

## PREGUNTAS FRECUENTES

### Usuarios

#### 1. ¿Dónde puedo utilizar las tarjetas Inntec?

En cualquier establecimiento de la república mexicana que cuente con Terminal Punto de Venta.

#### 2. ¿Cómo activo mi tarjeta Inntec?

Nuestras tarjetas **están activas desde el momento en que te hacen entrega de las mismas**, no es necesario comunicarse para activarlas.

#### 3. ¿Cómo consulto el saldo de mi tarjeta?

**Ponemos a tu disposición tres formas para realizar la consulta.**

- Vía web:** Ingresando a [www.inntecmp.com.mx/csm/](http://www.inntecmp.com.mx/csm/)
- App Mi Inntec:** Descargando nuestra aplicación desde la Play Store
- Vía telefónica** marcando sin costo al **33 9690 7701** uno de nuestros ejecutivos te atenderá.  
El número aparece al reverso de la tarjeta.

#### 4. ¿Cómo Consulto Mis Movimientos?

- Registrándote en [www.inntecmp.com.mx/registro](http://www.inntecmp.com.mx/registro), posteriormente ingresa a tu sesión y consulta tus movimientos.
- Marcando al **CAT (33) 9690 7701** (sin costo) un ejecutivo te atenderá.

#### 5. ¿Cuál es el horario de atención personalizada a través de nuestra línea Inntec?

Los **365 días** del año las **24 horas**.

#### 6. ¿Qué puedo comprar con mi tarjeta?

**Puedes utilizar tu tarjeta en cualquier comercio a nivel nacional que cuente con terminal punto de venta, con las siguientes restricciones de acuerdo a las características de los siguientes productos:**

**Dispensa.** Por disposición oficial **no podrás adquirir bebidas alcohólica ni productos del tabaco.**

**Restaurante.** Diseñada para consumir en restaurantes, cafeterías, comida rápida, y en general cualquier comercio que venta alimentos para su consumición inmediata o para llevar, incluyendo supermercados y clubes de mayoreo.

**Gasolina y Combustible.** Aceptada en Estaciones de servicio, dispensadores automáticos, gasolineras, distribuidores de gas licuado, diésel, petróleo y sus productos derivados.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 7. ¿Qué hacer en caso de robo o extravío?

**Debes cancelar tu tarjeta por alguna de estas opciones:**

- Comunícate a la Línea Inntec (33) 9690 7701** sin costo desde cualquier parte de la República en un horario de lunes a viernes de **8:00 a 22:00** horas y sábado de **9:00 a 20:00** horas, ten a la mano tu número de tarjeta, para agilizar el proceso desde tu móvil puedes bloquear la tarjeta y posteriormente llamar al **CAT** para que sea generada tu tarjeta de reposición, anota el número de folio asignado a tu reporte y el nombre de la persona que te atendió.
- Puedes reportar el robo o extravío de la tarjeta a través de nuestro **IVR las 24 horas los 365 días del año**, anota el folio de reporte de cancelación para cualquier trámite posterior.

**Al momento reportar tú tarjeta el saldo disponible queda protegido para que nadie pueda hacer mal uso de tus recursos.**

Puedes disponer de éste en cuanto recibas tu tarjeta de reposición en un plazo no mayor a **7 días hábiles**.

**Acude al área de Recursos Humanos de tu empresa a recoger la reposición.**

### 8. ¿Cómo me registro?

Registrarte es muy sencillo, únicamente **ingresa a la sección de registro** dentro de nuestro portal, de esta manera podrás acceder al detalle de tus depósitos, consumos, y dar seguimiento en línea a cualquier aclaración sobre los mismos.

### 9. Qué sucede si algún establecimiento rechaza las tarjetas Inntec ¿Qué hago?

En caso de tener algún inconveniente con la aceptación de tu tarjeta, por favor repórtalo en el siguiente link: [www.inntecmp.com.mx/reportes](http://www.inntecmp.com.mx/reportes) donde con gusto se dará seguimiento al caso.

### 10. ¿Cuál es la vigencia de mi saldo?

El saldo de tu tarjeta está disponible desde que te la entregan hasta la fecha de vencimiento indicada en la parte delantera de tu tarjeta con la leyenda **Válida hasta**, cabe mencionar que, si durante determinado tiempo no realizas compras con tu tarjeta, el saldo se mantendrá disponible.

### 11. ¿Cuál es la fecha de vencimiento de mi tarjeta Inntec?

Inntec Medios de Pago ofrece una vigencia de 7 años, los cuales corresponden al tiempo aproximado de vida útil de la banda magnética.

### 12. ¿Existe algún cargo o comisión por el uso de la tarjeta?

Los productos Inntec no generan cobros o comisiones de ninguna índole.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 13. En caso de querer realizar una aclaración ¿Cómo lo realizo?

- Marcando al **CAT (33) 9690 7701** (sin costo) un ejecutivo te atenderá.
- Por medio del correo **aclaramos@inntecmp.com.mx**

#### En ambos casos es necesario que el usuario reúna los siguientes requisitos:

- Copia de tarjeta legible por ambos lados, firmada al reverso (es importante que la tarjeta este firmada, de lo contrario no procede la aclaración).
- Copia de identificación oficial legible por ambos lados.
- Formato de aclaración firmado que le proporcionara el ejecutivo que le atendió.

48 horas posteriores a la aclaración el saldo será abonado a la tarjeta.

### 14. ¿Qué es un consumo no reconocido?

Es un cargo reflejado en la tarjeta, el cual el usuario no reconoce haber realizado.

#### Cientes

#### 1. ¿Qué es Inntec SIS?

Es un sistema de información interactivo desarrollada por Inntec Medios de Pago, diseñado para que nuestros clientes tengan el control total de sus operaciones en línea, depósitos, alta de tarjetas, facturación, estados de cuenta y reglas de negocio, a través de un sencillo menú de operaciones y su conjunto de reportes descargables.

#### 2. ¿Como puedo ingresar a Inntec SIS para los pedidos en línea?

Entra a **www.inntecmp.com.mx** en la sección de **Empresas** e introduce tu usuario y contraseña.

#### 3. Me interesa contratar más productos Inntec ¿Qué hago?

Puedes marcar a los teléfonos corporativos al **(33) 9690 7701** y solicitar la visita de uno de nuestros ejecutivos para otorgarte un mejor servicio, o dentro de nuestra misma página **www.inntecmp.com.mx** en la sección de contactos puedes dejar tus datos y nos podremos en contacto con tu empresa.

#### 4. ¿Cuál es el horario de atención personalizada a través de nuestra línea Inntec?

De lunes a viernes de **9:00 a 19:00 horas**.