

### Estimado Cliente:

El presente manual, le explica de manera sencilla y práctica la manera en que Usted podrá **ACTIVAR O BLOQUEAR** una o varias tarjetas en caso de **ROBO O EXTRAVIO**.

### PROCESO DE ACTIVACION O BLOQUEO DE TARJETAS:

Una vez firmado en el área segura de la página **WEB** con su clave de usuario y contraseña, podrá activar o bloquear una o varias tarjetas.

En el menú de **SISTEMA**, seleccione el botón de **TARJETAS**.

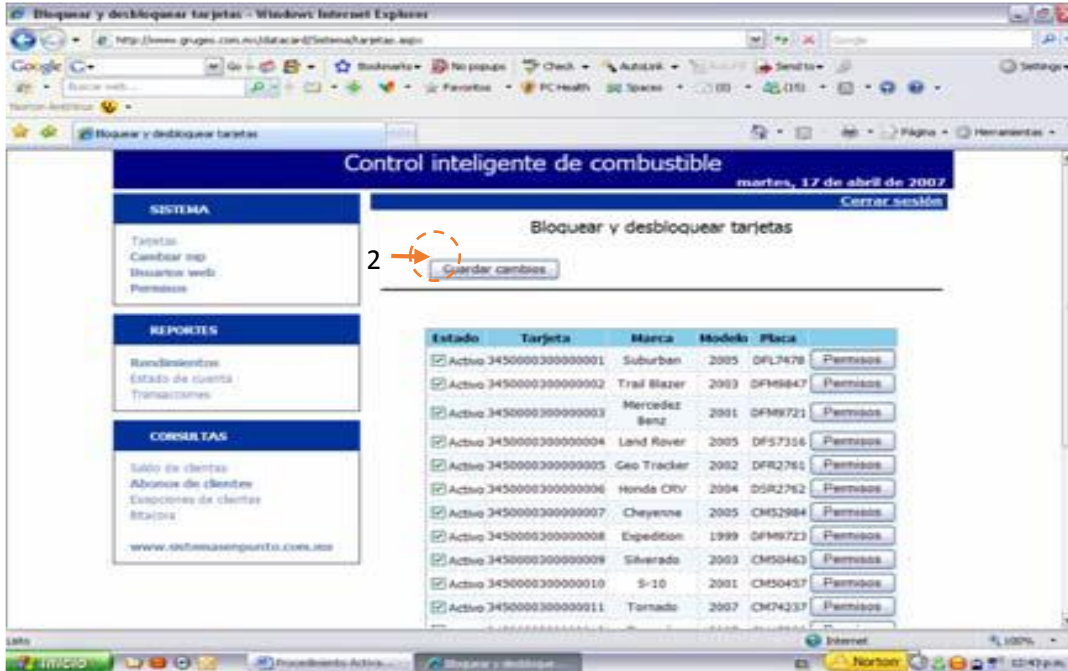
1. Inmediatamente le será desplegada una pantalla que le permitirá visualizar todas y cada una de las tarjetas que tiene en su cuenta de **LA CAJA**.
2. En la parte superior izquierda, verá en el encabezado el **ESTADO** de cada una de las tarjetas ( **ACTIVA O INACTIVA** )
3. Si su tarjeta o tarjetas están activas, serán visualizadas con un signo dentro de un recuadro correspondiente a cada una de las tarjetas, seguido de la palabra **ACTIVO**
4. Para **BLOQUEAR** una tarjeta, deberá desactivar en el recuadro el signo e inmediatamente después deberá de **GUARDAR CAMBIOS** en el botón superior previsto para tal fin.
5. Una vez guardados los cambios, la tarjeta estará **BLOQUEADA** y aparecerá la palabra **INACTIVO**.

A partir de ese momento no se podrán hacer consumos con dicha tarjeta en ninguna estación de servicio.

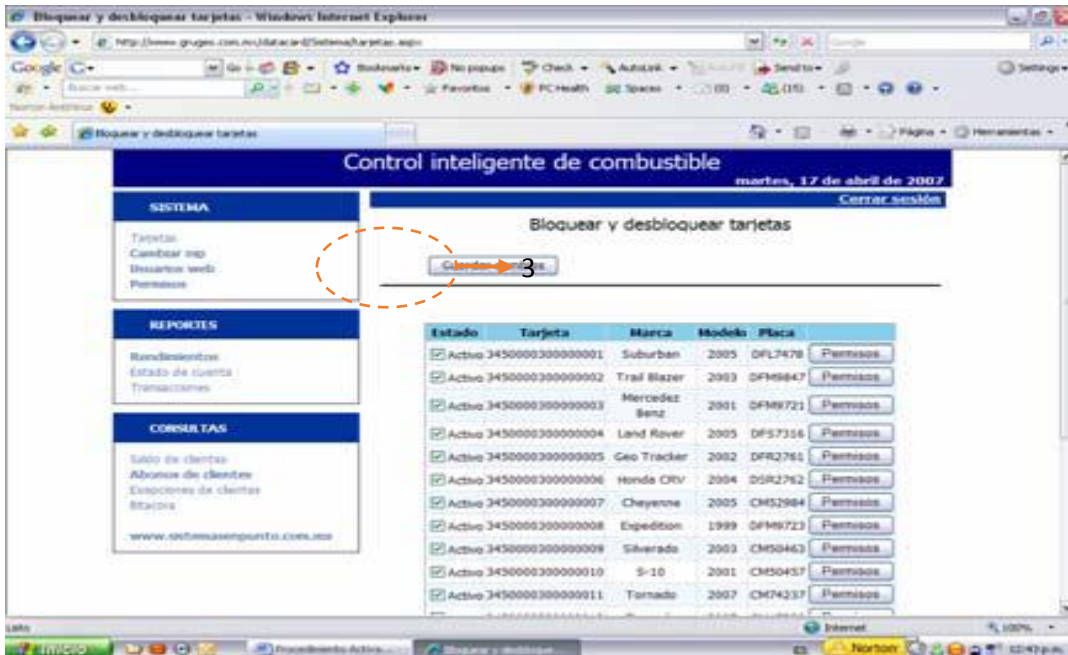
### Ejemplo: ACTIVACIÓN O BLOQUEO DE TARJETAS



