

Me cambiaron de operador ¿Qué debo hacer?

Primero, verifica en <https://baes.junaeb.cl/BAES/servlet/hantecedentes> que efectivamente seas beneficiarios de la BAES.

Si lo eres, debes registrarte en el sitio web de Junaeb Edenred, ingresa a <https://www.becaticketjunaeb.cl/registro> con tu RUT y llena el formulario.

Una vez que hayas completado el formulario exitosamente y establecido tu clave web, podrás ingresar a la Aplicación Móvil Ticket JUNAEB de Edenred.

Tanto en la Aplicación como en la web podrás revisar tu saldo.

Te recomendamos que revises los instructivos disponibles en la sección Tutoriales/Videos en tu perfil web para que conozcas los medios de pago. También tienes disponible el Buscador de comercios para que busques tus comercios más cercanos.

En caso de tener dudas, ¿Con quién me puedo contactar?

Hemos dispuesto para ti los siguientes canales oficiales de comunicación:

- ChatBot EVA en la Aplicación y página web, disponible las 24 horas.
- Call center de lunes a domingo desde las 8:00 am hasta las 20:00 hrs., la grabadora (IVR) se encuentra disponible las 24 horas. El teléfono es 800 227 070 (desde red fija) o +562 2544 8140 (desde celulares).
- Formulario de Contacto en tu sesión privada de la web o Aplicación Ticket JUNAEB, servicio disponible de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y viernes de 9:00 a 14:30 horas.

¿Dónde me registro?

Debes registrarte en www.becaticketjunaeb.cl/registro

No me llega el código de verificación por SMS

Si no te llega el SMS, puede ser porque es una fecha/hora de alto flujo. Inténtalo nuevamente en otro horario.

Si el problema persiste puedes llamar al Call Center o consultar con los encargados BAES de tu casa de estudios.

No me permite seleccionar el botón final “Registrarme”

Eso puede ocurrir porque no validaste el código de verificación. Una vez que ingreses el código de 6 dígitos en la casilla debes hacer click sobre el botón “Verificar código” para completar el proceso.

Una vez completo este proceso, se habilitará el botón final “Registrarme”.

No me llega el correo de confirmación “Registro exitoso”

Primero, revisa la carpeta de SPAM o correos no deseados, ya que puede haber llegado a esa carpeta.

Si no está ahí, ingresa a www.becaticketjunaeb.cl/inicio-sesion con tu RUT y la clave web que pusiste en el formulario de registro. Si logras ingresar es porque el registro fue exitoso.

Si no logras ingresar, es porque algo salió mal con el registro. Intenta registrarte nuevamente en www.becaticketjunaeb.cl/registro y si el problema persiste, puedes llamar al Call Center o consultar con los encargados BAES de tu casa de estudios.

IMPORTANTE: No puedes registrarte con la cédula de identidad vencida. Si este es tu caso, debes solicitar a los encargados BAES de tu casa de estudios que gestionen tu registro directamente con Edenred. No olvides indicar tu nombre completo, RUT, correo electrónico y teléfono en la solicitud, además de adjuntar una foto de tu cédula de identidad (independiente de que esté vencida).

Mi cédula de identidad está vencida

Con la cédula de identidad vencida no vas a poder registrarte por tu cuenta. Para completar el registro debes solicitar a los encargados BAES de tu casa de estudios que gestionen tu registro directamente con Edenred. No olvides indicar tu nombre completo, RUT, correo electrónico y teléfono en la solicitud, además de adjuntar una foto de tu cédula de identidad (independiente de que esté vencida).

¿Cuándo cargan el saldo y cuál es su vigencia?

Se carga el primer día del mes de marzo a diciembre. Puede haber excepciones, las cuales son notificadas debidamente.

El saldo tiene vigencia limitada y expira el día 5 del mes siguiente a la cual se efectuó la carga. Una vez concluido el plazo, el saldo no utilizado, es descontado automáticamente, no pudiendo ser ocupado ni vuelto a depositar. Sin excepciones.

¿Dónde puedo ver mi saldo?

Puedes hacerlo accediendo a tu sesión privada en www.becaticketjunaeb.cl, en la sección "Saldo" en la Aplicación Ticket JUNAEB o por medio del vóucher de tu última compra.

¿Por qué no me cargaron el saldo?

Si tu saldo no ha sido cargado, los motivos pueden ser varios, por lo que te recomendamos revisar el estado de la beca en baes.junaeb.cl/BAES/servlet/hantecedentes, ya que puede ser porque no fuiste confirmado en la nómina mensual por tu Institución de Educación Superior (IES) o no eres beneficiario actual de la BAES.

