

Aquisição Vogel Telecom

Perguntas mais frequentes

- **O que vai mudar em 2022?**

Em 2022, ocorrerão as seguintes mudanças:

- Migração dos sistemas Vogel para os sistemas Algar Telecom
- Adequação do portfólio de produtos e serviços
- Alteração no modelo de faturamento

- **Como ocorrerá a migração do faturamento dos sistemas Vogel para os sistemas Algar Telecom?**

Faremos a migração do cadastro de nossos clientes para os sistemas da Algar Telecom e tudo será feito de forma gradativa, prezando pela continuidade da prestação dos serviços sem intercorrências e respeitando todos os contratos e compromissos firmados com nossos clientes. Todos os clientes serão avisados com antecedência sobre todas as alterações de forma que possam se adequar ao novo modelo de faturamento.

- **Com a migração, por qual empresa as faturas serão emitidas?**

Com a migração do faturamento para os sistemas Algar Telecom, **as faturas de SOLUÇÕES DE DADOS continuam sendo emitidas pela Vogel Soluções em Telecomunicações e Informática S.A.** Já as **SOLUÇÕES DE VOZ** passarão a ser emitidas pela Algar Telecom S.A., mediante cessão de contrato.

Ao se aproximar o momento da migração, todos os clientes serão comunicados com antecedência para que realizem o cadastro das novas empresas em seus sistemas.

IMPORTANTE:

Para o faturamento dos **PRODUTOS DE VOZ**, estamos disponibilizando, no link abaixo, os dados cadastrais da Algar Telecom SA. para que você possa realizar o cadastro dessa nova empresa:

[**ALGAR TELECOM S/A \(PARA PRODUTOS DE VOZ\)**](#)

Para o faturamento de **PRODUTOS DE DADOS**, será necessário também o cadastro de uma filial em Uberlândia/MG da empresa Vogel Soluções em Telecomunicações e Informática S.A. Os dados cadastrais da nova filial estão disponíveis no link abaixo:

[**FILIAL UBERLÂNDIA VOGEL SOLUÇÕES \(PARA PRODUTOS DE VOZ\)**](#)

OBSERVAÇÃO: É preciso que os CNPJs cadastrados correspondam ao estado (unidade federativa) de entrega do serviço (endereço do Link contratado).

- **O que vai mudar na fatura?**

Assim que o cliente for migrado para os sistemas da Algar Telecom, ele passará a receber uma nota fiscal/fatura com a marca e layout Algar Telecom. As principais mudanças estão relacionadas ao detalhamento dos serviços contratados e à distribuição dos valores entre acesso, locação e serviço de valor agregado, **mas essas mudanças não alteram o valor final da nota fiscal/fatura referente aos serviços contratados.**

- **O que muda no detalhamento dos serviços contratados na fatura?**

A alteração para o novo modelo de fatura não altera o valor final referente aos serviços contratados. **O que deve mudar é a descrição dos produtos/serviços contratados (dada a adequação do portfólio) e a representatividade de cada item (telecom/locação).**

O SVA de Gestão passa a ser prestado sem nenhum ônus para o cliente, por essa razão o cliente deixa de receber a NF quanto à prestação desse serviço.

Caso o cliente deseje um detalhamento dos valores, poderá procurar o executivo de vendas da sua conta que fará a interlocução com os times de faturamento e fiscal da Algar Telecom.

- **O que vai mudar nos ciclos de faturamento e datas de vencimento das faturas?**

As mudanças nos ciclos de faturamento e datas de vencimento serão realizadas para refletir os padrões aplicados pela Algar Telecom. **Isso pode alterar a data de vencimento das faturas,** mas tudo foi planejado respeitando todos os contratos e compromissos firmados com nossos clientes, de forma que o impacto seja o menor possível. Todos os clientes serão avisados com antecedência sobre todas as alterações de forma que possam se adequar ao novo modelo.

- **O valor dos serviços contratados vai mudar?**

Não, o valor da mensalidade que consta em contrato não irá mudar, somente a fatura será composta de uma forma diferente, seguindo o padrão Algar Telecom.

- **O cliente continuará recebendo a nota fiscal/fatura normalmente?**

Sim, a nota fiscal/fatura continuará sendo emitida e os clientes continuarão recebendo normalmente seus documentos fiscais relativos aos seus planos contratados. A única mudança é quanto ao SVA de Gestão, essa NF deixa de ser emitida porque esse serviço passa a ser

prestado sem cobrança de valor, sendo um serviço sem ônus financeiro para o cliente não há mais obrigação legal de emissão dessa nota fiscal.

Para a NFS-e (Nota Fiscal de Serviços Eletrônica), sua fatura vai ter o número do RPS (Recibo Provisório de Serviços) e com ele você poderá acessar o site da Prefeitura de Uberlândia e ter acesso à sua nota.

