

# REGRAS VALORADO, PRODUTOS E SERVIÇOS

VERSÃO 1.8

## INSTITUCIONAL

### SOBRE A RIOCARD MAIS

#### 1. O que é a Riocard Mais?

A Riocard Mais é uma unidade de negócios voltada para criar soluções customizadas para o pagamento de passagens através da bilhetagem eletrônica, aprimorando a experiência de embarque na mobilidade urbana.

Através da emissão, distribuição e atendimento de cartões, além de outros, a Riocard Mais busca oferecer praticidade e tecnologia ao dia a dia dos clientes.

#### 2. Qual a diferença da RioCard para Riocard Mais?

A antiga unidade de negócios RioCard, assume agora uma nova identidade, mais transparente, segura e tecnológica, chamada Riocard Mais.

#### 3. Que tipos de cartões ou serviços a Riocard Mais oferece?

Além de soluções para pagamentos de passagens em transporte público por meio eletrônico, também oferece gestão de benefícios de gratuidade e serviços para os RHs das empresas, como o Gestão +VT e o Facilita +VT, sempre buscando agregar facilidade na vida do cliente.

#### 4. Posso um estabelecimento comercial e gostaria de disponibilizar uma máquina de recarga Riocard Mais em minha loja. O que fazer?

Basta entrar em contato através do telefone 2127-4000.

### BIOMETRIA FACIAL

#### 1. Como funciona a Biometria facial?

Para atender ao Decreto 45.749/16, que regulamenta a implantação do controle biométrico, foram instaladas câmeras junto aos validadores dos ônibus, que fotografam o usuário assim que ele passa o cartão. O sistema de reconhecimento facial verifica se o usuário é o titular do cartão, conferindo se o rosto do portador é o mesmo da foto do cadastro. Caso o usuário não seja reconhecido, um

técnico será acionado para auditar o caso e, se a divergência for confirmada, um laudo será emitido. Cada ocorrência é composta de um ou mais laudos para conclusão e aplicação das suspensões.

[Clique aqui](#) para ler na íntegra o Decreto 45.749/16, que regulamenta a implantação do controle biométrico.

## **2. Quais benefícios estão sendo avaliados pela biometria facial?**

- Estudante SEEDUC
- Escolar Municipal
- Especial
- Vale Social
- Sênior
- Passe Livre Universitário e
- Bilhete Único Intermunicipal.

## **3. Caso o sistema identifique que o portador do cartão, não é o titular, o que acontece?**

Cada benefício possui uma regra específica de suspensão e recadastramento. Para saber mais, acesse [biometria.riocardmais.com.br](http://biometria.riocardmais.com.br).

## **4. Apareceu a mensagem de “recadastre-se” ou “benefício suspenso” no validador, na hora que encostei meu cartão. O que devo fazer?**

Você deverá comparecer a uma loja Riocard Mais de posse dos seguintes documentos: RG original, CPF original, cartão do usuário e comprovante de residência original em nome do próprio (conta de até 3 meses – contas de luz, água ou telefone), para o recadastramento e orientação.

Se o cartão for Escolar Municipal ou Estudante SEEDUC, a apresentação do CPF e do comprovante de residência é dispensada.

## **5. Após o meu recadastramento, o meu benefício será habilitado na hora?**

Cada benefício possui uma regra específica de suspensão e recadastramento. Para saber mais, acesse [biometria.riocardmais.com.br](http://biometria.riocardmais.com.br).

## **6. Qual o prazo que tenho para me recadastrar?**

Para Estudante SEEDUC e Bilhete Único Intermunicipal, o prazo é de 5 dias úteis.

Para Sênior e Vale Social, o prazo é de 10 dias úteis.

Para Escolar, Especial e PLU, o prazo varia de acordo com a regra de cada município.

Clique [aqui](#) para saber mais.

**7. O que acontecerá caso eu não recadastre dentro do prazo estipulado?**

Seu benefício será suspenso até que você realize o recadastramento.

**8. Possuo cartão habilitado com o Bilhete Único Intermunicipal e não tenho foto no cadastro. Com que foto o sistema faz o reconhecimento?**

A partir do momento que você aproximou seu cartão em um validador de um ônibus com câmeras de reconhecimento facial pela primeira vez, o sistema fará a captura da imagem e salvará a mesma no cadastro do cartão. A partir daí esta será a foto utilizada para comparação nos demais usos. Para cadastrar sua foto, acesse [minhaconta.riocardmais.com.br](http://minhaconta.riocardmais.com.br) e clique em Auto Cadastro.

**9. Que outros motivos podem gerar a suspensão do benefício do Bilhete Único Intermunicipal?**

Além da Biometria Facial, há outras regras que regem a concessão do benefício do Bilhete Único Intermunicipal, tais como:

- Idade acima de 05 anos e máxima de 64 anos.
- Possuir renda mensal igual ou menor ao teto estipulado para pagamento do INSS.

# TECNOLOGIA

## APLICATIVO RIOCARD MAIS

### 1. O que é o aplicativo Riocard Mais?

O aplicativo Riocard Mais é uma plataforma que veio para facilitar o dia a dia dos nossos clientes. Com ele é possível consultar saldo e extrato, recarregar cartões e mais.

### 2. Onde posso baixar o aplicativo?

O aplicativo Riocard Mais já se encontra disponível para download nas lojas Google Play e App Store.

### 3. Posso utilizar o mesmo login e senha que utilizo no site [cartaoriocardmais.com.br](http://cartaoriocardmais.com.br)?

Não. Para acessar o aplicativo é necessário um cadastro exclusivo.

### 4. Não recebi o e-mail com o token para validação do cadastro. O que fazer?

Verifique se o e-mail não se encontra na sua caixa de spam/lixreira eletrônica. Caso não encontre, entre em contato com a Riocard Mais em nossas redes sociais ou pelo telefone 2127-4000.

### 5. Atualizei o aplicativo e aparece uma mensagem de erro no meu cadastro.

#### O que fazer?

A atualização do aplicativo inclui uma melhoria na segurança das suas informações. Por isso, é importante que você atualize seu cadastro logo após a atualização. Você deve inserir seu nome completo de acordo com o que consta no seu documento de identificação oficial (RG). Atenção: nomes abreviados não serão aceitos.

Após a inserção dos dados, será enviado um e-mail de validação para o seu e-mail cadastrado. Caso haja algum problema com o endereço de e-mail informado, entre em contato com a Riocard Mais em nossas redes sociais ou pelo telefone 2127-4000.

**6. Tentei atualizar meu nome no cadastro e agora estou bloqueado. O que fazer?**

Caso o nome inserido não esteja igual ao seu documento de identificação oficial (RG), e você tente realizar a alteração mais de 3 vezes, seu cadastro será bloqueado.

Para efetuar o desbloqueio, entre em contato com a Riocard Mais em nossas redes sociais ou pelo telefone 2127-4000.

**7. Quais cartões posso consultar no aplicativo?**

É possível consultar e recarregar qualquer cartão RioCard ou Riocard Mais associados ao mesmo CPF utilizado para cadastro no aplicativo.

Para consultar outros cartões, os mesmos não podem estar associados a nenhum CPF.

**8. O saldo e extrato do meu cartão são atualizados em tempo real?**

As informações de saldo e extrato dos cartões podem levar até 48h para serem atualizados no aplicativo.

**9. Quantos cartões posso recarregar no aplicativo?**

Você pode efetuar a recarga de até 5 cartões por pedido no aplicativo.

**10. Quais são as formas de pagamento aceitas para recarga no aplicativo?**

Você pode recarregar seu cartão e pagar com:

- Cartão de crédito (Visa, Mastercard ou Elo),
- Cartão de débito (Santander, Banco do Brasil ou Bradesco),
- Boleto, ou
- Função compras do cartão RioCard Duo.

**11. Por que o meu banco não está disponível nas opções de pagamento de recarga do aplicativo Riocard Mais?**

As plataformas de pagamento são próprias dos bancos e nem todas possuem a versão mobile. Estamos sempre avaliando novas possibilidades e atualizando nossos processos para melhorar a experiência com nosso app.

**12. O que é recarga adquirida?**

É toda recarga paga que ainda aguarda espaço para entrar no cartão.

**13. O que é recarga efetuada?**

É toda recarga que já entrou no cartão e foi somada ao saldo.

**14. Qual o valor mínimo para recarga com cartão de crédito?**

O valor mínimo para recarga com cartão de crédito é de R\$ 40,00.

**15. Qual o valor máximo para recarga com cartão de crédito?**

O valor máximo por cartão é de R\$ 200,00. Já o valor máximo por pedido é de até R\$ 600,00, somando todas as recargas solicitadas para diferentes cartões em um mesmo pedido.

**16. Quais bandeiras são aceitas no pagamento com cartão de crédito?**

Você pode efetuar recargas com as bandeiras Visa, Elo e Mastercard.

**17. Qual o valor mínimo para recarga com cartão de débito?**

O valor mínimo para recarga com cartão de débito é de uma tarifa modal vigente.

**18. Qual o valor máximo para recarga com cartão de débito?**

O valor máximo para recarga com cartão de débito é de R\$ 300,00.

**19. Qual o valor mínimo para recarga com boleto?**

O valor mínimo para recarga com boleto é de uma tarifa modal vigente.

**20. Qual o valor máximo para recarga com boleto?**

O valor máximo para recarga com boleto é de R\$ 2.000,00.

**21. Qual o valor mínimo para recarga com RioCard Duo?**

O valor mínimo para recarga com RioCard Duo é de uma tarifa modal vigente.

**22. Qual o valor máximo para recarga com RioCard Duo?**

O valor máximo para recarga com RioCard Duo é de R\$ 2.000,00.

**23. Não aparece a opção de pagamento com cartão de crédito. Por que?**

Para utilizar o pagamento com cartão de crédito no app, você precisa estar logado.

**24. Como confirmar se estou logado no app?**

Se ao abrir o menu lateral aparecer a saudação “Olá, cliente” com seu nome, então você está logado.

## **VALIDA MAIS**

**1. O que é o Valida Mais?**

O Valida Mais é um aplicativo para validação de recarga e consulta de saldo em tempo real dos cartões Riocard Mais, disponível por enquanto somente na Play Store.

**2. Como funciona?**

Basta abrir o aplicativo e manter seu cartão encostado na parte de trás do seu telefone. É importante que o telefone esteja conectado à internet e com o NFC habilitado.

**3. Posso fazer recarga no meu cartão pelo Valida Mais?**

Não. O Valida Mais apenas auxilia que recargas pendentes entrem no seu cartão.

**4. Quais serviços podem ser realizados no Valida Mais?**

Com o Valida Mais você pode consultar saldo em tempo real, validar recargas e desbloquear cartão.

**5. Quais cartões podem ser validados no Valida Mais?**

Qualquer cartão das categorias Para Você ou Para Empresas. Cartões de Gratuidade não são reconhecidos no aplicativo.

**6. Não funciona no meu telefone, por que?**

Se o Valida Mais não estiver funcionando no seu telefone, provavelmente ele não possui os requisitos básicos do sistema para leitura.

**7. Quais os requisitos para baixar o Valida Mais?**

Seu smartphone deve possuir sistema operacional Android 9.0 ou superior e antena NFC para que o aplicativo funcione corretamente.

**8. O que é NFC?**

NFC é uma antena presente em alguns smartphones que possibilita a comunicação entre dispositivos via aproximação, sem a necessidade de cabos e fios para conexão.

**9. Como saber se meu telefone tem NFC?**

Acesse as configurações do seu telefone, clique em “Dispositivos conectados”. Caso não apareça essa opção, procure por “Redes sem fio e outras”, “Conexões”, “NFC” ou similares.

