

REGRAS  
VALORADO,  
PRODUTOS E  
SERVIÇOS

# SUMÁRIO

<b>INSTITUCIONAL</b>	<b>16</b>
<b>SOBRE A RIOCARD MAIS</b>	<b>16</b>
1. O que é a Riocard Mais?	16
2. Qual a diferença da RioCard para Riocard Mais?	16
3. Que tipos de cartões ou serviços a Riocard Mais oferece?	16
4. Posso um estabelecimento comercial e gostaria de disponibilizar uma máquina de recarga Riocard Mais em minha loja. O que fazer?	16
<b>BIOMETRIA FACIAL</b>	<b>17</b>
1. Como funciona a Biometria facial?	17
2. Quais benefícios estão sendo avaliados pela biometria facial?	17
3. Caso o sistema identifique que o portador do cartão, não é o titular, o que acontece?	17
4. Apareceu a mensagem de “recadastre-se” ou “benefício suspenso” no validador, na hora que encostei meu cartão. O que devo fazer?	18
5. Após o meu recadastramento, o meu benefício será habilitado na hora?	18
6. Qual o prazo que tenho para me recadastrar?	18
7. O que acontecerá caso eu não recadastre dentro do prazo estipulado?	18
8. Posso cartão habilitado com o Bilhete Único Intermunicipal e não tenho foto no cadastro. Com que foto o sistema faz o reconhecimento?	18
9. Que outros motivos podem gerar a suspensão do benefício do Bilhete Único Intermunicipal?	18
<b>TECNOLOGIA</b>	<b>19</b>
<b>LOJA ONLINE RIOCARD MAIS</b>	<b>19</b>
1. O que é a Loja Online?	19
2. Quais produtos que são comercializados dentro do site?	19
3. Existe máximo de compra por produto?	19
4. Qual prazo e custo para recebimento do cartão no local indicado?	19
5. Os cartões Riocard Mais ou Ticket são vinculados ao comprador ou pode ser utilizado por qualquer pessoa?	20
6. É obrigatório vincular os cartões Riocard Mais ao CPF?	20
7. Preciso ter cadastro na loja online para efetuar a compra dos produtos?	20
8. Após realizar o cadastro, verifiquei que meus dados cadastrados não estão corretos, como posso corrigi-los?	20
9. Como faço para alterar os dados de entrega no meu cadastro?	20
10. Quais dados posso alterar diretamente pela área logada?	20

11. Verifiquei que meu CPF/ CNPJ está incorreto, como posso alterar?	21
12. Não recebi o e-mail de confirmação de cadastro e meu cadastro consta como pendente, como faço para ativar?	21
13. Quais são as formas de pagamentos dos pedidos realizados?	21
14. Pagarei multa, caso gere um pedido e não efetue o pagamento?	21
15. Como posso verificar os pedidos solicitados e não pagos?	21
16. Posso realizar recargas nos cartões Riocard Mais pela loja online?	21
17. As recargas do Ticket Alimentação poderão ser feitas direto pela Loja Online?	22
<b>SERVIÇOS</b>	<b>22</b>
<b>MINHA CONTA</b>	<b>22</b>
1. O Minha Conta mudou?	22
2. Como faço para verificar o extrato de utilização de um cartão?	22
3. Não tenho acesso a smartphone ou aplicativos, como verificar meu extrato?	22
4. Preciso de um extrato maior que 90 dias, o que fazer?	23
<b>CLUBE RIOCARD MAIS</b>	<b>23</b>
1. O que é o Clube Riocard Mais?	23
2. Como faço para me cadastrar no Clube Riocard Mais?	23
3. Já possuo um cadastro no site da Riocard Mais, posso utilizar o mesmo cadastro?	23
4. Já possuo um cadastro no App Riocard Mais, posso utilizar o mesmo cadastro?	23
5. Como faço para inserir o código de indicação que recebi?	24
6. Preciso ter um cartão Riocard Mais cadastrado no Clube?	24
7. Quantos pontos eu ganho por indicação?	24
8. Quais cartões são válidos para participar do Clube?	24
9. Quantos cartões posso cadastrar no Clube?	24
10. Posso participar do Clube com um cartão que não esteja cadastrado no site da Riocard Mais?	24
11. O que são pontos Riocard Mais?	25
12. O que são moedas Ecobonuz?	25
13. Como faço para ganhar pontos Riocard Mais? Já estou acumulando pontos só por me cadastrar?	25
14. O que são desafios?	25
15. Em quanto tempo os pontos serão creditados à minha conta após o cumprimento dos desafios?	25

16.	Recargas efetuadas pelo meu empregador também são válidas para os desafios relacionados a recarga?	26
17.	Como faço para ganhar moedas Ecobonuz?	26
18.	Posso transferir pontos RC+ para moedas EBZ?	26
19.	Posso transferir moedas EBZ para pontos RC+?	26
20.	Que tipos de vantagens eu encontro no Clube Riocard Mais?	26
21.	Como faço para utilizar meus pontos RC+?	26
22.	Como faço para utilizar minhas moedas EBZ?	26
23.	Os pontos RC+ do Clube expiram?	27
24.	Como faço para ver o meu saldo de pontos RC+?	27
25.	As moedas EBZ do Clube expiram?	27
26.	Como faço para ver o meu saldo de moedas EBZ?	27
27.	Como faço para ver o extrato dos meus pontos?	27
28.	Como resgatar um cupom?	27
29.	Resgatei um cupom com meus pontos. Preciso imprimir o cupom para utilizá-lo no local?	27
30.	Resgatei um cupom, mas não consegui utilizar no tempo previsto. Os pontos serão devolvidos para minha conta?	28
31.	Em quanto tempo os pontos EBZ's serão creditados à minha conta após realizar uma compra nas lojas parceiras?	28
32.	Posso utilizar pontos EBZ para recarregar meu Cartão Digital Riocard Mais?	28
33.	Quais os canais de atendimento do Clube?	28
34.	Os desafios não estão aparecendo, o que eu faço?	28
	<b>PARA VOCÊ</b>	<b>28</b>
	<b>EXPRESSO</b>	<b>28</b>
1.	O que é o cartão Expresso?	28
2.	Qual a diferença do RioCard para o Riocard Mais Expresso?	29
3.	Qual o valor do caução ou depósito garantia?	29
4.	Como posso adquirir um cartão?	29
5.	Por que devo trocar meu cartão?	29
6.	O que acontece com o saldo e os benefícios habilitados no cartão antigo?	29
7.	Preciso pagar para realizar a troca do meu cartão?	30
8.	O que acontece se eu não trocar meu cartão?	30
9.	Posso recarregar o novo cartão nos mesmos pontos de recarga do atual?	30
10.	Ao solicitar segunda via, receberei o novo cartão?	30

11. Qual a diferença entre as personalizações do cartão Expresso?	30
12. O cartão Expresso pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?	31
13. O cartão Expresso pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?	31
14. O cartão Expresso é aceito em qualquer localidade?	31
15. Quais documentos podem ser utilizados para criar login e senha no site Para Você?	31
16. Meu cartão pode ser bloqueado por falta de uso?	31
17. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?	31
18. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?	32
19. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?	32
20. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?	32
21. Qual o prazo de entrega da 2ª via do cartão?	32
22. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?	32
23. O cartão Riocard Mais poderá ser devolvido nos ônibus como complemento do valor da passagem?	33
24. Até que dia as empresas de ônibus poderão receber os cartões como pagamento de passagem?	33
25. Como devolver um cartão com saldo zero ou insuficiente?	33
26. Verifiquei que meu cartão foi cancelado sem que eu tenha solicitado. O que devo fazer?	33
27. Onde posso adquirir recarga para o meu cartão?	33
28. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?	34
29. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizo?	34
30. 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?	34
31. É possível um comprador resgatar os créditos de um cartão em dinheiro?	35
32. O que acontece quando o valor do boleto é pago com diferença?	35
33. O que fazer no caso de pagamento de boleto em duplicidade?	35
34. Ao adquirir um cartão pelo site, posso solicitar entrega domiciliar?	36
35. 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?	36

36.	Após a chegada dos cartões, como efetuo o desbloqueio dos mesmos?	36
37.	Esqueci minha senha para acesso ao site, o que fazer?	36
38.	Não estou conseguindo realizar meu cadastro/login no site. O que devo fazer?	36
39.	Como faço para verificar o extrato de utilização de um cartão?	37
40.	Não tenho acesso a smartphone ou aplicativos, como verificar meu extrato?	37
41.	Preciso de um extrato maior que 90 dias, o que fazer?	37
42.	Como devo proceder se eu quiser liberar o meu CPF que está associado a um cartão Expresso para associar a um cartão Vale-Transporte?	38
43.	Meu cartão ficou preso em uma máquina de recarga, o que devo fazer?	38
44.	Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, minha recarga não foi efetuada. O que fazer?	38
45.	Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, meu dinheiro ficou preso. O que fazer?	38
46.	Onde posso devolver um cartão encontrado na rua?	39
47.	Como descartar cartões pré-pagos não utilizados e sem carga?	39
48.	Adquiri um cartão do VLT. Como faço para ser reembolsado pelo gasto de R\$ 4,30 na aquisição do cartão?	39
49.	Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?	39
50.	Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?	39
51.	Qual será o valor da cobrança pela não devolução do cartão?	40
52.	O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à não devolução de um cartão?	40
53.	Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece?	40
54.	O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu cartão? A carga expira?	40
55.	Como faço para trocar o meu e-mail cadastrado no site?	41
56.	Posso comprar recarga para meu cartão antigo?	41
57.	Qual o prazo para troca do meu cartão?	41
58.	Não troquei meu cartão antigo, e já possuo outro cartão Riocard Mais. Posso transferir o saldo do cartão antigo para o novo?	41
59.	Não troquei meu cartão Expresso no prazo de 31/10. Perco o saldo?	41
60.	Onde posso trocar meu cartão Expresso após 31/10?	41
61.	Após 31/10, a troca continua gratuita?	42

