



PREGUNTAS FRECUENTES

DESCÁRGATE
AQUÍ LA APP

Disponible en el
App Store

Disponible en
Google play

CEPSA PAY: REPOSTA DESDE EL MÓVIL

- **¿Qué es Cepsa Pay?**

Cepsa Pay es la primera aplicación móvil del mercado a través de la cual podrás repostar y pagar desde el móvil, de la manera más fácil e intuitiva.

- **¿Para qué sirve?**

Con Cepsa Pay podrás pagar tus repostajes en las Estaciones de Servicio de Cepsa en las que esté operativa, así como las compras de productos que realices en las tiendas de las Estaciones, tanto en las Tiendas DEPASO como en las tiendas Carrefour Express.

- **¿Cómo me la puedo descargar?**

Cepsa Pay está disponible en Google Play Store para dispositivos Samsung, HTC, Sony, Motorola o LG entre otros, y en Apple Store a partir de versión IOS 7.0 y modelo iPhone 4S y en Windows Store para Nokia en la versión 8.1 de Windows Phone.

- **Una vez tengo la aplicación ¿Qué hay que hacer?**

1.- Tan solo tienes que registrarte en la App y proporcionarnos tus datos personales y DNI para dar de alta tu perfil. A continuación:

- Si ya eras cliente Cepsa Porque Tu Vuelves la aplicación te reconocerá como tal y te mostrará tu Tarjeta Porque Tu Vuelves virtual y tu saldo de puntos-descuento acumulado. Además se te creará una nueva Tarjeta Cepsa Pay Porque Tu Vuelves por defecto.
- Si aún no eras cliente Cepsa, la aplicación te adjudicará una Tarjeta Cepsa Pay Porque Tu Vuelves virtual donde se acumularán tus puntos-descuento que luego podrás canjear por carburante, productos de la Tienda, servicio de la estación o artículos del catálogo.

2.- Tras el registro, deberás configurar un PassCode, un código de seguridad numérico que te solicitará la aplicación cada vez que quieras operar con ella, y que autorizará todas las transacciones que requieran realizar un cargo contra tu tarjeta bancaria. Un método de seguridad para que nadie pueda gastar tu saldo.

3.- Al final te pedirá que si quieres, vincules una tarjeta de crédito o más, puedes hacerlo en ese momento o más tarde.

- **¿Cómo puedo localizar las Estaciones de Servicio que aceptan este medio de pago?**

Desde la aplicación, tan solo tienes que acceder al menú principal en el apartado "Surtidor" y te mostrará las Estaciones Cepsa más cercanas al punto donde te encuentres con un icono que indica si dispone de pago en surtidor o pago en caja con Cepsa Pay. También estarán disponibles en cepsapay.com

Además existirá señalización en las Estaciones de Servicio que acepten el pago con Cepsa Pay.

- **¿Se pueden tener 2 cuentas de Cepsa Pay, una particular y otra de empresa?**

Sí, siempre y cuando se realicen registros con diferente DNI o CIF, diferente email y diferente número de móvil.

Sin embargo, no podrán existir dos cuentas Cepsa Pay con la misma tarjeta bancaria.

- **¿Cómo puedo modificar mis datos o Mi PassCode?**

Accediendo al menú situado en la esquina superior derecha de la aplicación en el apartado a "mis datos" / "cambiar mi PassCode".

- **¿Qué pasa si olvido mi PassCode?**

En la misma pantalla del PassCode verás un botón verde con un símbolo de interrogación "?". En caso de que tengas tarjetas vinculadas, te hará una pregunta de seguridad sobre alguna de ellas, y si todavía no tuvieses ninguna

tarjeta vinculada, te enviaremos un código de validación SMS a tu teléfono registrado en Cepsa Pay.

- **¿Existe algún coste adicional por pagar a través de Cepsa Pay?**

No, ninguno.

- **¿Puedo descargar Cepsa Pay si mi móvil está rooteado?**

En móviles rooteados la aplicación no funciona, ya que no podemos verificar que alguna aplicación de terceros "robe" y utilice la información del usuario sin su consentimiento.

PAGO CON CEPESA PAY

- **¿Cómo puedo realizar el pago con Cepsa Pay?**

Existen distintas opciones:

- Puedes vincular una o varias tarjetas bancarias, Visa, Mastercard o American Express, con las que podrás ir recargando saldo en la aplicación. Podrás seleccionar una de ellas como principal (en caso de no configurarla será la primera introducida) que será de la que se cargue el importe de las recargas que realices.
- También podrás realizar el pago sin tener saldo en la App, directamente al realizar la operación, podrás seleccionar una tarjeta bancaria vinculada y se realizará el cargo de manera automática previa petición del PassCode.
- Y por último, podrás recibir saldo de cualquier otro usuario ya registrado en la App.