Ao encontrar a opção NFC, ative a função para que a antena passe a funcionar. Se essa opção não aparecer, procure uma semelhante, como “NFC e pagamento”.

**10. O saldo é atualizado em tempo real?**

Sim.

**11. Preciso ter internet para usar o Valida Mais?**

Sim. Sem internet não é possível atualizar o saldo em tempo real.

**12. Qual a vantagem deste aplicativo?**

Se você adquiriu a sua recarga pela internet ou pelo aplicativo Riocard Mais, não precisará esperar mais até 48h para encostar o cartão em um validador. Após a confirmação do pagamento, com o Valida Mais, basta encostar o cartão atrás do seu smartphone e sua recarga entrará no cartão imediatamente.

**13. Posso utilizar o Valida Mais no telefone de outra pessoa?**

Sim. O Valida Mais não necessita de cadastro ou login.

# SERVIÇOS

## CLUBE DE VANTAGENS

### **1. O que é o Clube de Vantagens?**

O Clube de Vantagens é um programa de descontos e parcerias para os clientes da Riocard Mais.

### **2. Quais descontos eu tenho no clube de vantagens?**

Você poderá ter descontos em drogarias, espaços de beleza, sites de emprego e muito mais! Para conhecer todos os parceiros, acesse [clubedevantagens.riocardmais.com.br](http://clubedevantagens.riocardmais.com.br).

### **3. Como faço para me cadastrar no clube de vantagens?**

Basta acessar [clubedevantagens.riocardmais.com.br](http://clubedevantagens.riocardmais.com.br), clicar em “Cadastre-se” e inserir seus dados.

### **4. Posso utilizar os descontos logo após realizar meu cadastro?**

Os descontos em nossos parceiros estarão disponíveis em até dois dias úteis após a realização do cadastro.

### **5. Quais cartões são aceitos no clube de vantagens?**

São aceitos para cadastro no clube de vantagens os cartões Riocard Mais Expresso e Riocard Mais Vale-Transporte.

O clube de vantagens não é válido para cartões Empresariais.

### **6. O cartão precisa ser cadastrado no meu CPF?**

Não é necessário que o cartão esteja cadastrado no CPF, porém você deve utilizar seu CPF para se cadastrar no site [clubedevantagens.riocardmais.com.br](http://clubedevantagens.riocardmais.com.br).

### **7. Ainda não troquei meu cartão, posso fazer parte do clube de vantagens?**

Não, somente cartões Riocard Mais Expresso e Vale-Transporte são aceitos no clube de vantagens.

## LOJA ONLINE

### **1. O que é a Loja Online?**

É um site para aquisição de produtos Riocard Mais.

### **2. Para se cadastrar na Loja Online é necessário um CNPJ?**

Não, você também pode utilizar seu CPF se for uma pessoa física.

### **3. Quais os prazos para entrega domiciliar e retirada na loja dos pedidos da Loja Online?**

- Entrega domiciliar: cinco dias úteis após a comprovação de pagamento.
- Retirada na loja (Rua Uruguaiana, 7 - Centro, Rio de Janeiro): três dias úteis após a comprovação de pagamento.

### **4. Como faço para consultar o status do pedido atual na Loja Online?**

Efetue o login na Loja Online, vá em "Pedidos" > Histórico de pedidos > Pesquisar.

### **5. Quais documentos são necessários para a retirada na loja dos pedidos da Loja Online?**

Para retirada de cartões em loja, basta emitir o recibo de entrega dos cartões solicitados. Este documento fica disponível na área logada do site, menu "Pedidos", opção "Histórico de Pedidos". Selecione o pedido e imprima o recibo de entrega. Preencha o recibo e entregue na loja. Sem o recibo de entrega devidamente preenchido, não será permitida a retirada dos cartões.

### **6. Quais são as formas de pagamento na Loja Online?**

Boleto ou débito (somente Itaú Shopline).

### **7. Existe quantidade mínima para solicitação de cartões na Loja Online?**

Não existe quantidade mínima.

### **8. Não paguei o boleto do meu pedido da Loja Online, o que acontece?**

Após 15 dias da solicitação, boletos que não tiverem pagamento confirmado serão automaticamente cancelados, assim como o pedido realizado.

**9. Os cartões adquiridos na Loja Online são entregues bloqueados?**

Não, eles já são entregues prontos para uso.

**10. Qual o procedimento de devolução dos cartões após o uso?**

Os cartões Empresariais podem ser recarregados para continuar sendo utilizados após acabar o saldo inicial.

Caso não deseje mais utilizar o cartão, poderá ser entregue em lojas Riocard valendo R\$ 4,00. No ato da devolução não serão aceitos cartões cancelados, quebrados ou avariados.

**11. Quais são as regras para a recompra?**

- Só é possível realizar a recompra de cartões em lojas Riocard Mais;
  - O limite máximo por cliente é de cinco cartões por dia;
  - Apenas cartões sem saldo podem ser devolvidos no processo de recompra;
  - Cartões cancelados pelo site, apresentando mau funcionamento ou avaria, não poderão ser recomprados;
  - Não podem ser recomprados cartões com películas soltas, amassados, escritos, com adesivos, quebrados;
  - Os cartões devem estar com saldo zerado;
  - Cartões Expresso cadastrados no site Riocard Mais não poderão ser recomprados.
- Caso deseje devolver cartões ainda com saldo, só será possível realizar o processo em uma loja Riocard Mais. O saldo do cartão deverá ser menor do que a tarifa básica vigente de ônibus municipal, e os mesmos devem estar registrados pelo comprador no site da Riocard Mais.
- Se os cartões não estiverem registrados, devem estar acompanhados da guia de compra, que deverá estar em nome do próprio solicitante ou representante autorizado.
- Cartões Expresso Riocard (Classic) que ainda não foram trocados podem ser devolvidos nas lojas pelo valor de R\$ 3,00. Cartões Expresso Riocard Mais (Plus) serão recomprados pelo valor atualizado de R\$ 4,00.

**12. Os cartões adquiridos na Loja Online são aceitos em todos os meios de transportes?**

Sim. Todos os cartões Riocard Mais são aceitos em todos os meios de transportes do Rio de Janeiro com bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais.

**13. O que fazer em caso de dúvidas com os pedidos da Loja Online?**

Em caso de dúvidas referentes aos pedidos da Loja Online, envie um e-mail para vendas@riocardmais.com.br.

## **MINHA CONTA**

**1. O que é o site Minha Conta?**

É um jeito simples de acompanhar o extrato do seu cartão e incluir sua foto no cadastro do Bilhete Único Intermunicipal.

**2. Já tenho cadastro no site [cartaoriocardmais.com.br](http://cartaoriocardmais.com.br), preciso me cadastrar novamente?**

Sim. Para acessar a página Minha Conta é necessário fornecer dados adicionais para confirmação da identidade do usuário.

**3. Não estou conseguindo me cadastrar, o que devo fazer?**

Para se cadastrar no Minha Conta é necessário que os dados inseridos no site ([minhaconta.riocardmais.com.br](http://minhaconta.riocardmais.com.br)) sejam idênticos aos dados do cadastro no site [cartaoriocardmais.com.br](http://cartaoriocardmais.com.br), tanto para cartão da categoria Expresso, quanto para Vale-Transporte. Caso haja divergência, o usuário não poderá consultar seu cartão. Se houver a necessidade de alteração das informações no site Cartão Riocard Mais, você deverá solicitar a correção do seu cadastro através do comprador.

**4. Quais cartões eu posso consultar?**

Todos os cartões das categorias Para Você e Para Empresa com personalização “Usuário” ou “Ao portador”.

Não é possível consultar cartões com personalização “Empresa” nem cartões de Gratuidade.

## **5. Meu cartão não é cadastrado, posso consultar?**

Apenas os cartões da categoria Para Você. Os cartões Para Empresa e Gratuidade não poderão ser consultados.

## **6. Posso consultar mais de um cartão?**

Sim, todos os cartões associados ao seu CPF no site [cartaoriocardmais.com.br](http://cartaoriocardmais.com.br) aparecerão automaticamente, quando você realizar seu cadastro no Minha Conta. Caso você queira realizar a consulta de um cartão sem cadastro, também é possível.

## **7. Porque devo cadastrar minha foto no Minha Conta?**

Para atender ao Decreto 45.749/16, que regulamenta a implantação do controle biométrico, foram instaladas câmeras junto aos validadores dos ônibus, que fotografam o usuário assim que ele passa o cartão. O Minha Conta disponibiliza, para usuários do Bilhete Único Intermunicipal, o Auto Cadastro da foto, a fim de facilitar o sistema de reconhecimento facial, que verifica se o usuário é o titular do cartão, conferindo se o rosto é o mesmo da foto do cadastro.

## **RECARGA MAIS**

### **1. O que é o Recarga Mais?**

Recarga Mais é um site de compra de créditos para cartões que pode ser realizada em poucos passos, de forma simples e intuitiva, apenas com o número do cartão, sem a necessidade de login e senha.

### **2. Quais cartões podem ser recarregados no site Recarga Mais?**

Todos os cartões abaixo são aceitos:

Riocard Mais Expresso

Riocard Mais Vale-Transporte

Riocard Mais Empresarial

Vale-Transporte Convencional

Bilhete Único Carioca - Vale-Transporte

Bilhete Único Intermunicipal - Vale-Transporte

Acessórios recarregáveis

\* Todos os acessórios recarregáveis Riocard Mais, como chaveiro, pulseira, e outros, possuem dentro do dispositivo um número de cartão Riocard Mais e podem ser recarregados através do Recarga Mais. Basta preencher os campos conforme citado acima, utilizando o número do cartão presente nos acessórios.

### **3. Como faço para realizar a compra de créditos de passagem no Recarga Mais?**

É bem simples.

Primeiro, insira os dados do cartão que será recarregado. Caso digite um número incorreto ou de um cartão não aceito pelo Recarga Mais, o sistema mostrará uma mensagem com essa informação. Na sequência você escolherá o valor da recarga.

Leia o Termo de Uso e a Política de Privacidade, caso concorde, marque a caixa "Li e Concordo com o termo de uso e política de privacidade".

Depois, informe os dados do pagador e escolha a modalidade para pagamento:

- boleto bancário;
- transferência bancária (somente Itaú Shopline);
- débito em conta (bandeiras Visa ou MasterCard); ou
- RioCard Duo (função compras).

Pronto! É só acompanhar os e-mails com os status do seu pedido.

É importante que, após a recarga estar liberada, o portador do cartão efetue a validação da sua recarga.

### **4. Quantos cartões podem ser recarregados no Recarga Mais?**

Você pode incluir até 20 cartões por pedido.

### **5. Onde posso validar minha recarga?**

Se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse [cartaoriocardmais.com.br](http://cartaoriocardmais.com.br).

Além disso, se você utiliza seu cartão com frequência, a recarga também pode ser validada nos validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

**6. Preciso ser cadastrado no site Riocard Mais?**

Não. O Recarga Mais funciona independentemente de cadastro em sites da Riocard Mais, basta digitar o número do cartão e realizar a compra de créditos.

**7. Quem pode utilizar o Recarga Mais?**

O Recarga Mais pode ser utilizado tanto por pessoas físicas (inserindo o CPF) quanto por pessoas jurídicas (inserindo o CNPJ).

**8. Quais são as formas de pagamento disponíveis no site Recarga Mais?**

Você pode optar por pagar sua recarga com uma das opções abaixo:

- boleto bancário;
- transferência bancária (somente Itaú Shopline);
- débito em conta (bandeiras Visa ou MasterCard); ou
- RioCard Duo (função compras).

**9. Qual o valor mínimo de recarga no site?**

O valor mínimo para realizar uma recarga no Recarga Mais é de uma tarifa modal vigente do município do Rio de Janeiro.

