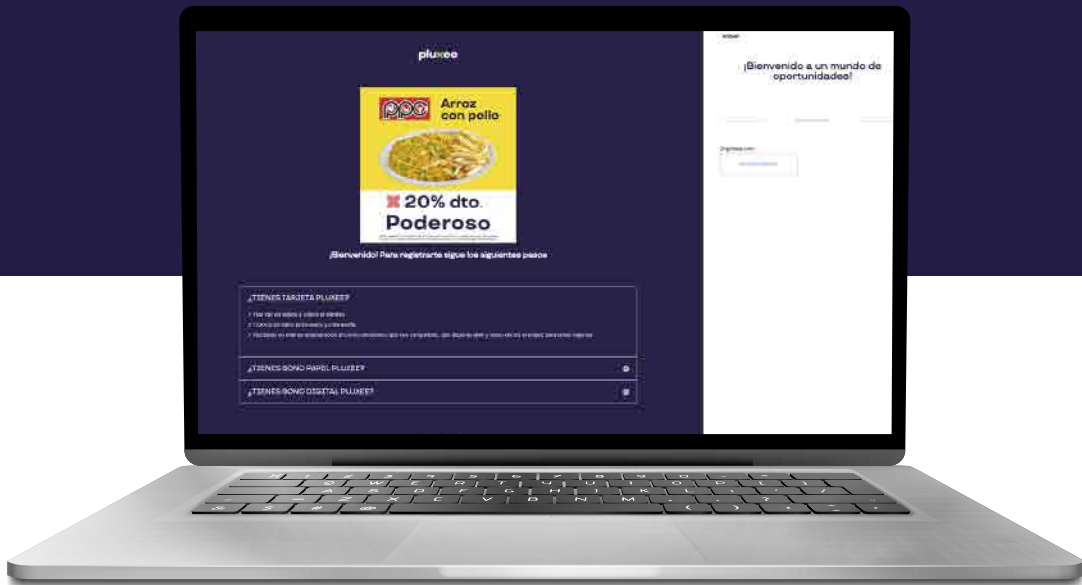
En App mira el vídeo [aquí](#) 

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

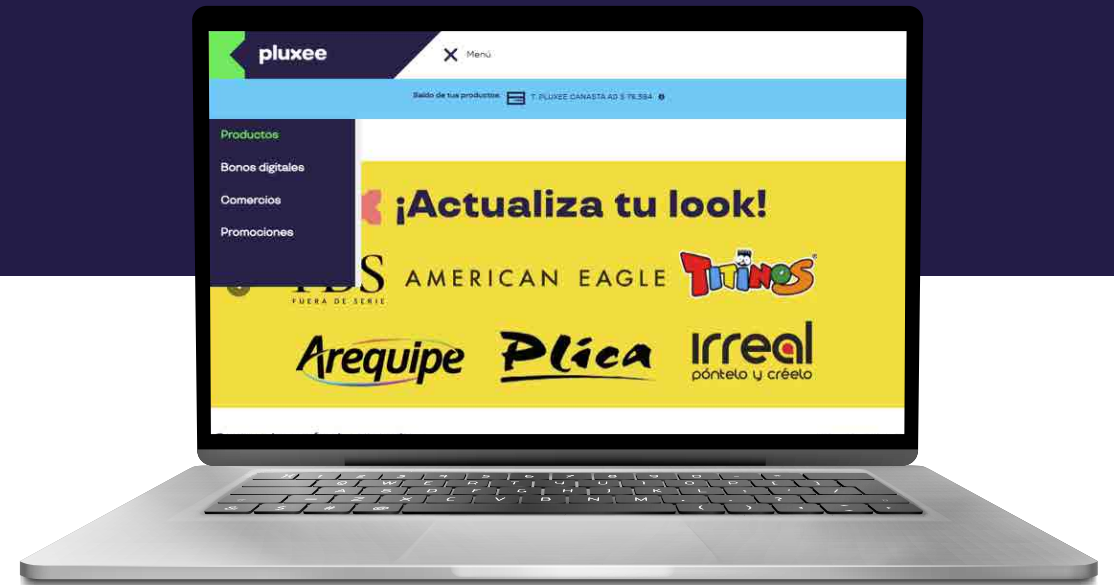
2. Ingresa tu **clave actual**, digita y confirma tu **nueva clave**, acepta y ¡listo!



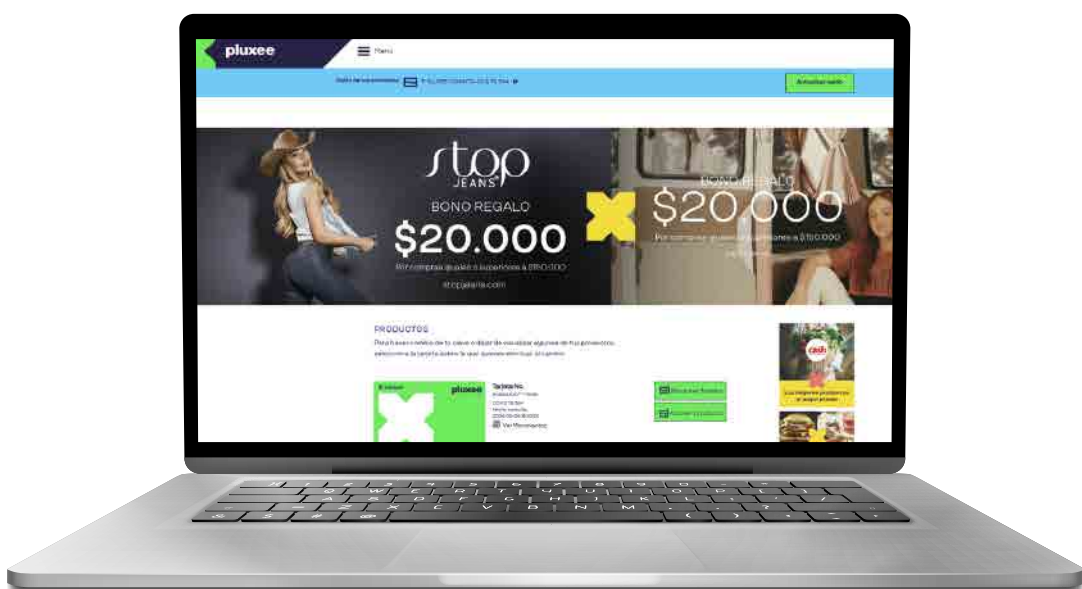
En Web Con registro:



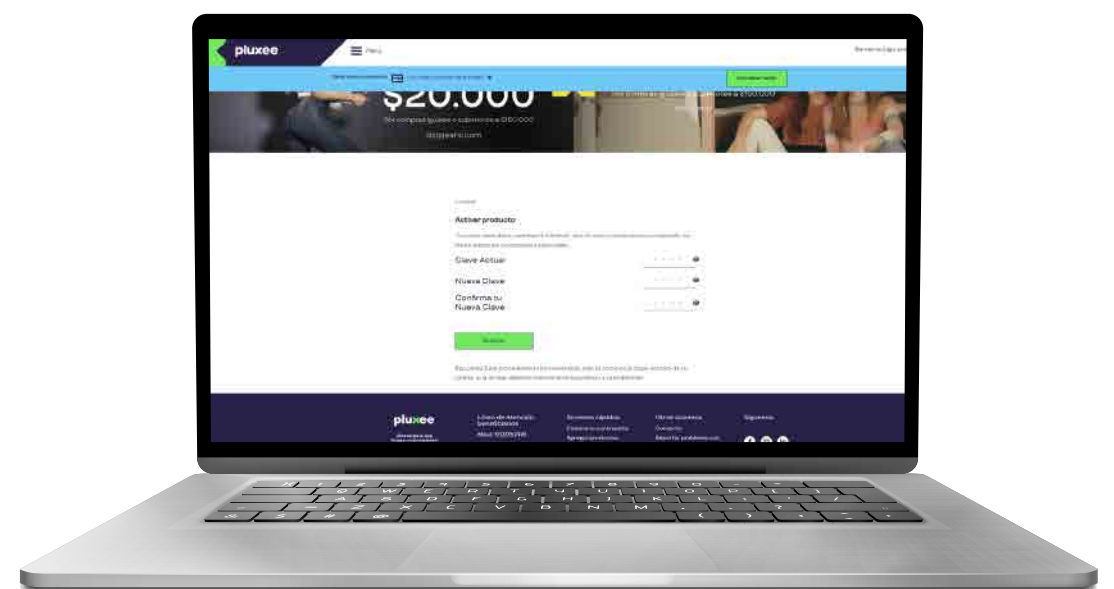
1. Ingresa a consumidores.pluxee.co/login y autentícate



