



MANUAL DO APLICATIVO

Manual da Recarga pelo WhatsApp

Como carregar seu carro elétrico num carregador âmbar-e usando só o WhatsApp: sem baixar aplicativo, sem cadastro em site. Você escaneia o QR code do carregador, paga com PIX ou cartão e acompanha a recarga pela conversa.

Para quem é: motorista

NESTE MANUAL

1. Como funciona	3
2. Primeiro acesso: o cadastro	3
3. O menu principal	5
4. Adicionar crédito	5
5. Fazer uma recarga	7
6. Durante a recarga	9
7. Encerrar a recarga e o recibo	10
8. Pagamento com cartão, recarga automática e reembolsos	11
9. Reservar um carregador e fila de espera	12
10. Moradores de condomínio	13
11. Sua conta	13
12. Ajuda e suporte	14
Perguntas frequentes	14
Ainda com dúvida?	15

1. Como funciona

A recarga é feita por uma conversa de WhatsApp com a conta comercial âmbar-e carregamento de veículos elétricos (INOVBRA Ltda). Do outro lado não há uma pessoa digitando: é um assistente automático, que responde na hora, 24 horas por dia.

Você usa os botões e as listas que aparecem nas mensagens. Também pode escrever com suas palavras ("quero carregar", "quanto tenho de saldo?") e o assistente entende e leva você à tela certa.

O caminho, do começo ao fim:

- 1 Escaneie o QR code colado no carregador
- 2 Faça o cadastro (só na primeira vez: nome e CPF)
- 3 Adicione crédito por PIX ou cadastre um cartão
- 4 Conecte o cabo e toque em Iniciar recarga
- 5 Acompanhe e pare quando quiser

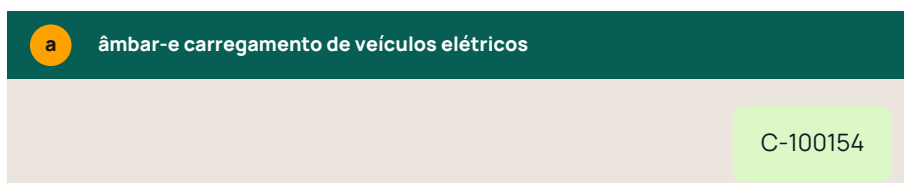
Seu crédito não expira. O que sobrar fica na sua carteira para as próximas recargas, em qualquer carregador âmbar-e.

As imagens de conversa deste manual são ilustrações montadas com o texto real das mensagens. No seu celular a aparência segue o tema do seu WhatsApp.

2. Primeiro acesso: o cadastro

Aponte a câmera do celular para o QR code do carregador. O WhatsApp abre com o código do carregador já escrito na mensagem. Basta tocar em enviar.

Na primeira vez, o assistente pede que você aceite os Termos de Uso e a Política de Privacidade e depois pede seu nome completo e seu CPF. O CPF é usado para emitir a nota fiscal das suas recargas.



Bem-vindo ao âmbare-e!

Para usar o serviço de recarga do âmbare-e, você precisa aceitar nossos Termos de Uso e nossa Política de Privacidade:

Termos de Uso: <https://ambare.com.br/termos-e-condicoes/>
 Política de Privacidade: <https://ambare.com.br/privacy-policy/>

Usamos seu nome e CPF para criar sua conta e emitir a nota fiscal das suas recargas.

Toque em **Aceito** para continuar.

Aceito

Não aceito

Aceito

Obrigado! Agora precisamos de alguns dados para o seu cadastro.

Qual o seu nome completo?

Maria da Silva

Informe seu CPF (apenas números):

12345678909

Cadastro concluído! Agora você pode carregar seu veículo.

O cadastro leva menos de um minuto

Ao terminar o cadastro, o assistente abre direto o carregador cujo QR code você escaneou. Não é preciso escanear de novo.