**10. Qual o valor máximo de recarga no site?**

O valor máximo para realizar uma recarga no Recarga Mais é de R\$ 2.000,00 por cartão, exceto no débito cujo valor máximo é de R\$ 300,00.

**11. Pagarei multa se atrasar o pagamento de um boleto?**

Não. Após o prazo de vencimento (29 dias), o boleto será cancelado e você deverá realizar um novo pedido.

**12. Como posso reimprimir um boleto?**

Ao realizar seu pedido, você recebe um e-mail com um link para acessar o boleto de pagamento. Basta acessar o e-mail do pedido desejado, clicar no link e reimprimir o boleto.

**13. Como posso imprimir o resumo de um pedido?**

Ao realizar seu pedido, você recebe um e-mail com o resumo detalhado do seu pedido. Basta acessar o e-mail que deseja e imprimir.

## PARA VOCÊ

### EXPRESSO

#### 1. O que é o cartão Expresso?

É um cartão recarregável, de uso pessoal, que permite ao usuário pagar passagens em todos os meios de transporte, podendo realizar integrações tarifárias.

#### 2. Qual a diferença do RioCard para o Riocard Mais Expresso?

O Riocard Mais é um cartão mais prático e seguro, que vem acompanhado de mais atributos para o cliente. Com novo design mais moderno, o cartão é aceito em todos os meios de transporte com bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais, além de trazer mais transparência e segurança aos seus créditos. Além disso, o novo cartão traz também mais tecnologia, pois conta com um aplicativo onde é possível consultar saldo, extrato, e realizar recarga.

#### 3. Como posso adquirir um cartão?

Você pode solicitar um cartão nas lojas Riocard Mais ou em uma máquina de recarga por R\$ 4,00 (depósito garantia) + créditos e, ao devolvê-lo, os seus R\$ 4,00 serão restituídos. Todo cartão é adquirido com uma recarga mínima inicial.

Se a aquisição for feita por meio do site Riocard Mais Para Você ou em uma das lojas Riocard Mais habilitando o cartão para Bilhete Único Intermunicipal, efetuando o cadastro no ato da solicitação, você não precisará pagar R\$ 4,00, pois seu cartão será fornecido conforme nosso Termo de Comodato.

#### 4. Por que devo trocar meu cartão?

O Riocard Mais veio para substituir os antigos cartões RioCard. Por isso, você deve trocar o seu para continuar usando um único cartão em todos os meios de transporte.

#### 5. O que acontece com o saldo e os benefícios habilitados no cartão antigo?

O saldo, os benefícios e todos os dados cadastrados no cartão serão transferidos para o novo cartão no ato da troca.

**6. Preciso pagar para realizar a troca do meu cartão?**

Não. O novo cartão será trocado de forma gratuita. Basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca.

**7. O que acontece se eu não trocar meu cartão?**

Os cartões antigos deixaram de ser aceitos em todos os meios de transporte em outubro/19, portanto, você não poderá utilizar mais seu cartão. Se quiser devolver em uma loja você receberá R\$ 3,00 pela recompra do cartão antigo.

**8. Posso recarregar o novo cartão nos mesmos pontos de recarga do atual?**

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Mais
- Site Para Você
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga
- Pontos Credenciados
- Bilheterias do BRT

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**9. Ao solicitar segunda via, receberei o novo cartão?**

Sim. Todas as solicitações de cartões novos e 2ª via já serão emitidos e enviados com o novo modelo.

**10. Qual a diferença entre as personalizações do cartão Expresso?**

Personalizado Usuário – cartão pessoal, apresenta o nome do usuário em seu verso e pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal (desde que esteja enquadrado nas regras do benefício).

Personalizado Empresa – apresenta apenas a razão social do comprador em seu verso e não pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal;

Ao Portador – não apresenta o nome do usuário e razão social do comprador no verso e não pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal.

**11. O cartão Expresso pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?**

Todos os cartões Expressos já são emitidos com o benefício do Bilhete Único Carioca (BUC) habilitado.

**12. O cartão Expresso pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?**

Sim. Basta cadastrar o cartão associando ao seu CPF e realizar a declaração de renda. Se enquadrado nas regras do benefício, o cartão passará a seguir as mesmas características do benefício tarifário do Bilhete Único Intermunicipal.

**13. O cartão Expresso é aceito em qualquer localidade?**

Os cartões Riocard Mais são aceitos em qualquer localidade que possua a bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais no Estado do Rio de Janeiro. Para saber os municípios com bilhetagem eletrônica Riocard Mais, clique [aqui](#).

**14. Quais documentos podem ser utilizados para criar login e senha no site Para Você?**

Se você deseja adquirir um Expresso, você deve utilizar seu CPF para realizar seu cadastro.

**15. Fiquei sem usar meu cartão por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “Expirado”. O que devo fazer?**

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Você poderá efetuar o desbloqueio encostando seu cartão em um terminal de consulta ou dirigindo-se a uma loja e solicitando o desbloqueio.

Para encontrar o local mais próximo de você acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

**16. O bloqueio do cartão por 120 dias sem uso afeta o saldo do mesmo?**

Não, não afeta. O bloqueio do cartão é uma ação de segurança para garantir os créditos.

**17. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?**

Você deve entrar em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 ou acessar o site [www.cartaoriocardmais.com.br/paravoce](http://www.cartaoriocardmais.com.br/paravoce) e solicitar imediatamente o cancelamento do cartão. O prazo para o cancelamento físico é de até 48 horas. Não esqueça de confirmar se seu cartão está cadastrado antes de solicitar o cancelamento; do contrário não será possível recuperar os créditos.

**18. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?**

Se o cartão estiver associado a uma conta no site, os créditos serão disponibilizados na Bolsa de Crédito do Usuário e poderão ser transferidos para a nova via mediante solicitação no site.

**19. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?**

Assim que tiver em mãos a 2ª via do seu cartão, desbloqueie-o no site: [www.cartaoriocardmais.com.br/paravoce](http://www.cartaoriocardmais.com.br/paravoce) .

1- Entre com seu login e senha.

2- Vá em: Pedidos > Transferência do saldo do cartão cancelado para a segunda via.

3- Marque o usuário desejado > Avançar > Encerrar.

Após confirmação, seus créditos serão liberados no novo cartão em até 48 horas.

**20. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?**

Vá a uma loja para análise técnica. Caso seja constatado o mau funcionamento, será emitida uma nova via gratuitamente para o usuário.

**21. Qual o prazo de entrega da 2ª via do cartão?**

Em caso de retirada na loja, 10 dias úteis.

Caso opte por receber o cartão em casa, 5 dias úteis, mediante pagamento de taxa de entrega.

**22. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?**

Não, a integração será realizada normalmente.

### **23. O que acontece com o cartão saldo zero ou insuficiente?**

Basta recarregá-lo para continuar seu uso normalmente.

Para encontrar o ponto de recarga mais próximo, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

### **24. Verifiquei que meu cartão foi cancelado sem que eu tenha solicitado. O que devo fazer?**

Vá até uma loja Riocard Mais portando documento de identificação oficial com foto, comprovante de compra e o cartão, e solicite a análise do ocorrido.

### **25. Onde posso adquirir recarga para o meu cartão?**

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Mais
- Site Para Você
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga
- Pontos Credenciados
- Bilheterias do BRT

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

### **26. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?**

Se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

Além disso, se você utiliza seu cartão com frequência, a recarga também pode ser validada nos validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

**27. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizo?**

A recarga é enviada para os validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

Você pode consultar em: [www.cartaoriocard.com.br/rcc/paravoce/validacaoRecarga](http://www.cartaoriocard.com.br/rcc/paravoce/validacaoRecarga) para onde sua recarga foi enviada. Basta digitar o número do cartão para localizar o meio de transporte ou as três linhas mais utilizadas.

**28. Caso as linhas ou transportes para onde enviaram minha recarga não sejam utilizados por um certo período, não será feita a recarga? Há alguma forma de garanti-la?**

Por medidas de segurança, as recargas ficam disponíveis para validação nos meios de transporte por um período máximo de 120 dias. Após este prazo, as recargas serão efetuadas somente nos Terminais de Consulta. Para localizar o Terminal de Consulta mais próximo, acesse: [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

**29. É possível um comprador resgatar os créditos de um cartão em dinheiro?**

Sim. Basta o comprador dirigir-se à uma das lojas Riocard Mais, com original e cópia de RG e CPF, além do cartão em perfeito estado. Deverá ser preenchido um formulário na loja e o prazo para devolução dos créditos é de até 30 dias.

Se o comprador e o usuário do cartão forem a mesma pessoa (ex: PF x PF, mesmo nome e documento), o resgate poderá ser realizado, com devolução dos créditos por depósito em conta.

Se o cartão for ao portador não cadastrado (ex: adquirido nas máquinas de recarga ou bilheterias), para realizar o resgate de crédito é importante apresentar o comprovante de compra do cartão/créditos. Caso não possua o comprovante, você pode cadastrar o cartão no site [cartaoriocardmais.com.br/paravoce](http://cartaoriocardmais.com.br/paravoce) e depois realizar o procedimento de resgate na loja; ou, se não cadastrar, pode utilizar os créditos do cartão até o final e depois devolver o cartão em uma loja para receber de volta os R\$ 4,00 do depósito garantia.

**30. O que acontece quando o valor do boleto é pago com diferença?**

Se o boleto for pago com diferença a menor, ou seja, abaixo do valor total do boleto, o comprador deve entrar em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000, informar o ocorrido e realizar depósito da diferença para que o procedimento seja liberado.

No caso do boleto pago a maior, com valor acima do total, a diferença constatada será creditada na Bolsa de Crédito do Comprador.

**31. O que fazer no caso de pagamento de boleto em duplicidade?**

Vá a uma loja ou entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 para solicitar a devolução do valor pago em duplicidade.

É necessário possuir os comprovantes de pagamento. A equipe técnica fará uma avaliação do caso e encaminhará para ressarcimento.

**32. Ao adquirir um cartão pelo site, posso solicitar entrega domiciliar?**

Sim, com o custo adicional da entrega. Para saber as tarifas, acesse [www.cartaoriocard.com.br/rcc/paraVoce/tarifasEntrega](http://www.cartaoriocard.com.br/rcc/paraVoce/tarifasEntrega).

**33. Fiz um pedido de cartão, mas ele não foi enviado e, no andamento, é indicado que o usuário já possui um cartão. Como solicitar a devolução da taxa de entrega?**

Esta situação pode acontecer quando, no decorrer do processo de produção do cartão, o usuário adquiriu um outro cartão. O sistema identifica essa aquisição e suspende o envio do novo cartão solicitado anteriormente.

Em casos como esse ou de divergência de informações, entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000, nas redes sociais ou vá até uma loja para solicitar a devolução da taxa de entrega.

**34. Após a chegada dos cartões, como efetuo o desbloqueio dos mesmos?**

Acesse o site com seu login e senha, vá ao menu “cartões”, clique em “desbloquear cartões”, marque a opção “desbloquear todos”, em seguida “confirmar”.

**35. Esqueci minha senha para acesso ao site, o que fazer?**

Vá até a página de login do site, clique em “Esqueceu a senha?”, informe o CPF/CNPJ cadastrado, digite o texto da imagem e clique em enviar.

O sistema enviará uma senha provisória para o e-mail cadastrado, que deverá ser utilizada para acessar a área de alteração para a nova senha do comprador. A senha provisória deve ser trocada imediatamente após o login, pois após o prazo para troca da senha não será possível efetuar o processo. Você deve utilizar uma combinação de letras e/ou números, contendo entre 06 e 08 dígitos. Confirme a nova senha e clique em alterar.

