



Guía del conductor

Descarga las preguntas frecuentes que hemos preparado para tus conductores.

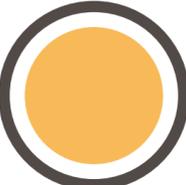
[Descargar](#)



Guía del conductor



Da clic para conocer el proceso completo.

-  ¿Cómo consultar el saldo de mi tarjeta?
-  ¿Qué hacer en caso de que la Terminal Punto de Venta haya rechazado la transacción?
-  ¿Dónde puedo cargar combustible?
-  La Terminal Punto de Venta me ha solicitado que ingrese un control, ¿a quién me debo dirigir?
-  ¿Cómo puedo realizar un pago con mi tarjeta en la Terminal Punto de Venta?

Selecciona la pregunta que deseas consultar

¿Qué debo hacer si ingresaron mal mi NIP 3 veces?

¿Qué hacer en caso de robo o extravío?

¿Cómo consulto los movimientos de mi tarjeta?

¿Qué es una Autorización Telefónica?

¿Qué hago si olvidé mi NIP?

¿Cómo consultar el saldo de mi tarjeta?



Sólo llama al teléfono que aparece al reverso de tu tarjeta. Escucha la grabación, presiona la opción **1** e ingresa los **16 dígitos** de tu tarjeta.



Envía un mensaje de texto al **22267** con los **16 dígitos de tu tarjeta** y recibirás un mensaje con tu saldo actual.

*Disponible para Telcel y AT&T

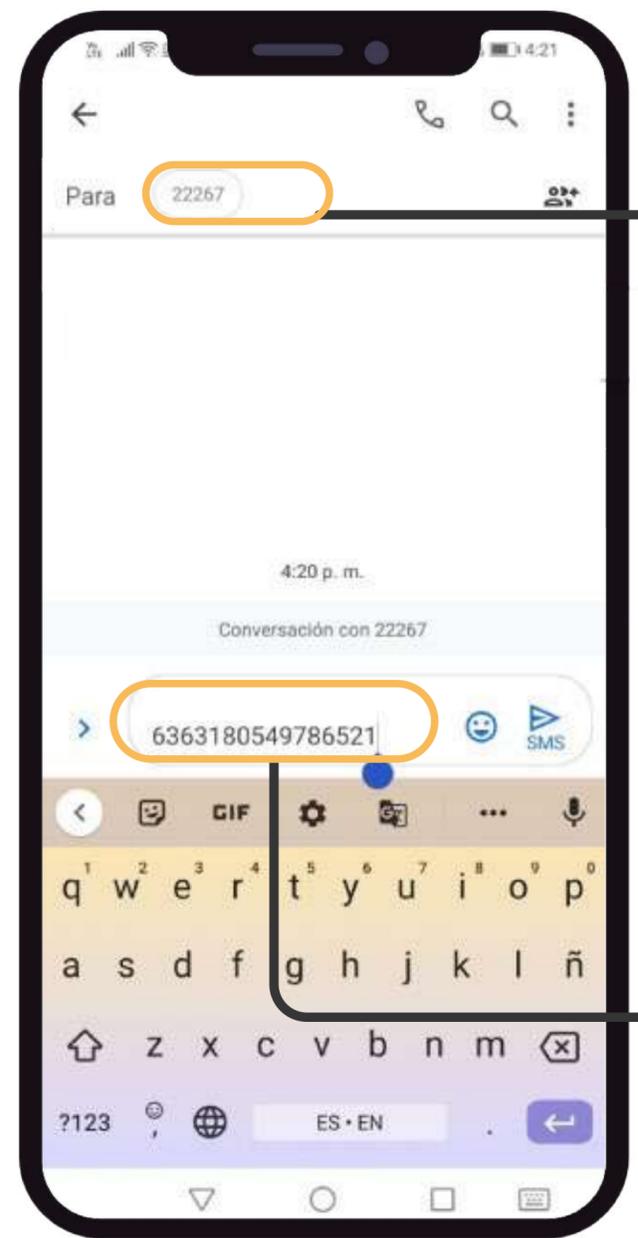


También puedes ingresar a la aplicación **Edenred Wallet**. Descárgala, regístrate y consulta tu saldo.

Disponible en:



<https://www.miticketwallet.mx/>



¿Qué hacer en caso de que la Terminal Punto de Venta haya rechazado la transacción?



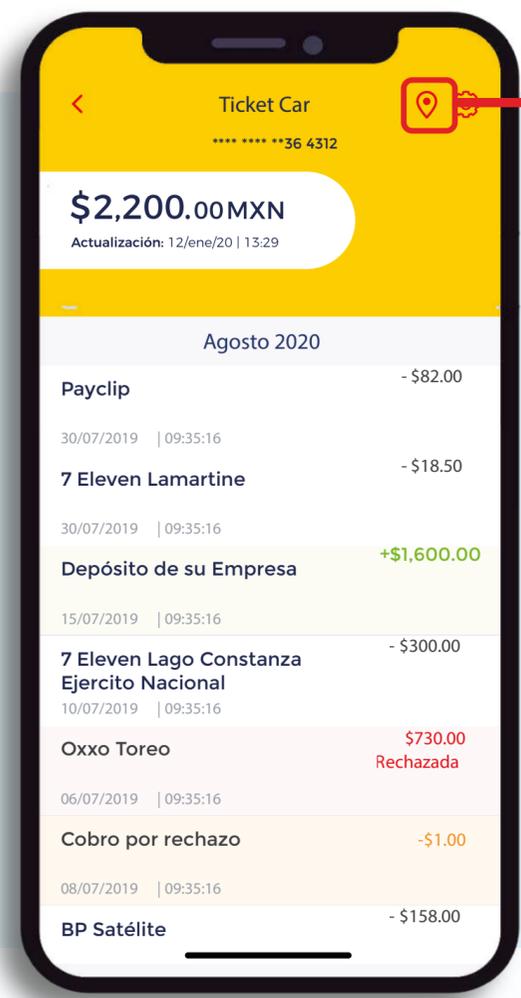
Este error aparece por la falta de comunicación con la **Terminal Punto de Venta**, solicita al despachador que la terminal cuente con más del **80%** de comunicación y que pase la tarjeta nuevamente.

