FAQ – Rio Design Mais

1. Como realizar o cadastro no Programa?

É simples! Baixe o aplicativo Rio Design Barra na App Store ou no Google Play e cadastre seus dados pessoais. Depois, basta aceitar o "Regulamento do Programa" e o "Termo de Uso e Política de Privacidade". Agora, você já pode cadastrar suas notas!

2. Como cadastrar as notas?

As notas fiscais são cadastradas através da leitura de QR Code de cada documento ou foto da nota fiscal. Posteriormente, são validadas pela coordenação do Programa, através de procedimentos internos de conferência. Mas atenção:

1) Serão válidas apenas notas fiscais das lojas participantes do Shopping;

2) Não serão válidas, para fins de cadastro e pontuação, notas fiscais ilegíveis, rasuradas ou que tenham quaisquer modificações;

3) Serão aceitas apenas as inserções de notas fiscais, vinculadas diretamente com o número do CPF do titular do Programa.

3. Em até quanto tempo posso cadastrar minhas notas?

Em até 30 dias de sua data de emissão. Após esse prazo, o aplicativo vinculado ao Programa não aceitará o cadastro de notas/cupons fiscais. Fique atento(a) às datas!

4. Posso cadastrar notas sem CPF?

Não, mas entenda o motivo: esse é um mecanismo de segurança importante para todos nós, programa, shopping e lojistas. Por isso, são aceitas apenas as inserções de notas fiscais, vinculadas diretamente com o número do CPF do titular do Programa. Lembrando que esse CPF deverá estar impresso na nota, inclusive nas operações de serviços como restaurantes.

5. Mais de um cliente na mesma família pode participar?

Sim, desde que o cliente tenha no mínimo 18 anos de idade. O Programa é individual, por isso as notas devem levar o CPF de seu titular.

6. Como funciona cada segmento?

Nosso Programa conta com quatro segmentos:

- **Categoria Mais:** é o ponto de partida, no cadastro da primeira nota você já se torna participante até completar 5.000 (cinco mil) pontos acumulados nos últimos 12 (doze) meses e já tem os primeiros benefícios disponíveis;
- **Categoria Silver:** é o segundo estágio, para participantes que tenham entre 5.001 (5 mil e um) e 35.000 (trinta e cinco mil) pontos acumulados nos últimos 12 (doze) meses. O segmento já traz descontos exclusivos e experiências no shopping para você;
- **Categoria Gold:** para participantes que tenham entre 35.001 (trinta e cinco mil e um) e 85.000 (oitenta e cinco mil) pontos acumulados nos últimos 12 (doze) meses. Já aparecem experiências, gifts e cuidados para você e sua família;
- **Categoria Platinum:** é o último nível, o mais top do programa para participantes que tenham acumulado mais de 85.001 (oitenta e cinco mil e um) pontos nos

últimos 12 (doze) meses. Além dos itens adicionais ainda tem mais exclusividades neste segmento.

No nosso site e canais, você consegue entender as experiências disponíveis para cada uma destas categorias. Basicamente quanto mais você cadastrar notas, mais pontos irá conquistar e assim evoluir nas categorias do programa, logo, vai tendo acesso a coisas cada vez mais exclusivas do nosso mix para você usufruir junto a sua família.

7. Qual a diferença entre ponto fidelidade e ponto benefício?

Ao cadastrar suas notas, os pontos serão computados ao seu saldo e vinculados ao seu CPF. A pontuação tem duas finalidades no Programa:

1) **Ponto fidelidade:** É o saldo de pontos que foi atingido pelo cliente, acumulado através da compra de produtos e serviços registrado no período dos últimos doze meses. Tem como objetivo principal a sua classificação, em um dos quatro segmentos do Programa.

2) **Ponto benefício:** É o saldo efetivo de pontos vigente e disponíveis para troca de benefícios. Ao cadastrar uma nota fiscal, você terá 12 meses para resgatar esses pontos em benefícios de sua preferência, disponíveis de acordo com o seu segmento, na sessão "cupons".