Te recordamos que Edenred no tiene injerencia en la asignación o monto de este beneficio. Para más información contáctate con la DAE de tu institución o con la oficina regional Junaeb de la región en la que está ubicada tu institución.

¿Por qué no me cargaron retroactivo?

Edenred no tiene injerencia en la asignación o monto de este beneficio. Para más información contáctate con la DAE de tu institución o con la oficina regional Junaeb de la región en la que está ubicada tu institución.

¿Cuál es la Aplicación que debo descargar?

La Aplicación es Ticket Junaeb de Edenred.

¿Cuál es mi clave de ingreso (clave web)?

Tu clave web es la clave con la que puedes ingresar a tu portal privado de la página web y a la Aplicación. Si no recuerdas tu clave web, puedes restablecerla en www.becaticketjunaeb.cl/recuperar-clave-web.

No puedo iniciar sesión en la Aplicación

Verifica que cumplas con los requisitos básicos de funcionamiento:

- Tener activado algún mecanismo de bloqueo de pantalla como clave de acceso, patrón, pin, reconocimiento facial o huella digital.
- Tener la última versión de la Aplicación Ticket JUNAEB.
- Tener la hora y zona horario automática.
- Verificar tener actualizado el sistema operativo.
- Si tienes HUAWEI, por favor descarga lo siguiente: <https://drive.google.com/file/d/1pHzNgFRVAOsxGErJgfjeLLM7F9QGB-qx/view?usp=sharing>

Recuerda que la contraseña de acceso a la Aplicación es la misma contraseña que utilizas para iniciar sesión en el sitio web. Si no la recuerdas puedes restablecerla en www.becaticketjunaeb.cl/recuperar-clave-web.

¿Cómo hago transacciones con la Aplicación?

Selecciona el botón “Pagar” de tu Aplicación Ticket JUNAEB, ingresa tu clave de pago de 5 dígitos y selecciona el modo de pago a utilizar: Código dinámico (supermercados) o Código QR (restaurantes).

Para más información te recomendamos visitar la sección Tutoriales/Videos disponible en tu perfil en www.becaticketjunaeb.cl y revisar el paso a paso de la compra con la Aplicación.

¿En qué comercios puedo utilizar la Aplicación?

Puedes utilizarlo en todos los comercios afiliados a la red que tengan este medio de pago (sistema integrado a la caja en los supermercados y Aplicación Comercios). Hay comercios que solo van a tener POS, en ese caso debes pagar con código de compra por RUT o tarjeta física.

¿Es necesario tener plan de datos (internet) en el celular para pagar con la Aplicación?

No, para generar el código QR o código dinámico no requieres contar con un plan de datos, ya que es un servicio offline.

Sí es necesario contar con conexión a internet al momento de iniciar sesión en la Aplicación.

¿Qué es la clave de pago móvil y cómo puedo cambiarla?

Es una clave de 5 dígitos que debes crear al momento de iniciar sesión y que la Aplicación te pedirá cada vez que generes un código de pago. Si olvidaste tu clave, luego de 3 intentos debes volver a iniciar sesión para generar una nueva clave.

Para cambiarla ingresa al menú "Más" de tu aplicación y selecciona "Cambiar Clave Pago Móvil", debes ingresar tu clave actual y luego tu nueva clave 2 veces. Si no recuerdas tu clave actual, cierra sesión y vuelve a iniciar sesión para generar una nueva clave.

No me sale tarjeta asociada, ¿Qué hago?

Si solicitaste tarjeta física, debes esperar 24 horas desde la solicitud para que el nuevo número de tarjeta se enrole en la Aplicación.

Si NO has hecho solicitud de tarjeta física y no te aparece tarjeta asociada, sigue los siguientes pasos:

- Verificar tener actualizado el sistema operativo.
- Si tienes HUAWEI, por favor descarga lo siguiente: <https://drive.google.com/file/d/1pHzNgFRVAOsxGErJgfjeLLM7F9QGB-qx/view?usp=sharing>.
- Desinstalar e instalar la Aplicación.
- Ingresar al menú "más", opción "tarjetas asociadas" y deslizar la pantalla con el dedo hacia abajo hasta que ésta se actualice, verificar que la tarjeta sea la misma que tiene activa en la web, debes marcarla como "predeterminada".

Si seguiste estos pasos y aún no se puede visualizar la tarjeta, favor escríbenos a través del formulario de contacto de la web e indícanos tu problema, el modelo de tu celular y versión del sistema operativo.