Si persiste el problema se te recomienda revisar el saldo de la tarjeta.

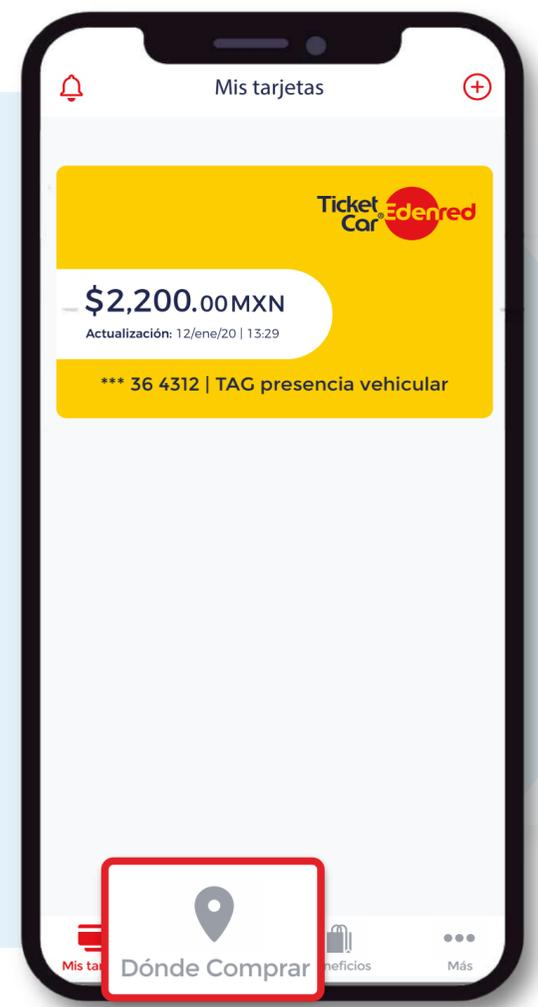
¿Dónde puedo cargar combustible?



www.edenred.com.mx



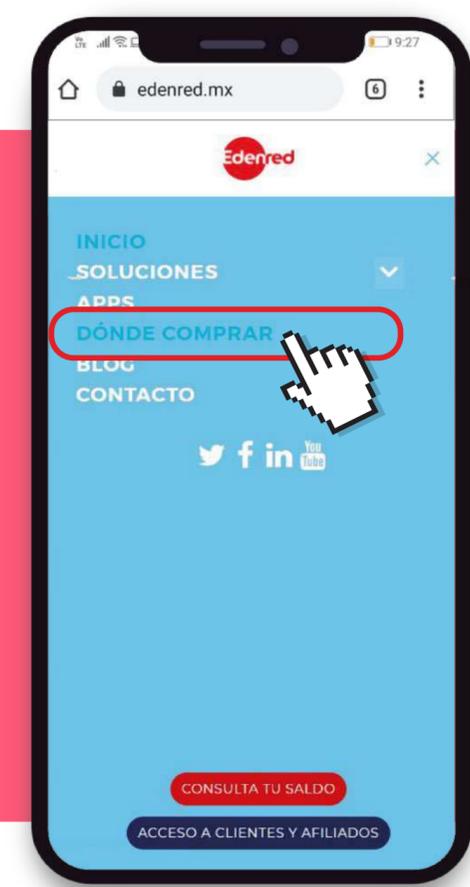
Desde el **icono** de tu tarjeta.



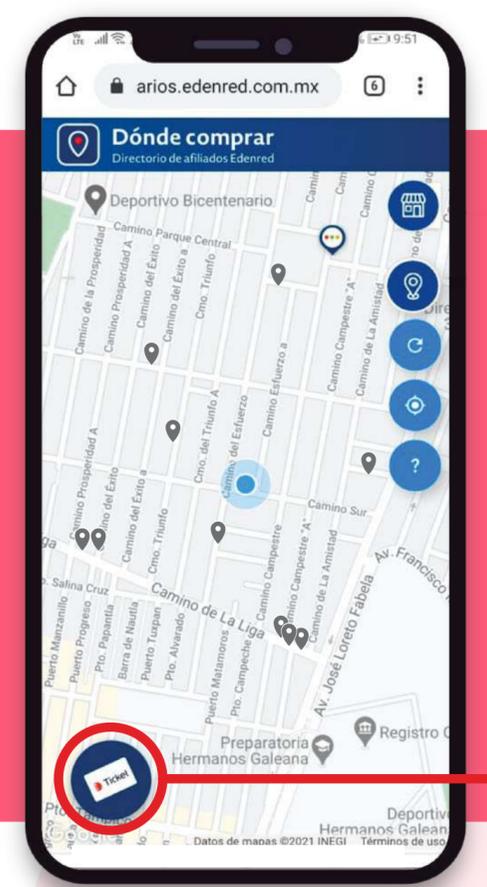
O bien, ingresa desde el menú inferior dando clic en: **"Dónde comprar"**.