8. Ainda não entendi muito bem como funcionam os pontos. Consegue exemplificar?

Claro! Vamos lá:

O ponto fidelidade define sua categoria no Programa de Relacionamento Rio Design Mais, utilizando o saldo acumulado nos últimos 12 meses. Este saldo não muda com resgates de benefícios.

Por exemplo, se você acumulou 30.000 pontos nos últimos 12 meses cadastrando suas notas e atingiu a categoria Silver, ainda pode atingir a categoria Gold se acumular mais 5.001. Após um ano dentro do Programa, a cada mês, você terá safras de pontos vencendo. Caso não cadastre novas notas, sofrerá downgrade de categoria.

Já o ponto benefício é utilizado para resgatar benefícios com o saldo disponível. Ao resgatar um benefício, o saldo de ponto disponível para uso diminui, mas não impacta em nada em relação a sua categoria.

Por exemplo, aqueles 30.000 pontos que atingiu aos cadastrar as notas ficam disponíveis para utilizar como quiser. Então, se você resgatou um benefício que custava 10.000 pontos, terá 20.000 pontos para resgatar outros benefícios, mas seguirá na mesma categoria. O ponto disponível para uso nada mais é do que uma moeda de troca para usufruir das oportunidades disponíveis à sua categoria.

9. Os benefícios são ilimitados?

Não são ilimitados, até mesmo porque são muito especiais. Por isso, você deve sempre se manter atento às novidades pelos nossos canais como app na aba “Rio Design Mais”, site e comunicações enviadas por push e no seu e-mail cadastrado.

Ainda, os benefícios e serviços do Programa são sazonais e as vantagens ficam disponíveis para você de acordo com sua categoria de participação no Programa.

10. Quais os diferenciais entre os segmentos?

Os benefícios! A partir do momento em que você avança uma categoria, mais descontos exclusivos, condições de uso ao estacionamento, gifts, convites especiais ficam disponíveis para você desfrutar!

11. Todos os clientes podem ter acesso a todos os benefícios?

Não, os benefícios são específicos de cada segmento e com quantidade limitada. Para usufruir da melhor experiência, fique atento aos benefícios/ cupons disponíveis. Lembrando que a possibilidade de transformar os pontos em benefícios dependerá da verificação, pelo shopping, da pontuação mínima necessária para converter pelo benefício pretendido.

12. Como conferir os benefícios disponíveis para minha modalidade?

No aplicativo, acesse a aba Rio Design Mais e confira em “benefícios disponíveis”. Ao clicar no benefício escolhido, você consegue solicitar o resgate.

13. Como conferir o saldo de pontos benefício?

Ao logar no aplicativo, os pontos benefício são aqueles que estão disponíveis para você utilizar na troca de cupons ou experiências, conforme desejar. Eles ficam junto à descrição da sua categoria vigente no programa e variam conforme o

vencimento das notas (12 meses) ou conforme você usa os seus pontos no resgate de benefícios.

14. Como conferir o saldo de pontos fidelidade?

Ao logar no aplicativo, os pontos fidelidade estão identificados na tela inicial. Eles refletem o segmento que você conquistou dado o acúmulo de pontos ao longo dos últimos 12 meses.

15. Como resgatar um benefício?

No aplicativo, acesse a aba Rio Design Mais e verifique os benefícios disponíveis ao seu segmento. Ao clicar no benefício escolhido, aparecerá a opção de "pegar benefício". Basta apertar no botão! Lembre-se que cada cupom tem um volume específico de pontos, que serão convertidos para que você resgate a experiência desejada. Dê o aceite e em seguida ele já estará disponível na sessão "meus benefícios" no aplicativo.

16. Onde meus cupons resgatados ficam hospedados?

Após resgatar um benefício, ele ficará disponível na sessão "meus benefícios" no aplicativo. Fique atento ao prazo de validade e regras par uso do cupom escolhido.

17. Para que serve a sessão benefícios dentro do Rio Design Mais no aplicativo?

Esta aba apresenta as novidades disponíveis nos diferentes segmentos do programa, assim você pode se manter atualizado sobre tudo que está acontecendo no programa.