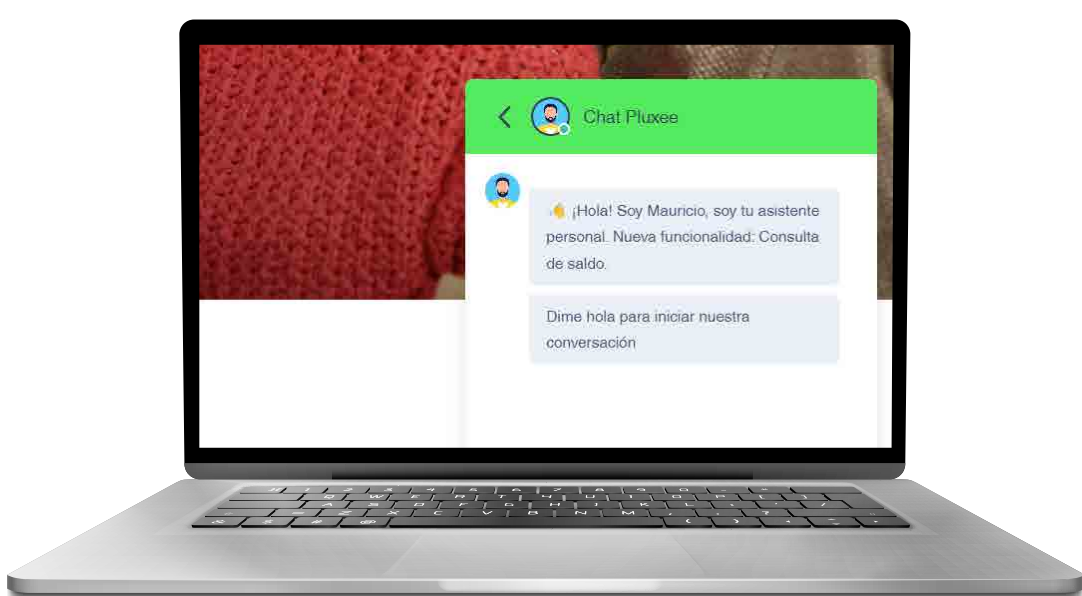
2. Ve a **Menú** y luego **productos**



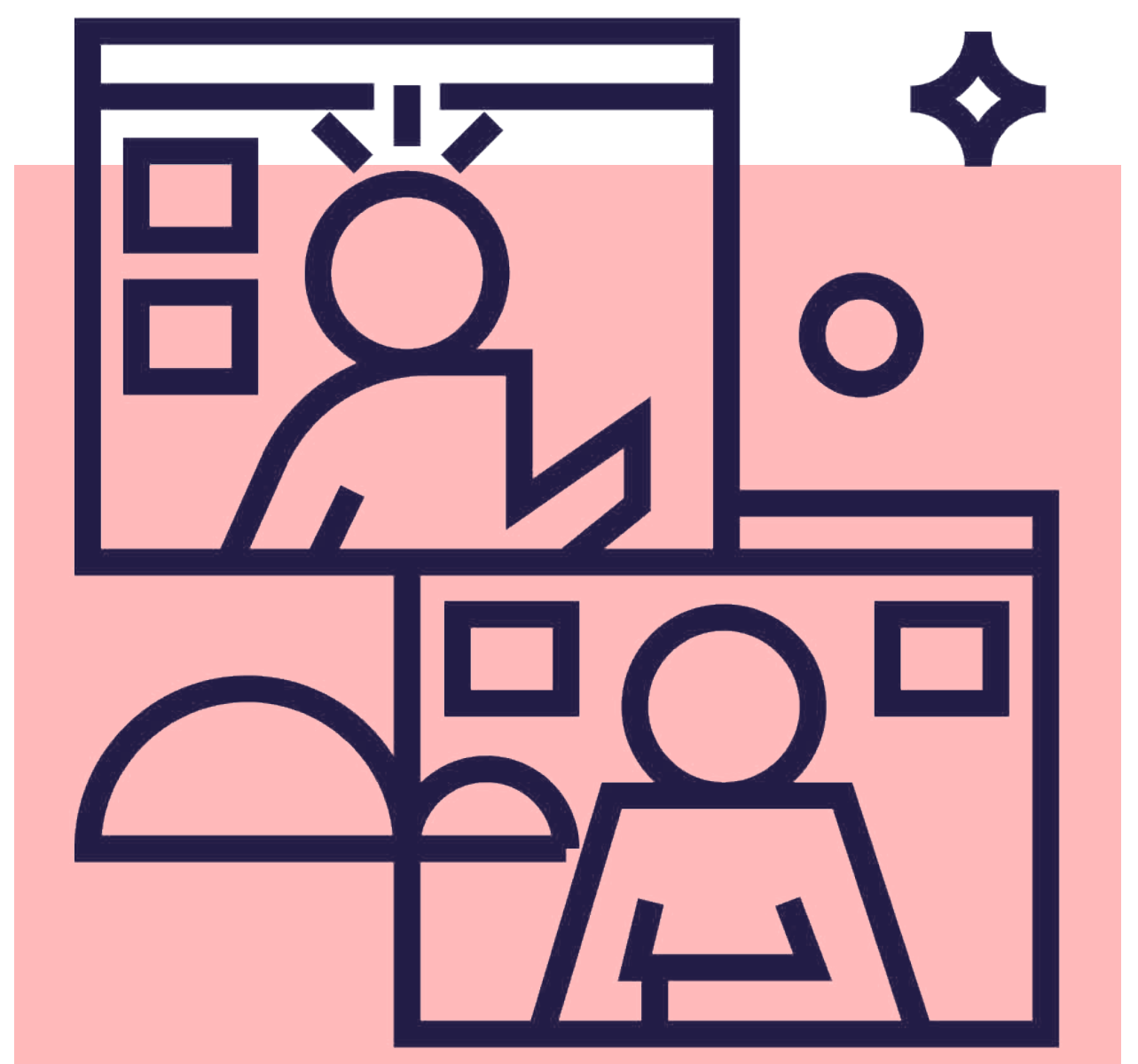
3. Haz clic en **Activar producto**

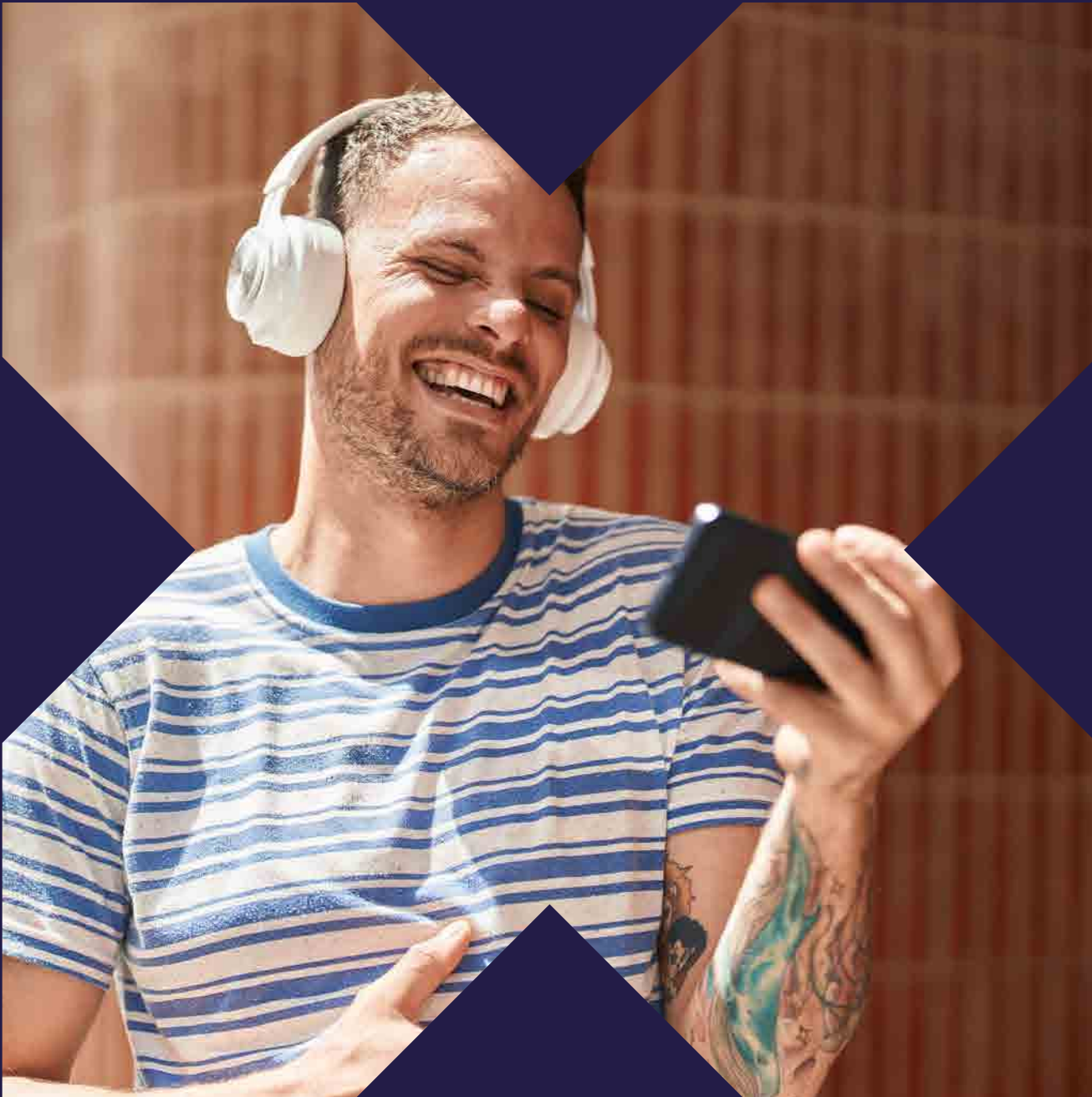


4. Ingresa tu **clave actual**, digita y confirma tu **nueva clave**, acepta y ¡listo!



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





6. Cómo consultar tu saldo

Disfruta lo que más quieres.

