

FAQ BILHETE UNITÁRIO QR CODE

1) O que é um QR Code?

O Bilhete Unitário QR Code é uma nova alternativa de compra de passagens MetrôRio, trazendo mais tecnologia e comodidade para quem usa o metrô.

2) Qual o valor do Bilhete Unitário QR Code?

Cada Bilhete Unitário QR Code dá direito a uma passagem no valor da tarifa vigente na data da compra.

3) É possível comprar um Bilhete Unitário QR Code antecipado?

Sim, é possível fazer a compra no aplicativo RecargaPay e ele ficará disponível no histórico de compras. Ou através de um ponto de venda credenciado nas estações do metrô. No caso da compra do QR Code impresso, orientamos que a utilização seja feita em até 48h.

4) É possível comprar mais de um Bilhete Unitário QR Code na mesma compra no aplicativo?

Você pode comprar quantos bilhetes unitários QR Code precisar. Porém só será possível comprar um bilhete em cada transação pelo aplicativo RecargaPay.

5) Onde comprar o Bilhete Unitário QR Code?

É possível gerar um QR Code direto no aplicativo RecargaPay, acesse "Recarga de Transporte", depois selecione "Bilhete Unitário - QR Code (Rio de Janeiro)". Ou através de um ponto de venda credenciado nas estações do metrô.

6) O Bilhete Unitário QR Code tem validade?

O Bilhete Unitário QR Code não tem validade. O valor do QR Code será o valor da tarifa vigente na data da compra. No caso da compra do QR Code impresso, orientamos que a utilização seja feita em até 48h.

7) O que eu faço se o meu Bilhete Unitário QR Code não funcionar?

Após aproximar o QR Code do leitor da catraca visualize a mensagem que irá aparecer.

Caso a mensagem do QR Code seja "QR Code já utilizado", ele já foi utilizado e você deve comprar um novo.

Se o QR Code exibir a mensagem de inválido ou não der leitura será necessário entrar em contato com os canais de atendimento do MetrôRio. O número do SAC é 0800 595 1111 ou através do chat no site do MetrôRio. (metrorio.com.br/fale-conosco/atendimento-ao-usuario).

Você também pode checar a luminosidade da tela do celular. Com a luminosidade da tela mais escura, o leitor pode ter dificuldade de identificar o QR Code, o brilho da tela estando em 100% facilita a leitura e agiliza a liberação da catraca.

8) Caso eu tenha algum problema que me impeça de finalizar a compra do Bilhete Unitário QR Code no aplicativo RecargaPay, o que devo fazer?

Caso você tenha algum problema e não consiga finalizar a compra do QR Code, entre em contato com o RecargaPay através da Central de ajuda do app.

9) Consigo usar o Bilhete Unitário QR Code mesmo não tendo internet no celular?

Sim. Comprando o Bilhete Unitário QR Code pelo aplicativo, a RecargaPay salva o seu QR Code no histórico das transações e, caso prefira, você também tem a opção de salvar a imagem do QR Code na sua galeria de fotos e usar ele quando quiser, mesmo sem se conectar ao aplicativo.

Vale ressaltar que para a compra, você precisa estar conectado à internet. E, que o valor do QR Code será o valor da tarifa vigente na data da compra.

10) Como identifico quais catracas aceitam o Bilhete Unitário QR Code?

As catracas que aceitam o Bilhete Unitário QR Code estarão sinalizadas com placas na cor azul.

11) Mesmo com a tela do celular danificada, consigo utilizar o Bilhete Unitário QR Code?

Dependendo do tipo de dano da tela, o leitor não identificará o código e a catraca não será liberada.

12) Quais são as formas de pagamento aceitas no aplicativo RecargaPay?

São aceitos pagamentos via cartão de crédito, além disso você pode adicionar saldo na sua carteira RecargaPay via PIX e utilizar esse saldo para pagar.

13) Quais são as orientações para o Bilhete Unitário QR Code impresso?

A recomendação é utilizar o bilhete impresso em até 48 horas. Nunca dobrar, molhar, amassar e nem aproximar de álcool, pois qualquer irregularidade pode comprometer a leitura do documento.

Verifique também se a impressão do QR Code está apagada ou com falhas. Neste caso, você deve pedir a troca por um novo bilhete no ato da compra.

14) Como utilizar o Bilhete Unitário QR Code impresso?

É necessário encostar o Bilhete Unitário QR Code impresso do leitor nas catracas sinalizadas com placas na cor azul nas estações do MetrôRio. O lado impresso do QR Code deverá estar direcionado para o leitor da catraca.

15) O que devo fazer se o QR Code impresso não estiver legível?

Basta se dirigir ao lojista que você adquiriu o QR Code impresso, informar o número do recibo ou ID da Ordem e solicitar a reimpressão.