

Perguntas Frequentes

01 Dúvidas sobre o seu plano e a área do assinante:

1. Por que recebo duas notas fiscais e somente uma está disponível na minha área do assinante?

O boleto da VOX é contido de dois serviços, o SCM e o SVA:
 o SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) é o serviço fixo de telecomunicações, pelo qual é possível transmitir, emitir e receber informações multimídia (internet, telefonia e TV). O principal imposto que incide sobre o SCM é o ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços), que é um imposto estadual, no nosso caso, sendo recolhido pelas secretarias da fazenda de Minas Gerais e da Bahia, já que estamos presentes nesses dois estados. Esta é a nota que é emitida diretamente pela Vox e fica disponível na área do assinante.
 Os SVAs (Serviço de Valor Agregado) são os serviços extras Vox Educa Premium, a Assistência Premium 1 e o Clube de Vantagens. O imposto que incide sobre o SVA é o ISSQN (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza), que é um imposto municipal, em nosso caso, sendo recolhido pela prefeitura da sua cidade. Esta também é responsável por enviar a nota fiscal ao e-mail do cliente, e a sua segunda via pode ser encontrada no seu site oficial.

2. Por que é apresentada uma mensagem de erro ao tentar cadastrar o meu cartão de crédito na minha área do assinante?

Para o cadastro na cobrança recorrente são aceitas as bandeiras de cartão Visa, Mastercard, American Express, Elo, Diners Club Internacional, Discover, JCB, Aura e Hipercard (bandeiras subsidiárias, mesmo que pertencentes à estas citadas anteriormente, não são elegíveis à cobrança recorrente).
 Cartões virtuais também não são elegíveis para a cobrança recorrente, visto que são gerados para uma única transação, válidos por até 24 horas, não podendo ser utilizados para assinaturas de serviços mensais.

Se o erro for apresentado ao realizar o cadastro de cartões com bandeiras elegíveis, deve ser verificado corretamente todos os dados do cartão, assim como a sua data de expiração.

3. Tenho o meu cartão de crédito cadastrado na minha área do assinante. Por que meu pagamento não foi realizado?

Neste caso, primeiro é preciso verificar na sua área do assinante, na aba "Cartão de Crédito", se o cadastro foi realizado com sucesso. Se sim, vá até a aba "Atendimento", e clique em "Atendimentos Concluídos" para verificar o motivo da não efetivação da transação.

A efetivação do procedimento pode ser verificada com a cobrança no valor de R\$1,00 logo após a inserção dos dados pelo cliente (valor este sendo estornado logo em seguida).

4. Por que o valor do meu boleto ainda consta em aberto, já que cadastrei para que o mesmo fosse debitado diretamente na minha conta corrente?

Primeiro deve-se verificar no aplicativo do seu banco se o procedimento de cadastro foi realizado com sucesso. Se o cadastro do débito em conta foi realizado com êxito, você pode conferir o motivo da impossibilidade da transação através da sua área do assinante, na aba "Atendimento", clicando em "Atendimentos Concluídos".

Outro item que deve ser verificado é a data que a autorização de débito (aceite) foi realizada:

Santander: após gerar o faturamento (após o dia 25 do mês anterior até um dia antes do vencimento).

Sicoob e Itaú: antes de gerar o faturamento (até o dia 25 do mês anterior).

Bancos conveniados:

- Montes Claros: Itaú, Santander e Sicoob.
- Sete Lagoas: Itaú, Santander e Sicoob.
- Itabuna: Santander.
- Vitória da Conquista: Santander.
- Itapetinga: Santander.

5. Por que na minha área do assinante não aparece o campo de cadastro do cartão de crédito para cobrança recorrente?

Se o método de pagamento cadastrado for débito automático, a aba para cadastro do cartão de crédito em cobrança recorrente ficará invisível (não poderá ser visualizada) na área do assinante. Se houver o desejo de alteração de método de pagamento, entre em contato com a central de atendimento, através do 0800 020 4100, e solicite a alteração. Após a modificação ser solicitada pela central de atendimento, a área para cadastro do cartão de crédito em cobrança recorrente voltará a ficar visível e o cadastro poderá ser realizado.