Conoce siempre el saldo de tu tarjeta para que puedas disfrutar todos tus beneficios con tranquilidad. Sigue estos pasos:

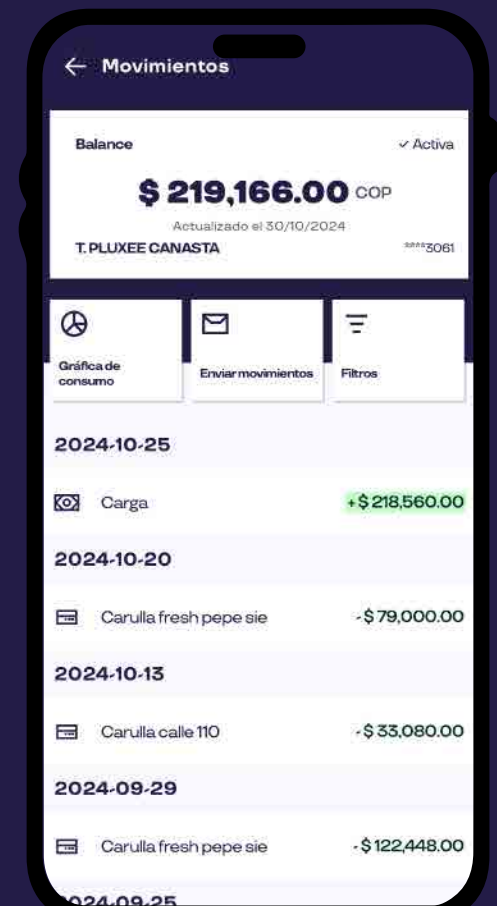


- Si tu tarjeta no está personalizada con tu nombre, conserva el sobre ya que en él está impreso el documento que deberás usar para consultar el saldo.
- En Web sin registro puedes consultar tu saldo máximo 3 veces por día.

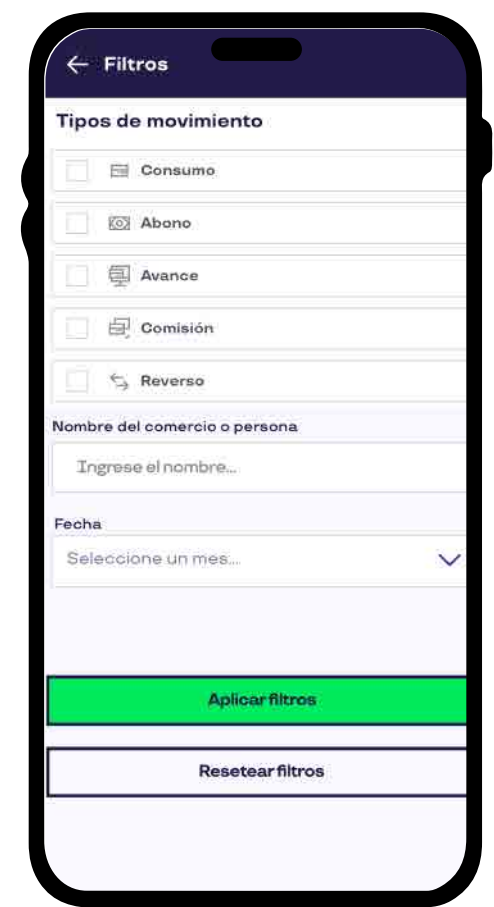
En App

Mira el vídeo [aquí](#) 

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.**

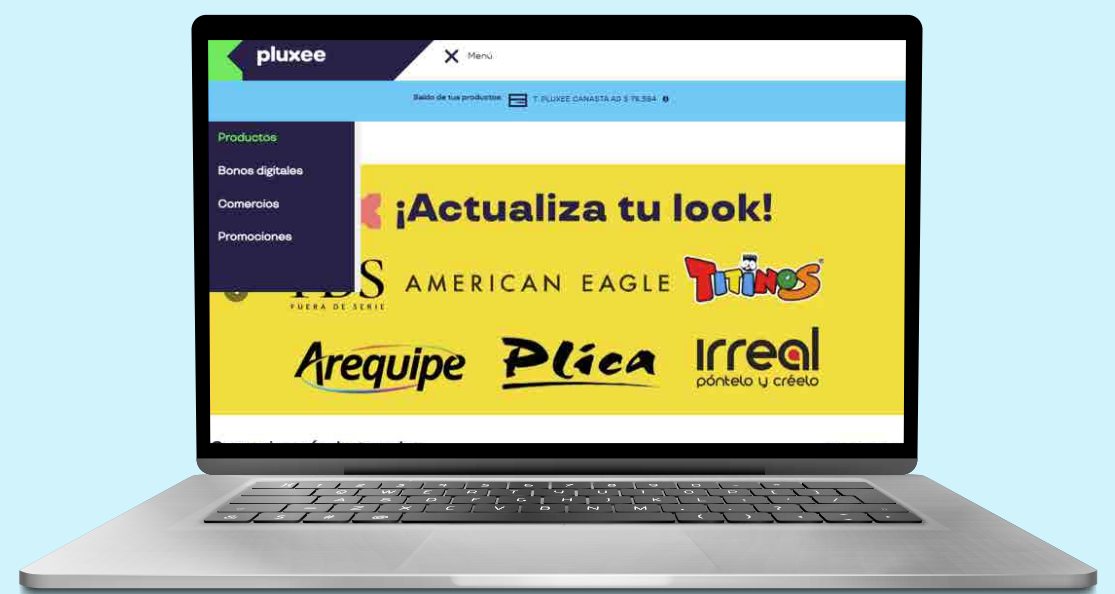
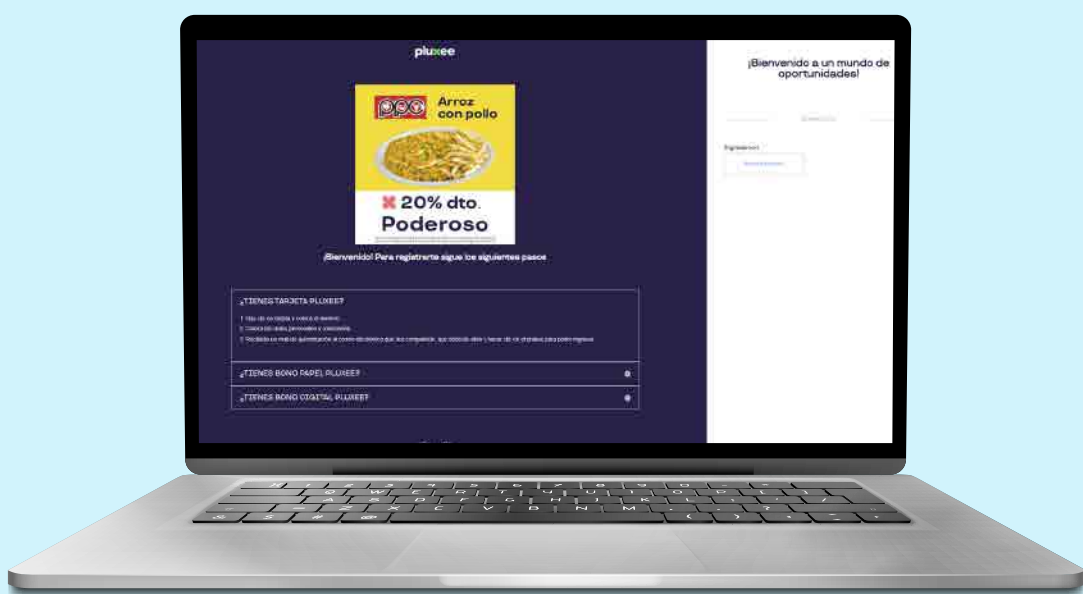


En Web

Con registro

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

2. Verás tu **saldo** en la barra superior azul.

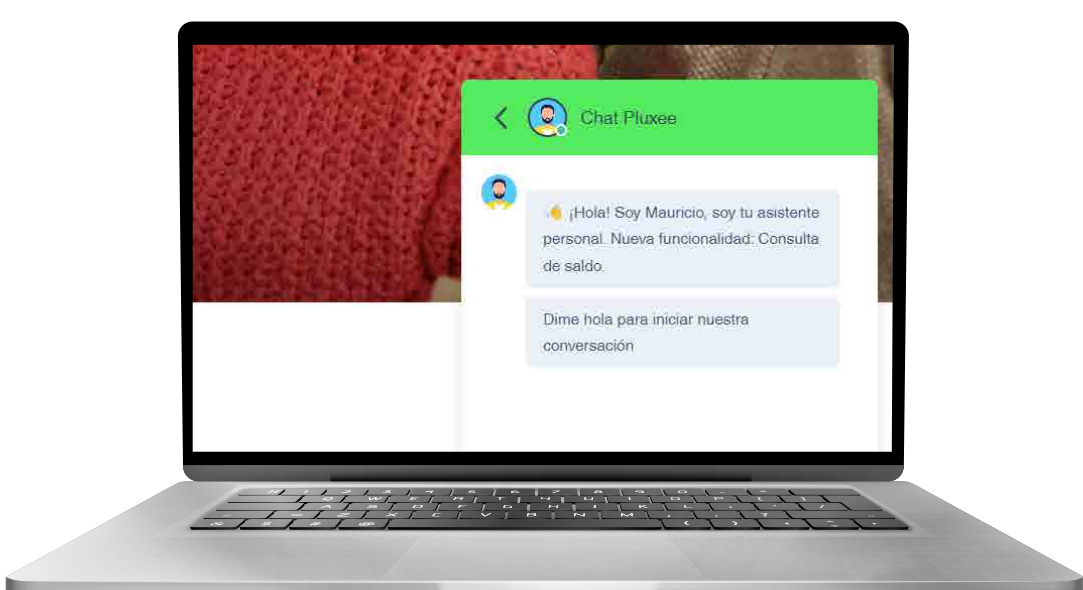
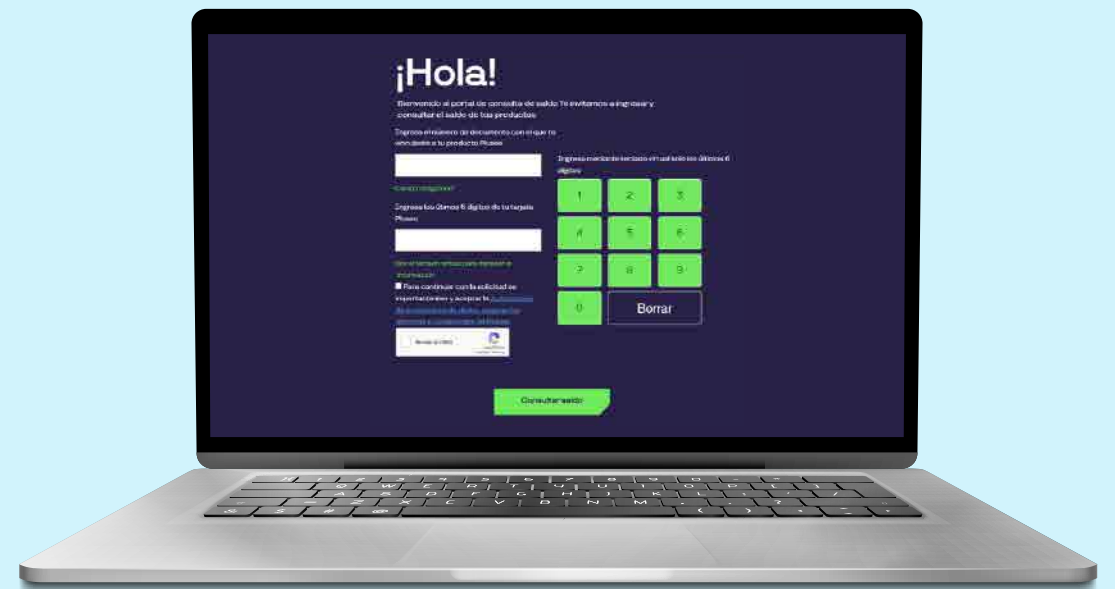