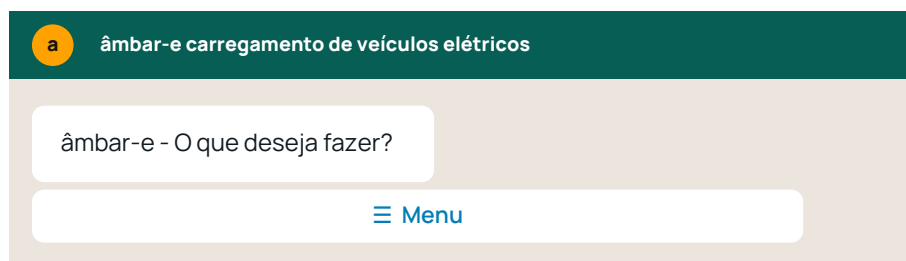
Sem o aceite dos termos não é possível usar o serviço. Se tocar em Não aceito e mudar de ideia depois, é só enviar oi ou escanear o QR code de novo.

Já usava a recarga pelo WhatsApp antes? Na sua próxima mensagem o assistente pede o aceite dos Termos de Uso e da Política de Privacidade uma vez. Isso nunca acontece no meio de uma recarga: parar e acompanhar sempre funcionam.

Se você já tem conta em outro número de WhatsApp, por segurança o assistente não transfere a conta sozinho. Fale com o suporte (seção 12).

3. O menu principal

Escreva menu a qualquer momento para voltar a ele. As palavras oi e olá também abrem o menu. Escreva ajuda para ver o resumo de como usar e o contato do suporte.



O menu principal abre como uma lista

Opção	O que faz
Recarga em andamento	aparece só enquanto você está carregando; mostra a recarga atual
Meus carregadores	seus carregadores favoritos, com a situação de cada um
Digitar código	abre um carregador pelo código, sem escanear o QR
Meu Consumo	só para moradores de condomínio (seção 10)
Conta e pagamentos	saldo, PIX, cartões, notas fiscais e perfil
Ajuda	resumo de como usar e contato do suporte
English	muda a conversa para inglês (em inglês, a opção vira Português)

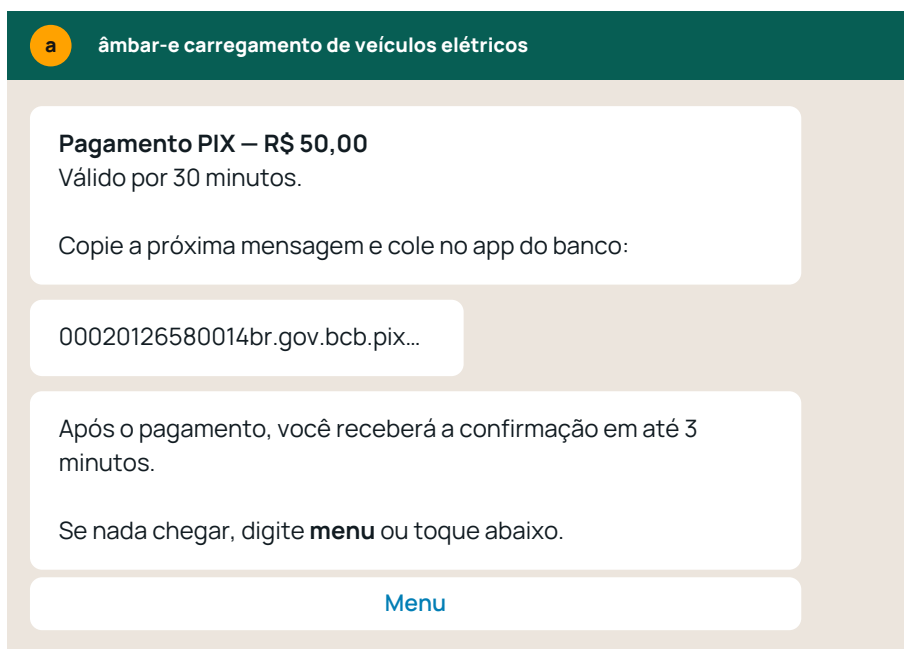
O código do carregador está impresso no próprio equipamento e no adesivo do QR code (por exemplo C-100154). Você pode simplesmente enviá-lo numa mensagem, a qualquer momento.