Da clic en el menú



Selecciona el botón **"Dónde comprar"**.



Aparecerá un mapa en el cual **se mostrarán los establecimientos** donde podrás utilizar tu tarjeta.

La Terminal Punto de Venta me ha solicitado que ingrese un control, ¿a quién me debo dirigir?



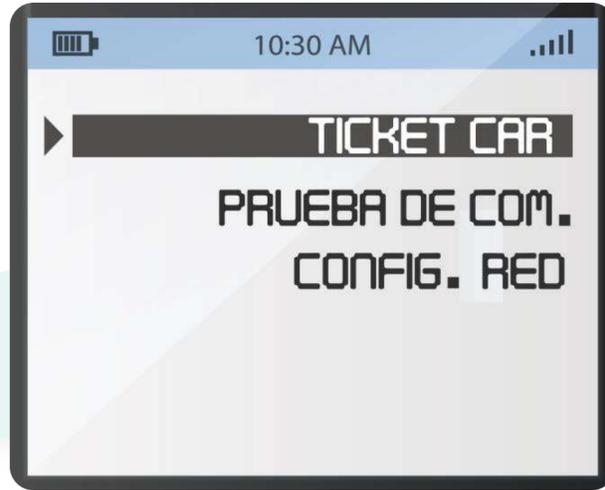
Por motivos de seguridad la única persona que puede proporcionarte los controles de tu tarjeta es el **administrador o la persona que te proporcionó la tarjeta.**

Comunícate con el **administrador**, una vez que cuentes con la información podrás realizar la operación en la **Terminal Punto de Venta** de la estación de servicio.

¿Cómo puedo realizar un pago con mi tarjeta en la Terminal Punto de Venta?



MENÚ



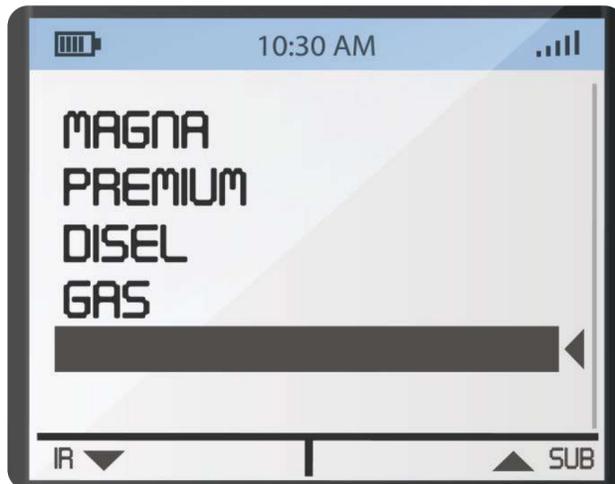
1. Selecciona la opción de Ticket Car®



2. Aparecerá el menú de opciones, selecciona la opción 1



3. Inserta la tarjeta o acerca el TAG a la pantalla



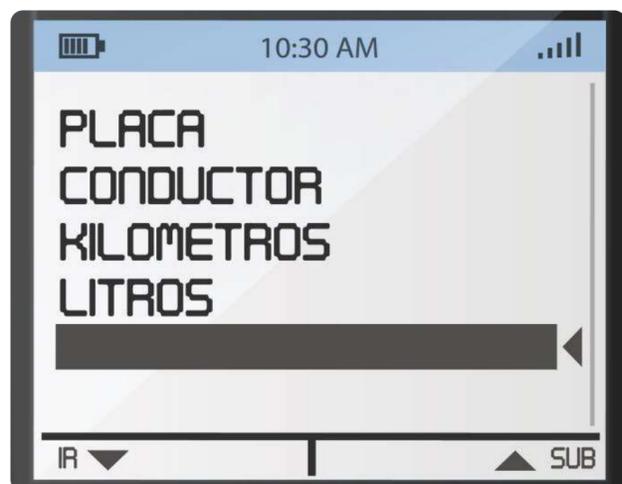
4. Aparecerá el listado de combustibles



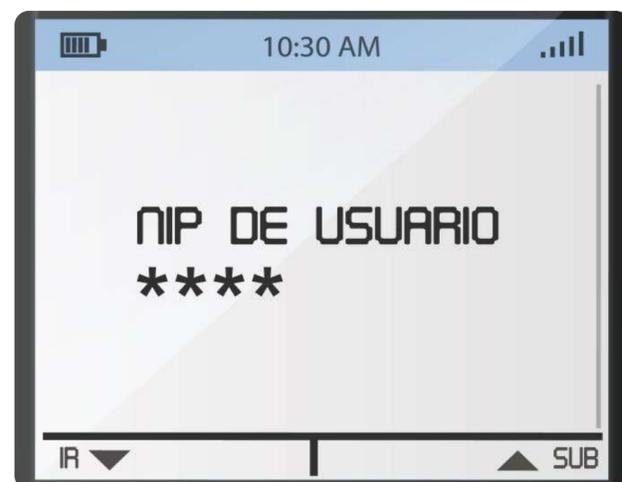
5. Ingresa el precio por litro (en caso de no estar configurado)



6. Ingresa la cantidad de litros cargados y presiona ENTER



7. Ingresas los controles
(En caso de que los solicite)



8. Ingresas el NIP de la
tarjeta y presiona ENTER



Se imprimirán dos comprobantes de compra: uno será para tí y el otro se lo quedará la estación de servicio

¿Qué debo hacer si ingresaron mal mi NIP 3 veces?



