



[FAQ Perguntas e Respostas]

Vale-Presente Físico e Digital

Franquias

Sumário

FAQ - Acesso e Utilização do Novo Portal Todo Cartões:.....	3
FAQ - Mudanças e Migração do Cartão Presente para Vale-Presente:.....	3
FAQ - Agendamento e Uso do Vale Experiência:.....	5
FAQ - Resgate e Utilização do Vale-Presente:.....	7
FAQ - Canais de Atendimento:.....	8

FAQ – Perguntas e Respostas

FAQ – Acesso e Utilização do Novo Portal Todo Cartões:

1. Como é feito o acesso e login no novo portal?

O acesso ao novo portal do Vale-Presente é feito pelo parceiro TODO Cartões. Para acessar o backoffice, utilize o seguinte link:

<https://backoce-app.todoincomm.com.br/>.

Consulte o [Manual](#) para um passo a passo detalhado sobre como realizar o login.

2. Como eu altero os dados bancários de uma loja?

Segue o [Guia Rápido – Como alterar os dados bancários](#)

3. Para que serve o relatório de Clearing?

Consultar a movimentação de carga e resgate, bem como o financeiro de Contas a Pagar e Contas a Receber.

4. Qual o melhor relatório detalhado de transações do novo portal?

O Relatório de “Transações Franqueado” é o que traz mais detalhes de carga e resgate.

5. Como gerar o boleto e ND?

Para gerar o boleto, o caminho continua sendo na Extranet GB. Segue o link com o passo a passo [Guia rápido – Como gerar boleto e ND](#)

FAQ – Mudanças e Migração do Cartão Presente para Vale-Presente:

6. Quais foram as mudanças que ocorreram em 2025?

Em fevereiro de 2025, iniciamos uma parceria com a empresa Todo Cartões, adotando um novo portal para a gestão de nossos vales presente. O Cartão-Presente passará a ser denominado Vale-Presente, com as seguintes alterações:

Versão física: A versão física em vale plástico continuará disponível, com novo design a partir de novembro de 2025.

Versão digital: Uma versão digital do Vale-Presente será lançada em outubro de 2025, permitindo a aquisição pelos sites das marcas O Boticário, QDB e Eudora, com resgate em lojas físicas de cada respectiva marca.

Vale Experiência de Beleza: Um novo Vale Experiência de Beleza, em formato digital, estará disponível para as marcas O Boticário e Quem Disse, Berenice?.

7. Com o novo design do Vale-Presente (cartão plástico), o que fazer com a versão anterior?

Ambos os modelos de vale continuarão sendo comercializados no mercado, operando em paralelo. O objetivo é manter essa coexistência até que a migração para a nova versão esteja totalmente concluída. Futuramente, a ideia é que a nova identidade visual do Vale-Presente digital seja estendido e adotado também para um modelo físico, unificando a identidade visual do produto.

8. Por que fizemos essa mudança? (Benefícios da mudança para digital)

Lançamos o Vale-Presente Digital para expandir nossas opções de presente além do formato físico. Isso nos permite alcançar um público mais amplo e aumentar a capilaridade do produto. Com essa novidade, nossos clientes poderão presentear qualquer pessoa, em qualquer lugar, de forma rápida e prática.

Principais benefícios da expansão do Vale-Presente:

- **Aumento da Capilaridade:** O Vale-Presente digital pode ser enviado para qualquer pessoa, em qualquer lugar do Brasil, por e-mail ou WhatsApp, o que aumenta o alcance e a acessibilidade do produto.
- **Conveniência e Praticidade:** O processo de compra e entrega é mais rápido e fácil. Torna a experiência mais ágil tanto para quem compra quanto para quem recebe o presente.

- **Novas Oportunidades de Venda:** A expansão para o formato digital nos permite alcançar novos nichos de mercado e ocasiões de presente, como compras de última hora e presentes para pessoas que moram longe.

9. Como vai funcionar a operação multicanal?

A operação multicanal foi pensada para integrar de forma eficiente a compra do Vale-Presente, seja ele digital ou físico. Nosso objetivo é garantir que a experiência de compra e resgate do Vale-Presente seja fluida e consistente em todos os nossos canais.

A carga digital do Vale-Presente será realizada através da página nosso parceiro Todo. Neste momento, a carga do Vale-Presente (digital ou física) só poderá ser resgatada exclusivamente nas lojas físicas das respectivas marcas. No futuro, nosso objetivo é tornar a operação intercambiável, permitindo que os clientes usem seus vales presente em qualquer canal, seja nas lojas físicas ou no e-commerce.

10. O saldo dos cartões antigos será afetado pela troca de fornecedor?

Não, não haverá impacto no saldo dos cartões ativos.

11. Após a migração, os cartões antigos ainda poderão ser resgatados?

Sim, a operação segue normal, inclusive com o mesmo vencimento.

12. O Vale Presente é um SKU obrigatório das marcas O Boticário e Quem Disse Berenice?

Sim, o Vale Presente é um item obrigatório e que deve estar disponível nas lojas para venda. Com exceção do vale experiência, que por enquanto é obrigatório apenas para lojas que tenham espaço de beleza.

13. Existe uma quantidade mínima de vales que as lojas precisam manter?

Sim, a quantidade mínima por loja é de:

- O Boticário – Produto → 10 unidades
- Quem disse berenice? – Produto → 10 unidades
- O Boticário – Experiência → 10 unidades (em lojas que têm experiência)
- Quem disse berenice? – Experiência → 10 unidades (em lojas que têm experiência)

FAQ – Agendamento e Uso do Vale Experiência:

14. O que é o Vale Experiência de Beleza?

O Vale Experiência de Beleza está disponível nas marcas O Boticário e Quem disse, Berenice? Permite que a pessoa presenteada usufrua de uma experiência de maquiagem ou skincare e converta 100% do valor pago em produtos.