4. Adicionar crédito

Abra Conta e pagamentos no menu. Lá você vê seu saldo e as opções de recarga da carteira.

Por PIX

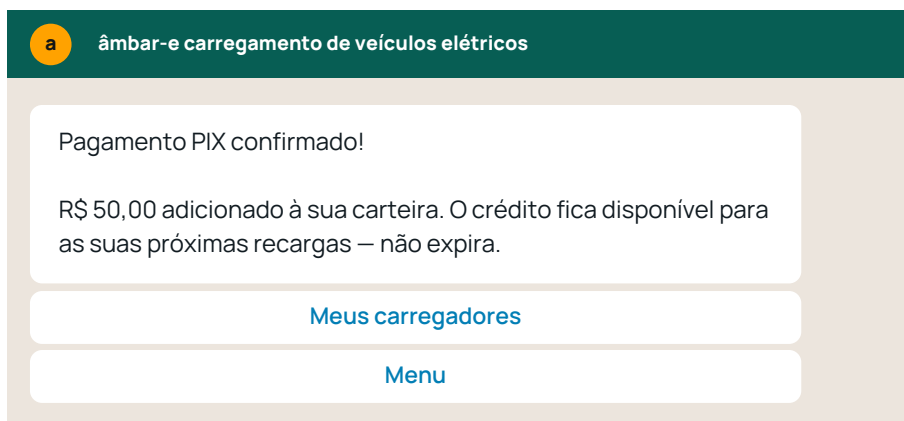
Escolha PIX R\$ 30, PIX R\$ 50 ou PIX R\$ 100. O assistente envia o código PIX copia e cola numa mensagem separada, para facilitar copiar.



O código PIX vem sozinho numa mensagem: toque e segure para copiar

- 1 Toque e segure a mensagem com o código e escolha Copiar
- 2 Abra o app do seu banco, vá em PIX → Pix Copia e Cola e cole
- 3 Confirme o pagamento

Em até 3 minutos chega a confirmação:



O código PIX vale 30 minutos. Se não for pago, o assistente avisa que expirou e oferece Tentar de novo.

Por cartão de crédito

Primeiro cadastre um cartão (veja abaixo). Com o cartão salvo, aparecem também as opções Cartão R\$ 30 / 50 / 100: o valor é cobrado no cartão e entra na carteira na hora.

Cadastrar um cartão

Em Conta e pagamentos → Gerenciar cartões, o assistente envia um link para a página Adicionar Cartão de Crédito. Os dados do cartão são digitados nessa página segura, nunca na conversa.

- 1 Abra o link (vale 15 minutos e pode ser usado uma vez; se expirar, peça outro)
- 2 Confira o CPF do titular e preencha o nome como está no cartão
- 3 Informe o CEP e o número do endereço de cobrança
- 4 Preencha número, validade e CVV e toque em Salvar Cartão
- 5 Volte ao WhatsApp: chega a mensagem Cartão salvo: VISA ****1234