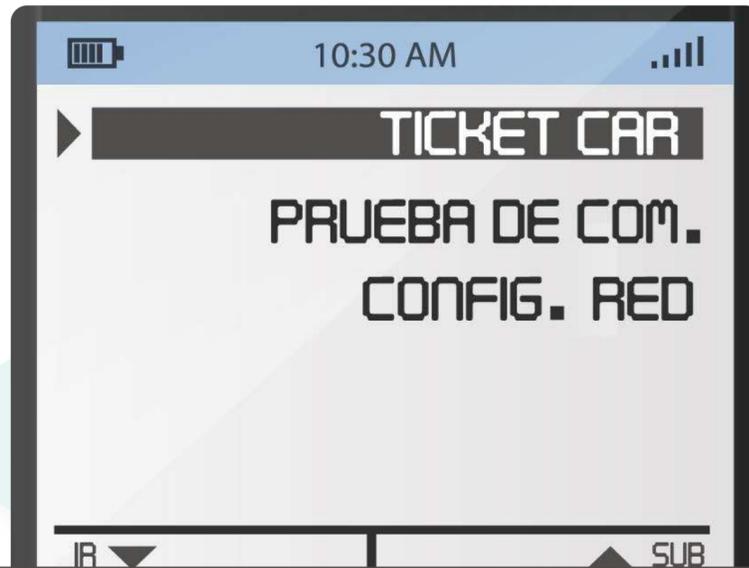
Si conoces el **NIP** de tu tarjeta, pero el despachador lo ingresó **3 ocasiones** de manera errónea, por seguridad se bloqueará el **NIP**.

Consulta aquí el proceso completo.