La Aplicación no genera el código QR o código dinámico, ¿Qué hago?

Debes verificar que tengas la última versión de la Aplicación y verificar que cumplas con los requisitos básicos de funcionamiento, los cuales son:

- Estar registrado en www.becaticketjunaeb.cl.
- Tener activado algún mecanismo de bloqueo de pantalla como clave de acceso, patrón, pin, reconocimiento facial o huella digital.
- Tener la hora y zona horaria automática.

- Verificar tener actualizado el sistema operativo.
- Si tienes HUAWEI, por favor descarga lo siguiente <https://drive.google.com/file/d/1pHzNgFRVAOsxGErJgfjeLLM7F9QGB-qx/view?usp=sharing>

Ingresa al menú "más", opción "tarjetas asociadas" y desliza la pantalla con el dedo hacia abajo hasta que ésta se actualice, verifica que la tarjeta sea la misma que tiene activa en la web, debes marcarla como "predeterminada".

Para más información te recomendamos visitar la sección Tutoriales/Videos disponible en tu perfil web y revisar el paso a paso de la compra con la Aplicación.

¿Dónde puedo ver mi código de compra por RUT?

Para conocer tu clave de compra por RUT JUNAEB Edenred, debes ingresar a tu sesión con tu usuario y contraseña a www.becaticketjunaeb.cl y buscar en el menú lateral "Código compra por RUT". Ahí encontrarás la contraseña de 4 dígitos que se utiliza solo para la compra por RUT. Te recordamos que se utiliza en los comercios asociados a Ticket JUNAEB Edenred, que cuentan con POS (máquina donde se desliza la tarjeta), la clave la debes ingresar tú al POS.

Para más información te recomendamos visitar la sección Tutoriales/Videos disponible en tu perfil web y revisar el paso a paso de la compra por Rut.

¿Cómo se utiliza la compra por RUT?

La compra por RUT se utiliza en el Terminal de punto de venta (POS). Para conocer el paso a paso, ingresa a tu perfil web en www.becaticketjunaeb.cl y descarga el instructivo disponible en la sección Tutoriales/Videos.

¿Qué hago si no me funciona la compra por RUT?

Ingresa a tu perfil web en www.becaticketjunaeb.cl y asegúrate que el código esté correcto. Si solicitas tarjeta física, el código de compra por RUT va a cambiar.

Si el problema persiste, favor escríbenos a través del formulario de contacto de la web.

¿En qué comercios puedo utilizar la compra por RUT?

En todos los comercios afiliados a la red Edenred JUNAEB que tienen Terminal de punto de venta (POS). Ten en cuenta que hay comercios que solo van a aceptar pago con la Aplicación.

¿Dónde solicito la tarjeta física?

Puedes solicitar tu tarjeta desde tu perfil en la página web en "Mi tarjeta" > "Solicitar tarjeta" o desde la Aplicación móvil Ticket Junaeb en el menú "Más" > "Mi Tarjeta Edenred" > "Solicitar tarjeta física".

IMPORTANTE:

La solicitud genera un cambio de número de tarjeta, el cual demora un máximo de 24 horas en las que no tendrás tarjeta asociada en la Aplicación. Recomendamos no lo hagas cerca de fechas de vencimiento.

La tarjeta física no es un remplazo de la Aplicación, no todos los comercios la van a aceptar.

¿En cuánto tiempo llega la tarjeta y dónde la retiro?

La tarjeta llegará a la oficina de Asuntos o Bienestar estudiantil de tu casa de estudios en máximo 12 días hábiles.

¿Cómo activo la tarjeta física?

Para utilizar tu tarjeta física, debes cambiar el PIN.

¿Cómo cambio el PIN de la tarjeta?

Puedes cambiar el PIN de tu tarjeta desde la Aplicación en el menú "Más" opción "Cambiar clave PIN" o en tu perfil web www.becaticketjunaeb.cl el menú lateral opción "Mi tarjeta" > "Cambio clave PIN".

¿Cómo hago una transacción con la tarjeta física?

Primero, debes asegurarte de que el comercio tenga Terminal punto de venta (POS) habilitado para Edenred Junaeb.

Si es así, debes deslizar la tarjeta cuando lo indiquen el cajero e ingresar el PIN de la tarjeta. Una vez procesado el pago deben entregarte el voucher de la venta.

Extravíe /robaron mi tarjeta, ¿Qué debo hacer?

Debes solicitar una tarjeta nueva desde la página web en www.becaticketjunaeb.cl
Selecciona "Mi tarjeta" > "Solicitar tarjeta".

