



Empresas



Manual de Procedimentos para Clientes Cooperativas versão 1.0

Junho/2006



Índice

Contrato

Contratação de aparelho(s) e/ou sim cards para nova(s) linha(s)	3
Solicitação de Troca de aparelhos up-grade	3
Contratação de módulos adicionais de serviços / franquia	4
Solicitação de cancelamento	4

Contas

Acesso à conta do celular	5
Reclamação de conta do celular	5

Manutenção da Conta

Dúvidas mais freqüentes dos usuários	5
Informações sobre roaming internacional	7

Atendimento

Atendimento Claro	7-8
-------------------	-----



Contrato

◆ **Contratação de aparelho(s) e/ou sim cards para nova(s) linha(s)**

O Cooperado poderá contratar novas linhas ou aparelhos que estarão disponível na Unicred. A Cada mês terá uma oferta de aparelhos.

No momento da contratação o cooperado assinará um contrato com a Unicred por 24 meses. Este contrato é de responsabilidades entre a Unicred e cada cooperado para utilização do plano corporativo. No contrato constará:

Quantidade de aparelho(s)

Marca e modelo

DDD da(s) linha(s) (Região de contratação)

Perfil de contratação (módulos adicionais de serviços*, franquia)

Número da conta corrente do cooperado para débito automático das faturas.

A Cooperativa terá os aparelhos em estoque, onde neste caso o cooperado terá sua linha funcionando em 24 hrs. Caso a Cooperativa não tenha o aparelho em estoque o prazo de entrega do celular pela Claro é de 15 dias úteis.

◆ **Solicitação de troca de aparelho up-grade**

O Cooperado deve enviar e-mail para o gerente administrativo da cooperativa que solicitará a Claro uma análise de viabilidade comercial (desconto), de acordo com a política comercial vigente na época da solicitação, para aquisição de um novo aparelho celular. Somente poderão solicitar esta análise os cooperados que estiverem com mais de 13 meses de contrato

O Cooperado deverá informar:

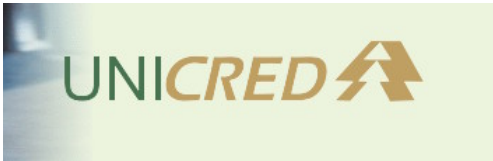
Quantidade de aparelho(s)

Marca e modelo

Número da(s) linha(s) com DDD

Prazo da análise de viabilidade comercial 5 dias uteis

Prazo de entrega para solicitações no padrão acima 15 dias uteis após fechado a negociação.



◆ **Contratação de módulos adicionais de serviços***

Para contratação de módulos adicionais (serviços) para sua linha celular o cooperado deverá solicitar por email ao gerente administrativo da Unicred. Este email será parte integrante do contrato assinado entre a cooperativa e o cooperado.

*módulos adicionais de serviços:

- Gestor on-line,
- Claro direto,
- Tarifa zero,
- GPRS Transmissão de dados,
- claro corp, bloqueios ou desbloqueios em geral..

Prazo de ativação até 5 dia úteis

◆ **Solicitação de cancelamento, linha celular/aparelhos**

Enviar por e-mail carta de cancelamento definitivo para o gerente administrativo da Unicred informando as linhas a serem canceladas e motivo do cancelamento. Essa solicitação será atendida após aprovação da Claro. Tempo de resposta 72 horas úteis.

Para cooperados que ainda não completaram o prazo de 24 meses do contrato, será aplicada uma multa de cancelamento, que é calculada da seguinte maneira:

50% da Franquia contratada por linha, vezes os meses restantes para a finalização dos 24 meses.

Após o pedido de cancelamento o cooperado terá um prazo de uma carência por 30 dias para poder comprar uma nova linha no plano corporativo da Claro.



Conta

◆ Acesso à Conta do Celular

A Cooperativa informará ao cooperado um número de Login e Senha para que o cooperado tenha acesso a conta de seu celular pela internet., através do site da Claro, pelo serviço Conta On Line.

Através deste serviço o cooperado pode consultar e ou imprimir a conta de seu celular dos últimos três meses, consultar pagamentos e visualizar as chamadas que ainda não foram faturadas em conta.

Além do acesso eletrônico a Claro enviará mensalmente para a Unicred uma conta impressa de todos os celulares com os seus gastos, que poderá ser retirada pelo cooperado.