**36. Como faço para verificar a utilização de um cartão?**

Você possui três opções para verificar a utilização do seu cartão:

- Baixe o Aplicativo Riocard Mais no seu telefone. Nele é possível consultar todas as informações de saldo, extrato e ainda realizar recargas.
- Acesse o site Minha Conta, crie um login e veja todas as informações disponíveis de uso. Apenas o usuário do cartão pode acessar o Minha Conta.

**37. Como devo proceder se eu quiser liberar o meu CPF que está associado a um cartão Expresso para associar a um cartão Vale-Transporte?**

Basta devolver o cartão Expresso em qualquer loja e solicitar a liberação do seu CPF. O CPF estará disponível para associar ao novo cartão em até 10 dias.

**38. Meu cartão ficou preso em uma máquina de recarga, o que devo fazer?**

Você deverá registrar uma ocorrência em um dos nossos canais de atendimento.

Fale direto com o Tomais no site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br), ou encontre a loja mais próxima em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

Para dar entrada no atendimento é necessário possuir as seguintes informações:

- Local e nº do terminal;
- Data e hora do fato (aproximada);
- Valor inserido;
- Nº do cartão.

Caso o cartão não esteja cadastrado no site, será necessário apresentar os comprovantes de recargas anteriores.

**39. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, minha recarga não foi efetuada. O que fazer?**

- Reinsira seu cartão na máquina.

- O valor inserido anteriormente aparecerá na tela como opção de reembolso.
- Selecione a opção de utilizar este valor na recarga.
- Se o valor inserido for menor que uma tarifa modal básica vigente no município do Rio, a máquina solicitará o complemento do valor para finalizar a recarga.

**40. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, meu dinheiro ficou preso. O que fazer?**

Você deverá registrar uma ocorrência em um dos nossos canais de atendimento.

Você pode falar direto com o Tomais no site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br), ou encontrar a loja mais próxima em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**41. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua?**

Você pode devolvê-lo em nosso posto de coleta de achados e perdidos, na loja localizada na Rua Uruguaiana, 7 - Centro, Rio de Janeiro.

**42. Como descartar cartões pré-pagos não utilizados e sem carga?**

Os cartões podem ser recarregados para serem reutilizados.

**43. Adquiri um cartão do VLT. Como faço para ser reembolsado pelo gasto de R\$ 4,00 na aquisição do cartão?**

Não há um cartão específico do VLT, qualquer cartão Riocard Mais é aceito em todos os meios de transporte. Para devolução dos R\$ 4,00 como recompra do cartão, basta dirigir-se a uma das lojas com o cartão em mãos. Veja os endereços através do site: [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br). Caso seu cartão for modelo Expresso Classic o valor de recompra será de R\$3,00.

**44. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?**

Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança da taxa pela não devolução do cartão, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

**45. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?**

Vá até uma loja Riocard Mais com o BO e documento oficial com foto. Para encontrar a loja mais próxima de você acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

É essencial que no Boletim de Ocorrência conste a informação que seu cartão foi roubado junto aos demais itens.

**46. Qual será o valor da cobrança pela não devolução do cartão?**

O valor da cobrança é calculado em sete vezes o valor da tarifa básica vigente do município do Rio de Janeiro.

**47. O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à não devolução de um cartão?**

Os créditos remanescentes no cartão não poderão ser transferidos para a Bolsa de Crédito.

O processo para a transferência dos créditos possui um prazo de 4 dias corridos a contar da confirmação do pagamento do boleto. Sem a transferência para a Bolsa de Crédito, não é possível resgatar o saldo do cartão cancelado para a nova via.

Além disso, caso haja boletos pendentes não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, o comprador ficará bloqueado para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

**48. Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece?**

Compradores que possuírem boletos de cobrança pela não devolução do cartão, não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, ficarão bloqueados para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

Os boletos de não devolução de cartão são gerados com um prazo de 29 dias para pagamento. Após o vencimento do mesmo, caso o usuário tente reemitir o boleto, será gerado um novo boleto com mais 29 dias de prazo para vencimento.

**49. O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu cartão? A carga expira?**

Por decisão judicial, desde o dia 08/05/2019 as recargas dos cartões RioCard ou Riocard Mais não tem prazo de validade, ou seja, não expiram.

A decisão não possui efeito retroativo, portanto, cargas expiradas até 07/05/2019 não possuem estorno.

**50. Posso comprar recarga para meu cartão antigo?**

Não. Todos os cartões Expresso antigos deixaram de ser aceitos nos meios de transporte em outubro. Troque já o seu pelo novo Riocard Mais Expresso.

**51. Qual o prazo para troca do meu cartão?**

O prazo para troca nas ruas já acabou. Se você ainda não trocou seu cartão, vá a uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e troque já o seu antigo Expresso pelo novo Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**52. Não troquei meu cartão antigo, e já possuo outro cartão Riocard Mais. Posso transferir o saldo do cartão antigo para o novo?**

Você deverá cadastrar o novo cartão no site [cartaoriocardmais.com.br/paravoce](http://cartaoriocardmais.com.br/paravoce) e depois ir até uma loja Riocard Mais portando RG e CPF, e solicitar a devolução do antigo por comodato. Após 10 dias seu CPF estará desassociado do cartão antigo, e você poderá associar ao novo cartão, habilitar os benefícios tarifários e transferir o saldo do antigo para o novo.

**53. Não troquei meu cartão Expresso no prazo de 31/10. Perco o saldo?**

Não, basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca. Seus dados, saldo e benefícios serão transferidos automaticamente para o novo cartão. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**54. Onde posso trocar meu cartão Expresso após 31/10?**

Basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**55. Após 31/10, a troca continua gratuita?**

Sim, a troca continua gratuita.

**56. Fiz recarga no meu antigo cartão Expresso no último dia e não entrou a tempo de usar antes que ele não fosse mais aceito nos meios de transporte. O que fazer?**

Basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**57. Meu cartão não é mais aceito em nenhum meio de transporte e não realizei a troca. O que fazer?**

Basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**58. Posso trocar meu cartão antigo pelo novo em qualquer loja Riocard Mais?**

Sim, exceto a loja CIAD, a partir de 31/10. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

## **RIOCARD DUO**

**1. O que é o cartão RioCard Duo?**

O RioCard Duo é um cartão pré-pago com 2 funções: Transporte e Compras. São inseridos créditos em cada uma das funções separadamente e o usuário controla o uso e o saldo de cada uma.

Com o lançamento do novo Riocard Mais, a função Transporte do Riocard Duo foi transferida para o novo Riocard Mais Expresso.

**2. O cartão RioCard Duo é aceito em qualquer localidade?**

A função Compras é aceita em qualquer localidade de acordo com a bandeira e na função crédito.

**3. O que fazer em caso de perda ou roubo do RioCard Duo?**

Para maiores informações, acesse o site <http://www.riocardduo.com/>.

**4. Preciso trocar meu RioCard Duo por um Riocard Mais?**

Sim. Para encontrar o ponto de troca mais próximo de você, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**5. Como funciona a troca do RioCard Duo para o Riocard Mais Expresso?**

Ao solicitar a troca do cartão em um ponto de troca, você passará a ter dois cartões. A função compras continuará habilitada e funcionando normalmente no cartão atual; a função transporte será transferida para o novo Riocard Mais Expresso.

## **ACESSÓRIOS RECARREGÁVEIS**

### **1. O que são os acessórios recarregáveis?**

Acessórios recarregáveis, são “cartões Riocard Mais” em outros formatos, como: pulseiras, chaveiros e etc. Eles funcionam como um cartão Riocard Mais Expresso normal. É recarregável, de uso pessoal, que permite ao cliente pagar passagens em todos os meios de transporte, podendo realizar integrações tarifárias.

### **2. Como posso adquirir um acessório recarregável?**

Você pode adquirir seu acessório através da Loja Online (<https://lojaonline.riocardmais.com.br/>) ou na loja física Siqueira Campos e Central do Brasil.

### **3. Quanto custa o acessório?**

Os acessórios possuem um valor promocional de lançamento, podendo acabar a qualquer momento.

Valor promocional:

- Pulseira: R\$ 50,00 (R\$ 47 de ativação + R\$ 4 de caução do chip interno).
- Chaveiro: R\$ 30,00 (R\$ 27 de ativação + R\$ 4 de caução do chip interno).

Após o período promocional:

- Pulseira: R\$ 60,00 (R\$ 57 de ativação + R\$ 4 de caução do chip interno).
- Chaveiro: R\$ 40,00 (R\$ 37 de ativação + R\$ 4 de caução do chip interno).

O valor de carga mínima para primeira aquisição é de acordo com o canal de venda.

### **4. Onde posso adquirir recarga para o meu acessório recarregável?**

Você pode recarregar seu acessório em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Mais

- Site Para Você
- Lojas Riocard Mais
- Pontos Credenciados
- Máquinas de recarga com leitora externa

#### **5. Como faço para validar a recarga feita no meu acessório?**

Se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu acessório em qualquer Terminal de Consulta.

Além disso, se você utiliza seu acessório com frequência, a recarga também pode ser validada nos validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

Obs.: Por possuir um tamanho menor que os cartões normais, a validação pode apresentar erro se feita em um validador de transporte. Dê preferência ao aplicativo ou Terminal de consulta.

#### **6. Como faço para verificar a utilização do meu acessório?**

- Baixe o Aplicativo Riocard Mais no seu telefone. Nele é possível consultar todas as informações de saldo, extrato e ainda realizar recargas; ou

- Acesse o site Minha Conta, crie um login e veja todas as informações disponíveis de uso. Apenas o dono do acessório pode acessar o Minha Conta.

#### **7. Onde posso verificar o número de cartão do meu acessório?**

Chaveiros: o número de cartão fica gravado no verso do acessório.

Pulseira: o número fica gravado no mini cartão que está dentro da pulseira.

#### **8. Os acessórios recarregáveis podem ser habilitados com o benefício do Bilhete Único Carioca?**

Não é necessário pois, por funcionarem como cartões Expressos, todos os acessórios já são produzidos com o benefício do Bilhete Único Carioca (BUC) habilitado.

#### **9. Os acessórios recarregáveis podem ser habilitados com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?**

Sim. Basta cadastrar o número de cartão do seu acessório associando ao seu CPF e realizar a declaração de renda. Se enquadrado nas regras do benefício, o cartão passará a seguir as mesmas características do benefício tarifário do Bilhete Único Intermunicipal.

OBS.: para saber mais sobre outros benefícios, acesse [riobilheteunico.com.br](http://riobilheteunico.com.br).

**10. Já possuo um Riocard Mais com Bilhete Único Intermunicipal habilitado. Posso habilitar também no meu acessório?**

Pela lei, só é possível habilitar um benefício por CPF cadastrado. Por isso, se desejar passar seu benefício para o seu acessório, é necessário realizar a devolução por comodato do cartão que já tem o benefício em uma loja Riocard Mais, aguardar a liberação do BUI e depois habilitar no seu acessório.

**11. Os acessórios recarregáveis são aceitos em qualquer localidade?**

Os acessórios são aceitos em qualquer localidade que possua a bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais no Estado do Rio de Janeiro. Para saber os municípios com bilhetagem eletrônica Riocard Mais, clique [aqui](#).

**12. Quais documentos podem ser utilizados para criar login e senha no site Para Você?**

Você deve utilizar seu CPF para realizar seu cadastro.

**13. Fiquei sem usar meu acessório por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “Expirado”. O que devo fazer?**

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Você poderá efetuar o desbloqueio através do aplicativo Valida Mais, direto no seu celular, ou encostando seu acessório em um terminal de consulta ou dirigindo-se a uma loja e solicitando o desbloqueio.