O Vale Experiência pode ser utilizado para as experiências:

O Boticário: Experiências oferecidas: maquiagem, skincare e cabelos

Lojas Quem Disse, Berenice?

Experiências oferecidas: Maquiagem e skincare

15. Qual o valor mínimo e máximo das cargas?

O valor mínimo será de carga de R\$140 e o valor máximo R\$ 700,00.

16. Qual a validade do Vale?

O Vale Experiência de Beleza têm validade de 12 meses a partir da data de ativação.

17. Como fazer o agendamento da Experiência?

A utilização do Vale Experiência de Beleza é restrito para Lojas das marcas O Boticário e Quem Disse, Berenice? que oferecem serviços em Lojas. Para utilizar o vale e realizar a experiência, o beneficiário deve realizar um agendamento.

O agendamento pode ser feito de duas formas:

Diretamente em uma loja física que ofereça a experiência.

Ou pelo site das marcas:

Lojas O Boticário: <https://agendamentoservicos.boticario.com.br>

Experiências oferecidas: maquiagem, skincare e cabelos

Lojas Quem Disse, Berenice?

Experiências oferecidas: Maquiagem e skincare

<https://www.servicosquemdisseberenice.com.br>

No site, além de realizar o agendamento, é possível consultar todas as experiências disponíveis e escolher a que melhor se adapta ao beneficiário.

18. Se o beneficiário do vale não realizar nenhuma experiência, o que ocorrerá com o saldo?

Caso o beneficiário opte por não realizar nenhuma das experiências oferecidas, ele poderá utilizar 100% do valor do vale na compra de produtos, respeitando o saldo disponível e o prazo de validade do vale.

19. Como será o modelo do vale experiência?**Vale Experiência Digital**

O Boticário e Quem Disse Berenice!

FAQ – Resgate e Utilização do Vale-Presente:**20. Aceitei o Vale-Presente como forma de pagamento e está pedindo a senha, o que fazer?**

No resgate de vales-presente, será necessário inserir a senha localizada no verso do vale. O cliente pode visualizar a senha raspando a área indicada com "RASPE AQUI".

21. O PDV está pedindo o “ID da fatura”, o que devo fazer?

No momento de carga nos PDV's Linxs e Totvs será solicitado o ID da Fatura, neste campo deve-se inserir novamente o valor da carga.

22. O que fazer se um cliente informar que não consegue usar um Vale-Presente?

Nesse caso, a consultora deve reunir todas as evidências possíveis, para um diagnóstico e solução mais eficiente. E assim entrar em contato com a central de atendimento correspondente:

CONSUMIDOR FINAL: CRC (0800 041 3011)

FRANQUEADO: CSF (41) 3375-1515 (opção 3).

23. Validade do Vale:

Todos terão a mesma validade, de 12 meses. (Vale–Presente físico, digital e experiências) a contar da data da ativação (carga)

24. Como solicitar o Vale–Presente físico?

As solicitações deverão ocorrer via MAR (Modelo de Abastecimento da Rede). Mesmo sistema que são solicitados os produtos do Grupo Boticário. Para consultar as informações de como realizar o pedido, acesse esse [link](#)

25. Qual é o código do Vale–Presente físico para solicitar estoque?

95216 – BOTI VALE PRESENTE EXPER/BELEZA 25 UN

95221 – BOTI VALE PRESENTE PRODUTO 25UN

95219 – QDB VALE PRESENTE EXPER/BELEZA 25UN

95223 – QDB VALE PRESENTE PRODUTO 25UN

26. O que significa o termo “ativação”?

O termo “ativação”, tem o mesmo significado de “carga”.

27. Como posso consultar o saldo do Vale–Presente?

O saldo disponível no vale pode ser consultado no próprio PDV/Mobpin da loja.

A consulta também poderá ser realizada pelos sites:

O Boticário [\(Vale–Presente e Vale Experiência\)](#)

Quem Disse, Berenice? [\(Vale–Presente e Vale Experiência\)](#)

[Eudora](#)

28. Quando receber um pedido grande de vale–presente (normalmente RH de empresas) e solicita Nota fiscal. Qual a recomendação?

O vale presente é apenas um adiantamento de crédito e a transação fiscal ocorre no uso do saldo. Portanto, em nenhum canal de venda do vale ocorre a emissão de nota fiscal. Será possível emitir uma nota de débito e o cupom não fiscal da compra.

29. Ainda existe a necessidade da emissão da nota fiscal referente a comissão sobre as cargas realizadas?

Sim, ainda há necessidade de envio da NF referente a comissão de 30% sobre as cargas. Mais detalhes, verificar no Manual de Operações em [Acompanhamento Financeiro](#)

FAQ – Canais de Atendimento:

30. Os canais de atendimento mudam?

O canal de atendimento permanece o mesmo, utilize os canais oficiais GB:

Franqueados:

→ **Assuntos Gerais e Problemas sobre funcionamento do portal > PDV**

☎ Telefone: (41) 3375-1515 (opção 3)

💬 Chat na Extranet

🕒 Segunda à sexta-feira das 08:30 às 18:30.

Atendimento Mooz

→ **Cobranças, Faturamento > Atendimento Mooz**

☎ **Telefone:** (41) 3375-1515 (opção 8)

💬 **Chat** na Extranet

🕒 Segunda à sexta-feira das 08:30 às 18:30.

Consumidor Final: CRC (0800 041 3011)

Horário de Atendimento: Seg. à Sáb. 9h às 18h

Whatsapp: (41) 3406 8393

Horário de Atendimento: Seg. à Sex. 8h às 20h e Sáb. 9h às 18h

Grupo
Boticário 

MOOZ


an InComm Payments Company