

Dúvidas Frequentes - Mais NAT

JANEIRO - 2025

1. Como realizar o cadastro no Programa?

É simples! Baixe o aplicativo Natal Shopping 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 categoria?

Nosso Programa conta com três categorias:

SILVER

Categoria inicial do programa, para participantes que tenham até 4.499 (quatro mil, quatrocentos e noventa e nove) pontos acumulados nos últimos 12 meses. Benefícios como descontos em lojas, gastronomia, serviços e lazer.

GOLD

Categoria intermediária que já oferece benefícios mais atrativos, cortesias e experiências, para participantes que tenham entre 4.500 (quatro mil e quinhentos) e 10.499 (dez mil, quatrocentos e noventa e nove) pontos acumulados nos últimos 12 meses.

PLATINUM

Esse é o nível mais alto do programa! Para participantes que tenham a partir de 10.500 (dez mil e quinhentos) pontos acumulados nos últimos 12 meses. Desfrute de todos os benefícios de moda, gastronomia e bem-estar para o Platinum, assim como ter acesso a todos os descontos válidos para os grupos anteriores (Silver e Gold).

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. 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 “benefícios” e “cupons”, 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 e conforme disponibilidade de estoque.

8. Quais os diferenciais entre as categorias?

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!

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

Não, os benefícios são específicos de cada categoria e com quantidade limitada. Para usufruir da melhor experiência, fique atento aos benefícios/ cupons disponíveis.

10. Como conferir os benefícios disponíveis para minha modalidade?

No aplicativo, acesse a aba Mais NAT e confira na sessão “cupons” quais os benefícios disponíveis ao seu segmento e ali mesmo você já pode solicitar o resgate.

11. Como conferir minha categoria?

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

12. Como resgatar um benefício?

No aplicativo, acesse a aba Mais NAT, acesse a na sessão “cupons” e verifique os benefícios disponíveis à sua categoria. Clique em “pegar cupom”, dê o aceite e em seguida ele já estará disponível na sessão “meus cupons” no aplicativo.

13. Onde meus cupons resgatados ficam hospedados?

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

14. Para que serve a sessão benefícios dentro do Mais NAT 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.

15. É necessário o aceite do regulamento, mesmo para quem já era cliente do app Natal Shopping?

Sim! Para participar ou continuar participando do Programa de Benefícios Mais NAT, antes, você deverá ler atentamente o regulamento e aceitar os Termos de Uso e Política de Privacidade do Programa, no aplicativo. Para novos clientes esse passo deve ser realizado antes mesmo de conceder seus dados e cadastrar suas notas e cupons fiscais. Para quem já era do app Natal Shopping é necessário também aceitar este novo regulamento, pois o programa agora tem novas funcionalidades.

16. Qual a validade dos pontos?

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

17. Como resgatar os benefícios disponíveis para minha categoria?

Através do aplicativo do programa, você pode acessar a aba “cupons” e ali você verifica os benefícios disponíveis. Ao escolher o benefício de seu interesse clique em “pegar cupom”, com isso você deve confirmar o resgate desse benefício.

18. 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 a categoria compatível com a pontuação vigente, logo o volume de pontos a partir do montante de notas cadastradas no Programa nos últimos doze meses.

19. 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.

20. 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 Natal Shopping, no atendimento ao cliente. 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 (84) 98107-6665 ou (84) 3209-8167 ou através do e-mail atendimentocliente@natalshopping.com.br

21. Qual é o prazo para aprovação das notas?

O processo de aprovação das notas acontece em horário comercial (10h às 22h) e tem até 24h para ter sua validação verificada.

22. O que fazer se minha nota for reprovada ou ainda não foi aprovada?

Para notas que não foram aprovadas, observe especificamente o motivo da rejeição e insira novamente a nota fiscal com a correção. A validação da NF tem até 24h para ser analisada, em horário comercial (10h às 22h).

23. Onde retirar os meus benefícios resgatados?

Para cada benefício resgatado existe um ponto específico para sua retirada ou uso. Benefícios, descontos e gifts de loja, por exemplo, são retirados diretamente na operação, enquanto os brindes e experiências do Shopping podem ser retirados na administração. Atente-se à descrição do benefício onde estarão descritas as regras de uso, bem como seus locais de retirada.