62. 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?	42
63. Meu cartão não é mais aceito em nenhum meio de transporte e não realizei a troca. O que fazer?	42
64. Meu cartão possui um selo de “Venda Proibida”, o que isso significa?	42
<b>ACESSÓRIOS RECARREGÁVEIS</b>	<b>42</b>
1. O que são os acessórios recarregáveis?	42
2. Como posso adquirir um acessório recarregável?	43
3. Quanto custa o acessório?	43
4. Onde posso adquirir recarga para o meu acessório recarregável?	43
5. Como faço para validar a recarga feita no meu acessório?	43
6. Como faço para verificar o extrato de utilização de um cartão?	44
7. Não tenho acesso a smartphone ou aplicativos, como verificar meu extrato?	44
8. Preciso de um extrato maior que 90 dias, o que fazer?	44
9. Onde posso verificar o número de cartão do meu acessório?	44
10. Os acessórios recarregáveis podem ser habilitados com o benefício do Bilhete Único Carioca?	45
11. Os acessórios recarregáveis podem ser habilitados com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?	45
12. Já possuo um Riocard Mais com Bilhete Único Intermunicipal habilitado. Posso habilitar também no meu acessório?	45
13. Os acessórios recarregáveis são aceitos em qualquer localidade?	45
14. Quais documentos podem ser utilizados para criar login e senha no site Para Você?	45
15. Meu acessório pode ser bloqueado por falta de uso?	46
16. O que fazer em caso de mau funcionamento do acessório?	46
17. O que acontece em caso de perda ou roubo do acessório?	46
18. Como faço para solicitar a 2ª via do meu acessório?	46
19. Em caso de cancelamento do acessório por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?	47
20. O que acontece com o saldo do acessório cancelado?	47
21. Como faço para recuperar os créditos do acessório cancelado?	47
22. Qual o prazo de entrega da 2ª via em cartão?	47
23. Verifiquei que meu acessório foi cancelado sem que eu tenha solicitado. O que devo fazer?	47

24.	O que acontece quando o valor do boleto é pago com diferença?	48
25.	O que fazer no caso de pagamento de boleto em duplicidade?	48
26.	Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?	48
27.	O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à cobrança pela não devolução?	48
28.	Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece?	49
29.	O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu acessório? A carga expira?	49
30.	Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?	49
31.	O que acontece quando o acessório atinge saldo zero ou insuficiente?	49
32.	Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizo?	49
33.	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?	50
34.	Esqueci minha senha para acesso ao site, o que fazer?	50
<b>RIOCARD MAIS TOUR</b>		<b>50</b>
1.	O que é o cartão Riocard Mais Tour?	50
2.	A partir de quando posso adquirir um Riocard Mais Tour?	51
3.	Como posso adquirir o Riocard Mais Tour?	51
4.	Quanto custa para adquirir o Riocard Mais Tour?	51
5.	Onde posso recarregar o Riocard Mais Tour?	51
6.	Como devolver um cartão com saldo zero ou insuficiente?	51
7.	Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?	52
8.	Como faço para verificar a utilização do meu Riocard Mais Tour?	52
9.	Em quais meios de transporte posso utilizar meu Riocard Mais Tour?	52
10.	O cartão Riocard Mais Tour pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?	52
11.	O cartão Riocard Mais Tour pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?	52
12.	O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?	53
13.	O que acontece com o saldo do cartão cancelado?	53
14.	O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?	53
15.	Meu cartão ficou preso em uma máquina de recarga, o que devo fazer?	53



16. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, minha recarga não foi efetuada. O que fazer? 54
17. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, meu dinheiro ficou preso. O que fazer? 54
18. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua? 54
19. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão? 54
20. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão? 54
21. Qual será o valor da cobrança pela não devolução do cartão? 55
22. O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à não devolução de um cartão? 55
23. Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece? 55
24. O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu cartão? A carga expira? 55

## **COMPRA DE PASSAGENS RODOVIÁRIAS 56**

1. Quais são as regras de compra de passagens intermunicipais rodoviárias nos guichês utilizando o cartão Expresso? 56
2. Preciso habilitar meu cartão para a compra de passagens rodoviárias intermunicipais? 56
3. Quais são as regras de compra de passagens intermunicipais rodoviárias nos guichês utilizando o cartão de vale-transporte? 56
4. Como habilitar meus funcionários para a compra de passagens rodoviárias intermunicipais? 56
5. Quais são as linhas cadastradas? 57

## **PARA EMPRESAS 58**

### **VALE-TRANSPORTE 58**

1. O que é o cartão Vale-transporte? 58
2. Qual a diferença entre o Vale-Transporte RioCard para o Riocard Mais? 58
3. Como adquirir um cartão? 58
4. Solicitei um cartão e recebi um Vale-Transporte Riocard Mais. Quais as regras deste cartão? 58
5. Qual a diferença entre as personalizações do cartão Vale-Transporte? 59
6. O cartão Vale-Transporte pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca? 59
7. O cartão Vale-Transporte pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal? 59

8. O cartão Vale-Transporte é aceito em qualquer localidade?	59
9. Quais documentos podem ser utilizados para criar login e senha no site Para Empresas?	59
10. Meu cartão pode ser bloqueado por falta de uso?	59
11. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?	60
12. Qual o prazo de entrega do cartão?	60
13. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?	60
14. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?	60
15. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?	60
16. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?	61
17. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?	61
18. Qual será o valor da cobrança pela não devolução do cartão?	61
19. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?	61
20. O que acontece com o cartão saldo zero ou insuficiente?	61
21. Verifiquei que meu cartão foi cancelado sem que eu tenha solicitado. O que devo fazer?	62
22. Onde posso adquirir recarga para o meu cartão?	62
23. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?	62
24. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizo?	62
25. 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?	63
26. O que é recarga “pendente”? O que devo fazer caso minha recarga apareça como “pendente”?	63
27. Como faço para verificar o extrato de utilização de um cartão?	63
28. Não tenho acesso a smartphone ou aplicativos, como verificar meu extrato?	64
29. Preciso de um extrato maior que 90 dias, o que fazer?	64
30. 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?	64
31. Posso recarregar meu cartão mesmo ele sendo um Vale-Transporte vinculado à empresa?	64
32. Meu cartão ficou preso em uma máquina de recarga, o que devo fazer?	65

33. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, minha recarga não foi efetuada. O que fazer? 65
34. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, meu dinheiro ficou preso. O que fazer? 65
35. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua? 66
36. O que fazer quando meu antigo empregador não desassocia meu cartão de seu CNPJ? 66
37. É possível resgatar os créditos de um cartão Vale-Transporte? 66
38. O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à não devolução de um cartão? 67
39. Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece? 68
40. O que acontece quando o valor do boleto de cobrança por não devolução do cartão é pago com diferença? 68
41. O que fazer no caso de pagamento de boleto em duplicidade? 68
42. 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? 69
43. O que devo fazer quando constar uma matrícula ativa no sistema em um empregador para o qual não trabalho mais? 69
44. 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? 69
45. Caso um funcionário não utilize os créditos recarregados pela empresa em seu cartão, o empregador pode cancelar o benefício do empregado? 69
46. 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? 70
47. Após a chegada dos cartões, como efetuo o desbloqueio dos mesmos? 70
48. Esqueci minha senha para acesso ao site, o que fazer? 70
49. O que o empregador deve fazer em caso de demissão? 70
50. O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu cartão? A carga expira? 71
51. Como faço para trocar o meu e-mail cadastrado no site? 71
52. Posso um cartão Vale-Transporte. Quando poderei trocar meu cartão? 71
53. Posso um cartão Vale-Transporte que não está associado à empresa. Quando poderei trocar meu cartão? 71
54. Como é feita a troca dos cartões Vale-Transporte? 72

55. Preciso levar algum documento para realizar a troca do meu Vale-Transporte?	72
56. Posso realizar a troca para outra pessoa?	72
57. O que fazer se meu cartão não está associado a nenhum comprador?	72
58. Posso fazer a troca de um cartão que não esteja associado a uma empresa?	72
59. Preciso utilizar o saldo até o final antes de trocar meu cartão?	72
60. Preciso comunicar à empresa que troquei meu cartão?	72
61. A troca é obrigatória?	73
62. O que acontece com minhas informações de saldo, integração e cadastro?	73
63. O que acontece com minhas recargas pendentes?	73
64. Meu cartão antes tinha meu nome no verso e agora não tem mais. Por que?	73
65. Se eu trocar meu cartão no meio de uma integração, isso interfere?	73
66. Já tenho um Riocard Mais Vale-Transporte. Preciso trocá-lo agora?	73
67. No caso dos cartões associados a uma empresa, o empregador precisa realizar algum procedimento?	74
68. Como o empregador pode ver a migração de um cartão no sistema?	74
69. Como o empregador pode identificar a migração de um cartão personalizado empresa ou ao portador?	74
70. Qual o prazo para troca do meu cartão?	74
71. Fiz recarga no meu antigo cartão Vale-Transporte no último dia e não entrou a tempo de usar antes que ele não fosse mais aceito nos meios de transporte. O que fazer?	74
72. Meu cartão não é mais aceito em nenhum meio de transporte e não realizei a troca. O que fazer?	74
73. Posso trocar meu cartão antigo pelo novo em qualquer loja Riocard Mais?	75
<b>EMPRESARIAL</b>	<b>75</b>
1. O que é o cartão Empresarial?	75
2. O cartão Empresarial possui limite de uso diário?	75
3. Qual o tempo mínimo de intervalo para utilizar o cartão?	75
4. O cartão Empresarial pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?	75
5. O cartão Empresarial pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?	75
6. O cartão Empresarial é aceito em qualquer localidade?	76

7. Meu cartão pode ser bloqueado por falta de uso?	76
8. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?	76
9. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?	76
10. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?	76
11. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?	76
12. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?	76
13. O que acontece com o cartão saldo zero ou insuficiente?	77
14. Onde posso adquirir recarga para o meu cartão?	77
15. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?	77
16. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizo?	77
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?	78
18. Preciso desbloquear meu cartão para usá-lo?	78
19. Meu cartão ficou retido em uma máquina de recarga, o que devo fazer?	78
20. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua?	78
21. É possível resgatar os créditos de um cartão Empresarial?	79
22. Posso adquirir um cartão Empresarial com personalização?	79
23. Preciso registrar meu cartão?	79
24. Posso adquirir um cartão Empresarial com saldo zerado?	79
25. Preciso pagar para adquirir um cartão Empresarial?	80
26. Como posso adquirir um cartão?	80
<b>SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO DE DESASSOCIAÇÃO</b>	<b>80</b>
1. O que é Serviço Extraordinário de Desassociação?	80
2. Posso desassociar qualquer cartão de colaborador demitido?	80
3. Por que devo inativar ou desassociar o cartão do colaborador demitido?	80
4. O que acontece se eu não realizar a inativação/desassociação do cartão?	80
5. O que acontece se a empresa não pagar o Serviço Extraordinário de Desassociação?	81
6. Como faço para saber de quais funcionários se referem a cobrança do Serviço Extraordinário de Desassociação?	81
7. Como faço para saber se minha empresa tem boletos a pagar de Serviço Extraordinário de Desassociação?	81
8. A taxa de Serviço Extraordinário de Desassociação serve para todos os cartões Vale-Transporte?	81

