



PREGUNTAS FRECUENTES AVIApocket

1. Qué es AVIApocket?

AVIApocket es la nueva aplicación del Club AVIA para particulares. A través de ella podrás pagar en caja con tu móvil desde la app, obtener cupones descuento y consultarlos cuando quieras, ver tu saldo de eurovales, localizar tu estación de servicio AVIA más cercana, ver los servicios que ofrece y realizar retos para conseguir más descuentos.

2. ¿Cómo puedo descargarme la app?

Descargarla es gratis y además ahora estamos regalando 5€* (**de momento la promo es hasta el 31/05*) solo por descargarla. Para descargarla:

- Si tienes un móvil Android, accediendo a la tienda de aplicaciones Google Play y buscando “AVIApocket”.
- Si tienes un móvil iOS, accediendo a la tienda de aplicaciones Apple Store y buscando “AVIApocket”.
- Escaneando el QR de los materiales que hemos colocado en la estación.

3. ¿Cómo puedo acceder por primera vez?

Es muy sencillo. Tienes dos opciones:

- **Si ya eres socio del Club AVIA**, haces clic en “Iniciar sesión” y escribes tu email en el campo de email y luego haces clic en “¿Olvidaste contraseña?”. Hemos configurado el sistema para que cada usuario genere una nueva contraseña más robusta. **Todos los usuarios que accedan por primera vez a la app van a tener que resetearla.** Escribes tu email en el campo habilitado dentro de “¿Olvidaste contraseña?” y das a “Enviar mensaje para cambiar la contraseña”. Una vez hecho saltará un mensaje de que ya se ha enviado un email. Revisa los últimos emails que has recibido y tendrás que haber recibido uno de “Envios ClubAVIA”, si en unos minutos no lo ves, comprueba que has escrito correctamente el email y revisa tu carpeta de spam en el email.

Una vez recibes el email, haz clic en el enlace que aparece en el email y te dirigirá a una página donde te solicita incluir dos veces tu nueva contraseña. La contraseña debe tener al menos 6 caracteres (pueden ser minúsculas, mayúsculas, letras y dígitos e incluir caracteres especiales). Haces clic, en confirmar contraseña y cierras esa página y vuelves a la app. En la app accedes a Iniciar sesión e incluyes tu email y la nueva contraseña. ¡Importante! Puede que no recuerdes el email con el que te diste de alta en Club AVIA o puede que cuando te diste de alta no informaras tu email. En ese caso, te saltará un error en la app, si tienes cualquier problema de acceso no dudes en ponerte en contacto con nuestro departamento de atención al cliente a través del 943 157 867 (pueden completar tu email al momento para que

puedas acceder) o si lo prefieres, escribe un email a ATENCION AL CLIENTE CLUB AVIA atencionalcliente@clubavia.es.

- Si no eres socio del Club AVIA y quieres registrarte, accede a “Registrar”, completa tu NIE/NIF, email, contraseña y haz clic en “Registrar”. Antes de poder acceder a la app, te va a solicitar que aceptes los Términos y Condiciones de la app.

Si lo prefieres, también puedes iniciar sesión o registrarte con Google, tendrás que añadir tu NIE/NIF y generar una contraseña para poder acceder. Y haces clic en “Registro completado”.

4. ¿Cómo puedo acceder si ya había accedido otra vez?

Si ya has accedido previamente a la app, posiblemente tu sesión esté abierta y no tengas que iniciar sesión. Si está cerrada la sesión, simplemente tendrías que acceder a “Iniciar sesión” e incluir tu email y contraseña.

5. ¿Cómo puedo cambiar mi contraseña?

Todos los usuarios que accedan por primera vez a la app van a tener que resetearla. Escribes tu email en el campo habilitado dentro de “¿Olvidaste contraseña?” y das a “Enviar mensaje para cambiar la contraseña”. Una vez hecho saltará un mensaje de que ya se ha enviado un email. Revisa los últimos emails que has recibido y tendrás que haber recibido uno de “Envíos ClubAVIA”, si en unos minutos no lo ves, comprueba que has escrito correctamente el email y revisa tu carpeta de correo no deseado en el email. Una vez recibes el email, haz clic en el enlace que aparece en el email y te redirigirá a una página donde te solicita incluir dos veces tu nueva contraseña. La contraseña debe tener al menos 6 caracteres (pueden ser minúsculas, mayúsculas, letras y dígitos e incluir caracteres especiales). Haces clic, en confirmar contraseña y cierras esa página y vuelves a la app. En la app accedes a Iniciar sesión e incluyes tu email y la nueva contraseña.