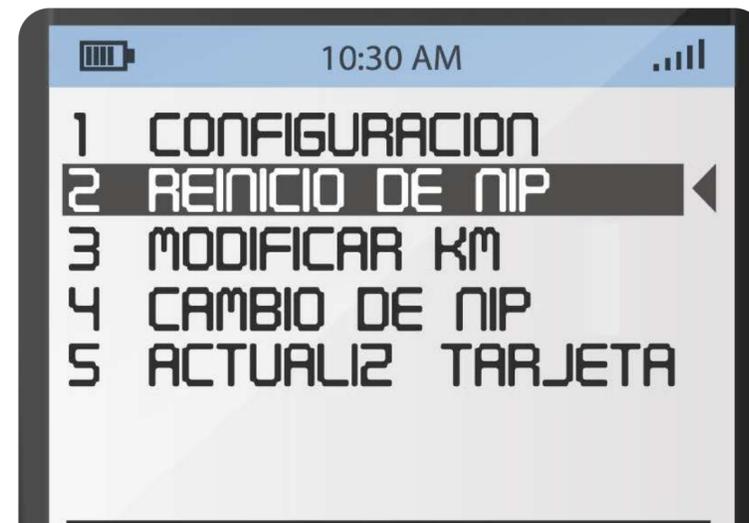
Desbloqueo de NIP



Desbloqueo de NIP



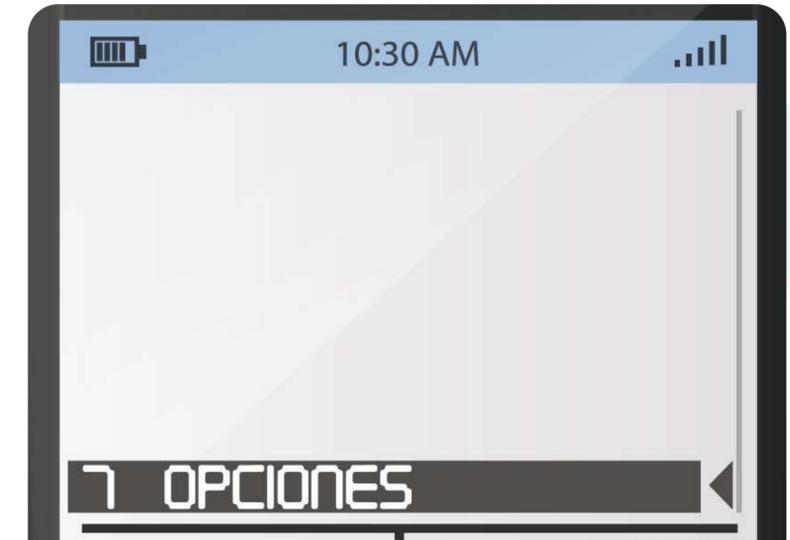
1. Selecciona Ticket Car®



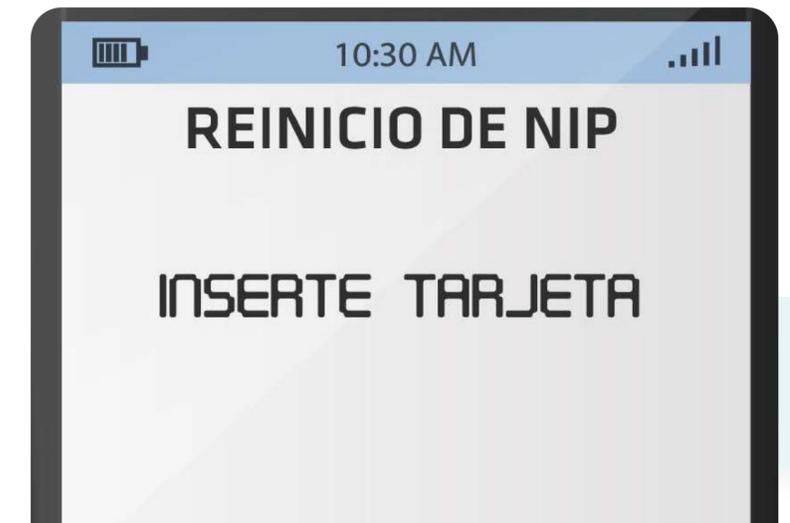
3. Selecciona Reinicio de NIP



4. Elige la opción Usuario



2. Elige Opciones



5. Inserta la tarjeta en la terminal



MENÚ



6. Ingresa tu NIP original, este consta de 4 dígitos numéricos



La terminal te confirmará que la operación ha concluido exitosamente

Ticket Car® Edénred

comercio punto clave
000007422 - 0000000000000000001922

Desbloqueo de nip

fecha -Hora: 14/08/21 1:09:12
tarj : 6363180040509119

el nip de su tarjeta
ha sido desbloqueado
con éxito



pospc 320160502E
pc00417051582

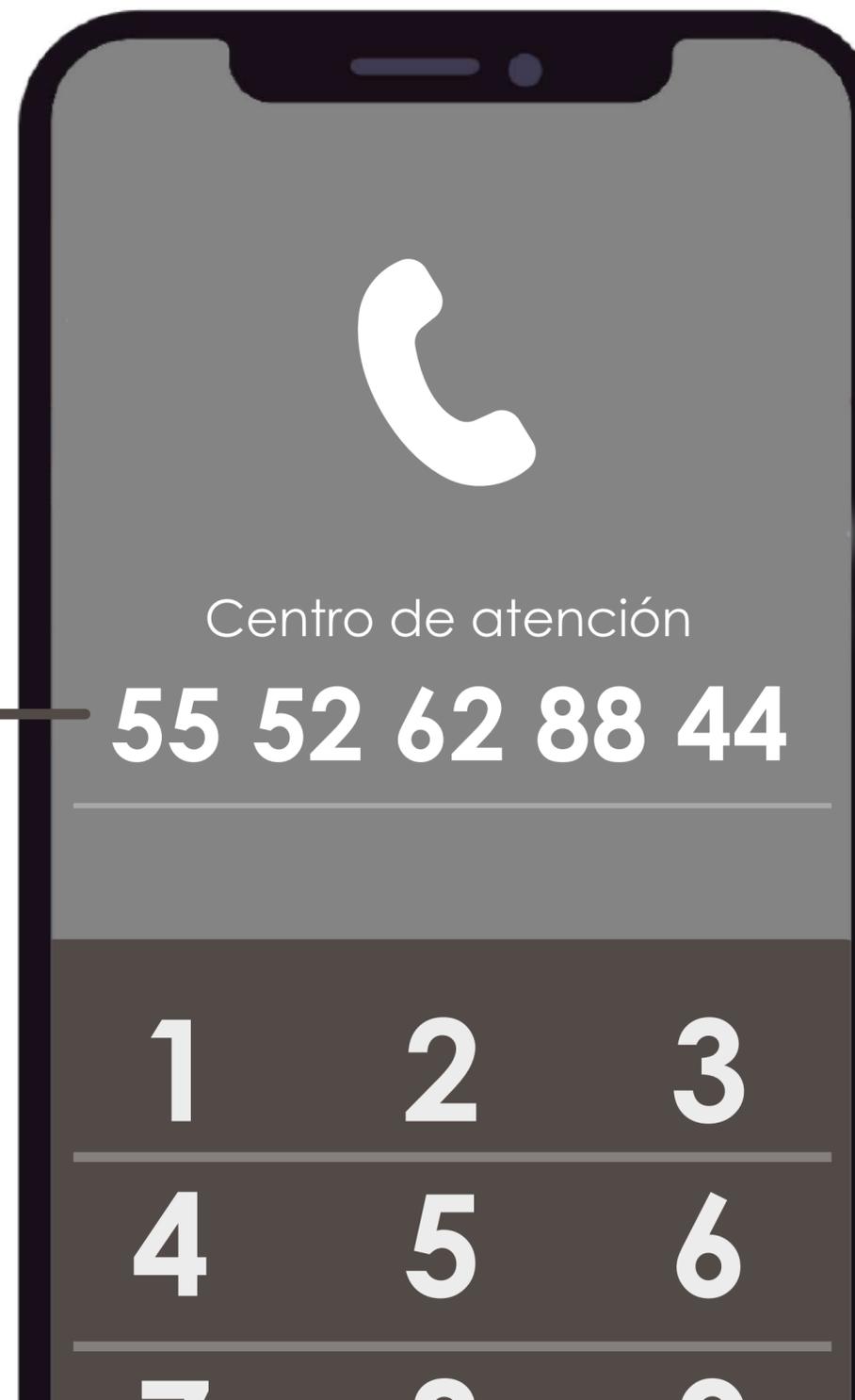
¿Qué hacer en caso de robo o extravío?



Si cuentas con el número de la tarjeta o si te registraste en la app **Edenred Wallet**, comunícate a los teléfonos de atención al cliente para realizar un bloqueo preventivo.

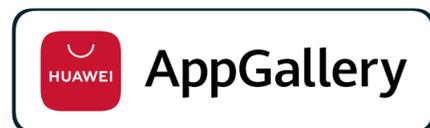


En caso de no contar con estos datos, será necesario que contactes a tu administrador o a la persona que te proporcionó la tarjeta.