**14. O bloqueio do acessório por 120 dias sem uso afeta o saldo do mesmo?**

Não, não afeta. O bloqueio do acessório é uma ação de segurança para garantir os créditos.

**15. O que fazer em caso de mau funcionamento do acessório?**

Vá a uma loja para análise técnica. Caso seja constatado o mau funcionamento, você receberá um novo chip interno pra substituição ou um novo chaveiro.

Se seu acessório é uma pulseira, é importante que você guarde a pulseira externa, pois somente o chip será trocado.

**16. O que acontece em caso de perda ou roubo do acessório?**

Se seu acessório estiver cadastrado no site com seu CPF, acesse o site [cartaoriocardmais.com.br/paravoce](http://cartaoriocardmais.com.br/paravoce) ou entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 e solicite imediatamente o cancelamento do cartão que fica dentro do acessório. O prazo para o cancelamento físico é de até 48 horas. Acessórios que não estiverem cadastrados não poderão ser cancelados nem terem seu saldo recuperados.

**17. Como faço para solicitar a 2ª via do meu acessório?**

Se seu acessório estiver cadastrado no site com seu CPF, você possui duas opções:

- Acesse a Loja Online ou vá a uma loja Riocard Mais e adquira um novo acessório. Após a aquisição é possível transferir os créditos resgatados para o novo acessório no site.

- Acesse o site e solicite uma nova via. Neste caso, você receberá um cartão comum Riocard Mais Expresso.

Se seu acessório não estiver cadastrado no site, não é possível adquirir 2ª via nem ter seu saldo recuperado.

**18. Em caso de cancelamento do acessório por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?**

Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança pela não devolução do chip do acessório, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

**19. O que acontece com o saldo do acessório cancelado?**

Se o acessório estiver cadastrado no site com seu CPF, os créditos serão disponibilizados na Bolsa de Crédito do Usuário e poderão ser transferidos para um novo cartão Riocard Mais Expresso mediante solicitação no site.

**20. Como faço para recuperar os créditos do acessório cancelado?**

Assim que tiver em mãos o novo acessório ou cartão Riocard Mais Expresso, acesse o site [cartaoriocardmais.com.br/paravoce](http://cartaoriocardmais.com.br/paravoce) .

1- Entre com seu login e senha.

2- Vá em: Pedidos > Transferência do saldo do cartão cancelado para a segunda via.

3- Marque o usuário desejado > Avançar > Encerrar.

Após confirmação, seus créditos serão liberados no novo cartão em até 48 horas.

**21. Qual o prazo de entrega da 2ª via em cartão?**

Em caso de retirada na loja, 10 dias úteis.

Caso opte por receber o cartão em casa, 5 dias úteis, mediante pagamento de taxa de entrega.

**22. Verifiquei que meu acessório foi cancelado sem que eu tenha solicitado. O que devo fazer?**

Vá até uma loja Riocard Mais portando documento de identificação oficial com foto, comprovante de compra e o acessório, e solicite a análise do ocorrido.

**23. O que acontece quando o valor do boleto é pago com diferença?**

Se o boleto for pago com diferença a menor, ou seja, abaixo do valor total do boleto, o comprador deve entrar em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000, informar o ocorrido e realizar depósito da diferença para que o procedimento seja liberado.

No caso do boleto pago a maior, com valor acima do total, a diferença constatada será creditada na Bolsa de Crédito do Comprador.

**24. O que fazer no caso de pagamento de boleto em duplicidade?**

Vá a uma loja ou entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 para solicitar a devolução do valor pago em duplicidade.

É necessário possuir os comprovantes de pagamento. A equipe técnica fará uma avaliação do caso e encaminhará para ressarcimento.

**25. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?**

Vá até uma loja Riocard Mais com o BO e documento oficial com foto.

[É essencial que no Boletim de Ocorrência conste a informação que seu acessório foi roubado junto aos demais itens.](#)

**26. O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à cobrança pela não devolução?**

Os créditos remanescentes no acessório não poderão ser transferidos para a Bolsa de Crédito.

O processo para a transferência dos créditos possui um prazo de 4 dias corridos a contar da confirmação do pagamento do boleto. Sem a transferência para a Bolsa de Crédito, não é possível resgatar o saldo do acessório cancelado para um novo cartão. Além disso, caso haja boletos pendentes não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, o comprador ficará bloqueado para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

**27. Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece?**

Compradores que possuírem boletos de cobrança não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, ficarão bloqueados para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

Os boletos são gerados com um prazo de 29 dias para pagamento. Após o vencimento do mesmo, caso o usuário tente reemitir o boleto, será gerado um novo boleto com mais 29 dias de prazo para vencimento.

**28. O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu acessório? A carga expira?**

Por decisão judicial, desde o dia 08/05/2019 as recargas dos cartões Riocard Mais não tem prazo de validade, ou seja, não expiram.

A decisão não possui efeito retroativo, portanto, cargas expiradas até 07/05/2019 não possuem estorno.

**29. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?**

Não, a integração será realizada normalmente.

**30. O que acontece quando o acessório atinge saldo zero ou insuficiente?**

Basta recarregá-lo para continuar seu uso normalmente.

**31. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizo?**

A recarga é enviada para os validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso. Você pode consultar em: [www.cartaoriocard.com.br/rcc/paravoce/validacaoRecarga](http://www.cartaoriocard.com.br/rcc/paravoce/validacaoRecarga) para onde sua recarga foi enviada. Basta digitar o número do cartão que vem no seu acessório para localizar o meio de transporte ou as três linhas mais utilizadas.

**32. Caso as linhas ou transportes para onde enviaram minha recarga não sejam utilizados por um certo período, não será feita a recarga? Há alguma forma de garanti-la?**

Por medidas de segurança, as recargas ficam disponíveis para validação nos meios de transporte por um período máximo de 120 dias. Após este prazo, as recargas serão efetuadas somente nos Terminais de Consulta.

**33. Esqueci minha senha para acesso ao site, o que fazer?**

Vá até a página de login do site, clique em “Esqueceu a senha?”, informe o CPF/CNPJ cadastrado, digite o texto da imagem e clique em enviar.

O sistema enviará uma senha provisória para o e-mail cadastrado, que deverá ser utilizada para acessar a área de alteração para a nova senha do comprador. A senha provisória deve ser trocada imediatamente após o login, pois após o prazo para troca da senha não será possível efetuar o processo. Você deve utilizar uma combinação de letras e/ou números, contendo entre 06 e 08 dígitos. Confirme a nova senha e clique em alterar.

**Obs.: É vedada a comercialização/venda somente da pulseira e chaveiro como um acessório, sem a ativação do chip interno.**

## **RIOCARD MAIS TOUR**

### **1. O que é o cartão Riocard Mais Tour?**

É um cartão com edição especial, pré-pago e recarregável, de uso pessoal, desenvolvido em parceria com o projeto “Mais Rio por menos”.

Ele permite ao cliente pagar passagens em todos os meios de transporte, podendo realizar integrações tarifárias, e funciona sob as mesmas regras do Riocard Mais Expresso.

### **2. A partir de quando posso adquirir um Riocard Mais Tour?**

A partir do dia 15/10, em diversos pontos de venda.

### **3. Como posso adquirir o Riocard Mais Tour?**

A partir do dia 15/10, você pode adquirir o cartão comemorativo em diversos pontos:

- Lojas Riocard Mais;
- Loja Online ([lojaonline.riocardmais.com.br](http://lojaonline.riocardmais.com.br));
- Hotéis credenciados;
- Aeroporto Internacional Antonio Carlos Jobim (Galeão).

Obs: para adquirir o cartão pela Loja Online, é necessário informar um endereço do Rio de Janeiro para entrega.

### **4. Quanto custa para adquirir o Riocard Mais Tour?**

O cartão é vendido por um valor inicial de R\$ 50,00, sendo R\$ 47 de carga + R\$ 4 de caução.

### **5. Onde posso recarregar o Riocard Mais Tour?**

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Mais
- Site Para Você
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga

- Pontos Credenciados

- Bilheterias do BRT

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

#### **6. O que acontece com o cartão saldo zero ou insuficiente?**

Basta recarregá-lo para continuar seu uso normalmente.

Você pode recarregar pelo aplicativo Riocard Mais, disponível para download gratuito nas lojas Play Store e App Store, no site Recarga Mais ([recargamais.riocardmais.com.br](http://recargamais.riocardmais.com.br)) ou acessar [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br) para encontrar o ponto de recarga mais próximo.

#### **7. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?**

Se você possui um telefone Android 9.0 ou superior com NFC, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

#### **8. Como faço para verificar a utilização do meu Riocard Mais Tour?**

Baixe o Aplicativo Riocard Mais no seu telefone. Nele é possível consultar todas as informações de saldo, extrato e ainda realizar recargas pagando com cartão de crédito!

#### **9. Em quais meios de transporte posso utilizar meu Riocard Mais Tour?**

O cartão Riocard Mais Tour é aceito em todos os meios de transporte do Rio de Janeiro que possuam o Sistema de Bilhetagem Riocard Mais, tais como ônibus municipais e intermunicipais, trem, metrô, BRT, VLT, barcas e vans.

#### **10. O cartão Riocard Mais Tour pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?**

O cartão Riocard Mais Tour já é emitido com o benefício do Bilhete Único Carioca (BUC) habilitado.

**11. O cartão Riocard Mais Tour pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?**

Sim. Basta cadastrar o cartão associando ao seu CPF e realizar a declaração de renda. Se enquadrado nas regras do benefício, o cartão passará a seguir as mesmas características do benefício tarifário do Bilhete Único Intermunicipal.

**12. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?**

Você deve entrar em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 ou acessar o site [www.cartaoriocardmais.com.br/paravoce](http://www.cartaoriocardmais.com.br/paravoce) e solicitar imediatamente o cancelamento do cartão. O prazo para o cancelamento físico é de até 48 horas. Não esqueça de confirmar se seu cartão está cadastrado antes de solicitar o cancelamento; do contrário não será possível recuperar os créditos.

**13. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?**

Se o cartão estiver associado a uma conta no site, os créditos serão disponibilizados na Bolsa de Crédito do Usuário e poderão ser transferidos para um novo cartão mediante solicitação no site.

**14. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?**

Vá a uma loja para análise técnica. Caso seja constatado o mau funcionamento, será emitida uma nova via gratuitamente para o usuário.

**15. Meu cartão ficou preso em uma máquina de recarga, o que devo fazer?**

Você deverá registrar uma ocorrência em um dos nossos canais de atendimento.

Fale direto com o Tomais no site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br), ou encontre a loja mais próxima em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

Para dar entrada no atendimento é necessário possuir as seguintes informações:

- Local e nº do terminal;
- Data e hora do fato (aproximada);
- Valor inserido;
- Nº do cartão.

Caso o cartão não esteja cadastrado no site, será necessário apresentar os comprovantes de recargas anteriores.

**16. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, minha recarga não foi efetuada. O que fazer?**

- Reinsira seu cartão na máquina.
- O valor inserido anteriormente aparecerá na tela como opção de reembolso.
- Selecione a opção de utilizar este valor na recarga.
- Se o valor inserido for menor que uma tarifa modal básica vigente no município do Rio, a máquina solicitará o complemento do valor para finalizar a recarga.

**17. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, meu dinheiro ficou preso. O que fazer?**

Você deverá registrar uma ocorrência em um dos nossos canais de atendimento.

Você pode falar direto com o Tomais no site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br), ou encontrar a loja mais próxima em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**18. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua?**

Você pode devolvê-lo em nosso posto de coleta de achados e perdidos, na loja localizada na Rua Uruguaiana, 7 - Centro, Rio de Janeiro.