- **¿Es necesario vincular una tarjeta bancaria para usar la Aplicación?**

No, no es necesario, ya que puedes recibir saldo de otras personas que tengan descargada la aplicación y que tengan tu número de móvil entre sus contactos.

- **¿Hay un importe mínimo para recargar? ¿Puedo recargar cualquier importe?**

El importe mínimo de recargas tanto propias como a terceros es de 1€ (Un Euro). En la pantalla de 'Recarga' podrás editar el valor del importe de la recarga. Esta cantidad estará disponible de forma inmediata en el saldo activo de tu aplicación, o en el saldo de cualquier tercera persona a la que desees enviar una recarga de saldo.

- **¿Puedo recargar saldo a otras personas?**

Sí, desde el menú principal en el apartado de "Recargar" podrás seleccionar la opción "Recargar a otra persona" y así enviar saldo a cualquier otro usuario que tengas registrado en tu agenda del móvil y que tenga la aplicación instalada.

- **¿Puedo cambiar de tarjeta crédito?**

Sí, se puede cambiar y gestionar la/s tarjeta/s de crédito desde el menú situado en la esquina superior derecha de la aplicación en el apartado "Mi cartera".

- **¿Cómo puedo pagar en caja con Cepsa Pay?**

Para pagar en caja, tan solo hay que seleccionar en el menú principal el apartado "Caja" y verás que te aparecerá un código QR y el saldo disponible. Realiza tu compra y al pagar tendrás que mostrar el código QR al personal de caja para que lo escanee y ejecute el cobro. Es importante disponer de saldo suficiente, si no es así habrá que realizar una recarga antes de realizar el pago.

- **¿Puedo utilizar Tarjetas de pago Cepsa?**

De momento la única tarjeta de pago de Cepsa que se admite es la Tarjeta VISA Cepsa Porque Tu Vuelves, el resto de tarjetas como las profesionales Cepsa Star aún no están disponibles, por lo que si tienes alguna es mejor que de momento utilices tu tarjeta plástica en caja para obtener los descuentos.

- **¿Se pueden usar tarjetas de descuento Cepsa?**

Por el momento solo estarán disponibles en la aplicación las Tarjetas Porque Tu Vuelves asociadas a tu usuario. Si quieres utilizar el resto de tarjetas de descuento tanto propias como ajenas deberás usar las tarjetas plásticas en caja.

- **¿Cómo puedo ver mis movimientos?**

Accediendo al menú situado en la esquina superior derecha de la aplicación en el apartado "Mis movimientos" desde el menú principal.

En esta sección aparecerán los cargos contra tu tarjeta bancaria (en negativo) el incremento de tu saldo (en positivo) y las operaciones en Estaciones de Servicio (en negativo). También aparecerán las recargas de saldo a terceros (en negativo) y las recargas de saldo que te haga un tercero (en positivo).

- **¿Cómo obtengo mi factura?**

Lo primero que debes hacer es comprobar que rellenaste los datos de facturación. Para ello, accede al menú situado en la esquina superior derecha de la aplicación en el apartado "Mis datos" / "Datos de facturación". Y así podrás recibir de forma automática, en tu email, la factura de las compras efectuadas con Cepsa Pay.

- ¿Es un sistema seguro?

Cepsa Pay cumple fielmente con el estándar PCI-DSS que garantiza la seguridad de todos los datos bancarios introducidos en el sistema y está certificado con la norma ISO-MSP.

Los datos de las tarjetas jamás son almacenados en el teléfono del usuario, por lo que si alguien se hace con tu móvil no podrá acceder a ellos. Los datos bancarios se almacenan bajo cifrado en los servidores altamente protegidos por los estándares PCI-DSS.

Tu cuenta está protegida con el PassCode, y en cada comunicación, tu entidad bancaria requiere de la introducción de dicho código numérico con la finalidad de verificar tu identidad. Por lo tanto, no hay riesgo de que nadie pueda pagar indebidamente, ya que si la aplicación no dispone de saldo activo jamás nadie podrá pagar si no posee el PassCode.

Además, existe una opción en la App de activar el PassCode incluso para acceder a la misma. En Android puedes hacerlo en el menú de la app y en IOS a través de los ajustes de las aplicaciones.

REPOSTAJE

- ¿Cómo realizo el repostaje?

Para repostar en tu vehículo disfrutando de esta modalidad deberás seleccionar "Surtidor" en el menú principal una vez llegues a la Estación de Servicio Cepsa. Sin bajar del coche seleccionarás el surtidor en el que te encuentras, el tipo de combustible y el importe por el que quieres realizar el repostaje.

