

¿Necesitas ayuda con tu cuenta?

Estas son las dudas más comunes y cómo se resuelven. Busca la tuya en la lista; si no está, escanea el código de la última página y pregúntale a nuestro asistente.

Entrar a mi cuenta

No puedo iniciar sesión

Se entra con el número de teléfono, no con el correo. Revisa la clave de país y prueba tu passkey.

Me pide verificar mi WhatsApp para entrar

Manda el código desde tu número registrado. Se hace una sola vez.

No me llega el código de verificación

Los códigos llegan por correo o por WhatsApp. No enviamos códigos por SMS.

Mi cuenta está bloqueada

Deja de intentar: cada intento nuevo reinicia la espera. Con passkey entras igual.

¿Qué es RSV ID?

Tu identidad única para Guestrise y el ecosistema RSV.

Cómo activar Face ID o Touch ID

Inicio de sesión sin contraseña con biometría.

Puntos y tarjetas

No veo mis puntos

Razones comunes y cómo verificar tu saldo.

Comí en el restaurante y no me acumuló

Escanea tu ticket ahí mismo: la ventana para acumular es corta y la define el programa.

¿Mis puntos expiran?

La vigencia la define cada programa y se publica en sus Términos y Condiciones.

Tengo dos tarjetas del mismo restaurante

Puede ser normal: un mismo negocio puede correr varios programas. Los saldos no se combinan.

Tengo varias tarjetas y programas

Cómo se organizan los programas de lealtad.

¿Puedo transferir o regalar mis puntos?

Por qué los puntos están vinculados a la cuenta.

Cupones

No recibí mi cupón

Dónde buscarlo y por qué puede tardar.

Mi cupón no funciona en la sucursal

Causas comunes de rechazo en el canje.

¿Cuándo expira mi cupón?

Cómo ver la fecha de vencimiento.

Compras y pedidos

No aparece mi compra reciente

Abrir el enlace del pedido de tu correo suele hacerla aparecer. Esperar no ayuda.

Compré como invitado, ¿puedo asociarla a mi cuenta?

Si dejaste el mismo correo al pagar, aparece sola al crear tu cuenta. Sin límite de tiempo.

¿Qué significa el estado de mi pedido?

"Listo" quiere decir que la cocina terminó, no que va en camino.

¿Pueden devolverme el dinero de una compra?

Quién maneja devoluciones y cómo solicitarlas.

La app

La app no abre o se queda en pantalla blanca

Diagnóstico rápido para problemas técnicos comunes.

No me aparece mi QR

El QR cambia constantemente por seguridad. Funciona sin conexión si ya lo abriste antes.

El cajero escanea mi QR y no lo acepta

Cierra la app por completo y vuelve a abrirla: resincroniza tu código.

No me llegan las notificaciones

Revisa permisos del sistema y las categorías dentro de la app. Reinstalar exige volver a abrirla.

La app está lenta

Causas comunes de lentitud y cómo mejorarla.

Mis datos

Actualizar mis datos personales

Se hace en id.rsv.mx. Sin acceso a tu cuenta, por el bot de WhatsApp con INE.

Cambiar mi correo o teléfono

Desde id.rsv.mx si puedes entrar. Si no, por el bot de WhatsApp con tu INE.

Perdí acceso a mi correo o teléfono anterior

Cómo recuperar la cuenta cuando ya no tienes el medio de verificación.

Cambiar mi nombre

Cómo editar el nombre que aparece en tu cuenta.

Privacidad

Eliminar mi cuenta

Cómo dar de baja tu cuenta y qué pasa con tus datos.

¿Qué datos guardan?

Inventario de la información que recolectamos.

¿Comparten mis datos con terceros?

Política de compartición y proveedores.



¿Tu caso no está aquí?

Escanea con la cámara de tu teléfono y escríbele a nuestro asistente. Te responde al momento y, si hace falta, levanta tu reporte.

gustrise.com/ayuda

Cuídate Nunca te vamos a pedir tu contraseña ni los códigos de verificación por teléfono, correo o mensaje. Si alguien te los pide diciendo que es de GuestRise o del restaurante, no los compartas.