En Web

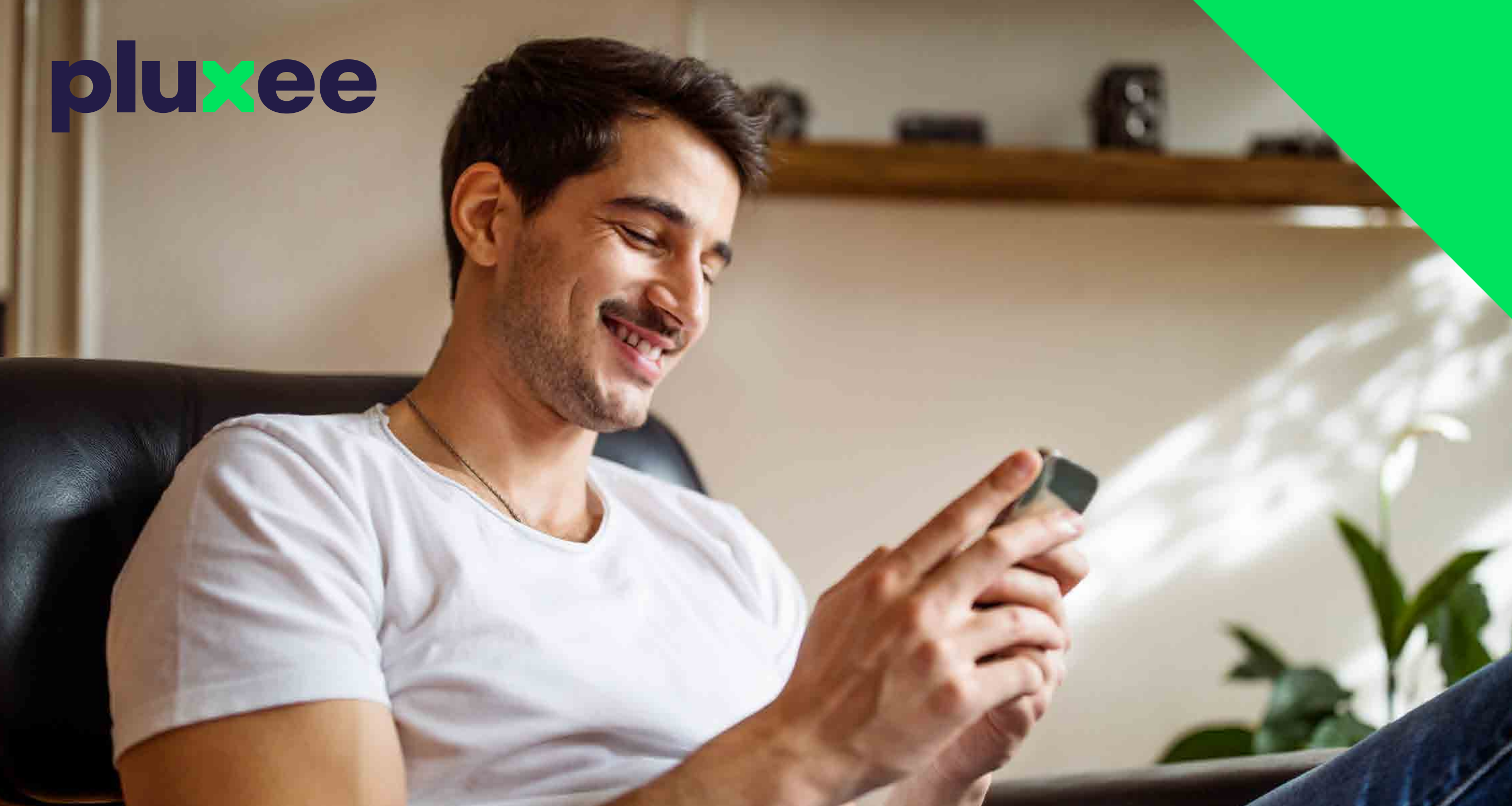
Sin registro

1. Ingresa a consumidores.pluxee.co 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 www.pluxee.co

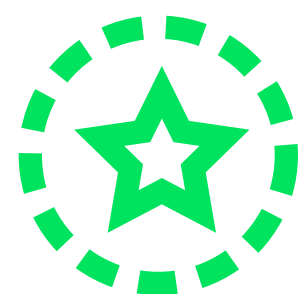


7. Cómo saber dónde comprar



+60.000 comercios para aprovechar

Tu Tarjeta Pluxee es aceptada en los comercios más importantes para ti. Conoce dónde la reciben siguiendo estos pasos:



Tip

- Activa la geolocalización, en tu app y web, para conocer comercios cerca de ti.
- Verifica dónde reciben tu tarjeta usando los filtros de producto. No todos los comercios aceptan todos los productos.

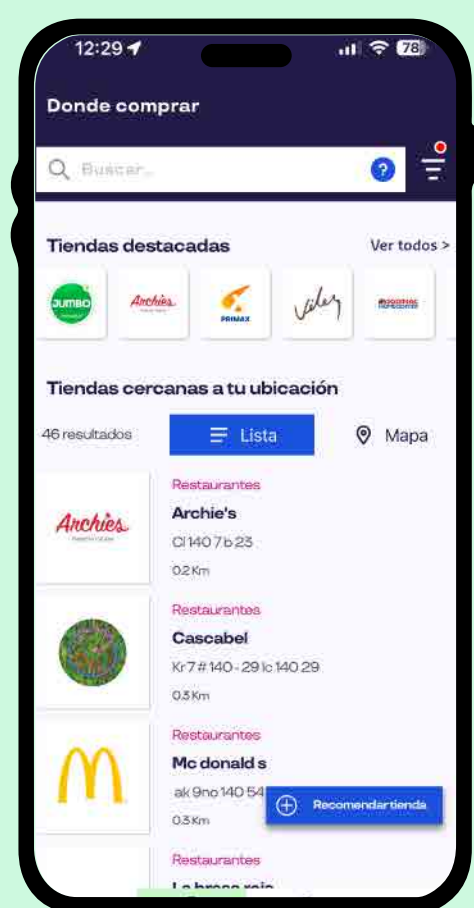
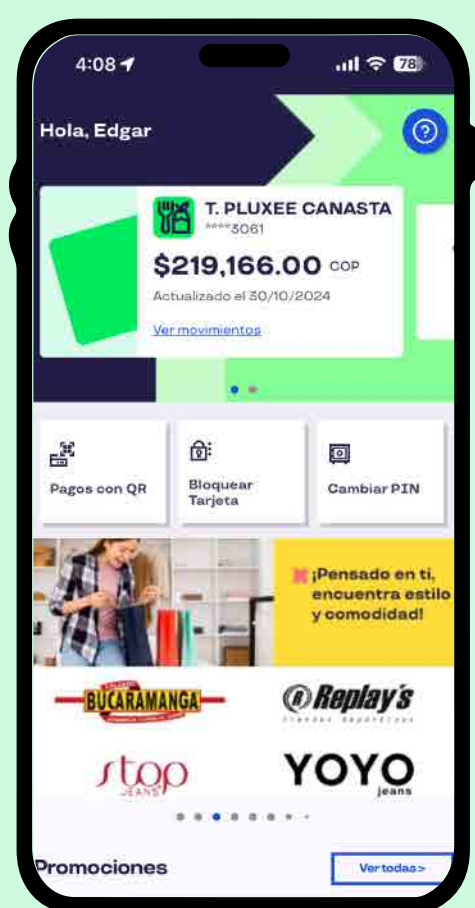
En App mira el vídeo [aquí](#)