6. Por que a minha fatura teve o valor reajustado?

O reajuste anual é aquele relacionado ao aniversário do contrato celebrado. Após 12 meses da assinatura, o mesmo é reajustado com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA. Esse procedimento é legal, praticado no mercado e previsto em contrato, tendo como objetivo recuperar o poder aquisitivo impactado pela inflação que acometeu o período.

A melhor solução é atualizar o seu plano, sendo assim, podendo usufruir das melhores tecnologias e serviços disponibilizados pela Vox.

7. Por que a minha fatura foi gerada com o valor diferente do que contratei quando realizei uma migração de plano?

Quando o plano é migrado entre planos de valores diferentes, estes valores gerados serão proporcional aos dias utilizados em cada plano durante o mês.

Por exemplo, migração realizada no dia 15 de um plano de R\$118,99 para um de R\$99,99:

R\$118,99 dividido por 30 dias: R\$3,96. R\$3,96 multiplicado por 14 dias: R\$55,53.

R\$99,99 dividido por 30 dias: R\$3,33. R\$3,33 multiplicado por 16 dias: R\$53,33.

R\$55,53 + R\$53,33 = **R\$108,89.**

8. Por que é gerado uma diferença em minha fatura posterior, se pagar através do boleto, quando meu método de pagamento cadastrado for cartão de crédito através da cobrança recorrente?

No "TERMO DE CONTRATAÇÃO AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)", diz que se o pagamento não for realizado através da mesma forma previamente estipulada que dá direito ao desconto financeiro (neste caso, cartão de crédito), o cliente se encontra ciente que perderá automaticamente o direito ao desconto aplicado.

A fatura do mês posterior será gerada com o acréscimo do valor referido ao desconto mais a taxa de registro do boleto.

9. Como funciona o "Clube de Vantagens"? Eu pago por esse serviço?

É uma plataforma exclusiva para clientes VOX. Nela o cliente encontra mais de 200 ofertas para adquirir produtos e serviços, como itens de beleza, ingressos de cinema, eletroeletrônicos, pacotes de viagens, entre outros, e o cliente não é cobrado nada a mais por isso.

A VOX disponibiliza o "Clube de Vantagens" para todos os clientes como um dos serviços extras chamados "Serviços de Valor Agregado" (SVA).

Conheça em: clube.voxconexao.com.br

10. Como funciona o "VOX Educa"? Eu pago por esse serviço?

O VOX Educa é uma plataforma de educação online com mais de 180 cursos de diversas áreas diferentes, desenvolvidos com recursos e metodologias modernas. Não é cobrado nada a mais por isso.

A VOX disponibiliza o "VOX Educa" para todos os clientes como um dos serviços extras chamados "Serviços de Valor Agregado" (SVA).

Conheça em: app.leveduca.com.br/#/cursos

11. Cliente empresarial tem direito a utilizar o "Clube de Vantagens" e o "VOX Educa"?

Sim, o cliente empresarial também tem acesso aos "Serviços de Valor Agregado" (SVA) como um serviço extra e sem nenhum custo aditivo. Sendo assim, também tem direito ao "VOX Educa" e ao "Clube de Vantagens".

O acesso é realizado através do CPF da pessoa física cadastrada como responsável na assinatura.

12. Por que os boletos do meu combo de Internet e Telefone Fixo são gerados separadamente?

Quando o cliente possui um combo que inclua o serviço de telefonia (VESfone), ele irá receber dois boletos separados:

- Um boleto referente aos serviços de internet, TV e dos itens contidos no portfólio inteligente, que ele receberá pelo e-mail cadastrado, podendo ter acesso ao mesmo também através do nosso WhatsApp (38) 3213-4100 e pela sua área do assinante;
- O segundo boleto será referente a cobrança do serviço de telefonia (Vesfone), que também será enviado no seu e-mail cadastrado. A segunda via deste boleto poderá ser encontrada no site www.vestelecom.com.br.

13. Por que não posso solicitar a baixa do pagamento se apresentar o comprovante do pagamento realizado através do boleto financeiro?

A baixa de pagamento através do boleto financeiro é automática no primeiro dia útil após a transação. Não há a possibilidade de a baixa de pagamento ser realizada manualmente.