<b>APLICATIVO RIOCARD MAIS</b>	<b>82</b>
1. O que é o aplicativo Riocard Mais?	82
2. Onde posso baixar o aplicativo?	82
3. Quais os requisitos para utilizar o aplicativo?	82
4. O que é NFC?	82
5. Por que não tenho acesso às funções Cartão Digital e Valida Mais?	82
6. Posso utilizar o mesmo login e senha que utilizo no site cartaoriocardmais.com.br?	82
7. Preciso de internet para utilizar o app Riocard Mais?	82
8. Quais cartões posso consultar no aplicativo?	83
9. Por que não consigo adicionar o meu cartão dentro de “meus cartões”?	83
10. O saldo e extrato do meu cartão são atualizados em tempo real?	83
11. Quais são as formas de pagamento aceitas para recarga no aplicativo?	83
12. É possível realizar cancelamento de cartão através do App Riocard Mais?	83
13. Realizei o cancelamento do meu cartão através do App Riocard Mais, e ao consultar o saldo para transferência, verifiquei que encontra-se diferente do momento do cancelamento. O que aconteceu com meus créditos?	83
14. Posso solicitar a segunda via do meu cartão através do App?	84
15. Não consegui realizar o cancelamento do meu cartão através do App. Como devo proceder?	84
16. Tentei cancelar meu cartão vale-transporte através do APP, e não permitiu informando que meu cartão está desassociado. Como devo proceder?	84
17. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?	85
18. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?	85
19. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?	85
20. Qual o prazo de entrega da 2ª via do cartão?	85
21. Verifiquei que meu cartão foi cancelado sem que eu tenha solicitado. O que devo fazer?	85
22. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?	86
23. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?	86
24. Como funciona o Cartão Digital?	86
25. Importante: Somente para caso de passageiros de fora do Brasil	86
26. Posso ter benefícios tarifários no Cartão Digital?	86

27. Ter o Bilhete Único Carioca habilitado no meu Cartão Digital desativa o benefício do meu cartão físico?	87
28. Como faço para recarregar meu Cartão Digital?	87
29. Se eu não utilizar a passagem gerada no Cartão Digital, ela expira?	87
30. Como faço para gerar uma passagem no Cartão Digital?	87
31. Se eu não utilizar o saldo do meu Cartão Digital, ele expira?	87
32. Posso ter mais de um Cartão Digital?	87
33. Qual a diferença entre o pin e a senha de login?	87
34. Meu pin está dando incorreto, o que fazer?	88
35. Posso transferir o saldo de um cartão físico para o Cartão Digital?	88
36. Posso transferir o saldo do Cartão Digital para um cartão físico?	88
37. Cancelei meu Cartão Digital. Como resgato meu saldo?	88
38. Posso ver o extrato de utilização do meu Cartão Digital?	88
39. O saldo e extrato do meu Cartão Digital são atualizados em tempo real?	88
40. Ao passar o Cartão Digital no validador a passagem foi descontada, mas não liberou a catraca, o que fazer?	88
41. Qual o valor mínimo que posso recarregar através do aplicativo Riocard Mais?	89
42. Qual o valor máximo que posso recarregar através do aplicativo Riocard Mais?	89
43. Em quanto tempo, após gerar uma passagem, posso gerar uma nova no meu Cartão Digital?	89
44. Em quanto tempo, após a exclusão do Cartão Digital, posso gerar um novo?	89
45. O Cartão Digital é aceito em qualquer meio de transporte?	89
46. Como validar minha recarga pelo aplicativo?	89
47. Quais serviços podem ser realizados na função Valida Mais?	90
48. Quais cartões podem ser validados na função Valida Mais?	90
49. Quando encosto o cartão na função Valida Mais, está apresentando erro. O que fazer?	90
50. Qual a vantagem da função Valida Mais?	90
51. Não recebi o e-mail com o token para validação do cadastro. O que fazer?	90
52. Posso associar meu cadastro a mais de um dispositivo/ smartphone?	90
53. Ao tentar acessar o aplicativo, aparece a mensagem “CPF bloqueado”. O que fazer?	91
54. Como faço para alterar os dados do meu cadastro?	91

55.	O que é o Clube Riocard Mais?	91
56.	Como faço para me cadastrar no Clube Riocard Mais?	91
57.	Que tipos de vantagens eu encontro no Clube Riocard Mais?	91
<b>RECARGA MAIS</b>		<b>91</b>
1.	O que é o Recarga Mais?	91
2.	Quais cartões podem ser recarregados no site Recarga Mais?	91
3.	Como faço para realizar a compra de créditos de passagem no Recarga Mais?	92
4.	Quantos cartões podem ser recarregados no Recarga Mais?	92
5.	Onde posso validar minha recarga?	92
6.	Preciso ser cadastrado no site Riocard Mais?	93
7.	Quem pode utilizar o Recarga Mais?	93
8.	Quais são as formas de pagamento disponíveis no site Recarga Mais?	93
9.	Qual o valor mínimo de recarga no site?	93
10.	Qual o valor máximo de recarga no site?	93
11.	Pagarei multa se atrasar o pagamento de um boleto?	93
12.	Como posso reimprimir um boleto?	94
13.	Como posso imprimir o resumo de um pedido?	94
<b>RECARGA PROGRAMADA</b>		<b>94</b>
1.	O que é Recarga Programada?	94
2.	Quais meios de pagamentos são aceitos?	94
3.	Qual Valor mínimo e máximo da Recarga Programada?	94
4.	Posso ter até quantos cartões Riocard Mais adicionados nos serviços de Recarga Programada?	94
5.	Quero programar 2 recargas para um único Riocard Mais, é possível?	94
6.	Posso programar recarga para qualquer cartão?	95
7.	Tenho o serviço de Recarga Programada para meu Riocard Mais e quero fazer uma recarga comum, é possível?	95
8.	O que acontece com a programação se o cartão Riocard Mais for cancelado?	95
9.	O que acontece com a programação se o cartão crédito/débito for cancelado?	95
10.	Quero cancelar a programação, como faço?	95
11.	Como faço para visualizar as minhas recargas programadas efetuadas?	95
12.	Se o dia programado da minha recarga não tenha no mês vigente, como funcionará?	96



13. Tive uma cobrança, mas o valor não caiu no Riocard Mais, o que fazer? 96
14. Meu pagamento foi confirmado, já posso ativar a recarga do meu Riocard Mais? 96

# 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?**

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

## 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;
- Bilhete Único Intermunicipal.
- Cartão – Macaé cidadão (Direcionar a Secretaria de Mobilidade Urbana de Macaé)

## **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 para o recadastramento e

orientação (Se o cartão for Cidadão Macaé Cidadão- Direcionar a Secretaria de Mobilidade Urbana de Macaé - Rua Rua Euzebio de Queiroz 678. Centro.)

Se o cartão for Escolar Municipal ou Estudante SEEDUC, a apresentação do CPF 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. Posso 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.

**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.

### **1. O que é a Loja Online?**

É uma plataforma onde é possível efetuar a compra de cartões Riocard Mais, acessórios recarregáveis, além de cartões Ticket alimentação. Tudo isso de forma rápida e fácil em um mesmo local.

### **2. Quais produtos que são comercializados dentro do site?**

- Para empresa:
  - Cartão Empresarial Riocard Mais
  - Ticket Alimentação
  - Ticket Restaurante
  - Ticket Natal
- Para Você
  - Cartão Expresso Riocard Mais
  - Cartão Expresso Tour
  - Chaveiro Riocard Mais
  - Pulseira Riocard Mais
  - Riocard Mais Adesivo

### **3. Existe máximo de compra por produto?**

Sim, sendo 2.000 cartões Riocard Mais e até 99.999 para benefícios de alimentação (Ticket).

### **4. Qual prazo e custo para recebimento do cartão no local indicado?**

O prazo e custo são calculados de acordo com a sua localidade, podendo variar de 5 a 10 dias úteis após confirmação de pagamento para entregas no estado do Rio de Janeiro, e até 15 dias úteis para demais regiões. No momento da compra é possível realizar a simulação do prazo e valor do frete.

**5. Os cartões Riocard Mais ou Ticket são vinculados ao comprador ou pode ser utilizado por qualquer pessoa?**

Os cartões Riocard Mais são vendidos “ao portador”, ou seja, sem associação ao CPF de um comprador. Já os benefícios de alimentação (Ticket) precisam estar associados a um beneficiário.

**6. É obrigatório vincular os cartões Riocard Mais ao CPF?**

Não é obrigatório, porém por medidas de segurança aconselhamos o cadastro em nosso site, saiba como [clikando aqui](#). Para garantir a segurança dos seus créditos em caso de perda, roubo ou avaria é necessário que o cartão esteja vinculado ao seu CPF.

**7. Preciso ter cadastro na loja online para efetuar a compra dos produtos?**

Sim, é necessário para realizar a comprovação de pagamento e entrega do seu pedido.

**8. Após realizar o cadastro, verifiquei que meus dados cadastrados não estão corretos, como posso corrigi-los?**

Para realizar a correção dos dados como basta ir na área logada através do menu inicial na aba ‘*Meu Perfil*’, nele também é possível realizar a troca da senha.

**9. Como faço para alterar os dados de entrega no meu cadastro?**

Ao acessar o site através da área logada, é possível realizar a alteração pelo menu ‘*Cadastros*’ e em seguida ‘*Unidades de entrega*’ então editar ou adicionar um novo local.

**10. Quais dados posso alterar diretamente pela área logada?**

É possível realizar a alteração do nome, e-mail, telefone, contatos e endereço de faturamento.

**11. Verifiquei que meu CPF/ CNPJ está incorreto, como posso alterar?**

Para realizar a troca desse dado é preciso enviar um e-mail para [vendas@riocardmais.com.br](mailto:vendas@riocardmais.com.br) solicitando a alteração.

**12. Não recebi o e-mail de confirmação de cadastro e meu cadastro consta como pendente, como faço para ativar?**

Primeiro é preciso verificar se o e-mail cadastrado está correto. Caso esteja certo e você não tenha recebido o e-mail de confirmação, clique em *'esqueci minha senha'* na área de login. Será enviado uma nova senha para o e-mail cadastrado e será possível realizar a ativação do cadastro automaticamente. Se você cadastrou um e-mail errado, entre em contato com o Tomais através do WhatsApp (21) 2127-4000 e selecione a opção "Troca de e-mail".

**13. Quais são as formas de pagamentos dos pedidos realizados?**

Atualmente somente via Boleto Bancário.

**14. Pagarei multa, caso gere um pedido e não efetue o pagamento?**

Não, após a data de vencimento o boleto será cancelado automaticamente.