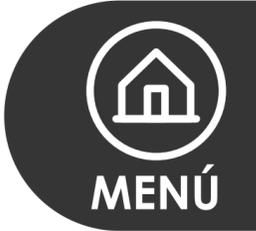
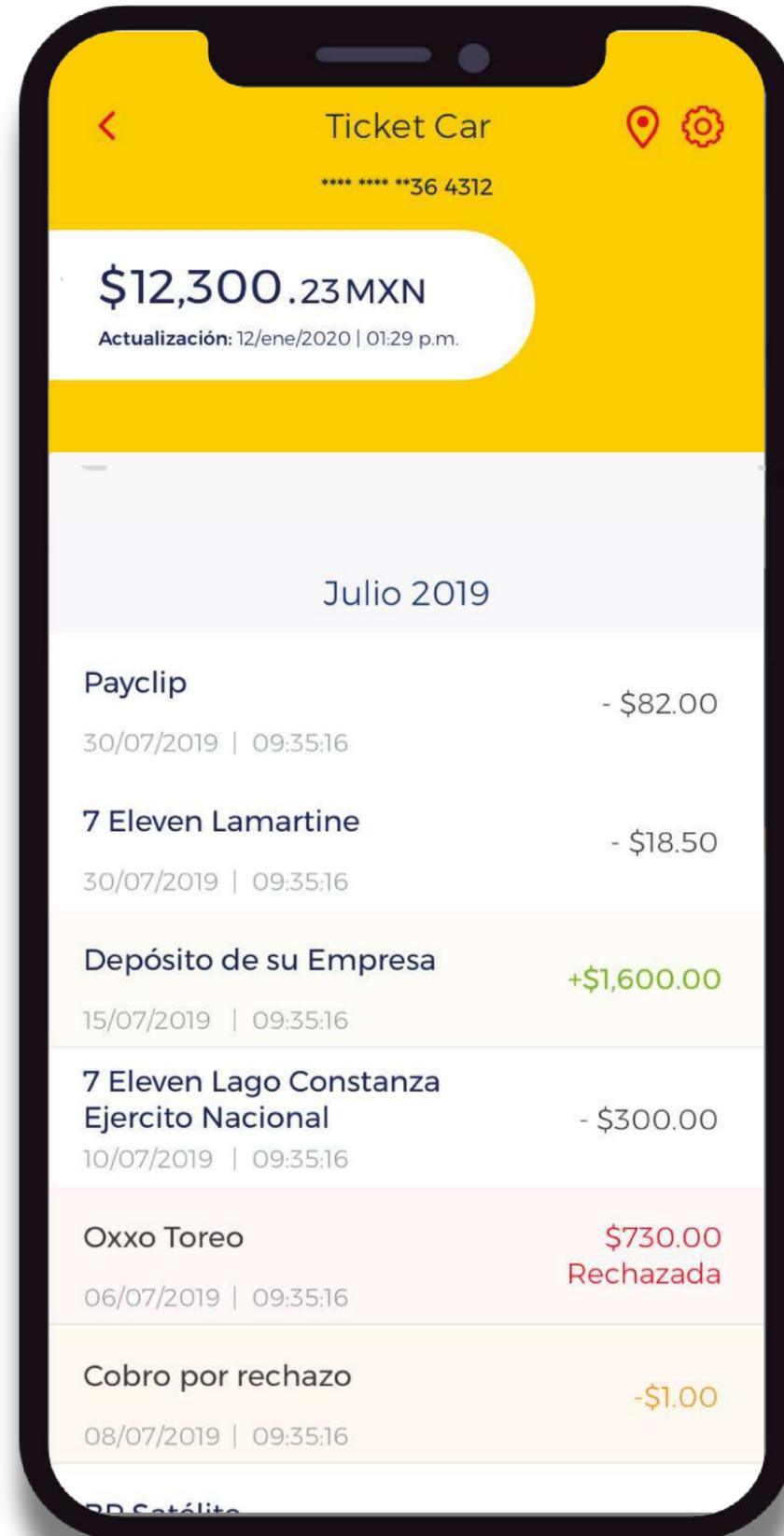


¿Cómo consultar los movimientos de mi tarjeta?

Puedes hacerlo a través de **Edenred Wallet**, disponible en:



<https://www.miticketwallet.mx/>



Identificarás fácilmente todas tus transacciones de hasta 90 días.

¿Qué es una autorización telefónica?



Es la operación que por medio de un ejecutivo de atención a cliente permite realizar el cobro al presentarse uno de los siguientes casos.

Terminal Dañada:

Cuando la Terminal Punto de Venta de la estación sufrió algún problema físico o de comunicación.

Tarjeta Dañada:

El chip de la tarjeta no puede ser leído en la terminal.

Tu administrador debe tener habilitada la Autorización Telefónica, si es así, solo debes comunicarte al teléfono que aparece a reverso de tu tarjeta.

¿Qué hago si olvidé mi NIP?



Paso 1:

Contacta a tu administrador o a la persona que te proporcionó la tarjeta para que genere desde su plataforma **Ticket Car**® el reinicio.

Paso 2:

Acude a la estación de servicio antes de las **12:00 a.m.** para que con el apoyo del despachador realices lo siguiente en la **Terminal Punto de Venta**.