Sigue las indicaciones de la pantalla de tu móvil y podrás descolgar la manguera y repostar la cantidad indicada anteriormente desde la App. Una vez termines, puedes irte sin tener que pasar por caja y recibirás el ticket de compra o factura en tu correo electrónico.

Para el proceso de pago en "Surtidor", no es necesario que recargues saldo previamente siempre y cuando tengas una tarjeta vinculada. En el momento que configuras tu producto e importe a repostar, si en el saldo de tu App no hay suficiente dinero, de forma totalmente automática la App realiza el cargo a tu tarjeta bancaria "Principal" por la diferencia restante del importe.

Si finalmente, repostas menos cantidad que la inicialmente indicada, el saldo sobrante será ingresado directamente en el tu saldo Cepsa Pay.

- **¿Cuánto tiempo tengo desde que abro el surtidor por Cepsa Pay y descuelgo la manguera para repostar?**

Cuando seleccionas el surtidor en el que quieres repostar, el producto y realizas el pago, tienes 3 minutos para descoldgar la manguera, tiempo suficiente para bajarte del coche y acercarte al surtidor para repostar tranquilamente.

- **¿Qué ocurre si pasados los 3 minutos no descuelgas la manguera para repostar?**

Que la operación se cancelará sin realizar cargo alguno.

- **¿Qué pasa si la cantidad repostada es inferior al precio que he indicado al abrir el surtidor?**

Si en un principio has introducido un importe mayor del que finalmente ha entrado en tu tanque tras el repostaje, no te preocupes ya que la cantidad 'sobrante' se sumará a tu saldo activo de la App para futuras compras a través de la aplicación.

- **¿Es peligroso utilizar el móvil cerca del surtidor?**

Solo se debe utilizar la aplicación dentro del vehículo y esperar a la confirmación para proceder a realizar el repostaje. Se debe dejar el móvil dentro del vehículo mientras se reposta apagado.

- **Estoy en el surtidor pero no me deja seleccionarlo. ¿Qué puedo hacer?**

Si esto ocurre lo más probable es que no te encuentres en una Estación de Servicio que acepte pago en surtidor o que la geolocalización de tu dispositivo no esté funcionando correctamente.

SALDO

- **¿Si borro la aplicación, sigo teniendo el saldo que tenía?**

Sí, ya que el saldo se mantiene en los datos que nos diste cuando te diste de alta. Si vuelves a descargarte la aplicación podrás acceder de nuevo al saldo.

- **Si elimino mi cuenta, ¿qué ocurre con mi saldo?**

Si tienes una tarjeta bancaria asociada se te devolverá el saldo a esa tarjeta. Si no tienes tarjeta bancaria vinculada y tienes saldo que te ha recargado otra persona nos pondremos en contacto contigo para realizar la devolución.

- **¿Qué pasa si cambio mi número de teléfono o pierdo el móvil?
¿Perdería el saldo que tengo?**

Tu cuenta Cepsa Pay está unida a tu correo electrónico y tu DNI, si cambias de número de móvil podrás modificarlo en el menú superior de la derecha en el apartado "Mis datos".

En el caso de perder el móvil, el saldo no se puede utilizar sin el PassCode por lo que nadie podrá usarlo. Para solventar este problema y realizar la devolución a tu tarjeta es importante que te pongas en contacto con Cepsa Pay.

- **¿Existe límite de repostajes y de importe al día?**

Existe un límite por repostaje de 990€ y un mínimo de 1€. Para recargas de saldo el máximo será de 10.000€ y un mínimo de 1€. Los límites de las tarjetas de fidelidad son los existentes por defecto.

- **Quiero recuperar el saldo de mi recarga, ¿qué hago?**

Para recuperar tu saldo, tienes que ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el 900 400 350, y en un plazo máximo de 48h, tendrás de nuevo tu saldo en tu cuenta bancaria.

COMPATIBILIDAD Y ACUMULACIÓN DE PUNTOS DESCUENTO PORQUE TU VUELVES

- **¿Cómo asocio mi Tarjeta Porque Tu Vuelves?**

Si eres cliente Cepsa la aplicación reconocerá tus datos y poco tiempo después de darte de alta en Cepsa Pay se mostrarán en tu aplicación tus Tarjetas Porque Tu Vuelves con los puntos-descuento que tienes acumulados, puedes consultarlo en el menú superior derecha de la APP en el apartado "Mi cartera", también aparecerá tu nueva Tarjeta Porque Tu vuelves Cepsa Pay donde acumularás puntos por el uso de la aplicación.

- **¿Cómo y por qué acumulo puntos-descuento con la Tarjeta Porque Tu Vuelves al pagar en las Estaciones de Servicio?**

Cada vez que realices un repostaje en el surtidor con Cepsa Pay acumularás puntos Porque Tu Vuelves en tu Tarjeta Porque Tu Vuelves.