Si quieres también puedes cambiar tu contraseña desde la propia aplicación. En la pantalla de inicio arriba a la derecha está una caricatura, que es el acceso a “Mi cuenta”. Ahí aparece una opción que es “Cambiar contraseña”, recuerda que el formato de la contraseña es de al menos 6 caracteres (pueden ser minúsculas, mayúsculas, letras y dígitos e incluir caracteres especiales). Una vez las hayas escrito dos veces, das a “Guardar” y listo.

6. ¿Si me descargo AVIApocket pierdo mis datos Club AVIA?

No, justo una de las ventajas principales de AVIApocket es que todos tus ahorros acumulados, cupones, tickets... aparecen en la app. Así te olvidas de llevar la tarjeta de Club AVIA física, de los papeles de tickets y cupones, ¡mucho más cómodo!

7. ¿Qué formato tiene que tener la contraseña?

La contraseña debe tener al menos 6 caracteres (pueden ser minúsculas, mayúsculas, letras y dígitos e incluir caracteres especiales).

8. ¿Qué son los eurovales?

1 Eurovale equivale a 1euro. Por ejemplo, si tienes acumulado en tu saldo de Club AVIA 5Eurovales, los puedes canjear por 5€ en tus próximos repostajes o compras en tienda en Estaciones AVIA. Si decides canjear eurovales, el importe mínimo a canjear es 1€.

10. ¿Cómo consigo eurovales?

Los eurovales se consiguen en cada repostaje o compra en tienda. Como base, solo por ser del Club AVIA consigues un 2% en carburante y un 5% en tiendas AVIA, que se acumulan en forma de eurovales en tu saldo Club AVIA, para que lo puedas utilizar para futuras compras o repostajes en nuestras estaciones.

11. ¿Cuál es la promoción de bienvenida?

Descargarte la app de AVIApocket te regalamos 5€* (**de momento la promo es hasta el 31/05*). ¿Qué tienes que hacer para conseguirlo? Descárgate la app e inicia sesión o regístrate. Una vez dentro de la aplicación, verás dos cupones, uno de 3€vales y otro de 2€vales. ¿Cómo puedes conseguirlos? Repostando o comprando 30€ o más en tu próxima visita a AVIA. La primera vez que repostajes o compres 30€ o más y canjees el cupón de 3€vales se te acumularán a tu saldo Club AVIA. La segunda vez que compres o repostes 30€ o más y canjees el cupón de 2€vales, se te acumularán los 2€vales en tu saldo Club AVIA. Estos 5€vales podrás utilizarlos en tus próximos repostajes o compras en AVIA. **No se puede utilizar más de un cupón en cada compra.** Estos cupones se pueden canjear mediante el pago en caja de la app o si prefieres pagar con otra tarjeta o en efectivo, los puedes mostrar al paso por caja haciendo clic encima de ellos para que el trabajador AVIA pueda escanear el código de barras que aparece abajo en el cupón.

12. ¿Qué es un cupón?

Un cupón es una oportunidad de ahorrar. Desde AVIA lanzamos continuamente campañas de cupones para nuestros socios, para que puedan ahorrar en sus próximas visitas a AVIA. Un cupón es un documento que por hacer una acción, consigues un ahorro extra. Por ejemplo, compra o repostas 30€ en AVIA y consigues 1€vale de regalo. Entonces la próxima vez que vayas a AVIA y gastes 30€ y utilices ese cupón, se te acumulará un eurovale de regalo en tu saldo de Club AVIA. Hay muchos tipos de cupones, de descuento directo en €, en %, de regalo de eurovales, de productos... En la app los encontrarás en el apartado "Club AVIA" y los puedes añadir en tu pago a través de la app o bien si vas a pagar con

metálico, puedes enseñar la numeración que aparece en el código de barras del cupón para que la Estación lo canjee manualmente.

13. ¿Qué son los retos?