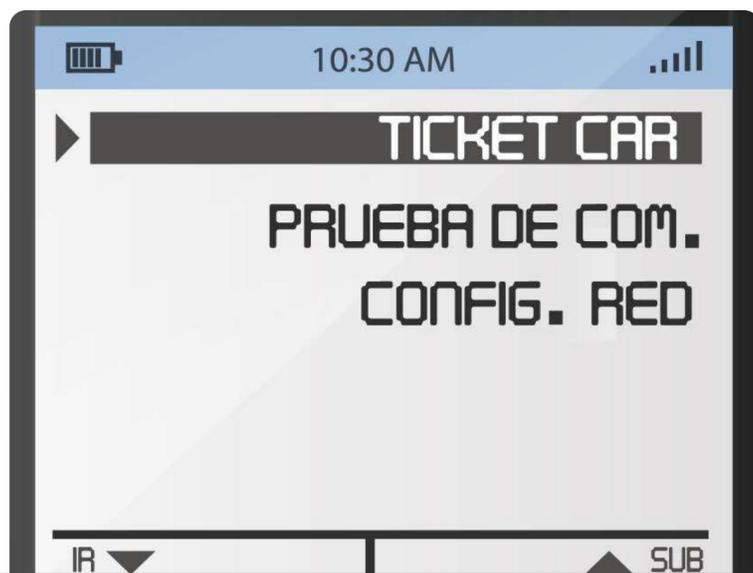
Consulta aquí el proceso completo.