**15. Como posso verificar os pedidos solicitados e não pagos?**

Basta acessar o site através da área logada, abra a aba *'Pedidos'* e em seguida *'Histórico de Pedidos'*.

**16. Posso realizar recargas nos cartões Riocard Mais pela loja online?**

Não, os produtos adquiridos pela Loja Online vêm pré-carregados. Para aquisição das próximas utilize os seguintes canais: APP Riocard Mais; site [Recarga Mais](#); Terminais de Autoatendimento; Lojas Riocard Mais e pontos credenciados. Verifique o ponto mais próximo de você [clikando aqui](#).

**17. As recargas do Ticket Alimentação poderão ser feitas direto pela Loja Online?**

As próximas recargas poderão ser realizadas diretamente pela nossa Loja Online, através da área logada. Para sua maior comodidade você pode programar as compras futuras, de acordo com a sua necessidade (exceto para Ticket Natal).

# SERVIÇOS

## MINHA CONTA

### **1. O Minha Conta mudou?**

Sim! O Minha Conta evoluiu para se adaptar a você. Agora, com o app Riocard Mais, você pode acessar seu saldo e extrato onde estiver, na palma da sua mão. Baixe já o App Riocard Mais e ganhe mais praticidade para o seu dia a dia.

### **2. Como faço para verificar o extrato de utilização de um cartão?**

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

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campos, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

### **3. Não tenho acesso a smartphone ou aplicativos, como verificar meu extrato?**

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campos, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

### **4. Preciso de um extrato maior que 90 dias, o que fazer?**

No aplicativo Riocard Mais você pode consultar seu extrato dos últimos 5 anos, bem na palma da sua mão! Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campos, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a



um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](https://ondeestamos.riocardmais.com.br).

## **CLUBE RIOCARD MAIS**

### **1. O que é o Clube Riocard Mais?**

É o programa de fidelidade para os clientes da Riocard Mais, onde a rotina de uso e de compra de crédito gera benefícios que podem ser resgatados.

### **2. Como faço para me cadastrar no Clube Riocard Mais?**

Se você já possui um cadastro no App Riocard Mais, basta utilizar o mesmo login e senha. Se ainda não possuir, você pode realizar o cadastro direto pelo aplicativo e aceitar os termos do Clube Riocard Mais ou se preferir, você pode também clicar em “Entre ou cadastre-se” através do nosso site <https://clube.riocardmais.com.br>.

### **3. Já possuo um cadastro no site da Riocard Mais, posso utilizar o mesmo cadastro?**

Não. Por enquanto, o cadastro realizado nos sites Para Empresas e Para Você serve somente para login nesses sistemas.

### **4. Já possuo um cadastro no App Riocard Mais, posso utilizar o mesmo cadastro?**

Sim! Os cadastros do App Riocard Mais já fazem parte do cadastro unificado. Basta utilizar no Clube Riocard Mais o mesmo login e senha que você utiliza para se autenticar no app.

### **5. Como faço para inserir o código de indicação que recebi?**

Você deverá inserir o código de indicação no momento do primeiro login. Ao aparecer a tela para inserção, basta digitar o código recebido. Não deixe de inserir neste momento, do contrário, não será possível inserir depois.

**6. Preciso ter um cartão Riocard Mais cadastrado no Clube?**

Sim. Você só conseguirá acumular pontos, participar dos desafios e aproveitar as vantagens do clube se tiver um cartão ou acessório recarregável Riocard Mais, ou também o Cartão Digital. Em caso de cancelamento (perda, roubo ou avaria) ou troca por defeito/migração, a nova via deverá ser cadastrada para voltar a participar dos desafios e a pontuar. Os pontos já existentes não serão perdidos.

**7. Quantos pontos eu ganho por indicação?**

Se um amigo se cadastrar usando seu código de indicação e aceitar e cumprir um desafio, tanto você quanto ele ganham 50 pontos RC+.

**8. Quais cartões são válidos para participar do Clube?**

Todos os cartões Riocard Mais Expresso, Vale-Transporte, Pulseira, Chaveiro Riocard Mais Adesivo e Cartão Digital são válidos, exceto Cartões Empresariais e de Gratuidade.

**9. Quantos cartões posso cadastrar no Clube?**

Você pode inserir até 2 cartões Riocard Mais no seu cadastro do Clube.

**10. Posso participar do Clube com um cartão que não esteja cadastrado no site da Riocard Mais?**

Sim, os cartões Riocard Mais Expresso, pulseira, chaveiro ou adesivo são válidos para serem adicionados no clube, independentemente de estarem cadastrado no CPF do cliente. Mas lembre-se: Cada cartão só poderá ser adicionado em uma única conta do Clube.

**11. O que são pontos Riocard Mais?**

São os pontos acumulados nos desafios Riocard Mais, que podem ser trocados por produtos ou cupons em parceiros Riocard Mais.

## **12. O que são moedas Ecobonuz?**

São as moedas acumuladas nos desafios Ecobonuz ou nas compras realizadas em lojas parceiras, que podem ser usadas para pagamento de contas, recarga de cartão Riocard Mais e recarga de celular.

## **13. Como faço para ganhar pontos Riocard Mais? Já estou acumulando pontos só por me cadastrar?**

Para acumular pontos Riocard Mais, é necessário participar dos desafios disponíveis na plataforma e cumprir as tarefas dentro dos prazos estipulados. No entanto, você precisa ter um cartão cadastrado para poder pontuar e participar dos desafios. Uma vez que você complete um desafio de acordo com as especificações, os pontos serão automaticamente adicionados à sua conta dentro do prazo de validação estabelecido.

## **14. O que são desafios?**

Desafios são orientações de uso criadas para acumular pontos. Exemplo: um desafio pode ser usar seu cartão Riocard Mais 3 vezes na semana ou em uma determinada linha de ônibus e, ao completá-lo, você recebe uma quantidade de Pontos Riocard Mais ou de Moedas Ecobonuz. Os desafios possuem tempo para expirar, lembre-se de verificar a disponibilidade do desafio atual na plataforma! Atenção: Alguns desafios são feitos de forma automática, nesse caso você não precisará aceita-los, basta cumprir o desafio para começar a pontuar.

## **15. Em quanto tempo os pontos serão creditados à minha conta após o cumprimento dos desafios?**

Para desafios relacionados a recarga, os pontos serão creditados em até 5 dias úteis.

Para desafios relacionados a uso dos cartões, os pontos serão creditados em até 10 dias úteis.

**16. Recargas efetuadas pelo meu empregador também são válidas para os desafios relacionados a recarga?**

Os critérios de pontuação dependem dos desafios completados, fique sempre de olho em seu Clube Riocard Mais para saber quais desafios estão ativos.

**17. Como faço para ganhar moedas Ecobonuz?**

Você pode acumular moedas EBZ participando dos desafios Ecobonuz ou comprando em um dos parceiros na aba “Lojas”. Os desafios Ecobonuz estão diretamente ligados ao uso em um operador de transporte parceiro do Clube. Fique atento para verificar se a empresa de ônibus que você usa faz parte do Clube e acumule pontos sem fazer esforço!

**18. Posso transferir pontos RC+ para moedas EBZ?**

Não. Apesar de parceiras, as plataformas possuem regras e pontuações independentes, por isso não é possível realizar a transferência.

**19. Posso transferir moedas EBZ para pontos RC+?**

Não. Apesar de parceiras, as plataformas possuem regras e pontuações independentes, por isso não é possível realizar a transferência.

**20. Que tipos de vantagens eu encontro no Clube Riocard Mais?**

Com o Clube Riocard Mais você pode acumular pontos para trocar por produtos Riocard, produtos de parceiros, shows, descontos em farmácia, educação, varejo, e muito mais.

**21. Como faço para utilizar meus pontos RC+?**

Basta acessar o Clube Riocard Mais, escolher os cupons que você deseja e resgatar de acordo com seu saldo de pontos.

**22. Como faço para utilizar minhas moedas EBZ?**

Dentro do site, basta ir até a aba “Prêmios EBZ”, e selecionar o serviço desejado.

**23. Os pontos RC+ do Clube expiram?**

Sim. Os pontos Riocard Mais têm validade de 1 ano e você pode acompanhar quais estão próximas de expirar através do extrato, na área logada do site do Clube, dentro do seu perfil.

**24. Como faço para ver o meu saldo de pontos RC+?**

O saldo de pontos fica disponível no canto superior direito do site, e na home do APP Riocard Mais, ou dentro do Clube. Faça o login para visualizá-lo.

**25. As moedas EBZ do Clube expiram?**

Sim. As Moedas Ecobonuz têm validade de 2 anos e você pode acompanhar quais estão próximas de expirar através do extrato, na área logada do Clube, dentro do seu perfil.

**26. Como faço para ver o meu saldo de moedas EBZ?**

O saldo de moedas fica disponível no canto superior direito do site, e na home do APP Riocard Mais, ou dentro do Clube. Faça o login para visualizá-lo.

**27. Como faço para ver o extrato dos meus pontos?**

Faça o login, posicione o cursor do mouse sobre o seu nome. Ao aparecer o menu, clique em extrato. (Apenas no site)

**28. Como resgatar um cupom?**

Dentro site, ou APP Riocard Mais, clique em prêmios Riocard Mais, lá você terá diversos cupons disponíveis. Escolha o serviço ou produto desejado e clique no cupom para resgatá-lo.

**29. Resgatei um cupom com meus pontos. Preciso imprimir o cupom para utilizá-lo no local?**

Normalmente não, você também pode apresentá-lo através do Site ou do APP Riocard Mais, acessando a funcionalidade “meus resgates” e apresentando o cupom resgatado. Porém é sempre importante ler as regras de uso de cada cupom.

**30. Resgatei um cupom, mas não consegui utilizar no tempo previsto. Os pontos serão devolvidos para minha conta?**

Não! Cupons resgatados e não usados não terão devolução de pontos.

**31. Em quanto tempo os pontos EBZ's serão creditados à minha conta após realizar uma compra nas lojas parceiras?**

Após o processamento da compra, os pontos serão creditados em até 100 dias corridos.

**32. Posso utilizar pontos EBZ para recarregar meu Cartão Digital Riocard Mais?**

Não, não é possível realizar a recarga do Cartão Digital com pontos Ecobonuz.

**33. Quais os canais de atendimento do Clube?**

O Clube Riocard Mais disponibiliza, na própria plataforma, atendimento via Tomais. Você também pode esclarecer suas dúvidas através do nosso Instagram @Riocardmais.

**34. Os desafios não estão aparecendo, o que eu faço?**

Primeiro você precisa ter um cartão Riocard Mais cadastrado na plataforma. Após cadastrar o cartão, aguarde por pelo menos 24h até que ele seja validado. Em seguida os desafios estarão disponíveis.