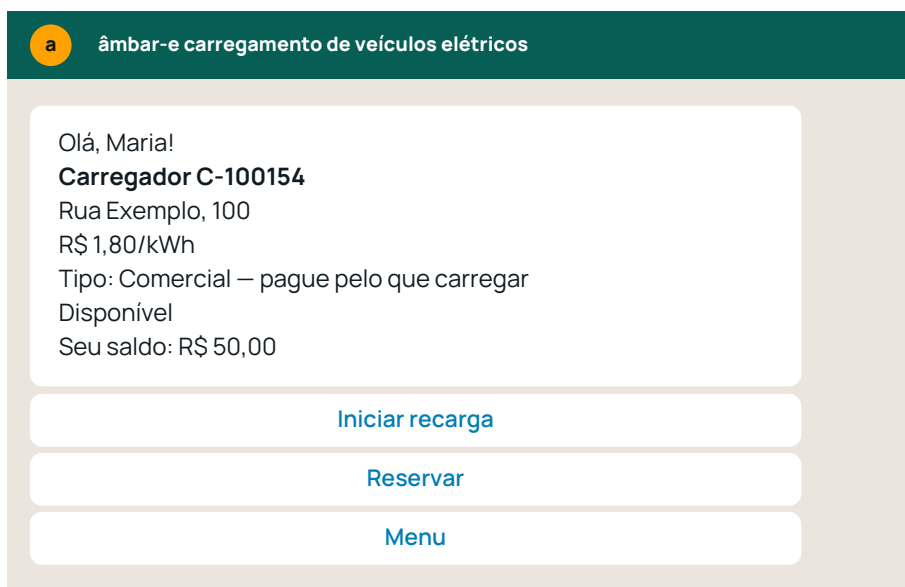
O pagamento é processado pela Pagar.me; a âmbare não guarda os dados do seu cartão. O cartão mais recente passa a ser o principal.

Cartões que exigem autenticação adicional (3DS) não são aceitos. Se o seu for recusado por isso, use outro cartão ou PIX.

5. Fazer uma recarga

1. Abra o carregador

Escaneie o QR code, envie o código do carregador ou escolha um dos seus favoritos. O assistente mostra a ficha do carregador:



A ficha mostra preço, situação do carregador e seu saldo

Confira o código e o preço por kWh antes de começar. O preço é definido pelo dono do carregador e pode variar de um local para outro.

Se o carregador tiver mais de um conector livre, o assistente pergunta qual você está usando. Escolha na lista Conectores o conector onde vai plugar o cabo (Conector 1, Conector 2...).

2. Escolha como pagar

- Só saldo: a recarga usa a carteira. Se o saldo for baixo, o assistente avisa quanto tempo ele cobre.
- Só cartão: o cartão é usado automaticamente (veja "Pagamento com cartão" abaixo).
- Saldo e cartão: o assistente pergunta: Usar saldo ou Cartão • • • • 1234.

Para iniciar é preciso saldo de pelo menos R\$ 10,00 ou um cartão cadastrado. Sem nenhum dos dois, o botão vira Adicionar crédito.

3. Conecte o cabo e confirme


âmbare-e carregamento de veículos elétricos

Iniciar recarga em **C-100154**

1. Conecte o cabo ao carregador
2. Conecte ao seu veículo
3. Pressione "Pronto" quando conectado

! Confirme que **C-100154** é o carregador à sua frente.

Pronto, iniciar!

← Voltar

Pronto, iniciar!

Enviando comando ao carregador...

Recarga iniciada!

Assim que a energia começar a fluir, você recebe atualizações a cada 30 minutos.

Use o botão abaixo para acompanhar ou parar a qualquer momento.

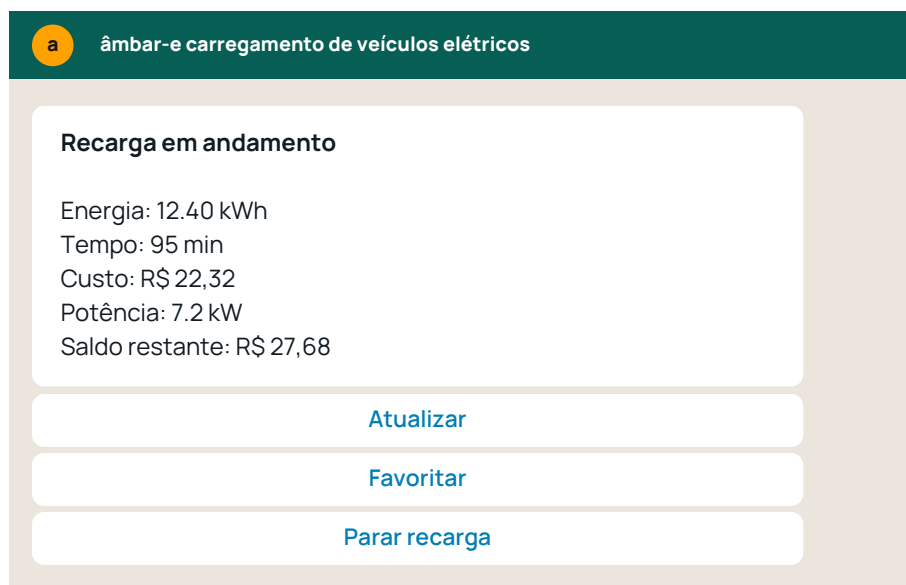
Conecte o cabo no carro antes de tocar em Pronto, iniciar! Se o cabo já estiver conectado quando você abrir o carregador, a recarga pode começar sozinha.