1. Da clic en el ícono de **Comercios**

2. Encontrarás comercios destacados **cerca de ti.**

3. Aplica filtros de búsqueda como **Palabra clave, Tipo de Producto y Tipo de categorías.**

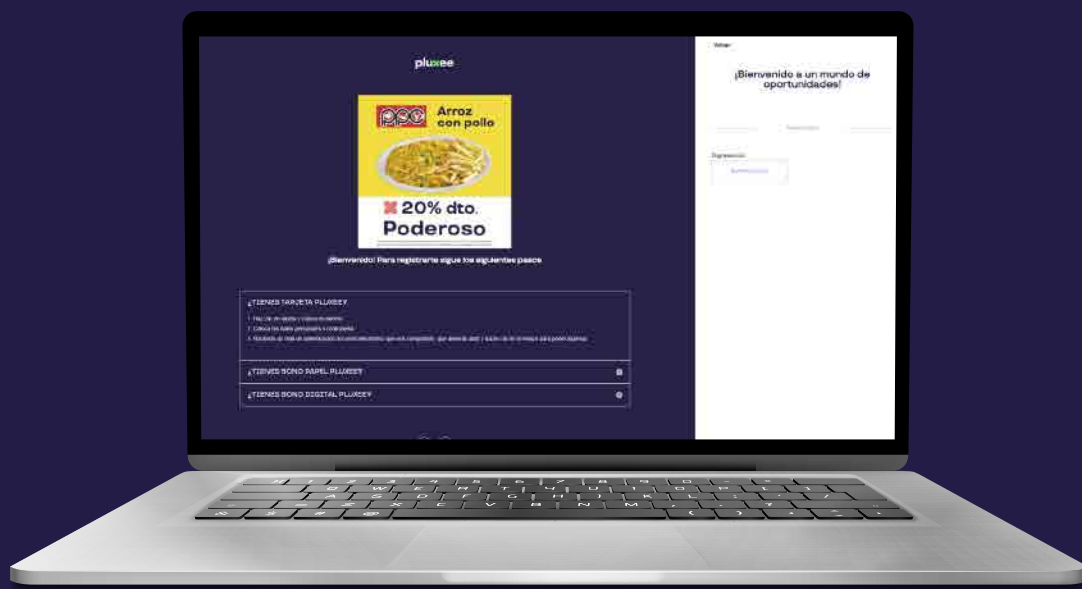
4. Haz clic en cada logo del comercio para encontrar más información.



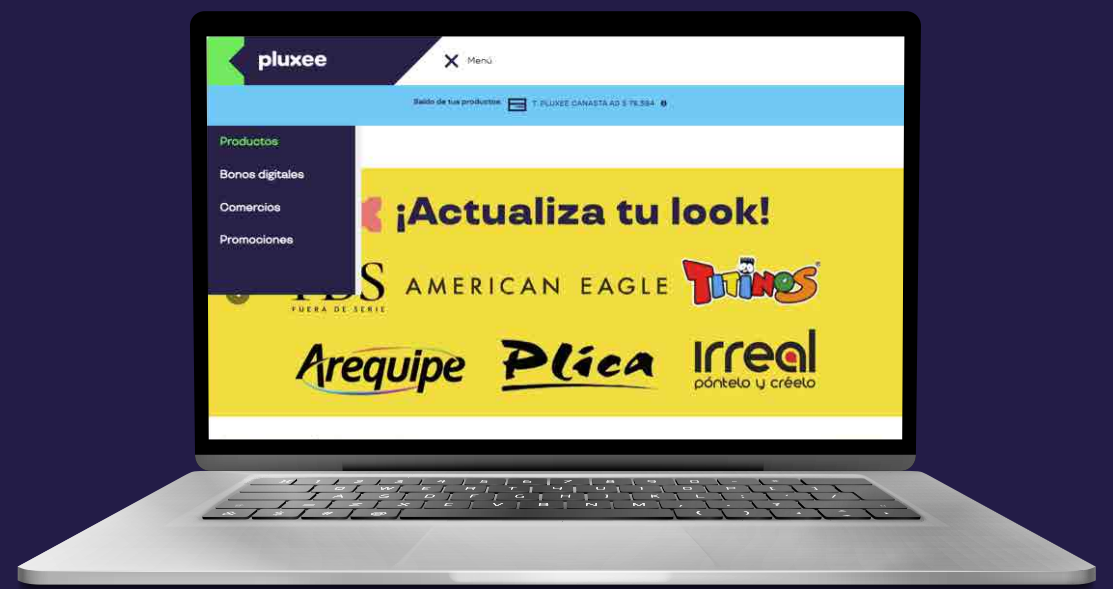
En Web

Con registro

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



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



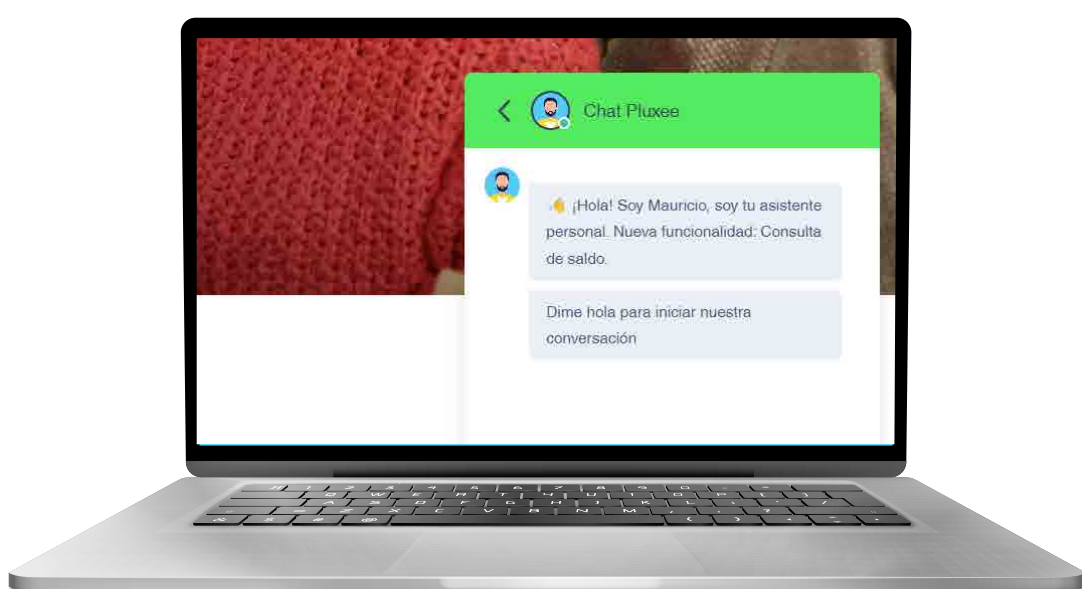
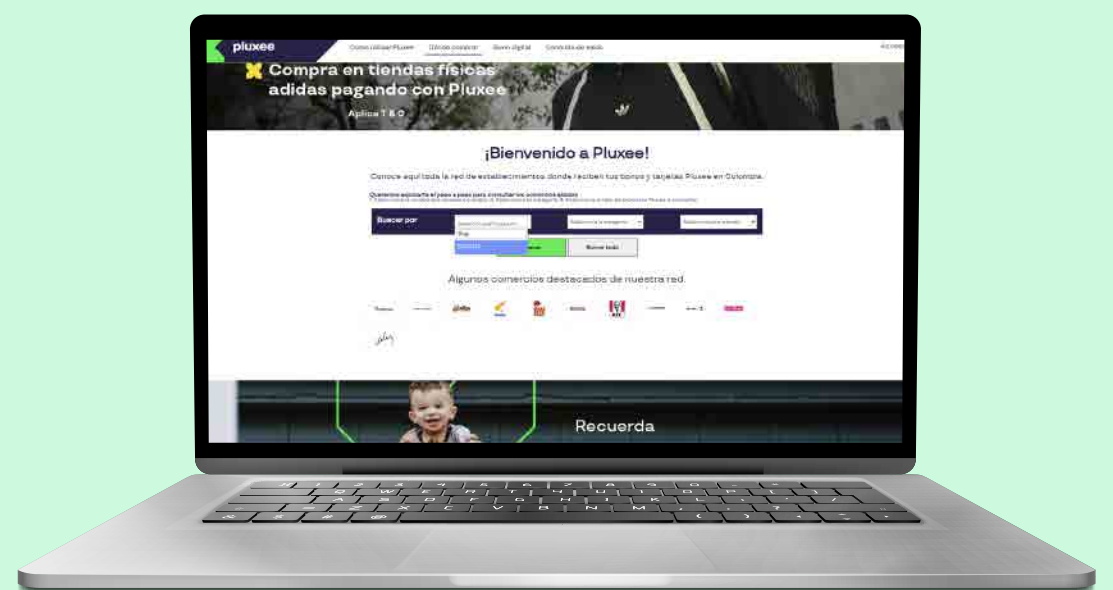
En Web