## **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. Qual o valor do caução ou depósito garantia?**

A partir de 09/01 o valor do caução dos nossos cartões das categoria Expresso será de R\$ 4,30 acompanhando o aumento da tarifa modal do município do Rio.

## **4. Como posso adquirir um cartão?**

Você pode solicitar um cartão nas lojas Riocard Mais ou em uma máquina de recarga por R\$ 4,30 (depósito garantia) + créditos e, ao devolvê-lo, os seus R\$ 4,30 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\$ 4,30, pois seu cartão será fornecido conforme nosso Termo de Comodato.

## **5. 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.

## **6. 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.

### **7. 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.

### **8. 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\$4,30 pela recompra do cartão antigo.

### **9. 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
- Whatsapp - Tomais
- Bilheterias do BRT

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

### **10. 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.

### **11. 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).



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

OBS: A personalização do cartão(nome impresso no verso), se dá apenas para cartões adquiridos através do site.

### **12.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.

### **13.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.

### **14.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](#).

### **15.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.

### **16.Meu cartão pode ser bloqueado por falta de uso?**

A partir de 01/12/2023, não há bloqueio de cartões por falta de uso.

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

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

Você também pode 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, num prazo de 4 (quatro) dias corridos após a confirmação do pagamento do boleto, 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)

- Entre com seu login e senha.
- Vá em: Pedidos > Transferência do saldo do cartão cancelado para a segunda via.
- 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?**

A entrega domiciliar é a forma mais prática e segura de receber o seu Riocard Mais, em apenas 5 dias úteis. Para retirada em nossas lojas o prazo é de 3 dias úteis para as cidades da região metropolitana e de 4 dias úteis para as cidades da região serrana.

**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 cartão Riocard Mais poderá ser devolvido nos ônibus como complemento do valor da passagem?**

Nenhum cartão Riocard Mais poderá ser usado como complemento de passagem nos ônibus, seja ele de qualquer categoria (Expresso, Empresarial, Vale-Transporte). A partir de 08/01/2023.

**24. Até que dia as empresas de ônibus poderão receber os cartões como pagamento de passagem?**

Desde 08/01/2023, não é mais possível entregar o cartão para complemento de passagem.

**25. Como devolver um cartão com saldo zero ou insuficiente?**

Antes de devolvê-lo, você pode recarregá-lo para continuar seu uso normalmente.

Mas, caso queira devolvê-lo e resgatar o valor do depósito garantia (R\$ 4,30), basta comparecer em qualquer uma das nossas lojas e, caso o cartão esteja em bom estado físico de conservação e de funcionamento, você será reembolsado. Para verificar o endereço das lojas, acesse: [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

**26. 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.

**27. 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

- Whatsapp - Tomais
- Pontos Credenciados
- Bilheterias do BRT

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

### **28. 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 App Riocard Mais e realizar a validação no seu próprio celular, na função Valida Mais.

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.

### **29. 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.

### **30. 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 ou App Riocard Mais e realizar a validação no seu próprio celular, na função Valida Mais( desde que o aparelho

possua a tecnologia NFC). Para localizar o Terminal de Consulta mais próximo, acesse: [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

### **31.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 20 dias.

Se o comprador e o usuário do cartão forem a mesma pessoa (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( desde de que o mesmo esteja em bom estado de conservação e funcionamento) para receber de volta os R\$ 4,30 do depósito garantia.

### **32.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.

### **33.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.

**34. 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).

**35. 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 Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, pelas nossas redes sociais ou vá até uma loja para solicitar a devolução da taxa de entrega.

**36. 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”.

**37. 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.

### **38. Não estou conseguindo realizar meu cadastro/login no site. O que devo fazer?**

Verifique primeiro a mensagem de erro que o site te retorna e se todos os dados estão preenchidos corretamente.

Lembre-se que seu CPF deve estar ativo e atualizado junto à Receita Federal, e os dados inseridos para cadastro no site devem ser compatíveis com os dados que você forneceu à Receita.

Caso o erro persista, entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou nas redes sociais.

### **39. Como faço para verificar o extrato de utilização de um cartão?**

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

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

### **40. Não tenho acesso a smartphone ou aplicativos, como verificar meu extrato?**

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

### **41. Preciso de um extrato maior que 90 dias, o que fazer?**

No aplicativo Riocard Mais você pode consultar seu extrato dos últimos 5 anos, bem na palma da sua mão!

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja

Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**42. 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.

**43. 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.

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

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.

**Atenção:** caso o cartão não esteja cadastrado no site, será necessário apresentar os comprovantes de recargas anteriores.

**44. 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.

**Atenção:** caso 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.

**45. 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.



Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

Você também pode ir direto a uma de nossas lojas, para encontrar a mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](https://ondeestamos.riocardmais.com.br).

#### **46. 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.

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

Os cartões podem ser recarregados para serem reutilizados.

#### **48. Adquiri um cartão do VLT. Como faço para ser reembolsado pelo gasto de R\$ 4,30 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\$ 4,30 como recompra do cartão, basta dirigir-se a uma das lojas com o cartão em mãos. Veja os endereços através do site: <https://ondeestamos.riocardmais.com.br/>

#### **49. 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. O valor da taxa continua sendo calculado em sete vezes o valor da tarifa modal. Veja o valor da tarifa vigente <mailto:https://www.cartariocard.com.br/rcc/institucional/tarifas>. 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.

#### **50. 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](https://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**Atenção:** é essencial que no Boletim de Ocorrência conste a informação que seu cartão foi roubado junto aos demais itens.

**51. 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. Veja o valor da tarifa vigente <mailto:https://www.cartaoriocard.com.br/rcc/institucional/tarifas>

**52. 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.

**53. 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.

**54. 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.

**55. Como faço para trocar o meu e-mail cadastrado no site?**

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, solicitando a alteração do e-mail cadastrado.

**56. 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.

**57. 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).

**58. 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.

**59. 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).

**60. 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).

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

Sim, a troca continua gratuita.

**62. 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).

**63. 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).

**64. Meu cartão possui um selo de “Venda Proibida”, o que isso significa?**

Caso o seu cartão possua uma marcação escrito “Venda Proibida” no verso, significa que é um cartão distribuído gratuitamente em uma ação promocional, ou seja, sem a cobrança do valor caução. Sendo assim, esse cartão não poderá ser recomprado nas lojas Riocard Mais pelo valor referente à caução.

## **ACESSÓRIOS RECARREGÁVEIS**

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

Acessórios recarregáveis, são “cartões Riocard Mais” em outros formatos, como: pulseiras, chaveiros Riocard Mais Adesivo, 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 em qualquer loja Riocard Mais, exceto Ciad.

Verifiquei o endereço mais próximo [ondeestamos.riocardmais.com.br](https://ondeestamos.riocardmais.com.br).

## **3. Quanto custa o acessório?**

- Pulseira: R\$ 57,00 (R\$ 47,00 de chip e ativação + R\$10,00 de créditos).
- Chaveiro: R\$ 25,00 (R\$ 15,00 de chip e ativação + R\$10,00 de créditos).
- Riocard Mais Adesivo: R\$ 20,00(R\$ 20,00 de chip e ativação + R\$10,00 de créditos).

**Atenção:** O valor dos produtos pode sofrer alteração devido a ações promocionais. 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
- Whatsapp - Tomais
- 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 App Riocard Mais e realizar a validação no seu próprio celular, na função Valida Mais.

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.

**Atenção:** 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 o extrato de utilização de um cartão?**

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

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

#### **7. Não tenho acesso a smartphone ou aplicativos, como verificar meu extrato?**

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

#### **8. Preciso de um extrato maior que 90 dias, o que fazer?**

No aplicativo Riocard Mais você pode consultar seu extrato dos últimos 5 anos, bem na palma da sua mão!

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Carioca, Central e Caxias; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

### **9. 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.

Riocard Mais Adesivo: o número do cartão e do chip ficam gravados na frente do acessório.

### **10. 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.

### **11. 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).

### **12. 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.

### **13. 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](#).

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

Você deve utilizar seu CPF para realizar seu cadastro.

#### **15. Meu acessório pode ser bloqueado por falta de uso?**

A partir de 01/12/2023, não há bloqueio de acessórios por falta de uso.

#### **16. 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 ou Riocard Mais Adesivo.

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

#### **17. 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](https://cartaoriocardmais.com.br/paravoce) ou entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais, 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.

#### **18. 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.

**Atenção:** se seu acessório não estiver cadastrado no site, não é possível adquirir 2ª via nem ter seu saldo recuperado.



**19. 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.

**20. 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, num prazo de 4 (quatro) dias corridos após a confirmação do pagamento do boleto, e poderão ser transferidos para um novo cartão Riocard Mais Expresso mediante solicitação no site.

**21. 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) .

- Entre com seu login e senha.
- Vá em: Pedidos > Transferência do saldo do cartão cancelado para a segunda via.
- Marque o usuário desejado > Avançar > Encerrar.

**Atenção:** após confirmação, seus créditos serão liberados no novo cartão em até 48 horas.

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

A entrega domiciliar é a forma mais prática e segura de receber o seu Riocard Mais, em apenas 5 dias úteis. Para retirada em nossas lojas o prazo é de 3 dias úteis para as cidades da região metropolitana e de 4 dias úteis para as cidades da região serrana.

**23. 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.

**24. 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.

**25. 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.

**26. 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.

**Atenção:** é essencial que no Boletim de Ocorrência conste a informação que seu acessório foi roubado junto aos demais itens.

**27. 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.

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

Compradores que possuem 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.

**29. 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.

**30. 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.

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

Basta recarregá-lo para continuar seu uso normalmente.

**32. 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.

**33. 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.

**34. 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.

**Atenção: é vedada a comercialização/venda somente da pulseira, chaveiro, Riocard Mais Adesivo 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?**

Você pode adquirir o cartão comemorativo em diversos pontos:

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

**Atenção:** 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\$ 51,30, sendo R\$ 47 de carga + R\$ 4,30 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
- Whatsapp - Tomais
- Pontos Credenciados
- Bilheterias do BRT

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

## **6. Como devolver um cartão com saldo zero ou insuficiente?**

Antes de devolvê-lo, você pode recarregá-lo para continuar seu uso normalmente.

Mas, caso queira devolvê-lo e resgatar o valor do depósito garantia (R\$ 4,30), basta ir a uma loja Riocard Mais – desde que o cartão esteja em bom estado físico de conservação e funcionamento.

#### **7. 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 App Riocard Mais e realizar a validação no seu próprio celular, na função Valida Mais.