Los retos son acciones que te proponemos realizar para conseguir más puntos y descuentos. Hay distintas categorías dentro de AVIApocket:

- **Perfil:** en este apartado tenemos los retos relativos al perfil, a la descarga de la app y a completar datos.
- **Servicios:** Este apartado es relativo a los servicios que ofrece AVIApocket, en este caso cada vez que utilices el navegador de la app o realices pagos en caja avanzas en los retos.
- **Ahorro:** Son retos que permiten ahorrar. Existen retos exprés que si consigues completar consigues más ahorros y cupones y por otro lado, cada vez que canjees un cupón avanzas en el reto de loco por los cupones.
- **Hábitos:** Son retos relacionados con acciones que realizas habitualmente, como por ejemplo comprar en tienda, comprar gasolina INNOVA Diesel Max e INNOVA 98, así como tus repostajes en AVIA, que según vayas realizando avanzas en los distintos retos.

Cuanto más retos consigas completar, mayor avance tendrás, obtendrás más puntos y puedes conseguir más descuentos. Ya que algunos retos están asociados a cupones descuento. Además, avanzas en el ranking en base a los puntos que vayas consiguiendo.

Puedes elegir el nombre que aparece en el ranking dentro del apartado de “Mi Cuenta” > “Mi Perfil” y abajo del todo puedes decidir si aparecer o no en el ranking y elegir un alias con el que aparecer.

14. ¿Cómo puedo ver mis tickets?

Puedes ver tus tickets de compra accediendo al apartado de “Club AVIA” dentro de AVIApocket. Encontrarás tus últimos tickets en el apartado “Historial de compras”. Si quieres más detalle, haz clic en “Ver todo”. Así verás el total de eurovales disponibles ahora mismo y el ahorro total acumulado hasta la fecha.

Si haces clic encima del ticket que te interese, se muestra un desglose de la compra realizada (artículos adquiridos, importe, descuentos aplicados y eurovales obtenidos con esa compra). También tienes el detalle de en qué estación se ha realizado la compra y la fecha.

15. ¿Puedo descargarme una factura desde AVIApocket?

Ahora mismo esta opción no está disponible, pero estamos trabajando para que podamos tener esta funcionalidad pronto. Por el momento, si necesitas factura por favor, solicítala como hasta ahora al personal de la Estación que estará encantado de ayudarte.

16. ¿Cómo puedo ver mi saldo de eurovales disponible?

En la pantalla de inicio tienes un apartado que te indica “Eurovales disponibles”. Además, puedes acceder al apartado de Club AVIA, en “Historial de compras”, “Ver todo” y ahí aparece el detalle de los eurovales disponibles y el ahorro total acumulado hasta la fecha.

17. ¿Cómo puedo ver los cupones que tengo disponibles?

En la pantalla principal de Club AVIA te indica cuántos cupones tienes disponibles, pero si quieres ver el detalle, puedes hacerlo accediendo al apartado de “Club AVIA” y puedes hacer clic encima de los cupones para ver las condiciones.

18. ¿Cómo puedo ver mi tarjeta Club AVIA?

Cuando accedes a la pantalla principal de AVIApocket verás una imagen de una tarjeta de Club AVIA roja, puedes hacer clic encima o ir directamente al apartado de “Club AVIA”. En rojo verás tu tarjeta Club AVIA con los eurovales disponibles. Si haces clic encima de la tarjeta, se muestra en grande el QR de tu tarjeta y la numeración de la misma.

19. ¿Cómo incluyo una tarjeta de pago?

El gran beneficio de AVIApocket, es que además de tener toda la información de tu cuenta de Club AVIA en un solo sitio puedes pagar en caja a través de la app. Para poder hacerlo, tienes que tener incluida una tarjeta de pago. Para incluirla, ve a la pantalla principal de la app, y arriba a la derecha verás un icono de una caricatura, que es el acceso a “Mi cuenta”. Dentro de este apartado accede a “Mi Perfil” y luego accede a “Tarjetas”, ahí puedes incluir la información completa de tu tarjeta de pago. Puedes añadir las que quieras y luego al realizar el pago seleccionas la que quieres utilizar. Una vez incluida, se inicia un proceso de “tokenización” para que se asocie la tarjeta con la app de forma segura con tu banco. Una vez realizados los pasos que se indican por el propio banco, tu tarjeta debería haberse añadido correctamente. Si tienes cualquier tipo de problema por favor contacta con nuestro departamento de atención al cliente a través del 943 157 867 o si lo prefieres, escribe un email a ATENCION AL CLIENTE CLUB AVIA atencionalcliente@clubavia.es.

20. ¿Cómo puedo pagar a través de la app?