Se a recarga não começar

Mensagem	O que fazer
Não detectamos o cabo conectado ao carro.	Confira se o cabo está bem encaixado no carro e toque de novo em Pronto, iniciar!
O carregador recusou o comando.	Aguarde 30 segundos, desconecte e reconecte o cabo e tente de novo
! O carregador aceitou o comando, mas a recarga não começou. Nenhum valor foi cobrado.	Desconecte e reconecte o cabo no carro e tente de novo. Se continuar, fale com o suporte
Este carregador acabou de ser ocupado. Nenhum valor foi cobrado.	Outra pessoa começou a usar antes. Se foi você mesmo, desconecte e reconecte o cabo
Carregador indisponível no momento.	O carregador está desligado ou sem conexão. Tente em alguns minutos

6. Durante a recarga

Toque em Atualizar para ver a recarga na hora. A cada 30 minutos o assistente também manda uma atualização sozinho.



A tela da recarga em andamento

- Perdeu a mensagem? Escreva menu e toque em Recarga em andamento, ou envie de novo o código do carregador.
- Favoritar salva o carregador nos seus favoritos (até 5).
- Você só pode ter uma recarga por vez.

Saldo acabando. Quando restam R\$ 20,00 ou menos, o assistente avisa uma vez. Se o saldo não for completado, a recarga é encerrada automaticamente antes de zerar, com uma pequena margem.

Se o carregador perder a conexão, você recebe um aviso depois de 10 minutos sem dados. Se continuar sem comunicação por 30 minutos, a sessão é encerrada com os últimos dados recebidos.

7. Encerrar a recarga e o recibo

Toque em Parar recarga. Em seguida chega o resumo:



O resumo chega assim que a recarga é encerrada

Depois, desconecte o cabo para liberar o carregador.

Quando a recarga termina sozinha

Motivo	O que acontece
Bateria cheia	se o carro para de puxar energia por 10 minutos, a sessão é encerrada para liberar o carregador
Saldo esgotado	a recarga para antes do saldo zerar
Tempo máximo	4 horas em carregadores comerciais, 8 horas nos demais
Cabo desconectado do carro	a sessão termina e você recebe o resumo
Carregador sem comunicação	encerrada após 30 minutos sem dados

Em todos os casos você recebe o resumo com energia, tempo e valor.

Se o valor final ainda estiver sendo calculado, o resumo avisa e a cobrança chega numa mensagem em seguida.

Se faltou saldo, o valor que faltou (até R\$ 50,00) é descontado automaticamente na sua próxima recarga de créditos. Enquanto isso, é preciso adicionar crédito para carregar de novo.