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?**

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

Você também pode 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, num prazo de 4 (quatro) dias corridos após a confirmação do pagamento do boleto, 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.

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

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.

**Atenção:** 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.

**Atenção:** caso 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.

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

Você também pode ir direto a uma de nossas lojas, para encontrar a mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](https://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](https://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**Atenção:** 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. Veja o valor da tarifa vigente: [www.cartaoriocard.com.br/rcc/institucional/tarifas](http://www.cartaoriocard.com.br/rcc/institucional/tarifas).

**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 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.

**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\$730,00, a cada período de cinco dias, por cartão.

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

Só será permitida a compra de passagens rodoviárias com cartão Riocard Mais Expresso nas seguintes condições:

- Com registro no Riocard Mais | Para Você ([cartaoriocardmais.com.br/paravoce](http://cartaoriocardmais.com.br/paravoce));
- Associado a um comprador;
- Vinculado a um usuário com CPF.

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

- Não é possível o pagamento de passagens de outras pessoas com o Vale-Transporte, ele é pessoal e intransferível;
- O limite de uso é de 24 passagens com valor máximo de R\$730,00 a cada período de 5 dias, por cartão;
- 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);
- Somente os cartões Vale-Transporte habilitados no site terão autorização para efetuar o pagamento de passagens em guichês das rodoviárias.

### **4. 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”.

#### **5. 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.

# 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 ou CPF para realizar seu cadastro.

#### **10. Meu cartão pode ser bloqueado por falta de uso?**

A partir de 01/12/2023, não há bloqueio de cartões por falta de uso.

#### **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. Qual o prazo de entrega do cartão?**

A entrega domiciliar é a forma mais prática e segura de receber o seu Riocard Mais, em apenas 5 dias úteis. Para retirada em nossas lojas o prazo é de 3 dias úteis para as cidades da região metropolitana e de 4 dias úteis para as cidades da região serrana.

## **13. 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.

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

Se o cartão for do tipo Personalizado Usuário, entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, pelas nossas redes sociais, 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.

## **15. 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.

**16. 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.

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

Vá até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) 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.

**18. 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.

**19. 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 2º via, desbloqueie o cartão no site: [www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa](http://www.cartaoriocardmais.com.br/paraempresa).

- Entre com seu login e senha.
- Vá em: Pedidos > Novo Pedido > Transferência de Crédito.
- Marque o usuário desejado > Avançar > Encerrar.

**Atenção:** após confirmação, seus créditos serão liberados no novo cartão em até 48 horas.

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

Basta recarregá-lo para continuar seu uso normalmente.

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

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

### **22. 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
- Whatsapp - Tomais
- Máquinas de Recarga

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

### **23. 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 App Riocard Mais e realizar a validação no seu próprio celular, na função Valida Mais.

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.

### **24. 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 [clikando aqui](#) para onde sua recarga foi enviada. Basta digitar o número do cartão para localizar o meio de transporte ou as três linhas mais utilizadas.

**25. 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).

**26. 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 suas recargas pendentes a serem gravadas no cartão no extrato do aplicativo Riocard Mais.

**27. Como faço para verificar o extrato de utilização de um cartão?**

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

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**28. Não tenho acesso a smartphone ou aplicativos, como verificar meu extrato?**

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**29. Preciso de um extrato maior que 90 dias, o que fazer?**

No aplicativo Riocard Mais você pode consultar seu extrato dos últimos 5 anos, bem na palma da sua mão!

Você também pode consultar seu extrato nos equipamentos disponíveis nas lojas Siqueira Campos, Central, Carioca, Petrópolis, Méier, Nova Iguaçu, Niterói, Caxias, Campo Grande e Friburgo; ou solicitar o extrato a um atendente em qualquer loja Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**30. 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.

**31. 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
- Whatsapp - Tomais
- Máquinas de Recarga

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

### **32. 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.

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

Você também pode ir direto a uma de nossas lojas, para encontrar a mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](https://ondeestamos.riocardmais.com.br).

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

- Local e n° do terminal;
- Data e hora do fato (aproximada);
- Valor inserido;
- N° do cartão.

**Atenção:** caso o cartão não esteja cadastrado no site, será necessário apresentar os comprovantes de recargas anteriores.

### **33. 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.

**Atenção:** caso 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.

### **34. 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.

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

Você também pode ir direto a uma de nossas lojas, para encontrar a mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](https://ondeestamos.riocardmais.com.br).

### **35. 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.

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

Entre em contato com o Tomais no WhatsApp (21) 2127-4000 e solicite a desassociação. Você também pode ir 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.

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

- 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.
- 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:
  - o 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.

- o 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 dos seguintes documentos:
  - RG
  - CPF
  - CTPS
  - Declaração da empresa compradora (empregadora ou ex-empregadora do usuário) não se opondo ao resgate dos créditos disponibilizados no cartão pelo usuário. A referida declaração deve ser emitida com carimbo e assinatura em papel timbrado da empresa.
  - Documentos de representação da empresa (Ato constitutivo, devidamente registrado no órgão competente; Documentos da eleição de seus administradores; Procuração).
  - Termo de rescisão do contrato de trabalho, onde conste o desconto do valor do Vale-Transporte.

**Atenção:** 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.

**Atenção:** antes de solicitar o resgate de crédito, é necessário que o processo de Devolução por Comodato já tenha sido realizado; além disso a conta deve ser da mesma titularidade do cadastro e, conseqüentemente, do favorecido do pedido.

### **38.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.

### **39. 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.

### **40. 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.

### **41. 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.

**42. 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.

**43. 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.

**44. 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.

**45. 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.

**46. 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 Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, pelas nossas redes sociais, ou vá até uma loja para solicitar a devolução da taxa de entrega.

**47. 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”.

**48. 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.

**49. 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 informa-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.

#### **50.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.

#### **51. Como faço para trocar o meu e-mail cadastrado no site?**

Para realizar a alteração do e-mail cadastrado basta enviar uma solicitação para: [trocadeemail@riocardmais.com.br](mailto:trocadeemail@riocardmais.com.br) anexando a documentação obrigatória. Além disso, é indispensável enviar também o formulário de solicitação devidamente preenchido, [disponível aqui](#). Verifique aqui a relação de documentos necessários: [www.cartaoriocard.com.br/rcc/paraEmpresa/downloads](http://www.cartaoriocard.com.br/rcc/paraEmpresa/downloads)

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

Desde o dia 02/07/21, os cartões antigos não são mais aceitos em nenhum meio de transporte. Troque já o seu em uma loja Riocard Mais (exceto CIAD)! Para encontrar a mais próxima, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

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

Desde o dia 02/07/21, os cartões antigos não são mais aceitos em nenhum meio de transporte. Troque já o seu em uma loja Riocard Mais (exceto CIAD)! Para encontrar a mais próxima, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

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.

**54. Como é feita a troca dos cartões Vale-Transporte?**

Basta que o portador do cartão vá a loja Riocard Mais próxima (exceto CIAD) 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.

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

Não é necessário apresentação de nenhum documento.

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

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

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

Antes de realizar a troca, você deverá 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.

**58. Posso fazer a troca de um cartão que não esteja associado a uma empresa?**

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

**59. 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.

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

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

**61. A troca é obrigatória?**

Sim. Desde o dia 02/07/21, os cartões antigos não são mais aceitos em nenhum meio de transporte. Troque já o seu em uma loja Riocard Mais (exceto CIAD)! Para encontrar a mais próxima, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**62. 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.

**63. 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.

**64. 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.

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

Desde o dia 02/07/21, os cartões antigos não são mais aceitos em nenhum meio de transporte. Troque já o seu em uma loja Riocard Mais (exceto CIAD)! Para encontrar a mais próxima, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**66. 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 para você.

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

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

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

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

**69. 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.

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

Desde o dia 02/07/21, os cartões antigos não são mais aceitos em nenhum meio de transporte. Troque já o seu em uma loja Riocard Mais (exceto CIAD)! Para encontrar a mais próxima, acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**71. Fiz recarga no meu antigo cartão Vale-Transporte 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. Fique tranquilo! 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).

**72. 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).

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

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

**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. Qual o tempo mínimo de intervalo para utilizar o cartão?**

O intervalo mínimo para utilização do cartão Riocard Mais Empresarial (*passback*) é de:

- Mesmo ônibus: 30 a 120 minutos, variando de acordo com cada linha;
- Ônibus diferente: 1 minuto.

**4. 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.

**5. 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.

#### **6. 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.

#### **7. Meu cartão pode ser bloqueado por falta de uso?**

A partir de 01/12/2023, não há bloqueio de cartões por falta de uso.

#### **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
- App Riocard Mais
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga

**Atenção:** 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 App Riocard Mais e realizar a validação no seu próprio celular, na função Valida Mais.

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 [clikando aqui](#) 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 ou possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o App Riocard Mais e realizar a validação no seu próprio celular

. Para localizar o Terminal de Consulta mais próximo, acesse: [ondeestamos.riocardmais.com.br](https://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.

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site <https://atende.riocardmais.com.br>, ou pelas nossas redes sociais.

Você também pode ir direto a uma de nossas lojas, para encontrar a mais próxima acesse [ondeestamos.riocardmais.com.br](https://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.

**Atenção:** 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;
- 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\$ 4,30 por unidade, limitando-se a 20 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 20 cartões por dia e tiverem contrato do serviço Gestão+VT deverão entrar em contato com através do e-mail vendas@riocardmais.com.br.

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\$ 4,30 pelo cartão e, caso não queira mais usar o cartão, receberá os R\$ 4,30 de volta.

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

Pode ser adquirido preferencialmente por empresas, somente através da Loja Online ([lojaonline.riocardmais.com.br](http://lojaonline.riocardmais.com.br)), por R\$ 4,30 (depósito garantia) + R\$ 80,00 (créditos).

### **SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO DE DESASSOCIAÇÃO**

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

O Serviço Extraordinário de Desassociação é um serviço realizado 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 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?**

Será enviado um e-mail para o endereço cadastrado pelo comprador informando sobre a existência de cobrança de Serviço Extraordinário de Desassociação.

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.

## **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. Neste app é possível: comprar recarga; consultar saldo e extrato; pagar passagens utilizando o Cartão Digital; validar recargas; além de ter um fácil acesso ao Clube Riocard Mais e à página “Onde Estamos” (uma ferramenta onde você consegue verificar qual o ponto de atendimento, venda de cartão, recarga e validação de recarga mais perto de você – [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)).

### **2. Onde posso baixar o aplicativo?**

Você pode baixar na loja do aplicativo do seu smartphone.