Lo primero comprueba que tienes incluido al menos una tarjeta de pago en AVIApocket. Y sigue estos sencillos pasos:

1. Realiza tu repostaje como realices habitualmente.
2. Accede al botón rojo “Pagar”

3. Selecciona una tarjeta de pago, si tienes varias elige la que prefieras utilizar en este caso.
 4. En el apartado de Eurovales, si quieres canjear algunos, incluye la cifra que quieras utilizar (mínimo tiene que ser 1€vale). Si no quieres canjear puedes dejarlo a cero.
 5. En el apartado de Cupones, selecciona si quieres canjear alguno. Como máximo se puede canjear un cupón por compra.
 6. Das a comenzar y se genera un QR que tiene unos 15 minutos de caducidad. Enséñaselo al expendedor para que lo escanee. Una vez lo escanee, te saldrá un resumen de la compra en AVIApocket para que confirmes el pago. Cuando confirmes el pago se enviará la información y el expendedor te confirmará si el pago se ha realizado correctamente.
- ¡Y ya está! Haciendo esto habrás pagado con el QR, que ya incluye la tarjeta de pago seleccionada, los cupones, los eurovales seleccionados y tu tarjeta Club AVIA para seguir acumulando eurovales.

21. ¿Cómo puedo conseguir eurovales (fidelizar la compra con mi tarjeta Club AVIA) cuando vaya a pagar en la Estación?

En el caso de que quieras pagar a través de la app con tarjeta tienes el detalle de cómo hacerlo en la pregunta [¿Cómo puedo pagar a través de la app?](#), con ese método directamente ya estás fidelizando la compra al pagar con la app.

Sin embargo, si lo que quieres es pagar en efectivo o no pagar desde la app, pero quieres seguir beneficiándote de las ventajas del 2% en carburante y 5% en tienda por ser de Club AVIA, simplemente, cuando vayas a realizar el pago enseña al expendedor el QR de tu tarjeta Club AVIA, que encontrarás en la app dentro del apartado “Club AVIA”. Hay algunas estaciones de servicio que no pueden escanear el QR desde el móvil, en esos casos, con decirles el DNI valdría para seguir acumulando ventajas.

22. ¿Cómo canjear un cupón a través de la app?

Si el cupón se quiere canjear a través del pago en caja, el cupón se selecciona durante el proceso de pago, tras hacer clic en el botón Pagar > Pago en caja.

Si el cupón no se quiere canjear a través del pago con la app, accede al apartado “Club AVIA” y haz clic encima del cupón que quieras canjear y una vez se muestre ve abajo del todo, donde aparece el código de barras y enséñaselo al trabajador AVIA cuando vayas a pagar en la estación.

23. ¿Cómo puedo añadir un cupón que no tengamos aún manualmente en la app?

Puntualmente desde AVIA habrá campañas de cupones descuento, que informaremos y podrás añadir manualmente con un código. ¿Cómo puedes añadir el cupón? Accede al apartado de “Club AVIA” de AVIApocket y a la derecha del apartado “Tus cupones” hay una opción de “Añadir cupón +”, haces clic ahí y hay dos formas de añadirlo. Si tienes un código QR que te indica que escaneándolo consigues un cupón descuento, puedes seleccionar la opción “escanear código QR”, en caso de que lo que te hayan dado sea un código, tienes que introducirlo donde se especifica “Código del cupón” y haces clic en “Añadir”. Cuando vuelvas a la pantalla de inicio debería mostrarse el cupón añadido.

24. ¿Cómo puedo beneficiarme de las ventajas y descuentos en partners que aparecen en la app?

Accede a los banners (imágenes) que aparecen en la app y lee la promoción que tenemos. También puedes obtener la información en <https://www.clubavia.es/marcas-asociadas>.

25. ¿Cómo puedo encontrar los servicios que ofrece una estación?

Si accedes desde la pantalla principal al apartado “Estaciones”, busca la estación que te interesa a través del buscador o del mapa y podrás ver un desglose de todos los servicios con los que cuenta, incluido si acepta o no el pago en caja vía AVIApocket.

26. ¿Cómo puedo utilizar el navegador de la AVIApocket para llegar a una estación?

Si accedes desde la pantalla principal al apartado “Estaciones”, busca la estación que te interese a través del buscador o el mapa y accede a ella, luego haz clic en el botón de la flecha que aparece abajo a la derecha de la foto y comienza la navegación.