**19. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?**

Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança da taxa pela não devolução do cartão, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

**20. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?**

Vá até uma loja Riocard Mais com o BO e documento oficial com foto. Para encontrar a loja mais próxima de você acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

[É essencial que no Boletim de Ocorrência conste a informação que seu cartão foi roubado junto aos demais itens.](#)

**21. Qual será o valor da cobrança pela não devolução do cartão?**

O valor da cobrança é calculado em sete vezes o valor da tarifa básica vigente do município do Rio de Janeiro.

**22. O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à não devolução de um cartão?**

Os créditos remanescentes no cartão não poderão ser transferidos para a Bolsa de Crédito.

O processo para a transferência dos créditos possui um prazo de 4 dias corridos a contar da confirmação do pagamento do boleto. Sem a transferência para a Bolsa de Crédito, não é possível resgatar o saldo do cartão cancelado para a nova via.

Além disso, caso haja boletos pendentes não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, o comprador ficará bloqueado para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

**23. Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece?**

Compradores que possuem boletos de cobrança pela não devolução do cartão, não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, ficarão bloqueados para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

Os boletos de não devolução de cartão são gerados com um prazo de 29 dias para pagamento. Após o vencimento do mesmo, caso o usuário tente reemitir o boleto, será gerado um novo boleto com mais 29 dias de prazo para vencimento.

**24. O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu cartão? A carga expira?**

Por decisão judicial, desde o dia 08/05/2019 as recargas dos cartões RioCard ou Riocard Mais não tem prazo de validade, ou seja, não expiram.

A decisão não possui efeito retroativo, portanto, cargas expiradas até 07/05/2019 não possuem estorno.

## **COMPRA DE PASSAGENS RODOVIÁRIAS**

**1. Quais são as regras de compra de passagens intermunicipais rodoviárias nos guichês utilizando o cartão Expresso?**

O limite de uso é de 24 passagens com valor máximo de R\$600,00, a cada período de cinco dias, por cartão.

**2. Preciso habilitar meu cartão para a compra de passagens rodoviárias intermunicipais?**

Os cartões Expresso já são habilitados para a compra de passagens rodoviárias, respeitando o limite de uso.

## PARA EMPRESAS

### VALE-TRANSPORTE

#### 1. O que é o cartão Vale-transporte?

É um cartão que permite ao empregador pagar as despesas de deslocamento entre casa-trabalho-casa de seus funcionários (em cumprimento da Lei 7.418).

Recarregável, de uso pessoal e intransferível, e aceito em todos os meios de transporte, podendo ser utilizado até oito vezes por dia. Pode ser habilitado com benefícios tarifários.

#### 2. Qual a diferença entre o Vale-Transporte RioCard para o Riocard Mais?

O Riocard Mais é um cartão mais prático e seguro, que vem acompanhado de mais atributos para o cliente. Com novo design mais moderno, o cartão é aceito em todos os meios de transporte com bilhetagem eletrônico do Sistema Riocard Mais, além de trazer mais transparência e segurança aos seus créditos. Além disso, o novo cartão com um aplicativo onde é possível consultar saldo, extrato, e realizar recarga.

#### 3. Como adquirir um cartão?

Cartões Vale-Transporte só podem ser adquiridos no site [www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresas](http://www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresas), através de login e senha. A primeira via é gratuita conforme nosso Termo de Comodato.

#### 4. Solicitei um cartão e recebi um Vale-Transporte Riocard Mais. Quais as regras deste cartão?

As regras de uso do VT Riocard Mais são as mesmas válidas para o VT Riocard. Saiba mais em [www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa](http://www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa).

#### 5. Qual a diferença entre as personalizações do cartão Vale-Transporte?

Personalizado Usuário – cartão pessoal e intransferível, apresenta o nome do usuário em seu verso e pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal (desde que esteja enquadrado nas regras do benefício).

Personalizado Empresa – apresenta apenas a razão social do comprador em seu verso e não pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal;

Ao Portador – não apresenta o nome do usuário e razão social do comprador no verso e não pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal.

**6. O cartão Vale-Transporte pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?**

Todos os cartões Vale-Transporte já são emitidos com o benefício do BUC habilitado.

**7. O cartão Vale-Transporte pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?**

Apenas o modelo Personalizado Usuário. Basta que o comprador cadastre o cartão junto ao CPF do usuário e realize a declaração de renda do mesmo. Se o usuário estiver enquadrado nas regras do benefício, o cartão passará a seguir as mesmas características do benefício tarifário do Bilhete Único Intermunicipal.

**8. O cartão Vale-Transporte é aceito em qualquer localidade?**

Os cartões são aceitos em qualquer localidade que possua a bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais no Estado do Rio de Janeiro. Para saber os municípios com bilhetagem eletrônica Riocard Mais, clique [aqui](#).

**9. Quais documentos podem ser utilizados para criar login e senha no site Para Empresas?**

Se você deseja adquirir um Vale-Transporte, você deve utilizar seu CNPJ para realizar seu cadastro.

**10. Fiquei sem usar meu cartão por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “Expirado”. O que devo fazer?**

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Você poderá efetuar o desbloqueio encostando seu cartão em um terminal de consulta ou dirigindo-se a uma loja e solicitando o desbloqueio.

Para encontrar o local mais próximo de você acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

**11. O bloqueio do vale-transporte por 120 dias sem uso afeta o saldo do mesmo?**

Não, não afeta. O bloqueio do cartão é apenas uma ação de segurança para garantia dos créditos.

**12. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?**

Vá a uma loja para análise técnica. Caso seja constatado o mau funcionamento, será emitida uma nova via gratuitamente para o usuário.

**13. Qual o prazo de entrega da 2ª via do cartão?**

Em caso de retirada na loja, 10 dias úteis.

Caso opte por receber o cartão em casa, 5 dias úteis, mediante pagamento de taxa de entrega.

**14. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?**

Não, a integração será realizada normalmente.

**15. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?**

Se o cartão for do tipo Personalizado Usuário, entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 ou solicite ao empregador que realize o cancelamento no site.

Se o cartão for do tipo Personalizado Empresa ou Ao Portador, a empresa deve acessar o site [www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa](http://www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa) e solicitar imediatamente o cancelamento do cartão.

O prazo para o cancelamento físico de ambos os casos é de até 48 horas.

**16. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?**

Se seu cartão for do tipo Personalizado Usuário, os créditos estarão disponíveis para a Bolsa de Crédito do Usuário quatro dias corridos após o pagamento da cobrança gerada pela não devolução do cartão (conforme Termo de Comodato). Após este prazo, os créditos da Bolsa poderão ser transferidos para a nova via mediante solicitação no site.

Se o cartão for do tipo Personalizado Empresa ou Ao Portador, os créditos estarão disponíveis para a Bolsa de Crédito do Comprador quatro dias corridos após o pagamento da cobrança gerada pela não devolução do cartão (conforme Termo de Comodato). Após este prazo, os créditos da Bolsa poderão ser transferidos para a nova via mediante solicitação no site.

**17. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?**

Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança da taxa pela não devolução do cartão, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

**18. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?**

Vá até uma loja Riocard Mais com o BO e documento oficial com foto. Para encontrar a loja mais próxima de você acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

É essencial que no Boletim de Ocorrência conste a informação que seu cartão foi roubado junto aos demais itens.

**19. Qual será o valor da cobrança pela não devolução do cartão?**

O valor da cobrança é calculado em sete vezes o valor da tarifa básica vigente do município do Rio de Janeiro.

**20. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?**

Após o cancelamento do cartão e o pagamento do boleto, a 2ª via deverá ser solicitada. Assim que chegar a 2ª via, desbloqueie o cartão no site: [www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa](http://www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa).

1- Entre com seu login e senha.

2- Vá em: Pedidos > Novo Pedido > Transferência de Crédito.

3- Marque o usuário desejado > Avançar > Encerrar.

Após confirmação, seus créditos serão liberados no novo cartão em até 48 horas.

**21. O que acontece com o cartão saldo zero ou insuficiente?**

Basta recarrega-lo para continuar seu uso normalmente.

**22. Verifiquei que meu cartão foi cancelado sem que eu tenha solicitado. O que devo fazer?**

Vá até uma loja Riocard Mais portando o cartão, documento de identificação oficial com foto e CPF, e solicite a análise do ocorrido.

**23. Onde posso adquirir recarga para o meu cartão?**

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Mais
- Site Para Empresas
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**24. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?**

Se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

Além disso, se você utiliza seu cartão com frequência, a recarga também pode ser validada nos validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

**25. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizo?**

A recarga é enviada para os validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

Você pode consultar em: <https://www.cartaoriocard.com.br/rcc/paraEmpresa/validacaoRecarga> para onde sua recarga foi enviada. Basta digitar o número do cartão para localizar o meio de transporte ou as três linhas mais utilizadas.

**26. Caso eu não utilize as linhas ou transportes para onde enviaram minha recarga por um certo período, não será feita a recarga? Há alguma forma de garanti-la?**

Por medidas de segurança, as recargas ficam disponíveis para validação nos meios de transporte por um período máximo de 120 dias. Após este prazo, as recargas serão efetuadas somente nos Terminais de Consulta. Para localizar o Terminal de Consulta mais próximo, acesse: [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**27. O que é recarga “pendente”? O que devo fazer caso minha recarga apareça como “pendente”?**

Recarga pendente é toda recarga adquirida pela internet que aguarda espaço no cartão.

Por uma questão de segurança, o cartão Vale-Transporte tem um limite de até duas recargas gravadas, que podem ser visualizadas no saldo do cartão. Ao término de utilização de uma das recargas gravadas, automaticamente, é inserida a recarga pendente adquirida a mais tempo.

Você pode visualizar o valor total de recargas pendentes a serem gravadas no cartão no extrato do aplicativo Riocard Mais ou no site Minha Conta.

**28. Em caso de aumento da tarifa do meio de transporte utilizado pelo funcionário, os créditos adquiridos antes do reajuste podem ser utilizados com o valor da tarifa anterior? Por quanto tempo?**

Sim, por um período de 30 dias a contar da data da mudança da tarifa; exceto o valor da tarifa do benefício do Bilhete Único Intermunicipal, pois este se altera imediatamente na mudança da tarifa e em casos extraordinários.

**29. Posso recarregar meu cartão mesmo ele sendo um Vale-Transporte vinculado à empresa?**

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Mais
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**30. Meu cartão ficou preso em uma máquina de recarga, o que devo fazer?**

Você deverá registrar uma ocorrência em um dos nossos canais de atendimento.

Fale direto com o Tomais no site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br), ou encontre a loja mais próxima em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

Para dar entrada no atendimento é necessário possuir as seguintes informações:

- Local e nº do terminal;
- Data e hora do fato (aproximada);
- Valor inserido;
- Nº do cartão.

Caso o cartão não esteja cadastrado no site, será necessário apresentar os comprovantes de recargas anteriores.

**31. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, minha recarga não foi efetuada. O que fazer?**

- Reinsira seu cartão na máquina.
- O valor inserido anteriormente aparecerá na tela como opção de reembolso.
- Selecione a opção de utilizar este valor na recarga.
- Se o valor inserido for menor que uma tarifa modal básica vigente no município do Rio, a máquina solicitará o complemento do valor para finalizar a recarga.

**32. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, meu dinheiro ficou preso. O que fazer?**

Você deverá registrar uma ocorrência em um dos nossos canais de atendimento.

Você pode falar direto com o Tomais no site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br), ou encontrar a loja mais próxima em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**33. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua?**

Você pode devolvê-lo em nosso posto de coleta de achados e perdidos, na loja localizada na Rua Uruguaiana, 7 - Centro, Rio de Janeiro.

