

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

Revisão #13

Criado em Tue, Feb 14, 2023 4:29 PM por Agatha Ferreira

Atualizado em Fri, Apr 11, 2025 5:34 PM por Giovani Belline