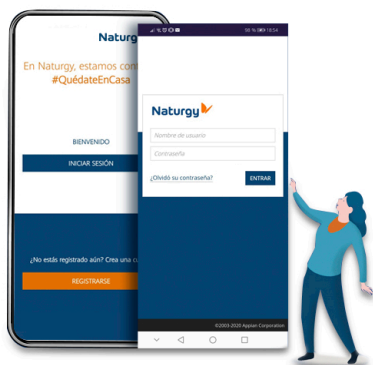


Conoce nuestro pago en línea con la app **Naturgy Contigo**



Deberás ingresar a tu aplicación, colocando usuario y contraseña:



Para iniciar el proceso de pago en línea, debes dar clic sobre el botón "Pagar". Este botón estará habilitado únicamente si tienes deuda pendiente de pago. En caso contrario, el botón no será visible.



Al dar clic en el botón "Pagar" se abrirá otra pantalla, en la que deberás ingresar correctamente los datos de la tarjeta con la que realizarás el pago.

Nota: Recuerda ingresar el CVV, son los tres últimos números que aparecen en la parte posterior de tu tarjeta.

Contarás con un período de 10 minutos para completar el pago. Si éste no es realizado en el tiempo indicado, el sistema comunicará que el tiempo se terminó. La transacción no será procesada y deberás realizar la operación nuevamente.

Una vez que has capturado los datos de tu tarjeta, deberás dar clic sobre el botón "Pagar" que se encuentra en la parte inferior de la pantalla. Por motivos de seguridad, en algunos casos el banco emisor de la tarjeta envía un código de verificación que deberás ingresar para que la transacción sea autorizada.



Posteriormente, la aplicación mostrará el mensaje "Transacción en proceso". Debes permanecer en esta pantalla hasta que muestre el mensaje de "Transacción exitosa". Este proceso podrá demorar hasta un minuto.

Nota: A continuación deberás dar clic sobre el botón "Aceptar" y la aplicación volverá a la pantalla principal. Recibirás por correo electrónico la confirmación de la transacción. El pago queda registrado en línea, es decir, pasa en automático.

En caso de que no hayas podido completar el pago porque ingresaste datos incorrectos o saliste de la aplicación antes de concluir el proceso de pago, podrás intentar pagar nuevamente hasta pasados 10 minutos. Esto sucede porque la aplicación realiza un bloqueo durante este período de tiempo. En la pantalla principal de la aplicación visualizarás el mensaje "Pago en proceso" y no tendrás habilitado el botón para pagar durante ese tiempo.

Si la aplicación muestra el mensaje "Transacción no exitosa" tendrás la opción de intentarlo de nuevo, por lo que podrás dar clic al botón "Reintentar", la pantalla te enviará a la sección donde ingreses los datos de tu tarjeta y podrás intentarlo una vez más.

Te recomendamos que este segundo intento lo realices con datos de tu tarjeta digital y no con datos de tarjeta física, porque a veces esto provoca que sea rechazada la transacción.



Atención a Clientes, Contrataciones y Asistencias:

 **800 Naturgy (6288749)**

 **55 6260 6260**

 Número de emergencias:

 Monterrey: **81 8151 4000**

 Resto del país: **800 091 4000**