



CALL CENTER DO CLIENTE CORPORATIVO OI.

**FIQUE POR DENTRO DE TUDO
QUE VOCÊ PODE SOLICITAR.**

ACESSO AO CALL CENTER

LIGUE 0800 031 8031

Atendimento Corporativo

O horário de funcionamento é de 24 horas durante todos os dias da semana.

Ao ligar pra o Call Center, você vai encontrar as seguintes opções:

- Consertos ou reclamações de **Oi Fixo, Banda Larga Corporativo e Dados**
Voice Net, tecle Obs.: Disponível apenas nas regiões norte, nordeste e sudeste.
Oi Fixo e PABX Virtual*, tecle
Banda Larga Corporativo, tecle
Dados, 0800, 0300, 0500, DDR, 4002 e digitronco, tecle
- Serviços, reclamações ou cancelamento de **Oi Fixo, Banda Larga Corporativo e Dados**, tecle
- Serviços, reclamações ou cancelamento de **Oi Móvel**, tecle

Solicitações por e-mail

- **Fixo e Móvel:** cacorporativo@oi.net.br**

*Disponível apenas para as regiões Centro Oeste e Sul e os estados de Tocantins, Rondônia e Acre. **Uso exclusivo para solicitações de serviços. Solicitações de reparo deverão ser registradas através do 0800 031 8031.

“Para todo contato com o Call Center Corporativo, você receberá um protocolo de atendimento onde poderá acompanhar o status da sua solicitação.”

OI MÓVEL

Serviços e Facilidades

Características

Desbloqueio / Ativação de novas linhas

Após realizado o pedido e o recebimento do chip, o cliente pode ligar para solicitar o desbloqueio de algumas linhas ou de todo o pedido. Esta solicitação deve ser feita pelo gestor/gerente Telecom (administrador da planta).

Ativação e Desativação de Funcionalidades

Caixa Postal, Roaming, DDD/DDI, SMS, MMS, Sons e Imagens, WAP, GPRS, Internet e Número Restrito (Inibidor de Chamadas).

Ativação e desativação de serviços via 0800 é feita no prazo de até 24 horas. Pra solicitação via e-mail, o prazo é de 24 horas após confirmação do recebimento do e-mail.

Bloqueio e Desbloqueio da Linha em caso de Perda ou Roubo

É feito na hora que você liga. Se o Oi Chip for recuperado, a linha pode ser reativada imediatamente, mas o desbloqueio só pode ser feito pelo administrador da conta. Pra reconectar sua linha, o prazo é de até 24 horas.

Serviços Relacionados da Conta

Serviços relacionados a conta tais como 2a via, análise de fatura e informe de pagamento. As linhas suspensas por inadimplência serão desbloqueadas em até 24 horas, sem precisar do comprovante de pagamento. Basta ligar e dizer que pagou. Caso não seja comprovado o pagamento, a utilização dessa opção pelo cliente será suspensa.

Alteração de Administrador da Conta (Gestor)

O atual administrador da conta deve enviar o pedido de alteração pelo e-mail da empresa para: cacorporativo@oi.net.br. O pedido deve conter os seguintes dados do atual e do novo administrador das contas: nome completo, RG, CPF e número do Oi. Devem ser anexadas cópias digitalizadas do RG e do CPF de ambos.

Troca de Área de Registro (DDD)

Pode ser pedida a qualquer momento. O prazo é de até 5 dias corridos e a manutenção do número está sujeita à viabilidade técnica.

Reativação de Linha

Apenas para os casos de perda, roubo, chip danificado ou bloqueio dos códigos PIN/PUK (códigos para acessar ou bloquear seu Oi).

Será enviado um novo Oi Chip para que a linha volte a funcionar com o mesmo número. O prazo para envio é de até 8 dias úteis, dependendo da localidade. Após receber o Oi Chip, entre em contato com o atendimento Oi que em até 24 horas sua linha será ativada.