De esta manera la tarjeta antigua queda obsoleta.

Mi tarjeta está bloqueada, ¿Qué debo hacer?

Debes enviar un mensaje por el Formulario de Contacto de tu sesión privada de la web o Aplicación Ticket JUNAEB y solicitar el desbloqueo.

Una vez desbloqueada la tarjeta, debes asignar una nueva clave PIN desde la página web o Aplicación.

¿En qué comercios puedo utilizar la tarjeta física?

En todos los comercios afiliados a la red Edenred JUNAEB que tienen Terminal de punto de venta (POS). Ten en cuenta que hay comercios que solo van a aceptar pago con la Aplicación.

¿Puedo seguir utilizando la Aplicación después de pedir la tarjeta?

Sí, pero debes esperar un plazo de 24 horas después de la solicitud de tarjeta para que tu nuevo número de tarjeta se enrole en la aplicación.

Luego de este plazo, ingresa nuevamente al menú "más", opción "tarjetas asociadas" y desliza la pantalla con el dedo hacia abajo hasta que ésta se actualice, verifica que aparezca tu tarjeta, debes marcarla como "predeterminada". Cierra sesión y vuelve a ingresar de ser necesario.

¿Dónde puedo utilizar mi beneficio?

Puedes utilizar tu beneficio en todos los comercios asociados a nuestra red Junaeb Edenred. Puedes encontrarlos en el "Buscador de comercios" en tu Aplicación Ticket Junaeb.

¿Cuál es el monto mínimo de compra?

El monto mínimo de compra es de \$200 en supermercados, minimarkets y almacenes. En casinos y restaurantes sólo pueden vender los menús aprobados a los precios establecidos.

¿Cuáles son las restricciones de compra de tu beneficio?

Solo puedes comprar productos alimenticios de consumo humano, con restricción de los productos que en su rotulado contengan 4 sellos "Altos en", según la definición de la Ley N°20.606 y su reglamento.

Tampoco puedes comprar bebidas alcohólicas, cigarrillos, fármacos, productos que no pertenezcan a la categoría de alimento, productos que hayan sido sometidos a frituras o apanados, ni aderezos altos en calorías y/o grasas saturadas, como la mayonesa, entre otros. Tampoco líquidos azucarados y bollería.

¿Cuál es el valor del menú BAES que deben tener los casinos universitarios y restaurantes adheridos?

El valor del menú BAES puede ser de hasta \$2.250 para todo el país, exceptuando a la Región de Magallanes que es de \$2.350, dicho valor es obligatorio y debe contener plato de fondo, ensalada o fruta o bebestible. Adicionalmente pueden contar con un menú extra de hasta \$4.500 y \$4.700 (Magallanes).

Si el comercio no cumple con lo anterior mencionado, debes realizar la denuncia a través de tu perfil en la sección "Contacto", seleccionando como motivo "Comercios y Productos", entregando toda la información posible sobre el local: nombre, dirección, incluyendo comuna y ciudad, y si tienes el nombre de la persona que atiende y comete el ilícito.

Realicé cambio legal de mis datos personales ¿Qué debo hacer para actualizar mis datos?

Debes dar aviso en la DAE tu Institución de Educación Superior (IES), para que ellos envíen la notificación formal a JUNAEB. Luego, JUNAEB enviará la solicitud formal a Edenred para actualizar los datos del usuario.

¿Cómo sé si soy beneficiario?

Para saber si eres beneficiario de la beca de alimentación, puedes consultar con tu RUT en el siguiente portal baes.junaeb.cl/BAES/servlet/hantecedentes.

Te recordamos que Edenred no tiene injerencia en la asignación o monto de este beneficio. Para más información contáctate con la DAE de tu institución o con la oficina regional Junaeb de la región en la que está ubicada tu institución.

Cambie de correo electrónico o número de teléfono ¿Cómo lo actualizo?

Debes solicitar el cambio de correo electrónico o número de teléfono a serviciocliente-cl@edenred.com indicando tu nombre, Rut e información de contacto actualizada.

Para validar tu identidad debes:

- Adjuntar una foto de la parte frontal de tu cédula de identidad (formato foto o pdf no pixelado)
- Indicar la fecha o lugar de tu última compra.

Me cambié de casa de estudios ¿Qué debo hacer para conservar mi beca?

Debes informar a los encargados de asuntos estudiantiles en tu nueva Institución de Educación Superior (IES) que en tu casa de estudios anterior poseías este beneficio. De esta manera, los encargados de la BAES de tu nueva institución evaluarán tu caso y solicitarán reactivación del beneficio en caso de corresponder.