### **3. Quais os requisitos para utilizar o aplicativo?**

Seu smartphone deve possuir sistema operacional compatível, verifique na loja de aplicativos do seu aparelho. Algumas funcionalidades exigem requisitos extras para serem exibidas.

### **4. O que é NFC?**

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

### **5. Por que não tenho acesso às funções Cartão Digital e Valida Mais?**

Estas funcionalidades exigem a disponibilidade de NFC no aparelho, e não estão disponíveis em todos os sistemas operacionais.

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

O login utilizado no site é diferente, porém você poderá usar o mesmo cadastro da versão anterior do App ou do Clube Riocard Mais.

### **7. Preciso de internet para utilizar o app Riocard Mais?**

Para realizar o login no aplicativo e utilizar todas as suas funções é necessário estar conectado à internet.

### **8. Quais cartões posso consultar no aplicativo?**

- Cartão Riocard Mais Expresso associado ao mesmo CPF utilizado para cadastro no aplicativo;
- Cartão Riocard Mais Vale-Transporte (exceto personalizados empresa ou empresarial) associado ao mesmo CPF para cadastro no aplicativo;
- Acessórios recarregáveis Riocard Mais (chaveiro, pulseira e Riocard Mais adesivo).

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

### **9. Por que não consigo adicionar o meu cartão dentro de “meus cartões”?**

Para adicionar um cartão em “meus cartões” ele precisa estar associado ao seu CPF (seja um cartão Expresso ou Vale Transporte personalizado usuário associado). Cartões Vale Transporte Personalizado Empresa não poderão ser adicionados, pois pertencem à empresa e somente ela tem acesso as informações.

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

As informações de saldo e extrato do Cartão Digital são atualizadas em tempo real. Já o saldo e extrato dos cartões físicos e acessórios podem levar até 48h para serem atualizados no aplicativo.

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

Você pode recarregar seu cartão com PIX, cartão de débito ou crédito.

### **12. É possível realizar cancelamento de cartão através do App Riocard Mais?**

Sim, é possível cancelar os cartões que estão salvos na função "Meus Cartões". É importante notar que você só pode cancelar cartões registrados no seu CPF e vinculados a algum comprador.

**13. Realizei o cancelamento do meu cartão através do App Riocard Mais, e ao consultar o saldo para transferência, verifiquei que encontra-se diferente do momento do cancelamento. O que aconteceu com meus créditos?**

O prazo de cancelamento do cartão físico é de até 48 horas a partir do pedido de cancelamento, portanto se o cartão for utilizado dentro desse prazo, é possível que sejam feitas alterações no saldo presente. As informações de saldo de cartões físicos podem levar até 48h para serem atualizadas no aplicativo.

**14. Posso solicitar a segunda via do meu cartão através do App?**

Não. A segunda via do cartão deverá ser solicitada através do site, na área logada do comprador com login e senha. Caso seu cartão seja um Vale Transporte, associado a empresa, a segunda via deverá ser solicitada ao seu empregador.

Para solicitar uma segunda via após o cancelamento do cartão, siga estas etapas:

- Faça login no nosso site.
- Vá para "Pedidos" > "Solicitar segunda via de cartão".
- Selecione o usuário desejado e prossiga.
- Escolha a forma de recebimento do cartão, confirme e conclua.

Se optar por retirar o cartão na loja, certifique-se de levar o recibo de entrega disponível após a confecção do cartão.

**15. Não consegui realizar o cancelamento do meu cartão através do App. Como devo proceder?**

Existem algumas regras para que você possa cancelar um cartão pelo App:

A primeira é que o cartão precisa estar vinculado ao seu CPF.

Além disso, caso você tenha um boleto de não devolução de cartão pendente de pagamento com prazo igual ou maior que 30 dias, você ficará bloqueado para realizar qualquer tipo de novo cancelamento até que haja a quitação do mesmo.

Para emitir o boleto de não devolução de cartão, siga essas etapas:

- Faça login no nosso site.
- Acesse "Cartões" > "Cancelar cartões".

Localize o pedido de cancelamento que deseja efetuar o pagamento e clique no ícone do boleto. Se o cancelamento foi realizado pelo aplicativo, selecione o cartão cancelado e clique em "cancelar cartão" para visualizar o boleto de não devolução do cartão.

**16. Tentei cancelar meu cartão vale-transporte através do APP, e não permiti informando que meu cartão está desassociado. Como devo proceder?**

O cancelamento através do App só será possível para cartões que estejam associados a algum comprador.

Neste caso, seu cartão precisa ser vinculado ou associado novamente a um cadastro de comprador para que após o cancelamento os créditos existentes no cartão sejam direcionados a uma conta com login e senha. Para vincular a uma conta de comprador o cadastro poderá ser realizado, veja o passo a passo: <https://atende.riocardmais.com.br/infograficos/saiba-como-cadastrar-usuario-com-cartao-personalizado-usuario-existente>.

**17. 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 num prazo de 4 (quatro) dias corridos após a confirmação do pagamento do boleto, e poderão ser transferidos para a nova via mediante solicitação no site.

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

Para cartão Expresso: Siga o passo a passo presente em: <https://atende.riocardmais.com.br/infograficos/saiba-como-realizar-transferencia-de-bolsa-de-credito>

Para o cartão vale-transporte: Siga o passo a passo presente em: <https://atende.riocardmais.com.br/infograficos/saiba-como-fazer-pedido-de-transferencia-de-credito>

**19. 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.

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

A entrega domiciliar é a forma mais prática e segura de receber o seu Riocard Mais, em apenas 5 dias úteis. Para retirada em nossas lojas o prazo é de 3 dias úteis para as cidades da região metropolitana e de 4 dias úteis para as cidades da região serrana.

**21. 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.

**22. 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. O valor da taxa continua sendo calculado em sete vezes o valor da tarifa modal, sendo assim, o valor atual é de R\$ 30,10.

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. Lembre-se que o boletim de ocorrência só será aceito se constar a informação que seu cartão foi roubado junto aos demais itens.

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

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

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

**24. Como funciona o Cartão Digital?**

Ao acessar o aplicativo, você pode solicitar seu Cartão Digital para realizar o pagamento de passagens pelo seu smartphone, sem a necessidade de um cartão físico, através da tecnologia NFC do seu aparelho. Um cartão Riocard Mais será criado no seu celular, totalmente digital.

Após criar seu Cartão Digital e seu PIN (que é a senha de segurança do Cartão Digital), você poderá gerar a passagem para realizar o pagamento, aproximando seu smartphone do validador no meio de transporte, e realizar o embarque.

**25. Importante: Somente para caso de passageiros de fora do Brasil**

Para utilizar o Cartão digital, é necessário que o usuário esteja dentro do território brasileiro. Usuários com VPN ligada, que constem como fora do Brasil, não conseguirão utilizar o Cartão Digital.

**26. Posso ter benefícios tarifários no Cartão Digital?**

Sim. Com o Cartão Digital é possível realizar quase todas as integrações disponíveis, tais como Bilhete Único Carioca, Bilhete Único Niterói, BRT+Metrô,



integrações regionais (ex: Petrópolis, Teresópolis. Desde que os validadores possuam a tecnologia necessária para leitura do Cartão Digital), etc. O Bilhete Único Intermunicipal ainda não faz parte dos benefícios disponíveis no Cartão Digital.

**27. Ter o Bilhete Único Carioca habilitado no meu Cartão Digital desativa o benefício do meu cartão físico?**

Não, o benefício continua liberado em ambos cartões, sem a necessidade de escolher entre um benefício e outro.

**28. Como faço para recarregar meu Cartão Digital?**

Você pode recarregar seu Cartão Digital pelo próprio aplicativo Riocard Mais, no site Recarga Mais ([recargamais.riocardmais.com.br](http://recargamais.riocardmais.com.br)) e no site Para Você ([cartaoriocard.com.br/rcc/paraVoce/](http://cartaoriocard.com.br/rcc/paraVoce/)). Prático, né?

**29. Se eu não utilizar a passagem gerada no Cartão Digital, ela expira?**

Sim. Você poderá conferir o tempo disponível para utilizar o Cartão Digital na tela do aplicativo. Mas não se preocupe, caso esgote o tempo de utilização, o valor não será debitado do saldo do cartão.

**30. Como faço para gerar uma passagem no Cartão Digital?**

Basta acessar o aplicativo, clicar no botão “Cartão Digital”, selecionar “Pagar passagem”, digitar o pin e pronto, você já pode usar.

**31. Se eu não utilizar o saldo do meu Cartão Digital, ele expira?**

As recargas dos cartões Riocard Mais não têm prazo de validade, ou seja, não expiram.

**32. Posso ter mais de um Cartão Digital?**

Não. Por questões de segurança, só é possível gerar um Cartão Digital por CPF. Além disso, você só pode ter o Cartão Digital associado a um dispositivo, isto é, ao instalar o aplicativo em um novo dispositivo, ele deixará de funcionar no antigo.

**33. Qual a diferença entre o pin e a senha de login?**

Assim como em aplicativos bancários, onde você possui uma senha eletrônica para acesso ao aplicativo e uma "senha do cartão" para validar transações, no app Cartão Digital você também possui essas duas autenticações.

A senha do login lhe permite acessar o aplicativo trazendo os dados do seu cadastro. Já o pin autentica, por segurança, as transações no seu Cartão Digital. Ele será necessário a cada utilização do Cartão Digital.

**34. Meu pin está dando incorreto, o que fazer?**

Ao acessar o Cartão Digital, selecione o botão “Alterar pin” e redefina seu pin. Caso o erro persista, entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br), ou pelas nossas redes sociais.

**35. Posso transferir o saldo de um cartão físico para o Cartão Digital?**

Não é possível realizar esta transferência.

**36. Posso transferir o saldo do Cartão Digital para um cartão físico?**

Para realizar essa transferência, é necessário cancelar seu Cartão Digital. Você precisará ir a uma loja Riocard Mais para resgatar o saldo remanescente, ou solicitar a transferência para um Riocard Mais Expresso associado ao seu CPF. Encontre a loja mais perto de você em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

**37. Cancelei meu Cartão Digital. Como resgato meu saldo?**

Vá em qualquer loja Riocard Mais para resgate dos créditos de seu Cartão Digital cancelado. Encontre a loja mais perto de você em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br).

**38. Posso ver o extrato de utilização do meu Cartão Digital?**

Sim. No próprio aplicativo Riocard Mais é possível consultar o saldo e extrato de uso do seu Cartão Digital.

**39. O saldo e extrato do meu Cartão Digital são atualizados em tempo real?**

Por se tratar de um cartão on-line, as informações são atualizadas sempre que seu telefone estiver on-line, ou seja, conectado a uma rede de internet. Caso esteja off-line, pode ocorrer um atraso na atualização das informações.