Nota fiscal

A nota fiscal (NFS-e) é emitida no seu CPF depois da recarga. Para baixá-la:

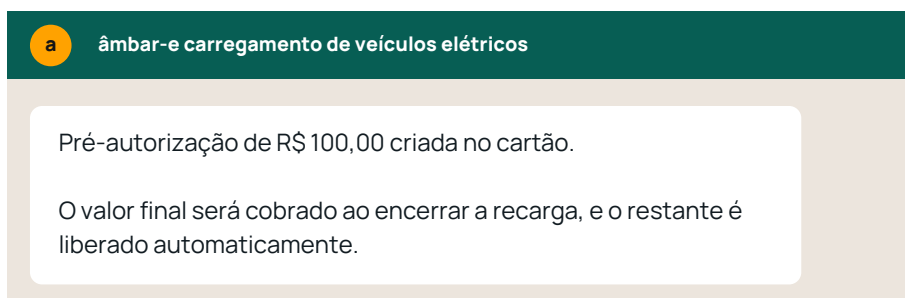
- 1 Menu → Conta e pagamentos → Minhas Notas
- 2 Toque em Ver notas e escolha a nota (data, energia e valor)
- 3 O assistente envia o PDF na conversa

Aparecem as notas mais recentes. Se a nota de uma recarga ainda não estiver lá, aguarde um pouco: a emissão não é imediata.

8. Pagamento com cartão, recarga automática e reembolsos

Pagar uma recarga direto no cartão

Ao escolher o cartão, o assistente faz uma pré-autorização: reserva um valor no limite do cartão (no mínimo R\$ 100,00, maior em carregadores de preço alto).



Ao encerrar, só é cobrado o que você usou; o resto da reserva é liberado pela operadora do cartão. Pagar no cartão não adiciona crédito à carteira.

Se a recarga se aproximar do valor reservado, o assistente cobra o que já foi usado e faz uma nova reserva, sem interromper. Se o cartão recusar a nova reserva, você escolhe entre Adicionar PIX e Parar recarga. Sem resposta em 5 minutos, a recarga é encerrada.

Recarga automática da carteira

Em Gerenciar cartões você pode ativar a recarga automática. Com ela ativa, quando uma recarga paga com saldo deixar a carteira com R\$ 20,00 ou menos, o assistente cobra R\$ 100,00 no seu cartão principal e a recarga continua sem parar. Você é avisado na hora. A opção começa desativada e pode ser desligada a qualquer momento.

Reembolsos

- A parte não usada de uma pré-autorização é liberada automaticamente.
- O saldo da carteira não é sacável. Ele fica para recargas futuras e não expira.
- Se uma recarga for encerrada por falha de medição do carregador, você é avisado e qualquer valor cobrado indevidamente é devolvido.
- Para qualquer outra cobrança que pareça errada, fale com o suporte.

9. Reservar um carregador e fila de espera

Reservar

Em carregadores comerciais, o botão Reservar segura o carregador para você por 15 minutos.

- Cobra uma taxa de reserva (o valor aparece antes de confirmar; normalmente R\$ 10,00).
- Se você cancelar em até 3 minutos, a taxa volta para a carteira.
- Se não aparecer, é cobrada uma multa de não comparecimento (R\$ 50,00).
- É preciso ter saldo para a taxa e a multa, ou um cartão cadastrado.
- Uma reserva por vez, no máximo 3 por dia.

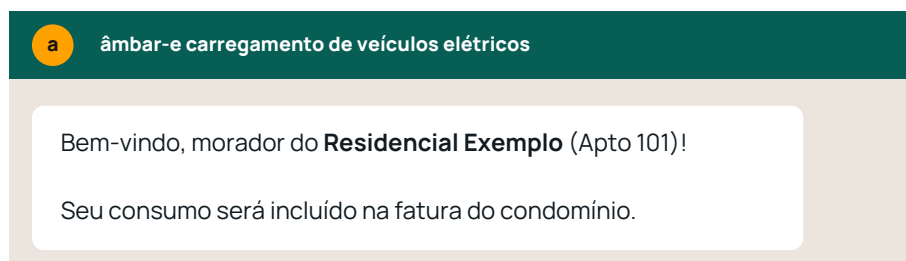
Alguns carregadores não aceitam reserva; neles o botão não aparece.