18. Qual a validade dos novos pontos?

As novas notas cadastradas terão seus pontos válidos por até 12 meses.

19. Ao resgatar benefícios posso cair de categoria?

Não! Quem define a sua classificação em uma das quatro categorias é o saldo de pontos fidelidade, ou seja, o saldo de pontos acumulados nos últimos doze meses. Quando você resgata um benefício, o que muda é o seu saldo de ponto benefício disponível.

20. Quando mudo para categoria inferior ou superior? Em quanto tempo?

A mudança de categoria para o grupo superior do programa, se houver, será realizada em até 24 horas no dia em que forem cadastradas e validadas as notas e/ou cupons fiscais e acúmulo dos pontos fidelidade necessários, conforme critério de cada categoria. Já a mudança de categoria para grupos inferiores, será realizada no mesmo dia em que o cliente tiver seus pontos fidelidade vencidos dos últimos doze meses, sem o acúmulo de novos. O remanejamento de categoria será efetivado conforme o segmento compatível com a pontuação vigente, logo o volume de pontos a partir do montante de notas cadastradas no Programa nos últimos doze meses.

21. Estacionamento também é um benefício do Programa?

Sim, conforme o segmento temos especificidades para o uso ou não do estacionamento. Ele é mais um dos benefícios disponíveis e segue ofertas vigentes a cada segmento assim como os demais benefícios. Por isso, as condições vigentes estão sempre disponíveis no site e aplicativo.

22. Na minha categoria, tenho acesso ao benefício de estacionamento. Como utilizar?

As categorias Gold e Platinum contam com o benefício de estacionamento: são 4 acessos gratuitos por mês para clientes Gold e acessos ilimitados para clientes Platinum. Para aproveitar o benefício, basta cadastrar, pelo nosso aplicativo, até duas placas de veículos. O primeiro cadastro é liberado imediatamente*. Assim, depois de cadastrar a placa, você já pode utilizar o benefício.

*Se você já estiver no shopping e fizer o cadastro da placa após entrar por TAG ou ticket, a saída deverá ser feita pelo mesmo meio utilizado na entrada. A leitura automática da placa estará disponível a partir da sua próxima visita.

23. Posso trocar a placa cadastrada para utilização do benefício de estacionamento?

Sim, você pode alterar a placa cadastrada quando vender ou trocar de veículo. A alteração leva até 48h para ser efetivada e pode ser feita, no máximo, 1 vez por mês. Caso tenha dúvidas, procure o concierge no subsolo.

24. Posso entrar no Rio Design Barra com os dois carros cadastrados ao mesmo tempo para aproveitar o benefício de estacionamento?

Não. Não é permitida a entrada simultânea de dois veículos vinculados à mesma conta. Se o primeiro carro ainda estiver no estacionamento, o segundo precisará retirar o ticket convencional na cancela. Não é possível o uso da TAG.

25. Antes, aproveitava o meu benefício de estacionamento utilizando o cartão físico. Ainda consigo?

Não. Para proporcionar ainda mais fluidez e praticidade em suas visitas, a partir de 1º de novembro, o acesso é exclusivamente por placa.

26. Esqueci a minha senha para efetuar o login no aplicativo, e agora?

Através do aplicativo clique em “resgatar a senha”. Ao clicar em “entrar”, basta apertar em “esqueci minha senha” e seguir as orientações indicadas pelo aplicativo.

27. Quais são os canais para contato?

Todas as informações serão informadas pelo nosso aplicativo e site, mas, caso precise entrar em contato com a gente, dúvidas poderão ser esclarecidas fisicamente do Shopping Rio Design Barra, no Concierge, subsolo. Ou se preferir, entre em contato com a nossa central de atendimento ao cliente, de segunda a sábado, das 10h às 21h, aos domingos e feriados das 12h às 21h, no número de WhatsApp (21) 3461-9945 ou através do e-mail marketing-rdb@ancar.com.br.