Reset de NIP

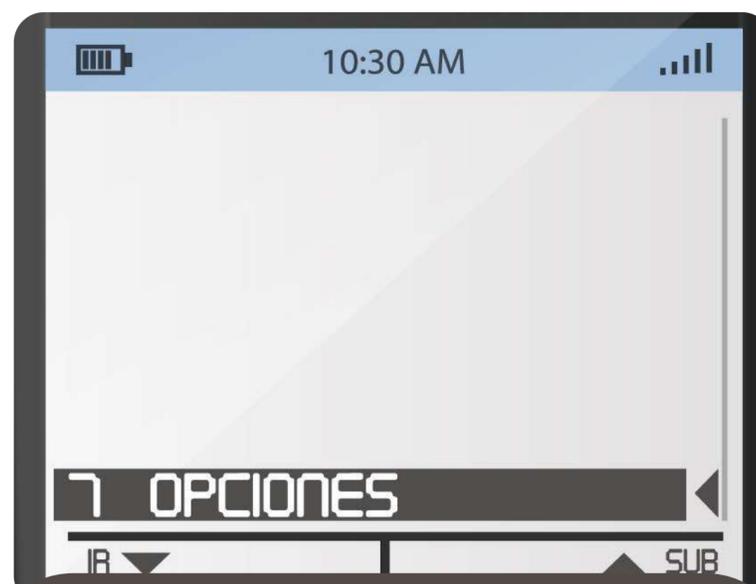
Reset de NIP



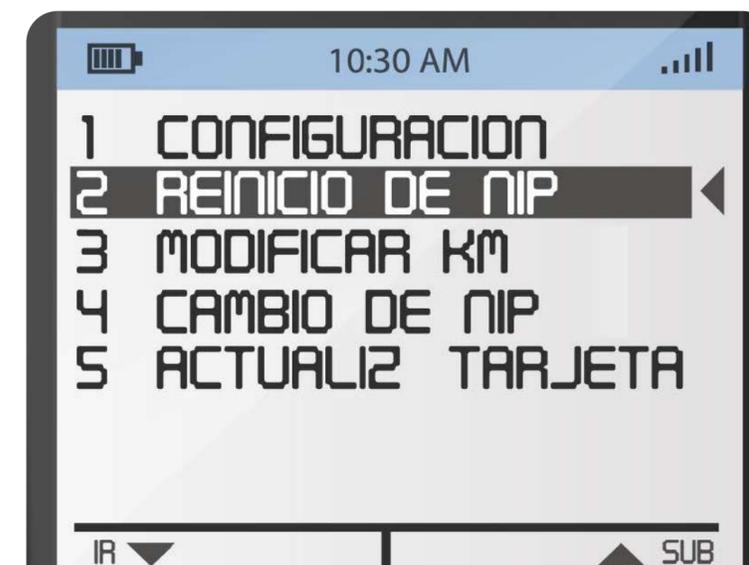
MENÚ



1. Selecciona Ticket Car®



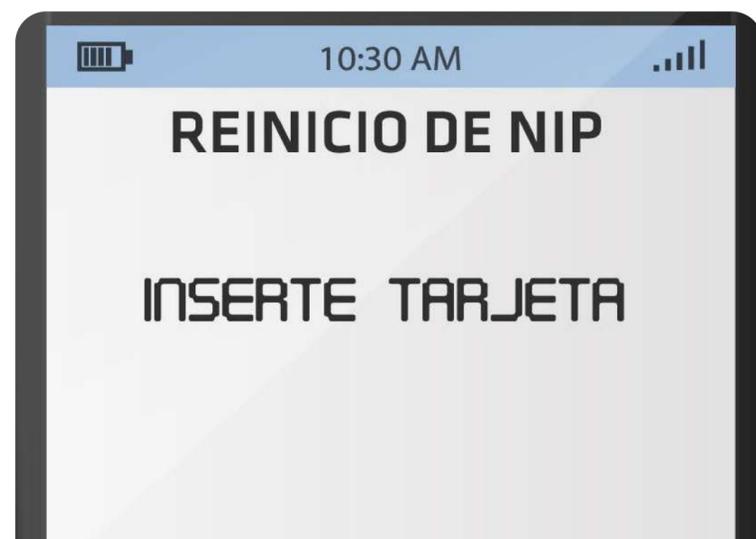
2. Elige Opciones



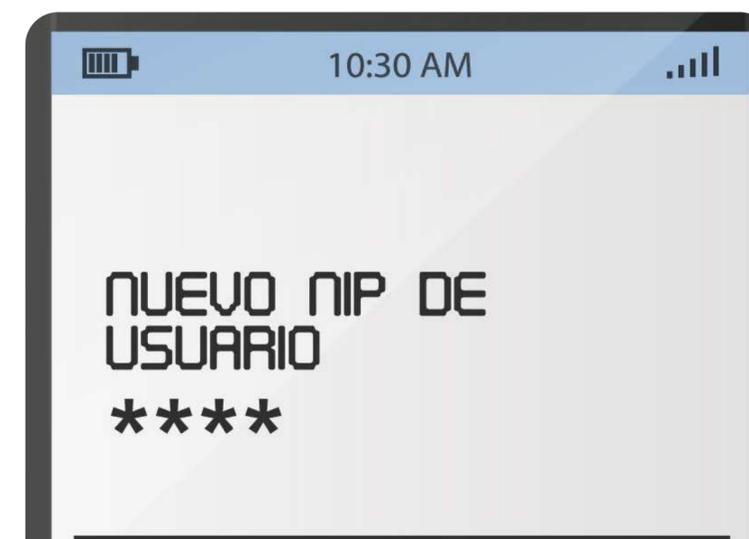
3. Selecciona Reinicio de NIP



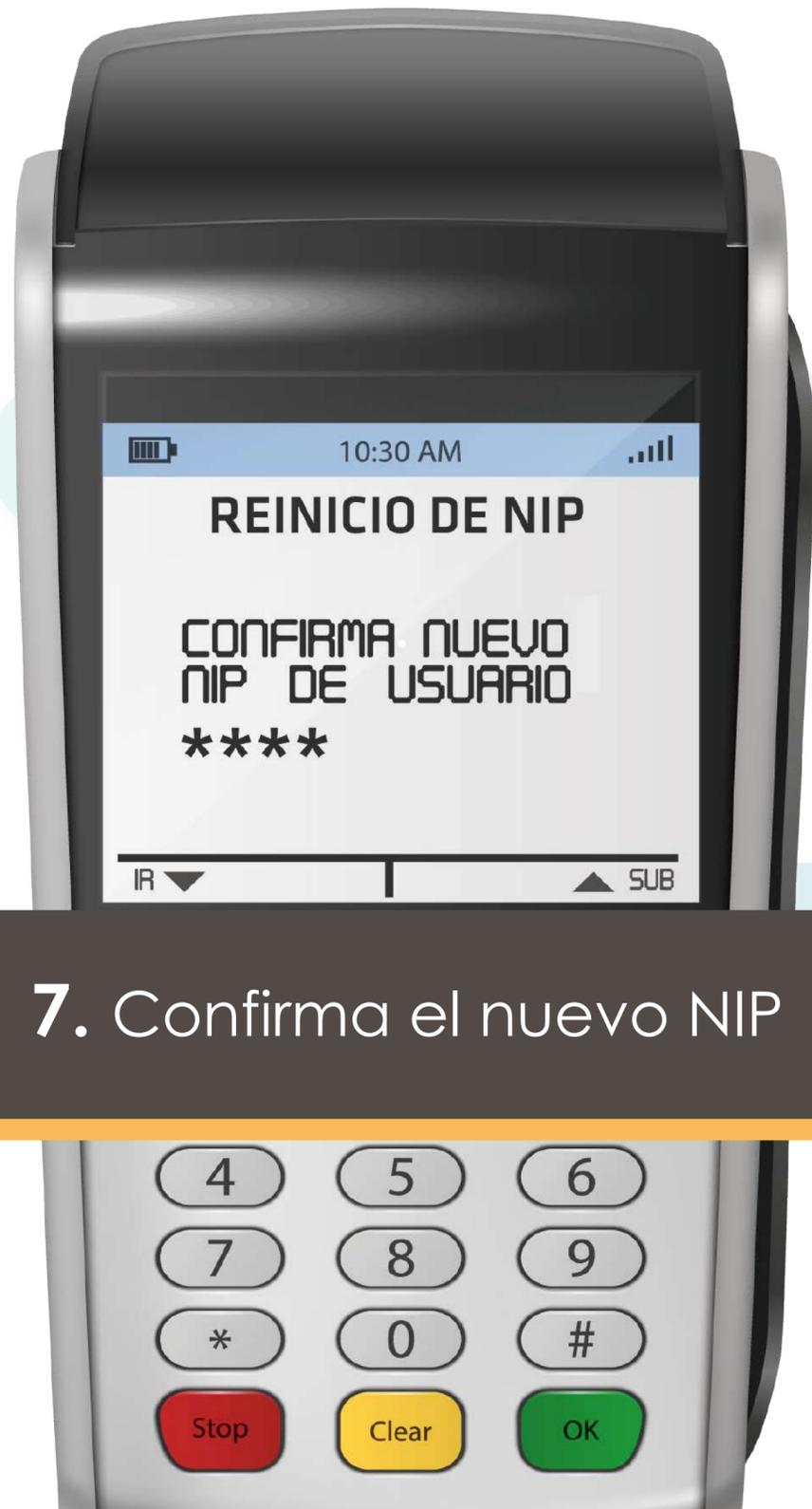
4. Elige la opción Usuario



5. Inserta la tarjeta en la terminal



6. Ingresas un nuevo NIP, este consta de 4 dígitos numéricos



7. Confirma el nuevo NIP

Ticket Car 

comercio punto clave
000007422 - 00000000000000001922

reinicio de nip

fecha -Hora: 14/08/21 1:09:12
tarj : 6363180040509119

el nip de su tarjeta
ha sido reiniciado
con exito

pospc 320160502E
pc00417051582



La terminal te confirmará que la
operación ha concluído exitosamente



MENÚ