

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Q1. ¿Por qué necesito informar mi dirección de correo electrónico en el registro de la aplicación?

R: El envío es necesario para que podamos remitir un código de verificación por correo, lo cual garantizará que solo usted pueda utilizar la aplicación Punta Carretas asociada a su cuenta.

Q2. Informé mi correo electrónico y no recibí el código de verificación. ¿Qué debo hacer?

R: Puede solicitar el reenvío del código desde la propia aplicación. Si no lo recibe, revise la carpeta Spam. Si aún no aparece, envíe un correo a marketing@puntacarretas.com.uy para asistencia.

Q3. ¿Cómo puedo consultar mis puntos desde la aplicación?

R: Al ingresar a la aplicación con su usuario y contraseña, ingresando en Amigos aparecerán sus puntos y su estatus en el programa: “Nivel 1”, “Nivel 2” y “Nivel 3”.

Q4. ¿Cómo envío mis facturas por la aplicación?

R: Ingrese a la app con su usuario y contraseña, pulse el botón “**Escanear Facturas**” en el menú. Coloque la factura según las indicaciones y escanee el QR de la factura.

Las facturas deben escanearse de forma individual.

Q5. ¿Es seguro escanear mis facturas por la aplicación?

R: Sí. Garantizamos la confidencialidad de su información.

Q6. ¿Debo registrar una tarjeta de crédito o débito en la app?

R: El registro de la tarjeta no es obligatorio, sirve para pagar el estacionamiento desde la app con comodidad. Importante: la app no almacena la información de su tarjeta; estos datos quedan en un entorno seguro de Mercado Pago.

Q7. ¿Es seguro registrar mi tarjeta de crédito o débito en la app?

R: Sí. Los datos de tu tarjeta se gestionan en un entorno seguro de Mercado Pago, que cuenta con certificación PCI y estrictos controles de seguridad. En la app no se guarda tu tarjeta: se almacena un token seguro asociado a ella. Además, la API de Mercado Pago utiliza cifrado de extremo a extremo.

Q8. ¿Cómo registro una tarjeta de crédito en la app?

R: El registro es sencillo. Siga estos pasos:

1. Ingrese a la app con su usuario y contraseña y pulse el botón de escaneo y elija la opción “**Parking**”;
2. Tras escanear el ticket de parking, se desplegará el resumen de su estadía y seleccione “**Ir a Pagar**”
3. Seleccione “**Pago desde la App**” y luego ingrese los datos;
4. Verá indicaciones para ingresar los datos de la tarjeta;
5. Tras ingresar los datos, pulse “**Pagar**”;
6. Se realizará el pago y se mostrará la confirmación; a partir de ese momento tendrá 15 minutos para dirigirse a la barrera y salir del estacionamiento.

Q9. ¿Cómo pago el estacionamiento por la app?

R: Desde la app podés abonar tu ticket de estacionamiento directamente, sin pasar por la terminal de pagos. Para pagar el estacionamiento siga estos pasos:

1. Ingrese a la app con su usuario y contraseña y pulse el botón de escaneo y elija la opción **“Parking”**;
2. Tras escanear el ticket de parking, se desplegará el resumen de su estadía y seleccione **“Ir a Pagar”**
3. Seleccione **“Pago desde la App”** y luego ingrese los datos;
4. Verá indicaciones para ingresar los datos de la tarjeta;
5. Tras ingresar los datos, pulse **“Pagar”**;
6. Se realizará el pago y se mostrará la confirmación; a partir de ese momento tendrá 15 minutos para dirigirse a la barrera y salir del estacionamiento.

Si no tiene una tarjeta registrada en la app y preferís pagar tu estadía sin ingresar un medio de pago, al validar el ticket de parking en la app, dirígete a una terminal de pagos o a la cabina de parking presentando tu QR ID para pagar de forma manual.

Q10. ¿Dónde puedo usar mis beneficios?

R: Los beneficios se pueden usar en locales con beneficios activos dentro de Punta Carretas Shopping, o marcas que tengan alianzas con el plan de fidelidad Amigos. Cada beneficio indica para qué nivel y en qué tiendas o servicios aplica.

Q11. ¿Dónde veo mis beneficios activos?

R: Dentro del menú Amigos podés ver todos los beneficios disponibles según tu nivel.

También se puede consultar el catálogo completo a través del menú **“Beneficios”**, aplicando filtros por marca, categoría, % de descuento, día de la semana, etc.

Q12. ¿Cómo canjeo los beneficios?

