

SOLICITAÇÕES DE PARCEIROS E REVENDEDORES

Artigos relacionados a solicitações e tratativas relacionadas a TEF e PIX, para uso exclusivo de PARCEIROS E REVENDEDORES.

- SOLICITAÇÃO DE TEF - PARCEIROS E REVENDEDORES
- SOLICITAÇÃO DE PIX - PARCEIROS E REVENDEDORES

SOLICITAÇÃO DE TEF - PARCEIROS E REVENDEDORES

- Parceiros e Revendedores devem realizar **SOLICITAÇÕES DE TEF** via abertura de ticket pelo chat com **time de SUPORTE da ConnectPlug**.
- Para abrir um chamado, utilizando o Portal do Parceiro (<https://parceiros.cplug.com.br/>), acesse a opção SUPORTE>SOLICITAR SUPORTE> e abra um novo chat, como mostram os prints abaixo:



- O SLA para estas solicitações é de 08 horas úteis.

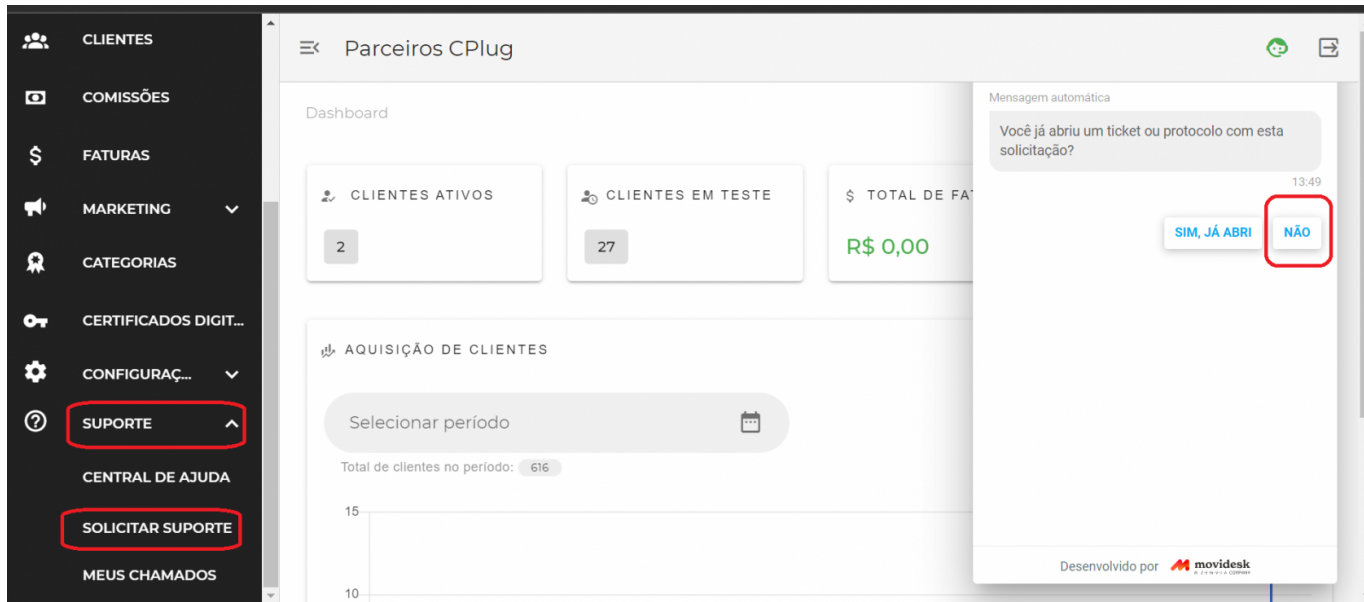
Antes da abertura do chamado é **IMPRESINDÍVEL** ter em mãos as seguintes informações para otimizar o atendimento:

- **Dados do cliente:**
 - Razão Social
 - Nome Fantasia
 - CNPJ
 - **Dados para contato:**
 - Nome do responsável
 - Telefone do responsável
 - E-mail do responsável
 - **Adquirente e Dados Lógicos:**
 - De acordo com cada adquirente existe um padrão de Dados Lógicos que devem ser informados.
 - Consulte o artigo para visualizar as adquirentes homologadas e seus respectivos Dados Lógicos - **ADQUIRENTES CREDENCIADAS**
 - Adquirente
 - Dados lógicos
 - Com todas informações acima relacionadas, o **PARCEIRO ou REVENDEDOR deverá abrir o chamado para SOLICITAÇÃO DE TEF via chat com TIME DE SUPORTE.**
 - Este processo passa a **valer a partir de 14/04/25** e a partir desta data emails enviados para nlogicos@cplug.com.br com solicitações de TEF oriundas de parceiros e revendedores **não serão atendidas, será orientado a abrir chamado via time de Suporte.**
-

Informações atualizadas em 11/04/2025

SOLICITAÇÃO DE PIX - PARCEIROS E REVENDEDORES

- Parceiros e Revendedores devem realizar **SOLICITAÇÕES DE PIX** via abertura de ticket pelo chat com **time de SUPORTE da ConnectPlug**.
- Para abrir um chamado, utilizando o Portal do Parceiro (<https://parceiros.cplug.com.br/>), acesse a opção SUPORTE>SOLICITAR SUPORTE> e abra um novo chat, como mostram os prints abaixo:



- O SLA para estas solicitações é de 08 horas úteis.

Antes da abertura do chamado é **IMPRESINDÍVEL** ter em mãos as seguintes informações para

otimizar o atendimento:

- **Confirmação que cliente já possui TEF credenciada**
 - **Dados do cliente:**
 - Razão Social
 - Nome Fantasia
 - CNPJ
 - **Banco e Credenciais**
 - De acordo com cada banco existe um padrão de credenciais que devem ser informadas.
 - Consulte o artigo para visualizar os bancos homologados e suas respectivas credenciais - **Bancos Homologados**
 - Banco
 - Credenciais
 - Tipo da Chave
 - Chave PIX
 - Com todas informações acima relacionadas, o **PARCEIRO ou REVENDEDOR deverá abrir o chamado para SOLICITAÇÃO DE PIX via chat com TIME DE SUPORTE.**
 - Este processo passa a **valer a partir de 14/04/25** e a partir desta data emails enviados para nlogicos@cplug.com.br com solicitações de PIX oriundas de parceiros e revendedores **não serão atendidas, será orientado a abrir chamado via time de Suporte.**
-

Informações atualizadas em 11/04/2025