◆ Reclamação de Conta

Entrar em contato ou enviar um e-mail para a o responsável da Unicred com as seguintes informações:

Qual o motivo da discordância/ou reclamação

Qual ligação ou cobrança que não está de acordo com o contratado

Informar o número do celular reclamado

O responsável da Unicred encaminhará esta reclamação para a Claro realizar a análise da reclamação

Prazo para posição de reclamações da conta 05 úteis

Manutenção do Celular Uso Diário

◆ Perdi meu celular / Fui roubado, o que devo fazer ?

Entrar em contato com a Central de Atendimento Corporativa 1052, e solicitar o bloqueio imediato da linha. Este bloqueio é feito por 48 hrs.

No próximo dia útil informar o Gerente Administrativo da cooperativa para oficializar o bloqueio, ou seja para manter a linha suspensa até a reposição de um novo aparelho/chip.

**Caso este contato não ocorra, passando as 48hrs a linha volta a funcionar normalmente, sendo o usuário responsável pelos débitos que possam ser gerados.*

◆ Onde posso comprar outro aparelho em caso de perda ou roubo ?

Se você cooperado **já estava** com o aparelho à mais de 13 meses, você pode solicitar para a Cooperativa uma análise de troca (up grade) conforme citado anteriormente.

Caso você cooperado **não estava** com o aparelho à mais de 13 meses, você pode comprar um aparelho em qualquer loja da Claro, com uma linha pré paga. Após a compra informe o número do



SimCard da linha pré paga para o Gerente Administrativo da Cooperativa poder solicitar a ativação de sua linha pós paga neste novo SimCard.

A Claro e a Unicred não se responsabilizam por perda, roubo ou quebra de seu telefone celular.

◆ **Meu celular está com defeito, o que devo fazer ?**

No ato da compra do seu celular na Unicred, é fornecida uma cópia da nota fiscal fatura Claro para o cooperado. Todo telefone celular tem 01 (UM) ano de garantia fornecido pelo fabricante, após a data de emissão da nota fiscal.

A garantia é prestada em Postos de Assistência Técnica do fabricante. O cooperado pode consultar no site do fabricante de seu aparelho ou no site da Claro www.claro.com.br

◆ **Problemas na(s) linha(s) / sim cards**

Entrar em contato ou enviar um e-mail para o Gerente Administrativo da Cooperativa e informar os dados necessários para a abertura do chamado:

Número da linha com DDD com problema

Endereço completo com ponto de referência da localidade da linha com problema

Data/hora da ocorrência

Números de exemplos que a linha tenta efetuar ou receber ligações

Descrição detalhada do problema ocorrido

Telefone e nome do contato para que a área técnica possa realizar testes*

** se direcionado para Engenharia o prazo é de 5 dias uteis*

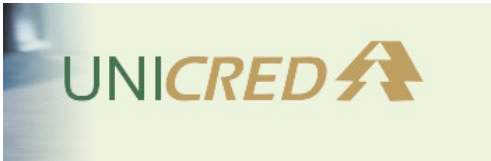
Prazo para posição de solução 24 horas úteis

◆ **Quero trocar o número do meu celular, o que devo fazer ?**

Entrar em contato com o Gerente Administrativo da Cooperativa e solicitar a troca do número do seu celular.

O Gerente da Cooperativa estará solicitando para a Claro esta substituição

Prazo para posição da troca de número 24 horas úteis.



Roaming Internacional

◆ Roaming internacional

Antes de qualquer viagem do usuário, é importante consultar o atendimento roaming internacional para os itens:

 Checar se a linha possui o serviço de roaming internacional liberado

 Ativação do serviço

 Informações de uso do serviço no exterior

 Consulta de tecnologia de aparelhos, frequências de uso, etc.

 Informações de acordos da Claro com outros Países

Utilizar o mesmo canal para:

 Problema de usuários em roaming que não conseguem efetuar/receber ligações

 Problema de usuários no Brasil que não conseguem efetuar/receber ligações internacionais

Telefone do Grupo de Suporte Roaming Internacional 11-9199-5555 ou *468 do celular GSM.

Informações sobre ROAMING INTERNACIONAL, como por exemplo tarifas praticadas pelas operadoras visitadas, também poderão ser obtidas no site da Claro: www.claro.com.br

Atendimento

Além do detalhamento de atendimento aos requerimentos específicos do cliente mencionados neste documento denominado Anexo I, seguem abaixo outras formas de contato com a Claro.

Atendimento Claro:

7 x 7

24 horas

Número da Central de Atendimento 1052

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.