Cuando pagues en caja con la aplicación, podrás deslizar la pantalla para seleccionar en que Tarjeta Porque Tu Vuelves quieres acumular puntos o, si lo prefieres, canjearlos.

- **¿Qué tarjetas de fidelización puedo asociar?**

La Tarjeta Porque Tu Vuelves y la Tarjeta de El Club Carrefour.

- **¿Puedo canjear los puntos-descuento Porque Tu Vuelves con Cepsa Pay?**

Sí, a través de código QR de tu Tarjeta en caja. Próximamente también podrás canjear puntos para utilizarlos en el surtidor.

- **Si pertenezco a un colectivo Porque Tu Vuelves ¿recibo los puntos-descuento extras del colectivo o solo los básicos?**

En este caso se asociará tu Tarjeta Porque Tu Vuelves a Cepsa Pay. Pagando en el surtidor acumularás los puntos básicos en tu Tarjeta Porque Tu Vuelves Cepsa Pay y pagando en caja podrás utilizar la Tarjeta Porque Tu Vuelves plástica de tu colectivo.

- **Si pago con una Tarjeta del Banco Santander ¿recibo los puntos-descuento extras o solo los básicos?**

Si asocias Cepsa Pay con una Tarjeta del Banco Santander sólo recibirás los puntos básicos por lo que si perteneces al Plan Queremos Ser Tu Banco de momento deberás utilizar tu tarjeta plástica en caja para recibir los puntos extra, sobre todo si quieres recibir los puntos correspondientes a los Supermiércoles.

Por el momento no podremos acumular puntos en tu Tarjeta del Banco Santander. Estamos trabajando para poder llevarlo a cabo.

- **Si pago con la una Tarjeta VISA Cepsa Porque Tu Vuelves ¿recibo los puntos-descuento extras o solo los básicos?**

Para acumular puntos en tu Tarjeta VISA Cepsa Porque Tu Vuelves tendrás que tenerla como tarjeta principal. En el momento de realizar el repostaje los puntos se otorgarán en la sección de fidelidad de tu Tarjeta VISA Cepsa Porque Tu Vuelves. Si se cambia la tarjeta principal se obtendrán los puntos básicos en la Tarjeta Porque Tu Vuelves Cepsa Pay hasta que se vuelva a poner como principal la VISA Cepsa Porque Tu Vuelves y se realice una recarga de saldo.

Para canjear tus puntos de VISA Cepsa Porque Tu Vuelves tendrás que utilizar tu tarjeta plástica en la caja.

ACUMULACIÓN DE DESCUENTO EN CARREFOUR

- ¿Cómo asocio mi Tarjeta El Club Carrefour?

Es muy sencillo:

1. Accede al menú superior derecho de la APP
2. Selecciona la opción "Mi cartera".
3. Pulsa sobre el "+" o "Añadir tarjeta", verás una pantalla donde seleccionar la Tarjeta El Club Carrefour.
4. Una vez seleccionada podrás escanear el código de la tarjeta o teclearlo y esta será añadida.

Una vez terminado el proceso, verás reflejada tu Tarjeta El Club Carrefour junto al resto de tarjetas de Fidelización.

A partir de ese momento, cada vez que repostes en Cepsa con Cepsa Pay acumularás el descuento en tu ChequeAhorro Carrefour.

- ¿Y si tengo una Tarjeta Pass Carrefour?

Si tienes una Tarjeta Pass Carrefour deberás realizar dos procesos si quieres acumular descuentos en tu ChequeAhorro Carrefour:

1. Vincula la Tarjeta Pass Carrefour como medio de pago, desde el menú superior en el apartado "Cartera".
2. Una vez realizado este paso también debes vincularla como "tarjeta de Fidelización" siguiendo el mismo proceso que con una tarjeta de El Club Carrefour normal, escaneando el código que aparece en la parte trasera de esta tarjeta.

- Tengo tres tarjetas Carrefour ¿puedo incluirlas todas en mi cuenta?

Tan solo puedes incluir una Tarjeta El Club Carrefour en tu cuenta Cepsa Pay. Por lo que si introduces una nueva, será sustituida por la anterior, quedando siempre registrada la última tarjeta introducida en la aplicación. Sin embargo, existe la posibilidad de que varias personas puedan registrar la misma Tarjeta El Club Carrefour a su cuenta Cepsa Pay, **hasta un máximo de tres personas por Tarjeta de El Club Carrefour.**

PREGUNTAS FRECUENTES



En caso de realizar esta triple asociación, tal y como ocurre con las tarjetas físicas habituales, los descuentos serán acumulados conjuntamente en el mismo ChequeAhorro Carrefour.