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.**



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





8. Cómo bloquear tu tarjeta

Tu seguridad es lo primero

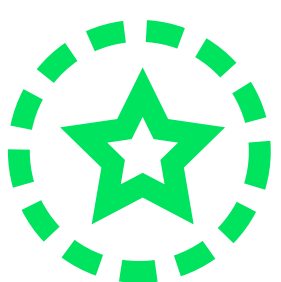
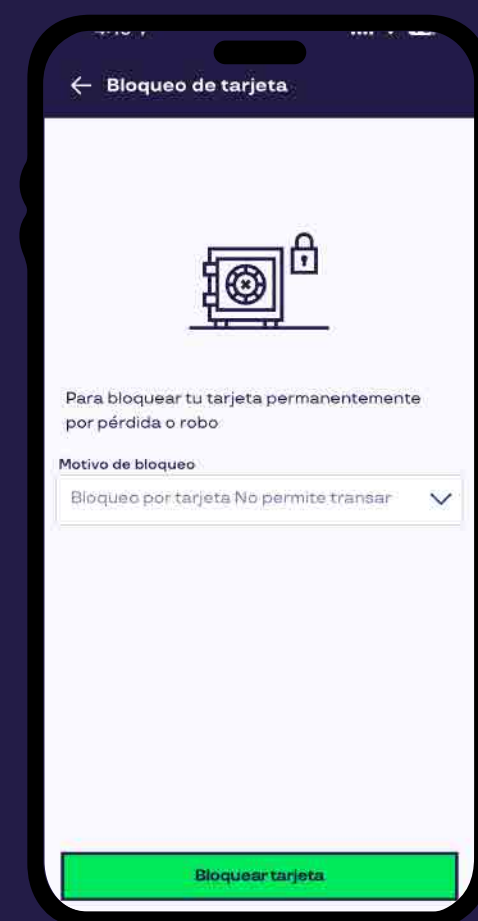
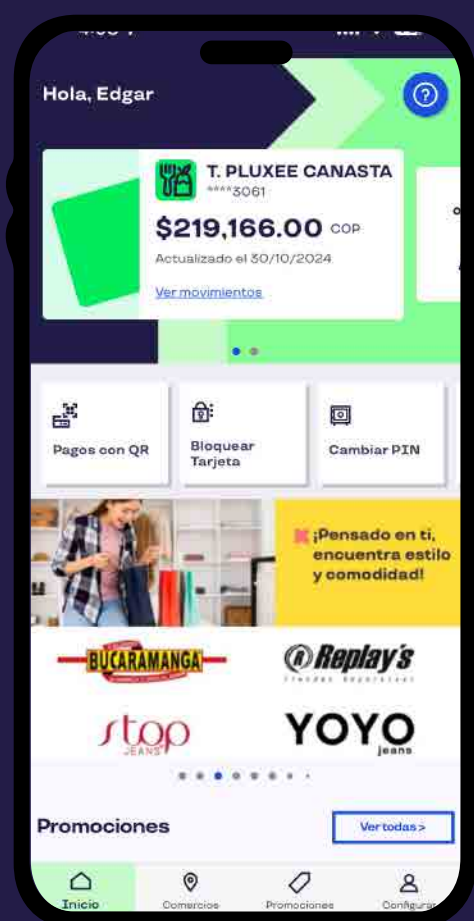
Puedes bloquear tu tarjeta fácilmente siguiendo estos pasos:

En App

Mira el vídeo [aquí](#) 

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

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



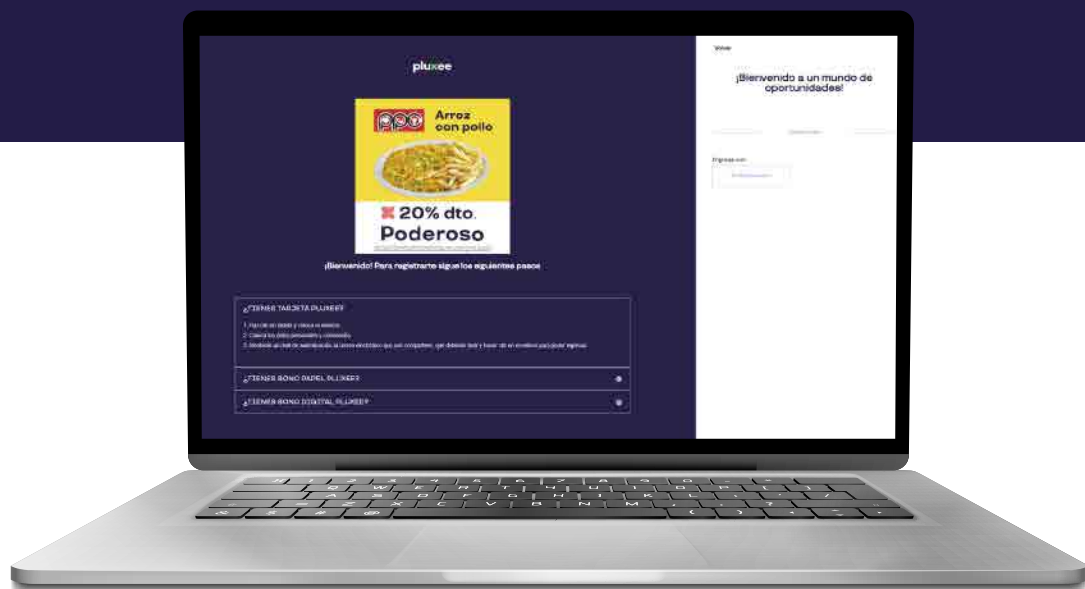
Tip

- Activa las notificaciones de tu app para recibir el mensaje de confirmación de bloqueo.
- Tu saldo no se alterará y se transferirá a la nueva tarjeta.
- Al bloquear tu tarjeta, se debe reexpedir nuevamente con costo.
- La entrega de tu tarjeta está estimada de 3 a 5 días hábiles a la dirección que tiene registrada tu empresa.
- Si tu tarjeta no tiene tu nombre impreso, guarda el sobre, ya que contiene el número documento para bloquearla en caso de ser necesario.

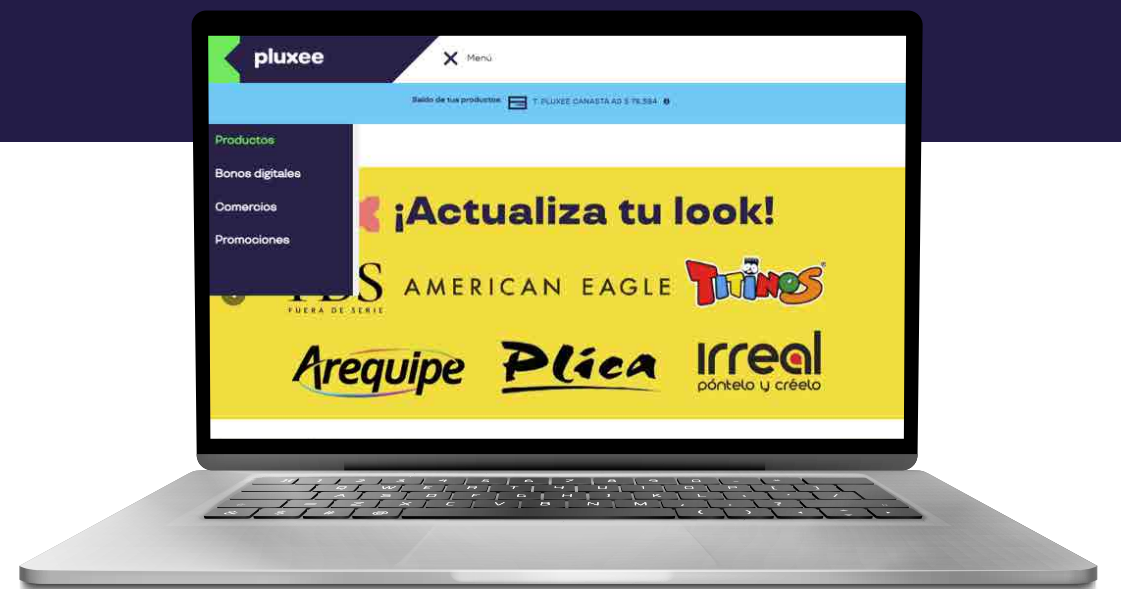
En Web

Con registro

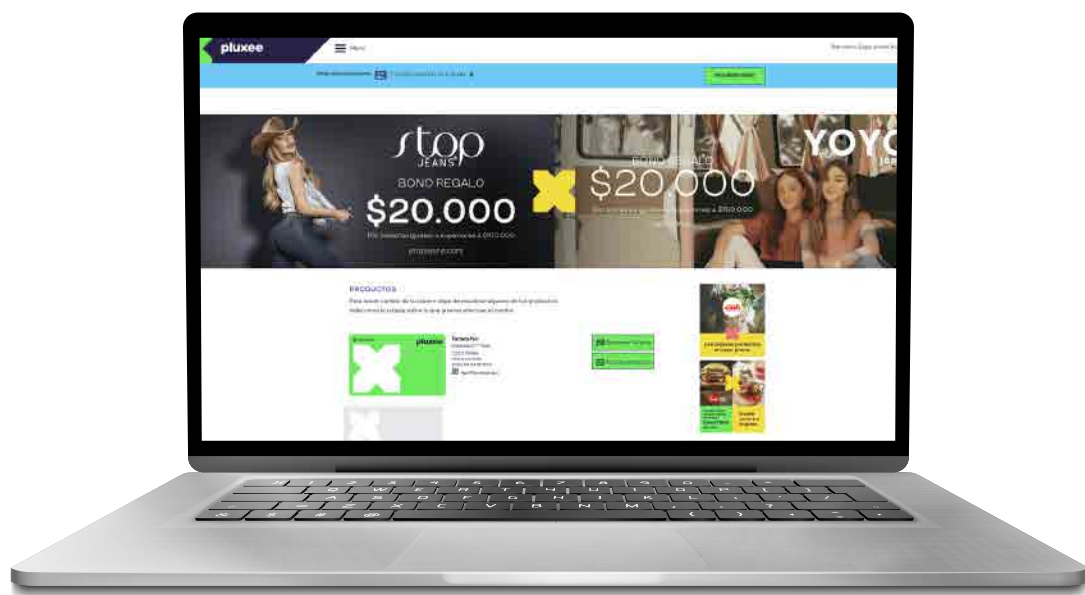
1. Ingresa a consumidores.pluxee.co/login y autentícate.