Fila de espera

Se o carregador estiver em uso, toque em Avisar se liberar. Quando ele ficar livre, o primeiro da fila é avisado e tem 5 minutos para iniciar a recarga. Para sair da fila, toque em Sair da fila.

10. Moradores de condomínio

Se o seu condomínio usa carregadores âmbare e seu CPF está cadastrado como morador, o assistente reconhece você no cadastro:



- Não é preciso saldo nem cartão no carregador do condomínio: o consumo vai para a fatura do condomínio.
- O carregador do seu condomínio entra automaticamente nos seus favoritos.
- Meu Consumo, no menu, mostra energia, número de recargas e valor de cada mês.

Tipo de carregador	Quem pode usar
Privado	só o morador dono do carregador
Compartilhado	moradores do condomínio, cada um pelo próprio WhatsApp
Comercial	qualquer pessoa, pagando pelo que usar

Em carregadores comerciais, fora do condomínio, a recarga é paga normalmente com saldo ou cartão.

11. Sua conta

Em Conta e pagamentos você vê nome, CPF, saldo, total de energia carregada e número de recargas. Também pode:

- Adicionar crédito por PIX ou cartão
- Gerenciar cartões: cadastrar, escolher o principal, ligar ou desligar a recarga automática e remover (o assistente pede confirmação: Remover ou ← Voltar)
- Minhas Notas: baixar as notas fiscais
- ⇌ Editar perfil: corrigir nome ou CPF

O idioma da conversa muda pelo menu principal (English / Português).

12. Ajuda e suporte

Escrever com suas palavras. Além dos botões, você pode mandar mensagens como "quero carregar", "qual meu saldo?", "parar a recarga" ou "adicionar crédito". O assistente leva você à tela certa, onde você confirma com um botão. Ele nunca para nem inicia uma recarga só por uma mensagem escrita. Mensagens de voz ainda não são aceitas: use texto ou botões.

Palavras-chave: menu volta ao menu principal de qualquer lugar; ajuda mostra o resumo de uso e o contato do suporte.

Falar com uma pessoa: no WhatsApp (31) 99224-8885, de segunda a sexta, das 9h às 18h. O número também aparece em Ajuda, no menu. Tenha à mão o código do carregador e o horário da recarga.

Limites de segurança

Para proteger os carregadores e as contas, alguns bloqueios temporários existem:

Situação	Bloqueio
3 tentativas de início sem sucesso em 30 minutos	novas tentativas ficam bloqueadas por 30 minutos
3 cartões recusados em 24 horas	pagamento com cartão bloqueado por 24 horas (saldo e PIX continuam funcionando)

Se aparecer a mensagem de conta suspensa, escreva para contato@ambare.com.br.

Perguntas frequentes

Preciso baixar algum aplicativo?

Não. Tudo acontece no WhatsApp. Para cadastrar cartão você abre uma página segura pelo link que o assistente envia.

Meu crédito vence?

Não. O saldo fica na carteira até você usar, em qualquer carregador âmbare.

Quanto vou pagar?

O preço por kWh aparece na ficha do carregador antes de você iniciar. O valor final aparece no resumo ao encerrar.

Posso usar o mesmo saldo em carregadores diferentes?

Sim. A carteira é sua, não do carregador.

Fechei o WhatsApp no meio da recarga. E agora?

A recarga continua. Abra a conversa e escreva menu ou envie o código do carregador para ver a recarga em andamento.

O carro encheu e eu não estava perto.

Depois de 10 minutos sem o carro puxar energia, a sessão é encerrada sozinha. Desconecte o cabo quando chegar.

Troquei de número de celular.

Fale com o suporte para transferir sua conta. Por segurança, isso não é feito automaticamente.

Ainda com dúvida?

Fale com a gente pelo WhatsApp (31) 99224-8885 ou por suporte@ambare.com.br.

Este manual também está em ambare.com.br/manuais/whatsapp/, sempre na versão mais recente.