Nesse caso, você pode solicitar a reconexão de confiança uma vez a cada mês através do nosso WhatsApp (38) 3213-4100 ou pela sua área do assinante, na aba "Financeiro" e sub-aba "Reconexão de Confiança".

14. Por que foram geradas cobranças por realizar ligações interurbanas para outro telefone fixo, já que essas ligações estão inclusas no meu plano?

Para que você possa usufruir de todos os benefícios contidos no seu plano de telefonia VESfone em ligações interurbanas, é necessário que você utilize o CSP (Código de Seleção de Prestadora) número 99 antes do DDD da cidade para a qual irá realizar o contato:

0 + 99 + DDD + número de telefone.

Se for utilizado o CSP de outra operadora, será gerado uma cobrança adicional.

15. Por que é gerada uma cobrança no caso de haver necessidade de mudanças de endereço ou de ponto no mesmo endereço?

Antes da instalação do serviço, a viabilidade técnica é verificada no endereço discriminado no termo de contratação ou na forma de adesão realizada entre as partes, e o local da instalação é definido pelo cliente ou pelo seu representante no imóvel.

No caso de necessidade de mudança de instalação, gerando custos adicionais e não previstos, é necessário que seja realizada uma nova instalação, porém custos adicionais e não previstos.

Esse valor irá patrocinar a visita técnica, o lançamento da nova metragem de fibra óptica e os novos conectores.

16. Por que pagarei um valor por quebra de contrato se realizar o cancelamento da assinatura antes dos doze meses de utilização?

Segundo a Art. 58 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, é autorizado a cobrança de multa por cancelamento anterior ao prazo final de fidelização, proporcional ao seu prazo restante.

O valor será indicado no contrato ou termo de adesão assinado entre as partes e será referente aos benefícios concedidos durante a utilização do serviço.

17. Já que possuo mais de 12 meses de assinatura do serviço, por que será gerada uma nova fidelização se realizar uma migração de plano?

Segundo a Resolução nº 632/2014 da Anatel, o prazo de fidelização é autorizado à prestadora oferecer benefícios em contrapartida ao cliente. Se for assinado um novo contrato, em que novos benefícios forem concedidos, um novo prazo de fidelidade pode ser celebrado.

18. Por que tenho que pagar multa por quebra de contrato, pois a VOX não tem cobertura no endereço para o qual irei me mudar?

Antes da instalação do serviço, a viabilidade técnica é verificada no endereço discriminado no termo de contratação ou na forma de adesão realizada entre as partes.

Em caso de necessidade de alteração de endereço, esta fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado.

Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o cliente fica responsável pelo pagamento da taxa prevista no termo de contratação assinado, relativo à alteração do endereço de instalação dos serviços.

Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica em novo endereço, e optando o cliente pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no termo ou contrato assinado (ou renovado), de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

01 Dúvidas sobre o seu plano e a área do assinante:

1. Por que o meu sinal de Wi-fi não está disponível em todos os cômodos da minha casa?

Por ser um sinal via rádio, além da limitação da distância que o wi-fi pode sofrer, alguns equipamentos como televisores LCD, micro-ondas e equipamentos que também emitem sinais de rádio podem interferir negativamente na utilização do serviço. Além destes, o sinal pode sofrer dificuldade de expansão com espelhos ou paredes muito grossas e espessas. Nesses casos são indicados a estruturação interna para uma melhor utilização do serviço. Uma excelente alternativa são as redes Mesh, na qual um grupo de dispositivos age como se fosse uma única rede Wi-Fi. Ao contrário das redes comuns, as redes Mesh permitem a criação de vários pontos de conexão em vez de um único roteador, abrangendo uma maior cobertura com a mesma qualidade.

Além do equipamento não ser recomendado para a velocidade contratada, vários outros fatores podem interferir na qualidade do sinal, como proximidade a objetos metálicos, paredes espessas, aparelhos bluetooth e até a distância do roteador.

Leia o artigo na íntegra em:

<https://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=347247&assuntoPublicacao=null&caminhoRel=null&filtro=1&documentoPath=347247.pdf>

E saiba mais sobre a sua internet acessando o nosso canal do youtube:

VOX Internet - <https://www.youtube.com/channel/UCbfYWGjyGPLc7Vos2-7vw>