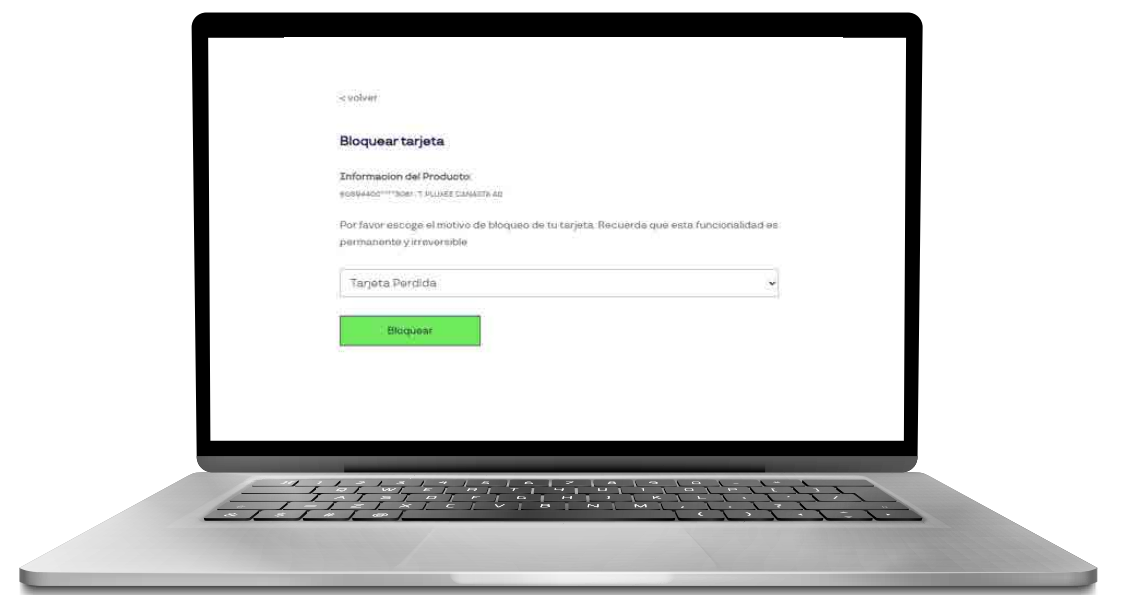
2. Ingresa al menú **Productos**.



3. Da clic en **bloquear tarjeta**.



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



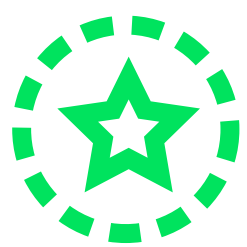


9. Cómo gestionar tu cuenta

Mantén tus datos actualizados



Puedes editar tus datos personales y de seguridad siguiendo estos pasos:



Tip

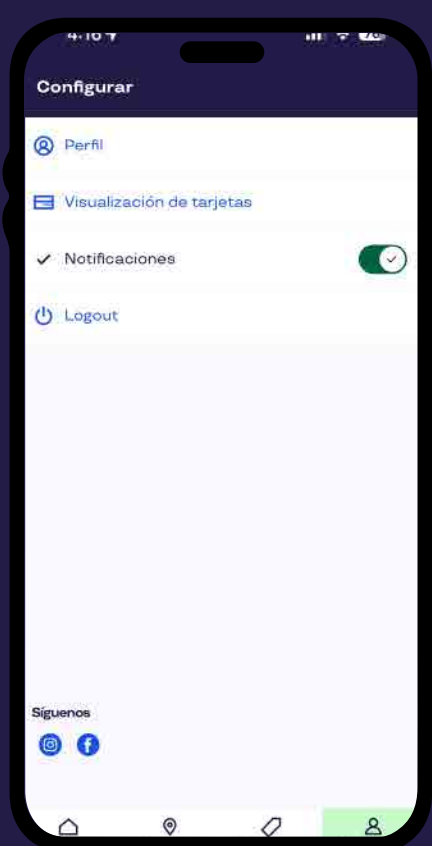
- Puedes editar la contraseña de ingreso a la app. Esta es diferente al PIN.
- Puedes agregar una cuenta de correo alternativa para que puedas acceder siempre a tus datos, aunque siempre debes tener acceso a la dirección principal.

En App

Mira el vídeo [aquí](#) 

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.





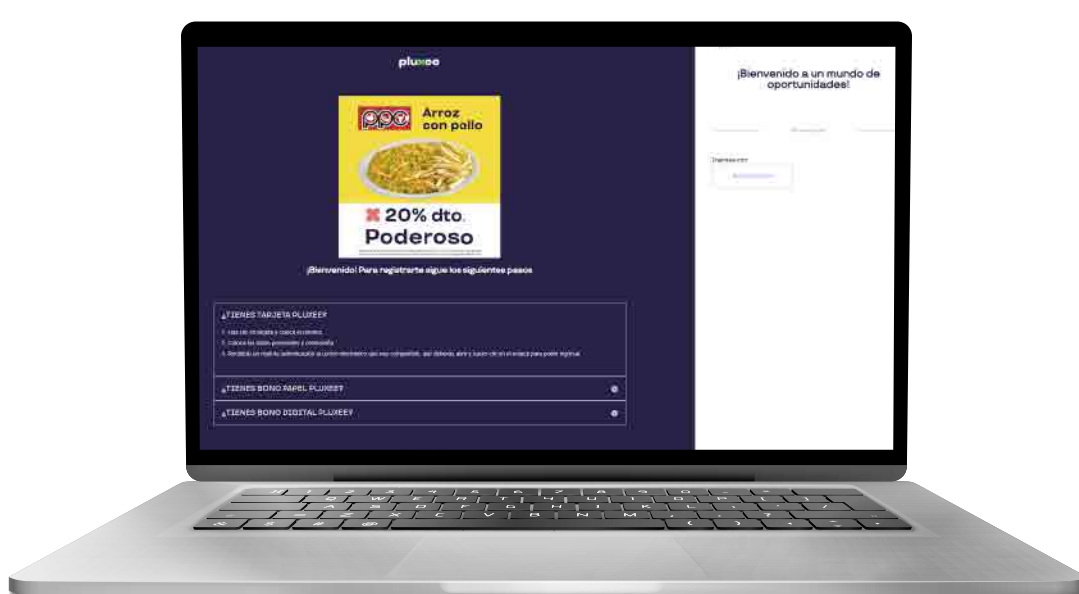
3. En la pestaña de **seguridad** puedes editar tu contraseña, teléfono y correo.



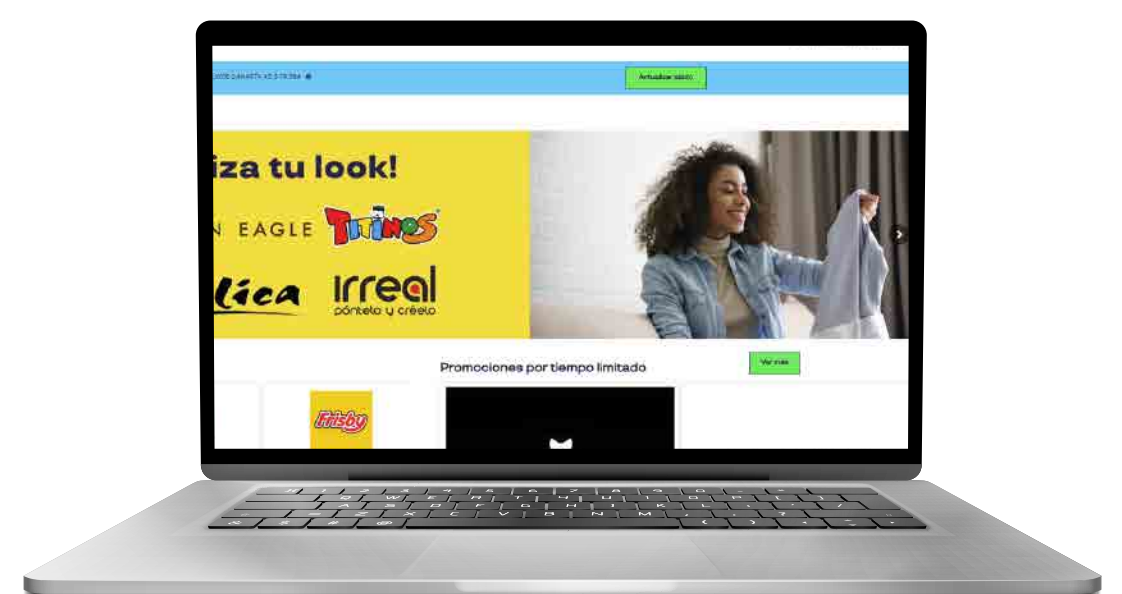
En Web

Con registro

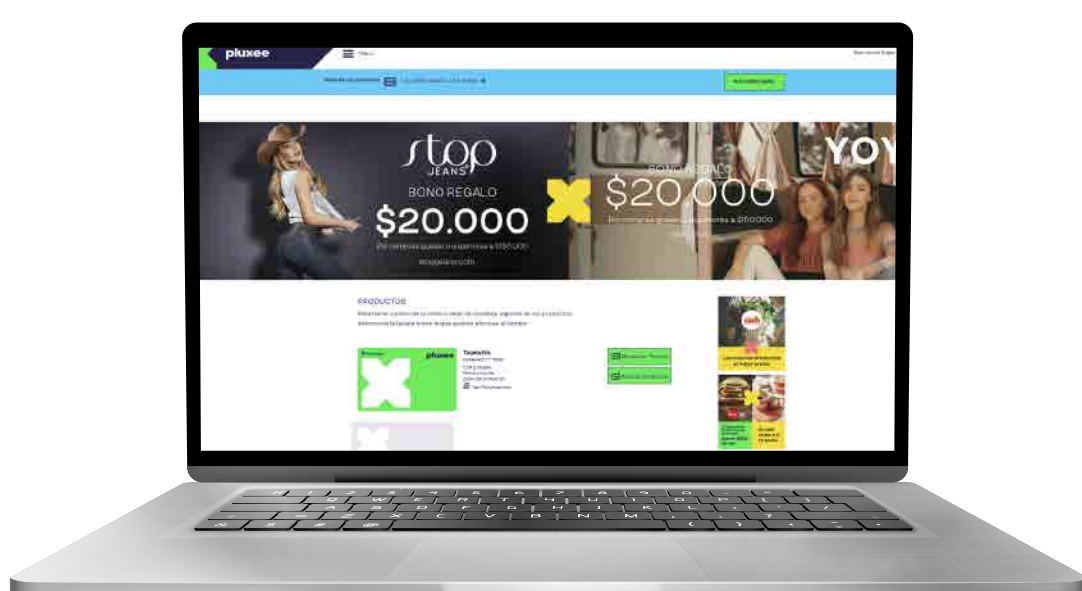
1. Ingresa a consumidores.pluxee.co/login y auténticate.