### **34. O que fazer quando meu antigo empregador não desassocia meu cartão de seu CNPJ?**

Vá até uma loja munido com originais e cópias legíveis dos seguintes documentos:

- Documento original com foto (RG / CNH / CTPS / Passaporte ou Documento de Classe)
- CPF
- Comprovante de desvinculo do atual empregador (CTPS com anotação do desligamento ou Via da homologação)

**ATENÇÃO:** Caso ainda possua vínculo empregatício, o atual empregador deverá autorizar o procedimento de desassociação. Solicite o formulário em nosso atendimento.

### **35. É possível resgatar os créditos de um cartão Vale-Transporte?**

1- Se o comprador e o usuário forem diferentes (ex: PJ x usuário sem CPF), e o cartão for dos tipos Ao Portador ou Empresa, o resgate de crédito poderá ser realizado, com devolução dos créditos na Bolsa de Crédito do comprador.

Caso queira realizar o resgate em dinheiro, basta o próprio comprador dos créditos dirigir-se à uma das lojas autorizadas, com original e cópia de RG e CPF e uma carta em papel timbrado da empresa solicitando o resgate de créditos em dinheiro.

2- Se o comprador e o usuário forem diferentes (ex: PJ x PF, empresa x usuário), e o cartão for do tipo Personalizado Usuário, há duas possibilidades:

2.1 - Só será possível realizar o resgate em dinheiro do valor identificado pelo sistema como tendo sido recarregado pelo próprio usuário, esteja ele ainda associado ao comprador ou não.

2.2 – Caso o usuário tenha sido desligado da empresa, antes de realizar a solicitação de resgate, o mesmo deve garantir que seu cartão tenha sido desassociado pela empresa, criar uma conta pessoal no site e associar o cartão à sua conta. Somente após esse procedimento, ele poderá solicitar o resgate de crédito, comparecendo a uma loja com original e cópia de RG e CPF, e uma carta em papel timbrado da empresa reconhecendo o desligamento do mesmo e autorizando a devolução dos créditos por depósito em conta ao usuário. Os documentos serão enviados para análise do jurídico, e só então será dado um parecer sobre a devolução ou não dos créditos através de depósito em conta. Necessário destacar que, a documentação

acima mencionada não é taxativa e poderá ser complementada, a pedido do setor Jurídico, para fins de conclusão da análise e liberação dos créditos em dinheiro.

**36. O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à não devolução de um cartão?**

Os créditos remanescentes no cartão não poderão ser transferidos para a Bolsa de Crédito.

O processo para a transferência dos créditos possui um prazo de 4 dias corridos a contar da confirmação do pagamento do boleto. Sem a transferência para a Bolsa de Crédito, não é possível resgatar o saldo do cartão cancelado para a nova via.

Além disso, caso haja boletos pendentes não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, o comprador ficará bloqueado para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

**37. Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece?**

Compradores que possuírem boletos de cobrança pela não devolução do cartão, não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, ficarão bloqueados para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

Os boletos de não devolução de cartão são gerados com um prazo de 29 dias para pagamento. Após o vencimento do mesmo, caso o usuário tente reemitir o boleto, será gerado um novo boleto com mais 29 dias de prazo para vencimento.

**38. O que acontece quando o valor do boleto de cobrança por não devolução do cartão é pago com diferença?**

Se o boleto for pago com diferença a menor, ou seja, abaixo do valor total do boleto, o comprador deve entrar em contato com o Riocard Mais Atende pelo telefone (21) 2127-4000, informar o ocorrido e realizar depósito da diferença para que o procedimento seja liberado.

No caso do boleto pago a maior, com valor acima do total, a diferença constatada seja creditada na Bolsa de Crédito do Comprador.

**39. O que fazer no caso de pagamento de boleto em duplicidade?**

Vá a uma loja ou entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 para solicitar a devolução do valor pago em duplicidade.

É necessário possuir os comprovantes de pagamento. A equipe técnica fará uma avaliação do caso e encaminhará para ressarcimento.

**40. Dois cartões foram cancelados, e o pagamento pela não devolução dos cartões efetuado. Em seguida, foi dada entrada no pedido de nova via dos cartões, mas foi indicado que o limite de cartões foi excedido. O que devo fazer?**

Todos os cartões solicitados pelo site Para Empresa são adquiridos em regime de comodato e estão sujeitos a um limite de cartões não devolvidos. Esta situação só ocorre quando esse limite é atingido. Desta forma, orientamos o comprador a devolver todo cartão que não estiver sendo utilizado, para não ultrapassar o limite de segurança estabelecido.

É importante esclarecer que, periodicamente, nós enviamos e-mails, comunicando aos clientes que estejam próximos de atingir o limite, sobre a necessidade de devolução de cartões.

**41. O que devo fazer quando constar uma matrícula ativa no sistema em um empregador para o qual não trabalho mais?**

Vá até uma loja portando documento oficial com foto (RG / CNH / CTPS / Passaporte ou documento de classe) e CPF. Ambos os documentos devem ser originais.

**42. Sou empregador e não desconto o percentual de 6% no contracheque de meus funcionários. Posso resgatar os créditos dos cartões quando ocorrem desligamentos dos colaboradores?**

Deixar de descontar o percentual de 6% é uma opção de cada empresa e a Riocard Mais não interfere sobre esta opção do empregador. Por isso, a regra para resgate de créditos de cartões permanece a mesma.

**43. Caso um funcionário não utilize os créditos recarregados pela empresa em seu cartão, o empregador pode cancelar o benefício do empregado?**

A Riocard Mais não interfere no fornecimento ou cancelamento de cartões dos funcionários das empresas compradoras de Vale-Transporte.

**44. Fiz um pedido de cartão, mas ele não foi enviado e, no andamento, é indicado que o usuário já possui um cartão. Como solicitar a devolução da taxa de entrega?**

Esta situação pode acontecer quando, no decorrer do processo de produção do cartão, o usuário adquiriu um outro cartão. O sistema identifica essa aquisição e suspende o envio do novo cartão solicitado anteriormente.

Em casos como esse ou de divergência de informações, entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000, nas redes sociais ou vá até uma loja para solicitar a devolução da taxa de entrega.

**45. Após a chegada dos cartões, como efetuo o desbloqueio dos mesmos?**

Acesse o site com seu login e senha, vá ao menu “cartões”, clique em “desbloquear cartões”, marque a opção “desbloquear todos”, em seguida “confirmar”.

**46. Esqueci minha senha para acesso ao site, o que fazer?**

Vá até a página de login do site, clique em “Esqueceu a senha?”, informe o CPF/CNPJ cadastrado, digite o texto da imagem e clique em enviar.

O sistema enviará uma senha provisória para o e-mail cadastrado, que deverá ser utilizada para acessar a área de alteração para a nova senha do comprador. A senha provisória deve ser trocada imediatamente após o login, pois após o prazo para troca da senha não será possível efetuar o processo. Você deve utilizar uma combinação de letras e/ou números, contendo entre 06 e 08 dígitos. Confirme a nova senha e clique em alterar.

**47. O que o empregador deve fazer em caso de demissão?**

- Se o cartão for do tipo Personalizado Usuário, o mesmo pertence ao funcionário. A empresa deve desassociá-lo pelo site no ato da demissão e informá-lo que o cartão é de sua propriedade.

Para realizar a desassociação, basta acessar o cadastro do usuário e inativar o mesmo pelo motivo “demissão”. Caso este procedimento não seja realizado pela empresa, e o usuário vá a uma loja para solicitar a desassociação, será gerada uma cobrança para a empresa referente ao Serviço Extraordinário de Desassociação.

- Se o cartão for do tipo Personalizado Empresa ou Ao Portador, poderá ser aproveitado pela própria empresa e não deverá ser entregue ao usuário em caso de demissão.

**48. O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu cartão? A carga expira?**

Por decisão judicial, desde o dia 08/05/2019 as recargas dos cartões RioCard ou Riocard Mais não tem prazo de validade, ou seja, não expiram.

A decisão não possui efeito retroativo, portanto, cargas expiradas até 07/05/2019 não possuem estorno.

**49. Possuo um cartão Vale-Transporte. Quando poderei trocar meu cartão?**

A troca do Vale-Transporte já começou. Para trocar o seu, vá a uma loja Riocard Mais.

**50. Possuo um cartão Vale-Transporte que não está associado à empresa. Quando poderei trocar meu cartão?**

A troca do Vale-Transporte já começou. Para trocar o seu, vá a uma loja Riocard Mais. Recomendamos que você associe o cartão ao seu CPF no site antes de realizar a troca, assim, você garante também a recuperação do seu saldo em caso de perda ou roubo do cartão.

**51. Como saber se meu cartão é um Vale-Transporte?**

Todos os cartões Vale-Transporte possuem escritos no rodapé da parte da frente "Vale-Transporte". Você também pode digitar o número do seu cartão na área "Consulta", na home do site [riocardmais.com.br](http://riocardmais.com.br), para saber se ele já está apto para troca.

**52. Como será feita a troca dos cartões Vale-Transporte?**

O processo será igual ao do cartão Expresso. Basta que o portador do cartão vá ao ponto de troca mais próximo e solicite a troca.

Todas as informações de saldo, extrato, benefícios e dados cadastrais são migrados no ato da troca para o novo Vale-Transporte Riocard Mais.

**53. Preciso levar algum documento para realizar a troca do meu Vale-Transporte?**

Não é necessário apresentação de nenhum documento.

**54. Posso realizar a troca para outra pessoa?**

Não. A troca deverá ser feita pelo próprio usuário, apenas um cartão por pessoa.

**55. O que fazer se meu cartão não está associado a nenhum comprador?**

Antes de realizar a troca, você pode criar um cadastro para você no site [cartaoriocardmais.com.br/paraempresas](http://cartaoriocardmais.com.br/paraempresas) e associar o cartão. Assim, você garante também a recuperação do seu saldo em caso de perda ou roubo do cartão.

**56. Posso fazer a troca de um cartão que não esteja associado?**

Sim. A desassociação de um cartão não influencia no processo de troca.

**57. Preciso utilizar o saldo até o final antes de trocar meu cartão?**

Não. Se seu cartão ainda tiver saldo, ele será migrado no ato da troca para o novo Riocard Mais.

**58. Preciso comunicar à empresa que troquei meu cartão?**

Não. Ao realizar a migração, todos os dados do antigo cartão são migrados automaticamente no sistema.

**59. A troca é obrigatória?**

Sim. Ao final do período de troca os cartões antigos deixarão de ser aceitos nos meios de transporte.

**60. O que acontece com minhas informações de saldo, integração e cadastro?**

Fique tranquilo, todas as informações referentes ao antigo cartão são migradas no ato da troca para o novo Riocard Mais.

**61. O que acontece com minhas recargas pendentes?**

Fique tranquilo, todas as informações referentes ao antigo cartão são migradas no ato da troca para o novo Riocard Mais.

**62. Meu cartão antes tinha meu nome no verso e agora não tem mais. Por que?**

Fique tranquilo. Apesar do nome não estar mais gravado no cartão, todas as informações referentes ao antigo cartão são migradas no ato da troca para o novo Riocard Mais.

**63. Se eu trocar meu cartão no meio de uma integração, isso interfere?**

Sim. Se a troca for realizada no intervalo entre um transporte e outro, a integração tarifária não será realizada no segundo transporte.

**64. Já tenho um Riocard Mais Vale-Transporte. Preciso trocá-lo agora?**

Não. Se você já possui um cartão Riocard Mais, não precisa fazer nada, apenas aproveitar todas as vantagens que ele traz pra você.

**65. No caso dos cartões associados a uma empresa, o empregador precisa realizar algum procedimento?**

Não. A troca será feita diretamente nos pontos de troca com o portador. Ao realizar a migração, todos os dados do antigo cartão são migrados automaticamente para o novo e também no sistema.