OI FIXO E BANDA LARGA CORPORATIVO

Serviços e Facilidades

Características

Aquisição de Oi Fixo e Banda Larga Corporativo

Pra Banda Larga Corporativo, você recebe um formulário, preenche e envia pra Oi. A instalação do Oi Fixo leva no máximo 7 dias a partir da data da solicitação e pra banda larga corporativo, 5 dias a partir da instalação do Oi Fixo. Sua empresa não pode ter fatura(s) em aberto com a Oi e a aquisição está sujeita à viabilidade técnica do local de instalação.

Transferência de Assinatura (Oi Fixo e Banda Larga Corporativo)

Pode ser solicitada a qualquer momento (a empresa não pode estar inadimplente). Pra realizar a transferência, você recebe, preenche e envia um formulário específico. Ela é realizada em até 24 horas a partir do recebimento do formulário.

Mudança de Endereço

Pra Oi Fixo, a mudança é realizada em até 72 horas. Pra Banda Larga Corporativo, em até 5 dias úteis após a mudança de endereço do Oi Fixo. Você pode manter a linha fixa funcionando no endereço antigo até que a instalação seja feita no endereço novo.

Desligamento Temporário (Oi Fixo e Banda Larga Corporativo)

Período mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. É realizado em até 24 horas.

Informações sobre Serviços de Voz Avançada

Voice Net, PABX Virtual, VPN Voice Net, RVI, Intervox, Digitronco, Digitronco Office, DDR e ISDN. Pra conhecer serviços e condições comerciais, ligue 0800 031 8031 ou acesse www.oi.com.br/oiبرانegocios

Programação / Desprogramação / Serviços Voice Net / PABX Virtual

Dentro da família Voice Net você pode trocar de categoria quando quiser. E não precisa comprar nenhum equipamento novo. A mudança é feita em até 48 horas. Você tem o controle total das ligações e racionaliza os gastos de sua empresa. Pra conhecer serviços e condições comerciais, ligue 0800 031 8031 ou acesse www.oi.com.br/oiبرانegocios

Solicitação de Produtos pra Eventos

Envie um e-mail para cacorporativo@oi.net.br que a Oi instala linha de voz, Banda Larga Corporativo, RADSON / Audio Link na sua empresa por um período determinado. A solicitação deve ser enviada através de formulário específico.

Outros Serviços pra sua Empresa

Mudança de velocidade de circuito; desmembramento de fatura; análise de faturas; 2ª via de fatura; ou alterações cadastrais.

Pra tirar dúvidas e pedir qualquer serviço, ligue 0800 031 8031 ou envie e-mail para cacorporativo@oi.net.br

Importante: as solicitações via e-mail devem ser feitas através do endereço eletrônico da sua empresa.
Ex.: nomedousuario@empresa.com.br

QUAIS SÃO OS SERVIÇOS E QUEM PODE SOLICITAR

Solicitações	Usuário Oi É quem usa a linha de serviços dentro da regra fixada pelo contratante	Gerente / Gestor Telecom O administrador da planta
2ª via de fatura		X
Alterar cadastro		X
Alterar códigos PIN e/ou PUK	X	X
Alterar número Oi Móvel (Empresa)		X
Alterar senha única	X	X
Aparelhos - Informação sobre preços na fatura		X
Ativar / Desativar	X	X
Chamadas a cobrar - Bloqueio / Desbloqueio pra recebimento	X	X
Configuração de Serviços (Chamada em Espera, Conferência, Identificador de Chamadas, Siga-me, Caixa Postal, Sons e Imagens / WAP / GPRS / SMS)	X	X
Contestação de fatura		X
Desbloqueio / Ativação de Novas Linhas		X
Desbloqueio de aparelho (Unlock)	X	X
Envio de Oi Chip pra substituição		X
Informe de Pagamento de Conta (fatura)		X
Reativação de linha / chip		X
Roaming - Ativar / Desativar		X
Roubo / Perda / Furto - Bloqueio	X	X
Roubo / Perda / Furto - Desbloqueio		X
Suspensão por solicitação do cliente (total / parcial) Ativar / Desativar		X
Troca de DDD		X
Troca de Plano		X
Troca de Titularidade		X

Pra tirar dúvidas e pedir qualquer serviço, ligue 0800 031 8031.

Em todas as solicitações serão pedidos o CNPJ ou Razão Social da sua empresa.

Nos Serviços Exclusivos para o Administrador da Conta também será pedido o CPF.