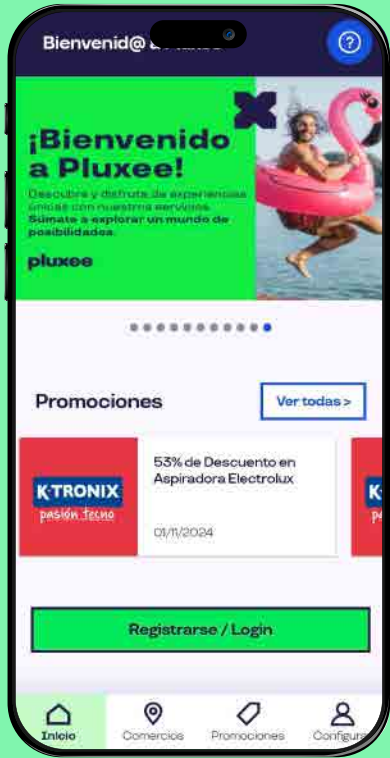
2. Ingresa a tu **nombre** y luego **perfil**.



3. Edita tus datos personales.



Si ya tienes un mail en la App y necesitas agregar el que registró tu empleador, aquí te explicamos cómo hacerlo y cambiarlo entre correo principal y alterno:



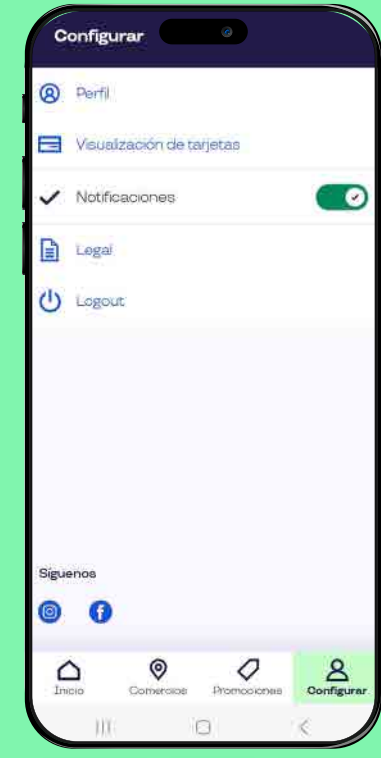
1

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"**.



3

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.



6

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

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



7

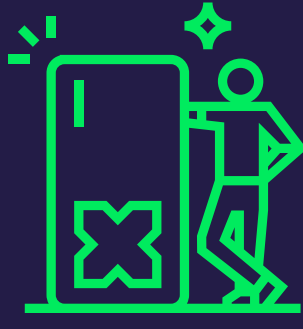
En los "tres puntos" al lado derecho del correo podrás decidir si estableces la dirección alternativa como dirección principal.



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.



10. Preguntas frecuentes

¿Más dudas?

Estamos para resolverlas

Encuentra más respuestas siguiendo estos pasos:



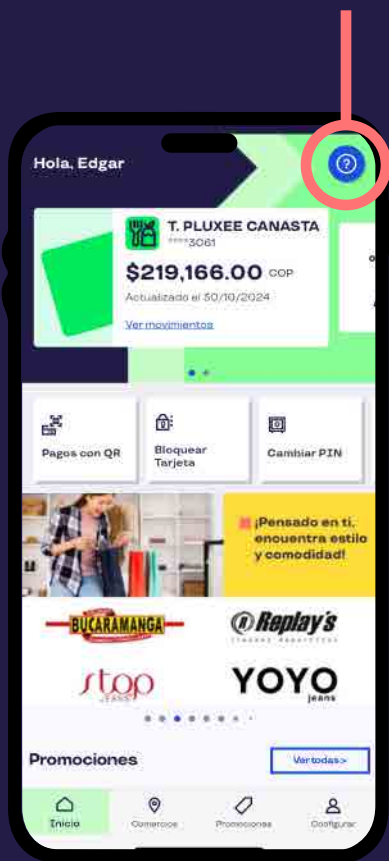
Tip

- Encontrarás en este documento toda la información que necesitas para resolver todas tus dudas.

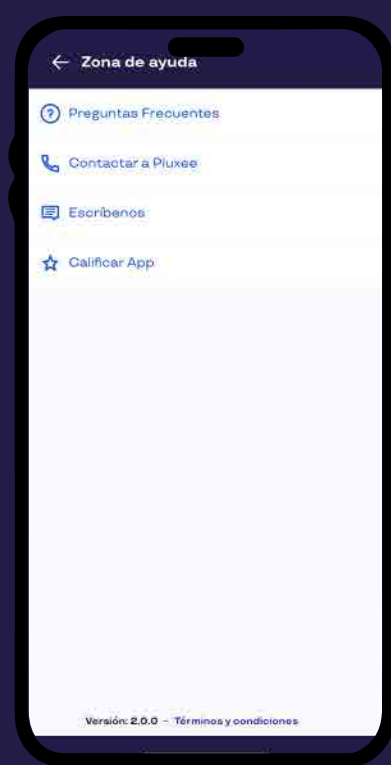
En App

Mira el vídeo [aquí](#)

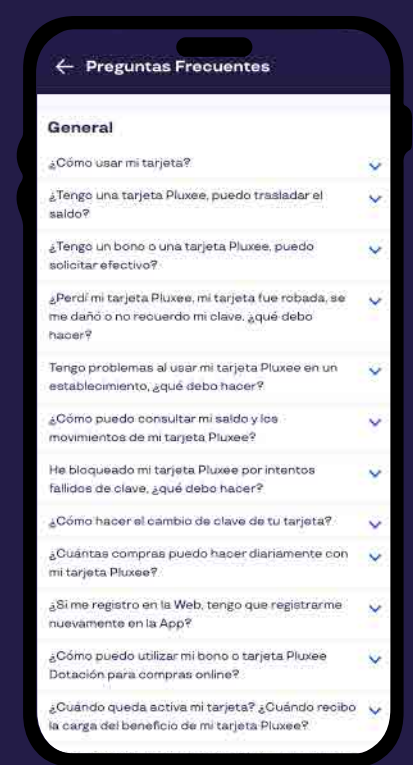
1. Una vez registrado ingresa al ícono de **zona de ayuda**.



2. Haz clic en **preguntas frecuentes**.

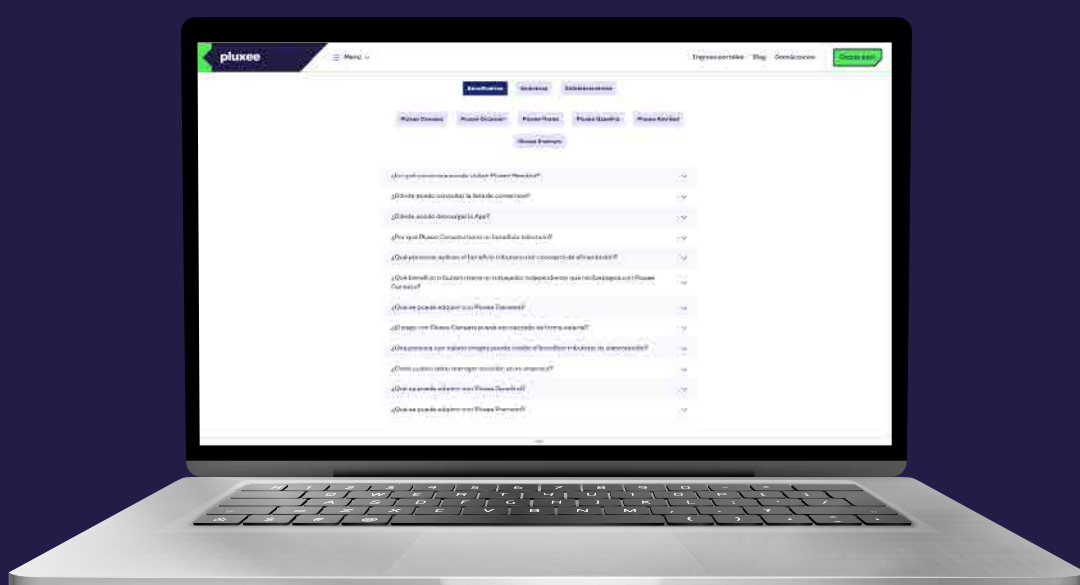


3. Descubre más respuestas.

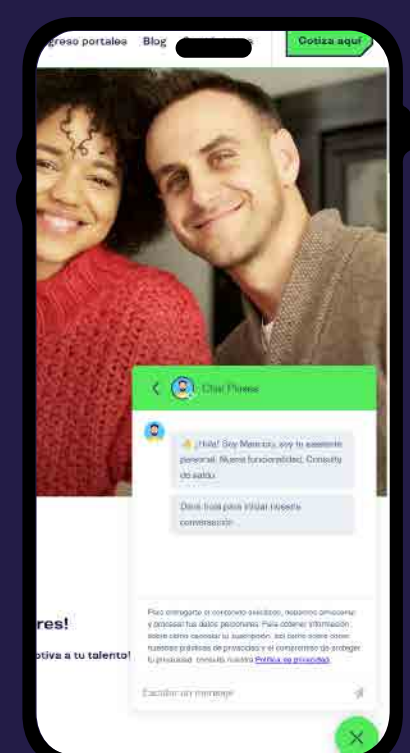


En Web

Sin registro



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



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

pluxee consumidores



Síguenos en:



Pluxee es una marca registrada de Pluxee S.p.A. - 20139 Milano, Italia