**40. Ao passar o Cartão Digital no validador a passagem foi descontada, mas não liberou a catraca, o que fazer?**

Caso seja realizada uma cobrança e a catraca não tenha sido liberada, esse valor será reembolsado automaticamente em até 48h. Caso precise de ajuda sobre esse assunto, entre em contato com o Tomais pelo WhatsApp, no número (21) 2127-4000 ou no site <https://atende.riocardmais.com.br>.

**41. Qual o valor mínimo que posso recarregar através do aplicativo Riocard Mais?**

O valor mínimo para recarga é de R\$10,00 em qualquer uma das formas de pagamento.

**42. Qual o valor máximo que posso recarregar através do aplicativo Riocard Mais?**

Cartões Físicos:

Via PIX - R\$ 2.000,00

Cartão de Débito - R\$ 300,00

Cartão de Crédito - R\$ 200,00

Cartão Digital: R\$300,00 em qualquer uma das formas de pagamento.

**43. Em quanto tempo, após gerar uma passagem, posso gerar uma nova no meu Cartão Digital?**

Você pode gerar uma nova passagem imediatamente após o uso, ou expiração do tempo.

**44. Em quanto tempo, após a exclusão do Cartão Digital, posso gerar um novo?**

Você pode gerar um novo Cartão Digital imediatamente após a exclusão.

**45. O Cartão Digital é aceito em qualquer meio de transporte?**

Sim, todos os meios de transportes aceitam o Cartão Digital. Porém alguns validadores presentes nos transportes não possuem a tecnologia necessária para leitura do Cartão Digital, como é o caso do BRT no Corredor Transolímpica e os ônibus do Município de Nova Friburgo. Para saber onde o Cartão Digital é aceito baixe o aplicativo Moovit, que apresenta o símbolo de NFC nas linhas que aceitam o Cartão Digital.

**46. Como validar minha recarga pelo aplicativo?**

Basta abrir o aplicativo, clicar na função Valida Mais e manter seu cartão físico encostado na parte de trás do seu telefone (somente disponível em aparelhos compatíveis). É necessário que o telefone esteja conectado à internet e com o NFC habilitado.

Lembre-se: a posição da leitora pode variar de acordo com o dispositivo, por isso, caso seja o primeiro uso, teste várias posições até encontrar a que se comunica com seu telefone.

#### **47. Quais serviços podem ser realizados na função Valida Mais?**

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

#### **48. Quais cartões podem ser validados na função Valida Mais?**

Qualquer cartão, pulseira, Riocard Mais Adesivo ou chaveiro das categorias Para Você ou Para Empresas. Cartões de Gratuidade não são reconhecidos no aplicativo.

#### **49. Quando encosto o cartão na função Valida Mais, está apresentando erro. O que fazer?**

Existem diversas causas possíveis: primeiro verifique se o seu cartão não apresenta avarias físicas (quebrado ou rachado) e se ainda funciona no transporte. Verifique também se o NFC do seu celular está funcionando corretamente. Se o problema persistir, tente encostar o cartão em um terminal de consulta e veja com atenção se alguma mensagem será exibida na tela. Caso continue apresentando erro de leitura, será necessário levar seu cartão em uma loja Riocard Mais para análise técnica. Veja a loja mais próxima de você em [ondeestamos.riocardmais.com.br](http://ondeestamos.riocardmais.com.br)

#### **50. Qual a vantagem da função Valida Mais?**

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

#### **51. 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. É preciso verificar também se o endereço de e-mail informado no cadastro está correto. Caso ainda assim não o encontre, entre em contato com o Tomais, pelo WhatsApp (21) 2127-4000, ou no site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br).

#### **52. Posso associar meu cadastro a mais de um dispositivo/smartphone?**

Não. Por questões de segurança, cada cadastro deve estar associado somente a um dispositivo. Ao associar o cadastro em um novo dispositivo, o mesmo é desconectado do dispositivo anterior.

**53. Ao tentar acessar o aplicativo, aparece a mensagem “CPF bloqueado”. O que fazer?**

Entre em contato com o Tomais, no WhatsApp, pelo telefone (21) 2127-4000, pelo site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br), ou pelas nossas redes sociais ou lojas Riocard Mais.

**54. Como faço para alterar os dados do meu cadastro?**

Basta acessar o menu “Perfil” e alterar os dados desejados. Ah, algumas alterações irão solicitar que validações adicionais sejam feitas, com envios de códigos por SMS ou e-mail para confirmação da informação editada.

**55. O que é o Clube Riocard Mais?**

É o programa de fidelidade para os clientes da Riocard Mais, em parceria com a plataforma Ecobonuz.

**56. Como faço para me cadastrar no Clube Riocard Mais?**

Basta utilizar o mesmo login e senha do novo app Riocard Mais. Se ainda não possuir, basta clicar em “Entre ou cadastre-se” em <https://cluberiocard.ecobonuz.com>, preencher seus dados e pronto, você estará cadastrado.

**57. Que tipos de vantagens eu encontro no Clube Riocard Mais?**

Com os pontos Riocard Mais, você poderá trocar por prêmios ou cupons de descontos em parceiros Riocard Mais. Você poderá encontrar parceiros na área da saúde, farmácias, varejo, educação, lazer e muito mais!

## **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;
- Cartão Digital;
- Acessórios recarregáveis\*.

\*Todos os acessórios recarregáveis Riocard Mais, como chaveiro, pulseira, Riocard Mais adesivo 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:

- PIX;
- Boleto bancário;
- Transferência bancária (somente Itaú Shopline);
- Débito em conta (bandeiras Visa ou MasterCard).

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?**

Quando você recarrega o seu Riocard Mais através dos canais digitais, os créditos ficam pendentes de validação em até 48hs. Se você precisar usar os seus créditos antes desse período, é necessário validar a recarga.

Você pode validar a sua recarga das seguintes formas: se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o app Riocard Mais e realizar a validação no seu próprio celular, na função Valida Mais. Você também pode validar sua recarga utilizando o validador online, máquinas de recarga ou encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse [ondestamos.riocardmais.com.br](https://ondestamos.riocardmais.com.br).

### **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 PIX; boleto bancário; transferência bancária (somente Itaú Shoptline); ou débito em conta (bandeiras Visa ou MasterCard).

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

O valor mínimo para realizar uma recarga no Recarga Mais é de R\$10,00, exceto no Boleto, cujo valor mínimo é de R\$ 40,00.

### **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.

## **RECARGA PROGRAMADA**

### **1. O que é Recarga Programada?**

É um serviço que permite que a programação de recarga do seu Riocard Mais seja feita de forma automática, através do seu cartão de crédito. O crédito entra de forma automaticamente no seu cartão Riocard Mais sem você se preocupar em fazer a recarga todo mês. Basta definir o valor que deseja colocar no seu Riocard Mais e escolher a data que você prefere que os créditos fiquem disponíveis.

### **2. Quais meios de pagamentos são aceitos?**

A recarga programada é feita com cartão de crédito, nas bandeiras Visa, MasterCard ou Elo.

### **3. Qual Valor mínimo e máximo da Recarga Programada?**

O valor mínimo de recarga de R\$50,00 e máximo de R\$ 350,00

### **4. Posso ter até quantos cartões Riocard Mais adicionados nos serviços de Recarga Programada?**

Você pode ter até 3 recargas programadas ativas simultaneamente, porém cada recarga precisa estar vinculada a um cartão de crédito diferente.



**5. Quero programar 2 recargas para um único Riocard Mais, é possível?**  
Sim, desde que o processo seja feito com cartões de créditos diferentes.

**6. Posso programar recarga para qualquer cartão?**  
Sim, desde que seja um cartão Riocard Mais ativo.

**7. Tenho o serviço de Recarga Programada para meu Riocard Mais e quero fazer uma recarga comum, é possível?**  
Sim, o seu cartão continuará aceitando recarga normalmente pelo app e pelos demais canais de atendimento como: lojas, ATM's e site.

**8. O que acontece com a programação se o cartão Riocard Mais for cancelado?**  
Quando for no dia da cobrança, o sistema realiza a validação somente se o seu cartão Riocard Mais está ativo. Em caso de cartão cancelado, o sistema não consegue efetuar a cobrança e a programação da recarga programada é cancelada automaticamente.

**9. O que acontece com a programação se o cartão crédito/débito for cancelado?**  
O sistema realizará tentativa de cobrança e enviará uma notificação e e-mail informando que houve falha no pagamento pelo cartão de crédito e tentará novamente por até 3 meses. Após esse período a recarga programada será bloqueada e excluída automaticamente.

**10. Quero cancelar a programação, como faço?**  
Em serviço acesse a opção "perfil" e em seguida a opção "recarga programada", nela será permitido visualizar cartão, valor e data das próximas recargas, assim como excluir recarga programada"  
Lembrando: no aplicativo só será permitido realizar a exclusão se estiver fora do período de 48h da cobrança, caso o cliente esteja dentro das 48h que antecede a cobrança e queira realizar o cancelamento o mesmo deverá comparecer a uma das lojas Riocard Mais para realizar a solicitação. Verifique aqui a mais próxima <https://ondeestamos.riocardmais.com.br/>

**11. Como faço para visualizar as minhas recargas programadas efetuadas?**  
Para visualizar basta ir na opção "meus pedidos", nele será apresentado todos os pedidos realizados para o seu Riocard Mais.

**12. Se o dia programado da minha recarga não tenha no mês vigente, como funcionará?**

Caso a data programada selecionada seja 29, 30 e 31, nos meses que não possuir a data escolhida, contará como cobrança o último dia do mês vigente. EX: Escolhi minha cobrança todo dia 30, em fevereiro a cobrança ocorrerá no dia 28.

**13. Tive uma cobrança, mas o valor não caiu no Riocard Mais, o que fazer?**

É importante verificar se o seu Riocard Mais está ativo, pois pode ser um dos motivos para não liberação de crédito. Independente disso quando identificamos que houve uma cobrança sem liberação de crédito, iremos fazer o estorno automaticamente. Você pode acompanhar direto na sua fatura ou entre em contato através do WhatsApp (21) 2127-4000, pelo nosso site [atende.riocardmais.com.br](http://atende.riocardmais.com.br) ou pelas nossas redes sociais.

**14. Meu pagamento foi confirmado, já posso ativar a recarga do meu Riocard Mais?**

Se você recebeu uma notificação dizendo que a recarga programada foi liberada, você pode liberar automaticamente através da nossa funcionalidade “validar recarga” e terminais de consulta para liberação imediata ou aguardar até 48h para que seja liberado nos validadores do ônibus.