**66. Como o empregador pode ver a migração de um cartão no sistema?**

Ao acessar o site [cartaoriocardmais.com.br](http://cartaoriocardmais.com.br) e efetuar o login com as informações do comprador, basta pesquisar o usuário e lá estará disponível o histórico da troca.

**67. Como o empregador pode identificar a migração de um cartão personalizado empresa ou ao portador?**

Ao realizar a troca, é emitido um recibo. Neste recibo consta o CNPJ e a razão social do comprador, os dados do cartão novo e os dados do cartão antigo.

## **EMPRESARIAL**

**1. O que é o cartão Empresarial?**

É um cartão recarregável, de uso corporativo, aceito em todos os meios de transporte. Prático e seguro, pode ser utilizado para mensageiros, funcionários externos e equipes comerciais.

**2. O cartão Empresarial possui limite de uso diário?**

Sim, o cartão possui um limite de 12 usos diários.

**3. O cartão Empresarial pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?**

Todos os cartões Empresariais já são emitidos com o benefício do BUC habilitado.

**4. O cartão Empresarial pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?**

Não. Para habilitar o benefício do BUI, é necessário que o cartão esteja vinculado a um CPF. Por se tratar de um cartão sem personalização, vinculado apenas a um comprador, sem usuário, não é possível habilitar o benefício neste cartão.

**5. O cartão Empresarial é aceito em qualquer localidade?**

Os cartões Riocard Mais são aceitos em qualquer localidade que possua a bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais no Estado do Rio de Janeiro. Para saber os municípios com bilhetagem eletrônica Riocard Mais, clique [aqui](#).

A integração tarifária do BUC só pode ser realizada no município do Rio de Janeiro. Para utilizações fora do município, será descontado o valor integral da tarifa do transporte utilizado.

**6. O cartão ficou sem uso por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “Expirado”. O que fazer?**

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Para efetuar o desbloqueio encoste o cartão em um terminal de consulta ou solicite o desbloqueio em uma loja.

Para encontrar o local mais próximo de você acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**7. O bloqueio do cartão por 120 dias sem uso afeta o saldo do mesmo?**

Não, não afeta. O bloqueio do cartão é uma ação de segurança para garantir os créditos.

**8. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?**

Você deve acessar o site [www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa](http://www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa) e solicitar imediatamente o cancelamento do cartão. O prazo para o cancelamento físico é de até 48 horas.

**9. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?**

Os créditos serão disponibilizados na Bolsa de Crédito do Comprador.

**10. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?**

Não é possível transferir os créditos do cartão cancelado para uma nova via de cartão Empresarial. Os créditos resgatados serão disponibilizados na Bolsa de Crédito do Comprador, e podem ser utilizados para pedidos do Riocard Mais Vale-Transporte.

**11. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?**

Vá a uma loja para análise técnica. Caso seja constatado o mau funcionamento, será emitida uma nova via gratuitamente para o usuário.

**12. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?**

Não, a integração será realizada normalmente.

**13. O que acontece com o cartão saldo zero ou insuficiente?**

Basta recarrega-lo para continuar seu uso normalmente.

Para encontrar o ponto de recarga mais próximo, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**14. Onde posso adquirir recarga para o meu cartão?**

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Site Recarga Mais
- Lojas Riocard Mais

- Máquinas de Recarga

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

#### **15. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?**

Se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

Além disso, se você utiliza seu cartão com frequência, a recarga também pode ser validada nos validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

#### **16. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizo?**

A recarga é enviada para os validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

Você pode consultar em: <https://www.cartaoriocard.com.br/rcc/paraEmpresa/validacaoRecarga> para onde sua recarga foi enviada. Basta digitar o número do cartão para localizar o meio de transporte ou as três linhas mais utilizadas.

#### **17. Caso as linhas ou transportes para onde enviaram minha recarga não sejam utilizados por um certo período, não será feita a recarga? Há alguma forma de garanti-la?**

Por medidas de segurança, as recargas ficam disponíveis para validação nos meios de transporte por um período máximo de 120 dias. Após este prazo, as recargas serão efetuadas somente nos Terminais de Consulta. Para localizar o Terminal de Consulta mais próximo, acesse: [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

#### **18. Preciso desbloquear meu cartão para usá-lo?**

Não. Todos os cartões Empresariais já são entregues pronto para uso.

### **19. Meu cartão ficou retido em uma máquina de recarga, o que devo fazer?**

Você deverá registrar uma ocorrência em um dos nossos canais de atendimento.

Fale direto com o Tomais no site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br), ou encontre a loja mais próxima em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

Para dar entrada no atendimento é necessário possuir as seguintes informações:

- Local e nº do terminal;
- Data e hora do fato (aproximada);
- Valor inserido;
- N° do cartão.

Caso o cartão não esteja cadastrado no site, será necessário apresentar os comprovantes de recargas anteriores.

### **20. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua?**

Você pode devolvê-lo em nosso posto de coleta de achados e perdidos, na loja localizada na Rua Uruguaiana, 7 - Centro, Rio de Janeiro.

### **21. É possível resgatar os créditos de um cartão Empresarial?**

Se você possui um cartão Empresarial com saldo inferior a uma tarifa modal e deseja resgatar os créditos, compareça a uma loja Riocard Mais portando:

- Cartões físicos a terem seus créditos resgatados;
- Guia de compra devidamente preenchida com a lista dos cartões;
- Documento de identificação com foto do portador;
- Carta em papel timbrado da empresa autorizando o portador a realizar o resgate dos créditos. Na carta deve conter: dados do comprador, dados do portador, nº do pedido, lista dos cartões e dados bancários da empresa. O titular da conta deve ser o mesmo comprador cadastrado no site.

Será realizado o processo de recompra do casco, pagando-se no momento do atendimento R\$ 4,00 por unidade, limitando-se a 5 cartões por comprador ao dia.

O valor de tarifa modal mínima, será considerado a do Município da solicitação.

Os valores do resíduo dos cartões Pessoa Jurídica serão depositados na conta corrente da mesma com o prazo de até 15 dias a partir da entrega, com exceção da loja de Campos que necessitará de até 21 dias.

Os clientes que ultrapassarem a quantidade de 5 cartões por dia e tiverem contrato do serviço Gestão+VT deverão entrar em contato com através do e-mail vendas@riocardmais.com.br.

Os clientes que ultrapassarem a quantidade de 5 cartões por dia e que não tiverem contrato de serviço Gestão+VT deverão obedecer ao limite máximo de 5 cartões por vez.

No momento da solicitação o cliente deverá preencher o formulário de pedido de resgate de créditos corretamente.

**22. Posso adquirir um cartão Empresarial com personalização?**

Não. Todos os cartões Empresariais são emitidos sem personalização.

**23. Preciso registrar meu cartão?**

Não. Todos os cartões Empresariais já saem para entrega registrados no cadastro do comprador.

**24. Posso adquirir um cartão Empresarial com saldo zerado?**

Todos os cartões Empresariais são disponibilizados com saldo inicial fixo de R\$ 80,00.

**25. Preciso pagar para adquirir um cartão Empresarial?**

Os cartões Empresariais são disponibilizados em Depósito Garantia. Você pagará R\$ 4,00 pelo cartão e, caso não queira mais usar o cartão, receberá os R\$ 4,00 de volta.

**26. Como posso adquirir um cartão?**

Pode ser adquirido preferencialmente por empresas, somente através da Loja Online (lojaonline.riocardmais.com.br), por R\$ 4,00 (depósito garantia) + créditos.

## **SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO DE DESASSOCIAÇÃO**

**1. O que é Serviço Extraordinário de Desassociação?**

O Serviço Extraordinário de Desassociação é um serviço realizado nas lojas em cartões de colaboradores demitidos e não inativados pelas empresas contratantes.

Cada cartão desassociado pela Riocard Mais a pedido do usuário gera uma cobrança de Serviço Extraordinário de Desassociação no valor de R\$25,00 por cartão, a ser paga pela empresa.

**2. Posso desassociar qualquer cartão de colaborador demitido?**

Não, apenas cartões do tipo Personalizado Usuário.

**3. Por que devo inativar ou desassociar o cartão do colaborador demitido?**

Caso o cartão seja do tipo Personalizado Usuário, ele pertence ao funcionário. Sendo assim, você deve desassociar o cartão para que o mesmo fique disponível para novo uso desejado do usuário.

**4. O que acontece se eu não realizar a inativação/desassociação do cartão?**

Se você não desassociar o cartão de seu colaborador demitido, ele ficará impossibilitado de utilizar o cartão para outros fins, como por exemplo uso pessoal ou associação à um novo empregador. Por isso, o usuário poderá comparecer a uma loja de posse de seus documentos e solicitar a desassociação, gerando assim uma cobrança pelo Serviço Extraordinário de Desassociação para a empresa.

**5. O que acontece se a empresa não pagar o Serviço Extraordinário de Desassociação?**

A empresa ficará impossibilitada de solicitar novos cartões até a quitação do boleto.

**6. Como faço para saber de quais funcionários se referem a cobrança do Serviço Extraordinário de Desassociação?**

Basta acessar dentro da área logada a aba "Comprador" > "Serviço Extraordinário de Desassociação", e clicar no Detalhe que aparece na coluna "Ação" da tabela de boletos.

**7. Como faço para saber se minha empresa tem boletos a pagar de Serviço Extraordinário de Desassociação?**

- 1- Será enviado um e-mail para o endereço cadastrado pelo comprador informando sobre a existência de cobrança de Serviço Extraordinário de Desassociação.
- 2- Caso a empresa tenha boletos a regularizar, aparecerá ao solicitar um novo cartão

uma mensagem na parte superior da tela dizendo: “Você possui Serviço Extraordinário de Desassociação pendente de regularização. Favor verificar aqui“. Basta clicar no link e verificar.

#### **8. A taxa de Serviço Extraordinário de Desassociação serve para todos os cartões Vale-Transporte?**

Não, apenas para os cartões recarregáveis solicitados pelo site do tipo Personalizado Usuário.

### **COMPRA DE PASSAGENS RODOVIÁRIAS**

#### **1. Quais são as regras de compra de passagens intermunicipais rodoviárias nos guichês utilizando o cartão de vale-transporte?**

1 – Não é possível o pagamento de passagens de outras pessoas com o Vale-Transporte, ele é pessoal e intransferível;

2 – O limite de uso é de 24 passagens com valor máximo de R\$600,00, a cada período de cinco dias, por cartão;

3 – Só será possível comprar passagens das linhas cadastradas no sistema (para consultar as linhas acesse [cartaoriocardmais.com.br/paraempresa](http://cartaoriocardmais.com.br/paraempresa), clique em Consultas / Linhas rodoviárias cadastradas);

4 – Somente os cartões Vale-Transporte habilitados no site terão autorização para efetuar o pagamento de passagens em guichês das rodoviárias.

#### **2. Como habilitar meus funcionários para a compra de passagens rodoviárias intermunicipais?**

Basta realizar a marcação dos funcionários desejados no site [cartaoriocardmais.com.br/paraempresa](http://cartaoriocardmais.com.br/paraempresa).

A tela de Inclusão de Usuário possui um campo para que o comprador defina se o usuário será habilitado ou não para a compra de passagem intermunicipal rodoviária. Como padrão, este campo será sempre marcado como “Desabilitar”.

#### **3. Quais são as linhas cadastradas?**

Para consultar as linhas rodoviárias cadastradas no sistema para pagamento de passagens rodoviárias acesse [cartaoriocardmais.com.br/paraempresa](http://cartaoriocardmais.com.br/paraempresa) clique em Consultas/Linhas rodoviárias cadastradas.