

Perguntas Frequentes

- **Existe um valor mínimo ou máximo para carregar o cartão?**

O valor mínimo ou máximo para carregar o cartão depende da política da empresa onde o cartão foi adquirido.

- **Como faço para recarregar o cartão? É preciso tê-lo em mãos?**

Você deve ligar para a empresa na qual você adquiriu o cartão. Não é necessário tê-lo em mãos, mas, se você já estiver no exterior, é necessário deixar uma autorização por escrito para que alguém no Brasil possa assinar o boleto de câmbio por você.

- **Como fazer saques e compras?**

Para sacar o dinheiro, basta inserir o cartão em um caixa automático com o selo Visa/PLUS e digitar sua senha. A operação é semelhante àquela feita com seu cartão de crédito/débito. Para compras, dependendo do estabelecimento credenciado (rede Visa) em que você estiver, é só passar o cartão e digitar a sua senha ou assinar o comprovante de compras para que sua transação seja autorizada.

- **Existe um limite mínimo e máximo para saques ou compras?**

Não há um limite para compras ou pagamentos de despesas. Para o saque, é importante verificar o valor máximo permitido por cada caixa automático, que pode variar de acordo com o local e o horário de atendimento.

- **Como são efetuados os débitos referentes a saques e compras?**

Todas as transações são debitadas na moeda do cartão (dólar ou euro). As transações realizadas em países em que a moeda é diferente da moeda do cartão têm seu valor convertido para a moeda do cartão, seguindo as taxas de conversão da Visa.

Exemplo: Uma transação realizada na Argentina com o cartão em dólar: A transação é realizada em pesos argentinos e convertida para dólar no momento do débito no cartão.

- **São cobradas taxas para efetuar saques ou compras?**

US\$/EUR 2,50 (dependendo da moeda do cartão) é o valor da taxa debitada, automaticamente, a cada saque efetuado com seu cartão. Existem alguns caixas automáticos que podem cobrar tarifas adicionais. Nos países onde o saque pode ser feito em moeda diferente da moeda corrente no país, também poderá ser cobrada uma taxa adicional pelo caixa automático.

- **Onde posso consultar as localidades dos caixas automáticos?**

Acesse o site <http://www.visa.com.br> e consulte na seção Caixas Automáticos.

- **A senha de 4 dígitos é solicitada toda vez que utilizar meu cartão?**

Ao efetuar compras, alguns estabelecimentos possuem o aparelho que permite a digitação da senha de 4 dígitos. Se o estabelecimento em que estiver não possuir, você deverá assinar o comprovante para que sua transação seja confirmada. Para saques, a senha será solicitada em todas as transações.

- **Digitei minha senha de saque errada 3 vezes. O que fazer?**

Seu cartão ficará bloqueado durante 24 horas. Após esse período, o cartão estará automaticamente liberado para uso.

- **Não reconheço a transação em meu extrato. O que devo fazer?**

Verifique se o valor não foi realmente utilizado através dos comprovantes de compra e saque. Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa Central de Atendimento.

- **Posso fazer pré-reserva de hotéis e aluguel de carros?**

Pode ser utilizado para pagamentos e pré-reserva de hotel ou de aluguel de veículos, mas o saldo ficará bloqueado no valor autorizado mais uma taxa de 15% de segurança sobre esse valor por um prazo de 15 dias. A responsabilidade por esse valor, assim como pelo seu cancelamento, se for o caso, é do estabelecimento, já que este é o único que tem a possibilidade de efetuar lançamentos de débito no cartão. A pré-reserva tem que ser feita com o cartão presente, não pode ser feita pelo telefone ou pela internet. Pode ser utilizado em pré-reserva de hotel ou de aluguel de veículos, mas o saldo ficará bloqueado no valor da pré-reserva mais uma taxa de 15% de segurança sobre esse valor por um prazo de 15 dias. A responsabilidade por essa pré-reserva, assim como pelo seu cancelamento, se for o caso, é do estabelecimento, já que este é o único que tem a possibilidade de efetuar lançamentos de débito no cartão. A pré-reserva tem que ser feita com o cartão presente, não pode ser feita pelo telefone ou pela internet.

- **É possível fazer compras por Internet ou telefone?**

Por ser um cartão pré-pago de uso eletrônico, não pode ser utilizado para compras pela internet ou telefone.

- **É possível fazer compras em lojas Duty Free no Brasil?**

Sim, entretanto, as transações poderão ser efetuadas em dólares ou reais (valor convertido pelo estabelecimento) e serão convertidas para a moeda do cartão seguindo as taxas de conversão da Visa.

- **Em casos de perda ou roubo, como devo proceder?**

Ligue imediatamente para a Central de Atendimento Visa TravelMoney e solicite o bloqueio do cartão. Você ainda pode requisitar um novo cartão. Lembre-se de manter a sua senha separada do cartão, para evitar o seu uso indevido. (veja termo de Condições Gerais de Uso recebido juntamente com o cartão ou neste site).

- **Qual o prazo para a entrega do cartão de substituição em caso de perda ou roubo?**

O prazo depende do local onde será realizada a entrega.

- **Existe taxa de envio para reposição de cartão em caso de perda ou roubo?**

A primeira reposição é gratuita. A partir da segunda, haverá cobrança de US\$/EUR 50,00 de taxa de envio.

- **O que eu posso fazer com o saldo do meu cartão ao voltar para o Brasil?**

Caso haja saldo em seu cartão, você poderá guardá-lo para uma próxima viagem, resgatá-lo ou adicionar a ele o valor que desejar. Essas operações poderão ser realizadas pela empresa onde adquiriu o seu cartão Visa TravelMoney.

Dúvidas sobre o site www.rendimentovtm.com.br

01. O que devo fazer para acessar meu cartão no site www.rendimentovtm.com.br?

Em seu primeiro acesso, na página inicial você deverá clicar em "Se você ainda não é cadastrado, clique aqui", confirmar o número do cartão e a senha e cadastrar um nome de usuário e uma senha de acesso ao site. Os próximos acessos deverão ser efetuados com o nome de usuário e a senha de acesso criados.

02. Não tenho contra senha, o que devo fazer?

Entre em contato com a empresa onde adquiriu o cartão ou com nossa Central de Atendimento.

03. Como verifico meu extrato?

Você pode consultá-lo através do site <http://www.rendimentovtm.com.br/>, clicando em "Transações" ou, se preferir, ligar para nossa Central de Atendimento.

04. Como verifico o extrato do cartão adicional?

É possível consultar o extrato do cartão adicional no mesmo acesso ao site do cartão titular; abaixo do extrato do cartão titular há um link de acesso ao extrato do cartão adicional. Ou, acessá-lo individualmente, efetuando um novo cadastro com as informações do adicional, assim como foi feito o cadastro do cartão titular.

05. A transação aparece com um * ao lado, o que significa?

Significa que essa transação ainda não foi liquidada, ou seja, o valor da transação pode alterar até a data da liquidação, pois o estabelecimento ainda não confirmou o valor. O prazo varia de 7 a 15 dias a partir do ato da compra.