



## Preguntas y respuestas

### ¿Cómo me descargo Repsol You?

Si tienes un smartphone Android, desde PlayStore, si tienes un iPhone desde AppStore.

### ¿Qué debo hacer si no puedo registrarme?

Si se presentan problemas al momento de registrarte, reintenta en unos minutos. Si el problema persiste, por favor escríbenos a [servicioalcliente@repsol.com](mailto:servicioalcliente@repsol.com) adjuntando tu número de DNI, nombre y apellidos.

### ¿Qué necesito para usar Repsol You?

Debes crear una cuenta con tus datos personales y tu DNI. Posterior a ello, recibirás un correo para validar que tu cuenta es la correcta ¡y listo! Ya puedes usar el App.

### ¿Qué es el Autoservicio?

Es la modalidad que te permite pagar, solicitar el producto y abastecerte sin necesidad de contar con un vendedor. ¡Todo lo haces tú mismo! Busca la Estación de Servicios más cercana para probar esta modalidad aquí.

### ¿Qué necesito para usar el Autoservicio desde el App?

Primero deberás registrar una tarjeta de débito o crédito en la sección: Mi Perfil, Mis Tarjetas. Luego, cuando te encuentres en una estación Autoservicio, el botón dentro del App se encenderá automáticamente.

Lee atentamente las instrucciones, selecciona el lado del surtidor donde te encuentres, selecciona el monto, el producto, el tipo de comprobante que necesitas ¡y listo! Pasarás al surtidor para que puedas abastecerte.

### ¿Por qué es seguro pagar con Repsol You?

Tu tarjeta y los pagos que realices trabajan sobre la pasarela de Izipay que cumple con todas las certificaciones de seguridad.

### Seleccioné la opción “Tanque lleno” y me cobraron más de lo que realmente abastecí.

El sistema tiene predeterminado un monto de S/.200 para esta opción. De igual forma, recibirás un correo electrónico con el monto final consumido, y en caso visualices en tus movimientos que se te ha cobrado más, se realizará un extorno directamente a tu tarjeta en un plazo no mayor a 72 horas. Recuerda que el tiempo depende la entidad bancaria con la que trabajes.

### Tuve problemas con el pago, me debitaron un monto que no consumí.

Si por error tu operación no se procesó, se realizará un extorno directamente a tu tarjeta en un plazo no mayor a 72 horas. Recuerda que el tiempo depende la entidad bancaria con la que trabajes.

### **¿Dónde puedo visualizar mi comprobante de pago?**

El comprobante de pago se guardará automáticamente en la sección Mi Perfil/Historial de transacciones, ahí podrás visualizarlo y también descargarlo.

### **¿Puedo usar mi Promocard?**

Si cuentas con el beneficio, al momento de seleccionar el comprobante de pago (boleta), el sistema automáticamente te aplicará el descuento que corresponda. Recuerda que la Promocard está asociada al DNI del titular. Puedes ver el ahorro que vas generando por usar el beneficio en la sección Mis Beneficios/Promocard. El ahorro que visualizarás es desde el momento en que te descargaste la App, no es retroactivo.

### **Estoy afiliado a la Alianza Repsol LATAM Pass ¿Puedo acumular millas?**

Si estás afiliado y tu consumo es mayor a S/50, el sistema te otorgará automáticamente las millas que acumulaste por tu consumo, siempre y cuando hayas solicitado boleta. Puedes ver las millas que acumulaste y el saldo total en la sección Mis Beneficios/LATAM Pass.

### **¿Cómo me registro a la alianza Repsol LATAM Pass?**

Si no estás registrado, el App detectará automáticamente que no formas parte de la alianza. Para registrarte, solo debe ir a la opción Mis Beneficios/LATAM Pass, aceptar los términos y condiciones ¡y listo! Aparecerá un mensaje dándote la bienvenida.

### **¿Qué otro beneficio me da Repsol You?**

Podrás acceder a descuentos en otros comercios tan solo mostrando el descuento desde tu celular.

### **¿Tengo un cupón de descuento, cómo lo uso?**

Primero deberás mostrar tu Repsol ID ubicado en Mi Perfil/Mi Repsol ID para que el vendedor pueda identificarte en el punto de venta, luego, el vendedor pasará todos tus productos, posteriormente, deberás mostrarle tu cupón para que pueda escanearlo y aplicarte el descuento.

### **¿Se puede generar factura con cupón de descuento ?**

Solo se puede generar boleta.

### **¿Puedo aplicar el cupón a varios productos?**

Solo puede aplicarse a un solo artículo en una sola compra. No es acumulable.

### **¿Puedo aplicar el beneficio de Ahorro AFP Prima si estoy aplicando un cupón de descuento?**

No se puede acceder al beneficio de Ahorro Ya si aplicas el cupón de descuento de tu APP Repsol.

### **¿Puedo acumular millas LATAMPASS si he aplicado cupón de descuento ?**

Sí se puede acumular millas y acumular el cupón de descuento . Siempre y cuando el consumo se igual o mayor a 50 soles.