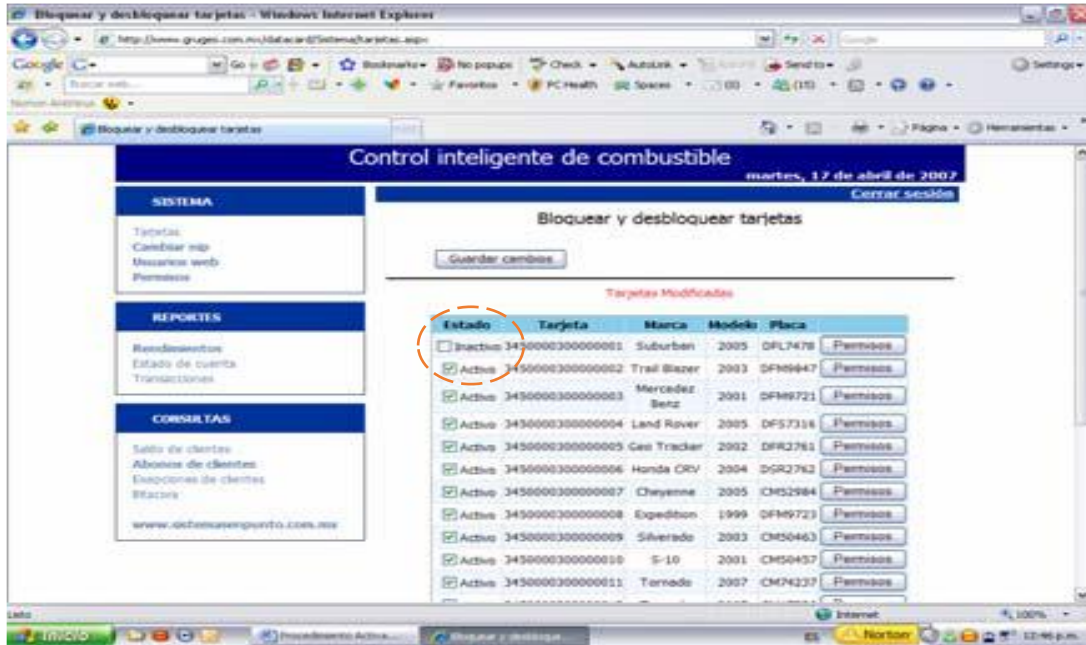
**1 Elija la opción de TARJETAS**



## 2 Desactive en el recuadro la tarjeta a BLOQUEAR



## 3.- GUARDE LOS CAMBIOS



#### 4.-Le aparecerá la palabra INACTIVO, la tarjeta está BLOQUEADA 2

Si sufre el robo o la pérdida de una tarjeta, y no tiene un medio electrónico para acceder de manera inmediata podrá **BLOQUEAR** la tarjeta conforme al procedimiento descrito anteriormente, puede llamarnos al **CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES al 01 (669) 9837071**, donde con gusto podremos efectuar el procedimiento de **BLOQUEO** de la tarjeta en cuestión.

Adicionalmente requeriremos de su parte un escrito en hoja membretada de su empresa (**Personas Morales**) o un escrito simple con su nombre y firma (**Personas Físicas**) donde nos informe del acontecimiento a efecto de que obre en su expediente y podamos reponer la tarjeta **ROBADA O EXTRAVIADA**.

#### El escrito deberá contener:

Nombre o Razón social

Descripción del acontecimiento

Número de la tarjeta

Datos Generales del vehículo

Nombre y firma del interesado

Al recibir su escrito, procederemos a validar la autenticidad de la petición conforme al registro de firmas en su expediente

Se procesará la nueva tarjeta que sustituye a la que le fue **ROBADA** o se le haya **EXTRAVIADO**.

Una vez producida la tarjeta en cuestión, le será cargado a su cuenta el importe acordado por reposición de tarjetas y le será entregada en su domicilio por parte del ejecutivo de ventas que le atiende.

#### **PLAZOS Y TIEMPOS DE ENTREGA:**

Bloqueo de tarjetas (**Inmediato**) en horas de oficina y previa confirmación del acontecimiento.

Entrega de reposición de tarjetas (**24 Horas**) a partir de la recepción de su escrito de petición.

#### **GARANTIA DE BLOQUEO:**

Una vez que Usted haya **BLOQUEADO** alguna tarjeta por **ROBO O EXTRAVIO, LA CAJA**, le garantiza que dicha tarjeta no podrá ser usada en la compra de combustible por persona alguna, ya que dicha tarjeta se encuentra **BLOQUEADA** en el sistema central.

Cualquier consumo o transacción efectuada posterior a la fecha y hora de reporte por escrito de **BLOQUEO TOTAL** a **LA CAJA**, le será bonificada en a cuenta (Siempre que se haya recibido el escrito y el **BLOQUEO** haya sido efectuado por personal de **LA CAJA**).

Cualquier duda o comentario sobre el particular, quedamos a sus amables órdenes en nuestro **CENTRO DE ATENCION A CLIENTES**.

**Sin otro particular, estamos para atenderlos**

**GRACIAS**