- **Os clientes receberão outro contrato ou aditivo contratual?**

A princípio, as mudanças que vão ocorrer não geram alterações de empresa, serviços contratados ou no valor do contrato acordado, por isso não haverá necessidade de aditivo contratual. **Ao se aproximar o momento da migração, caso haja necessidade por parte do cliente, a orientação é que o executivo de vendas da conta seja acionado para que possa fazer a interlocução com a área jurídica da Algar Telecom.**

- **Como fica o faturamento para os clientes que possuem contrato com a Algar Telecom e Vogel?**

O faturamento do contrato Vogel será migrado como uma nova conta de faturamento, ou seja, o cliente receberá dois faturamentos distintos (contrato Algar Telecom e contrato Vogel). Posteriormente, o cliente poderá optar pela unificação das contas (após a conclusão da migração).

- **Caso o cliente Vogel seja cliente Algar precisará criar um novo acesso ao Portal do Cliente?**

Não. O cliente utilizará o mesmo acesso ao portal do cliente, e lá verá o faturamento de todos os circuitos (no caso dos circuitos Vogel, verá apenas os novos faturamentos).

- **Haverá alguma mudança nas formas de pagamento?**

Sim. Com a aquisição da Vogel pela Algar Telecom, estamos adequando o modelo de faturamento e, por essa razão, haverá mudanças em relação às formas de pagamento.

Enquanto o modelo de faturamento Vogel, utilizava o CNAB (Centro Nacional de Automação Bancária), o modelo de faturamento Algar Telecom considera o código de barras de contas de consumo (Febraban). **Com isso, no novo modelo de faturamento que passa a vigorar a partir da migração, o pagamento só poderá acontecer por meio de bancos conveniados.**

Para que tudo transcorra da melhor forma, estamos realizando os convênios para arrecadação na “boca do caixa”, Casas Lotéricas, Correspondente Bancário, App, *internet banking* e por débito automático.

Até 01/06, teremos os seguintes bancos conveniados: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Bradesco e Itaú.

Dessa forma, a partir da migração, será necessário que os pagamentos sejam realizados por meio dos bancos citados acima.

A partir de agosto, também estarão conveniadas as seguintes instituições bancárias: Santander, Banrisul, Sicoob e Sicredi.

- **Quais são os meios de pagamento disponíveis na Algar Telecom?**

Os pagamentos poderão ser feitos por: PIX (QR Code vai na primeira página da fatura); Débito automático (Cliente pode efetuar o cadastro diretamente no seu banco ou pelo Portal e APP da Algar Telecom) ou ainda pelo Código de Barras (consta também na primeira página da fatura).

Apesar de ser possível cadastrar o débito automático pela empresa (APP ou Portal), no caso da conta do cliente ser nos bancos CEF, Banco do Brasil, Itaú, Santander e Mercantil do Brasil, essas instituições exigem a confirmação do cliente pelos seus canais, assim recomendamos que o cadastro seja feito direto pelos canais oficiais de cada uma destas instituições financeiras.

- **Com a migração, como as faturas passarão a ser enviadas?**

As faturas serão enviadas por e-mail (conta eletrônica). Além do e-mail, o cliente poderá acessá-las também pelo APP ou Portal da Algar Telecom.

- **Quais adequações foram realizadas no portfólio de serviços? Como ficam os serviços que o cliente tem contratos?**

Os planos/produtos/serviços continuarão os mesmos e com as mesmas condições de contratação firmadas com a Vogel, incluindo eventuais descontos e a duração do plano/contrato ou da permanência mínima. O máximo que pode acontecer é a mudança de nome, mas valores e condições de contratação permanecem os mesmos.

- **Com a migração dos clientes para os sistemas da Algar Telecom, haverá alteração no Portal do Cliente Vogel?**

A partir da migração para os sistemas Algar Telecom, o cliente passará a consultar suas faturas no [Portal do Cliente Algar Telecom](https://portalcliente.algar.com.br/AreaCliente/autenticacao). Além da consulta às faturas, o cliente também terá outros serviços disponíveis no portal. Para ter o acesso, basta realizar o cadastro no link: [algartelecom.com.br/AreaCliente/autenticacao](https://portalcliente.algar.com.br/AreaCliente/autenticacao).

Com isso, após a migração, o Portal do Cliente Vogel ficará disponível por 30 dias apenas para consultas ao histórico de pagamentos.

- **Os canais de atendimento vão mudar?**

Sim. Com a aquisição da Vogel pela Algar Telecom, realizamos a integração dos nossos times de atendimento e, a partir da migração do seu cadastro e serviços para os sistemas da Algar Telecom, você já contará com novos canais de atendimento 24 horas, 7 dias por semana e com o jeito Algar de servir.

Confira quais serão eles:

Portal do Cliente Algar Telecom: No novo portal, além da consulta às faturas, você também terá outros serviços disponíveis. Para ter o acesso, basta realizar o cadastro [neste link](#).

Central de Atendimento: 0800 941 2822

Suporte técnico: 0800 940 2999

WhatsApp: (34) 9 9889 2822