27. ¿Dónde puedo encontrar los Términos y condiciones de la app?

Ve a la pantalla principal de la app, y arriba a la derecha verás un icono de una caricatura, que es el acceso a “Mi cuenta”. Dentro de este apartado accede a “Mi Perfil” y ahí aparece el apartado de Términos y Condiciones que puedes consultar.

28. ¿Dónde puedo contactar con vosotros?

Ve a la pantalla principal de la app, y arriba a la derecha verás un icono de una caricatura, que es el acceso a “Mi cuenta”. Dentro de este apartado accede a “Mi Perfil” y ahí aparece el apartado de Contacto. Hay 3 formas de contactar con nosotros: por teléfono, llamando al 943 157 867, enviando un email a ATENCION AL CLIENTE CLUB AVIA atencionalcliente@clubavia.es o escribiendo a través del formulario de la app.

29. ¿Dónde puedo configurar las notificaciones de AVIApocket?

Ve a la pantalla principal de la app, y arriba a la derecha verás un icono de una caricatura, que es el acceso a “Mi cuenta”. Dentro de este apartado accede a “Mi Perfil” y ahí aparece el apartado de Notificaciones. Accedes y seleccionas tus preferencias.

30. ¿Cómo se añade un nuevo vehículo?

Ve a la pantalla principal de la app, y arriba a la derecha verás un icono de una caricatura, que es el acceso a “Mi cuenta”. Dentro de este apartado accede a “Vehículos” y añade la información sobre tu vehículo.

31. ¿Caducan los eurovales?

Tal y como se especifica en las bases legales del Club AVIA se puede cancelar el saldo por una de estas dos causas:

1. **Falta de conversión de Eurovales:** transcurridos dos años desde la última conversión de Eurovales, Club AVIA podrá cancelar los Eurovales acumulados en la cuenta del usuario. El usuario será informado a través del ticket de compra, carta, teléfono o mensaje SMS.
2. **Inactividad de tarjetas:** Los Eurovales acumulados en una tarjeta inactiva durante un periodo de 6 meses, contados desde el día de la última operación, podrán ser cancelados. Se entenderá por inactividad la ausencia de operaciones de obtención de

Eurovales. En este supuesto no será necesaria comunicación previa alguna a la cancelación efectiva.

32. ¿Caducan los cupones?

Los cupones siempre tienen asociada una fecha de caducidad, que aparece en el propio cupón.

33. Me ha solicitado permisos de localización, ¿para qué se utiliza?

Simplemente se utiliza esta información para mostrarte el mapa de estaciones en base a tu ubicación, para que puedas localizar qué estaciones AVIA tienes cerca.

34. Me ha saltado un aviso para ver si permito que la app me rastree mi actividad, ¿para qué se utiliza?

Es algo habitual, que realizan todas las aplicaciones, AVIApocket te pide permiso para que podamos rastrear tu actividad en sitios web y apps de otras empresas con el fin de presentarte contenido o anuncios personalizados que sean de tu interés.

35. ¿Cómo puedo eliminar mi cuenta de AVIApocket y darme de baja?

Lamentamos que quieras darte de baja, nos gustaría saber qué es lo que ha ocurrido, ¿podrías enviar un email a atencionalcliente@clubavia.es para contarnos qué ha ocurrido y así intentaremos solucionarlo?

Si aún así quieres borrar tu cuenta, dentro del apartado “Mi cuenta”, en “Perfil”, abajo del todo aparece la opción de “Eliminar cuenta”.

36. ¿Cómo puedo cambiar a Euskera AVIApocket?

Ve a la pantalla principal de la app, y arriba a la derecha verás un icono de una caricatura, que es el acceso a “Mi cuenta”. Dentro de este apartado accede a “Mi Perfil” y luego accede a “Cambiar idioma”, seleccionas Euskera y listo.

37. ¿Qué hacéis con los datos que se incluyen en AVIApocket?

Los datos se utilizan en base a nuestra política de privacidad y protección de datos de carácter personal, que puedes encontrar antes de registrarte en AVIApocket, o una vez ya estés registrado, dentro de “Mi cuenta”, en “Términos y Condiciones”.

38. ¿Puedo descargarme AVIApocket si soy de Portugal o Francia?

Sí, debido a que algunas de nuestras estaciones están muy próximas a las fronteras de Portugal y Francia, también te la puedes descargar desde esos países y darte de alta con tu DNI.