R: Al seleccionar el beneficio activo, vas a ver las instrucciones detalladas. Al activarlo, se genera un token válido durante 90 segundos. Es necesario mostrar este token al vendedor del local al momento de abonar la compra o canjear el producto / servicio.

Q13. ¿Cuáles son los beneficios de parking?

R: Los primeros 60 minutos de estadía no tienen costo. Los beneficios de estacionamiento varían según el nivel dentro del programa.

Nivel 1: se puede obtener una hora adicional de parking sin costo escaneando \$500 o más en facturas de gastronomía o \$1,000 o más en facturas de compras.

Nivel 2: 1 hora adicional sin costo.

Nivel 3: 2 horas adicionales sin costo.

Además, independientemente del nivel, con compras de \$15,000 o más, esa estadía no tiene costo.

Beneficios no acumulables, activos todos los días y válidos para usarse una única vez al día.

Q14. ¿Cuáles son los requisitos técnicos mínimos del smartphone para instalar la app?

R: El smartphone debe ser compatible con: **iOS versión 10 o superior**; en Android, versión **4.2 o superior**.

Q15. ¿Necesito conexión a internet para usar la app?

R: Sí. Internet es necesaria para validar sus credenciales, ver sus puntos actualizados, consultar beneficios y enviar facturas. Puede ser vía Wi-Fi, 3G, 4G o 5G.

Q16. La app presenta un problema. ¿Qué debo hacer?

R: Acceda al menú, pulse **“Contáctanos”** y envíe un correo describiendo el problema. Si no puede ingresar, escriba a marketing@puntacarretas.com.uy. Nuestro equipo le asistirá.

Q17. ¿Cuántos pesos equivalen a 1 punto en el programa?

R: Doscientos pesos uruguayos equivalen a un punto. Sumas puntos escaneando el QR de tus facturas de compra en locales de Punta Carretas Shopping a través de la app. Estos puntos de ayudan a subir de nivel dentro del programa y acceder a mejores beneficios.

Las facturas de compra solo pueden escanearse una única vez y son válidas hasta el día siguiente de la fecha en que fueron emitidas.

Q18. ¿Por qué se modificó el programa?

R: El programa fue reformulado para ofrecer nuevas funcionalidades y beneficios y para integrar a todos los emprendimientos de la red.

Q19. ¿Cómo cambio de categoría?

R: La categoría se define por la cantidad de puntos, que tienen validez por 4 meses. Al alcanzar la puntuación requerida, el cliente asciende de categoría automáticamente y accede a beneficios exclusivos.

Nivel 1: 0 a 150 puntos

Nivel 2: 0 a 400 puntos

Nivel 3: 0 a 600 puntos

En caso de sumar la mitad +1 o más de los puntos necesarios en el nivel en que se encuentra, renueva su permanencia hasta el siguiente período. Si acumula menos de la mitad, desciende a un nivel inferior hasta el siguiente período.

Q20. Ya era cliente del programa antiguo, ¿necesito registrarme en el nuevo Amigos?

R: Sí. Tras la reformulación, incluso los clientes del programa anterior deberán registrarse para quedar activos en el nuevo programa.

Q21. ¿Los locatarios pueden participar del programa?

R: Sí, pero no pueden registrar facturas del local que son parte.

Q22. ¿Cómo me registro en el programa?

R: El registro se realiza mediante la aplicación. La adhesión al programa es gratuita.

Q23. No tengo la app, ¿cómo la descargo?

R: Acceda a la App Store o Google Play desde su smartphone y busque **“Punta Carretas”**.

Q24. ¿Puedo cargar todas las facturas que quiera? ¿Hay limitación?

R: Los clientes pueden registrar tantas facturas como deseen. La única limitación es que no se podrán cargar más de tres facturas de la misma tienda en un mismo día.

Q25. Me registré. ¿Cómo sé si el registro fue exitoso? No recibí confirmación.

R: Tras registrarse (app) recibirá un e-mail de bienvenida. Si no lo recibe, revise la carpeta Spam. Si aún no aparece, envíe un correo a marketing@puntacarretas.com.uy para asistencia.

Q26. ¿Cómo elimino mi cuenta del programa?

R: Si deseás eliminar tu cuenta, podés hacerlo directamente desde la app ingresando a tu perfil, seleccionando la opción “Eliminar cuenta” y siguiendo los pasos indicados. Tené en cuenta que esta acción es irreversible: se perderá todos los puntos acumulados y beneficios activos. También podés solicitar la eliminación escribiéndonos a marketing@puntacarretas.com.uy.