

Processo	Descrição	Área Responsável	Prazo total	Pontos de Alerta	Artigo complementar
Transferência de equipamento	Mudança de titularidade e/ou crédito de um equipamento para um outro CNPJ	Comercial	6 dias úteis após o pagamento e a assinatura da proposta	<ul style="list-style-type: none"> - Não são realizadas transferências nas sextas-feiras; - Certifique-se se os dados preenchidos estão corretos para evitar que o processo atrase; - Assine a proposta o quanto antes para agilizar o processo; - Certifique-se sobre os diferentes tipos de transferência antes de preencher o formulário; 	Transferências de equipamentos: localização de etiquetas – VMtecnologia (zendesk.com)
Substituição de equipamento	Troca de um equipamento por um outro equipamento em caso de falha técnica ou mau funcionamento	Suporte Técnico	<p>Envio de equipamento em até 5 dias úteis (+ prazo de entrega da transportadora) para equipamentos padrão e 15 dias para equipamentos personalizados</p> <p>2 dias úteis para substituições críticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Só serão substituídos equipamentos com falha técnica ou mau funcionamento validado pelo time de suporte técnico; - Será enviado um código de PAC reverso para postagem do equipamento com defeito (sem custo para o cliente); - O equipamento com defeito deve ser enviado para a VM em até 10 dias após o recebimento do equipamento novo; - A não-devolução do equipamento antigo pode gerar suspensão de acesso ao sistema e posterior bloqueio do ponto de captura; - Caso nosso time de manutenção avalie que a falha técnica ocorreu por mau uso do equipamento, o custo do conserto será repassado ao cliente; 	Prazos (SLA) – VMtecnologia (zendesk.com)
Dúvidas sobre cobranças	Questionamento de valores ou títulos em aberto que estão sendo cobrados por e-mail	Suporte Financeiro	Imediato	- Todos os serviços e produtos cobrados estão vinculados a um contrato (proposta comercial), certifique-se de comparar os valores descritos na proposta com as cobranças;	N/A
Devolução de equipamento	Envio de equipamentos que não estão sendo nem serão utilizados pela empresa, em caso de cancelamento de contrato ou não	Suporte Técnico	Imediato	<ul style="list-style-type: none"> - Preencha o número dos equipamentos corretamente no formulário de devolução, fornecido pelo time de suporte; - Em caso de distrato comercial, verifique também se não existem pendências financeiras com nosso time de suporte financeiro; 	N/A
Compra/ativação de serviços	Ativação de novos serviços ou aquisição de novas licenças de uso	Comercial	30 dias corridos	<ul style="list-style-type: none"> - Toda nova funcionalidade ou serviço contratada precisa de uma proposta comercial assinada para ser liberada pelo time de Onboarding e/ou Expedição; - Certifique-se em relação ao endereço de entrega dos equipamentos descrito na proposta; 	N/A
Problemas técnicos, solicitações e dúvidas	Questionamentos de qualquer tipo, solicitações em geral e identificação de incidentes	Suporte Técnico	Primeiro contato imediato, resolução do problema depende da complexidade de cada caso	<ul style="list-style-type: none"> - Tenha informações específicas que ajudem nosso time de suporte na investigação, como dados sobre a operação, o local do problema e os testes feitos; - Consulte nossa base de conhecimentos para tirar eventuais dúvidas sobre o sistema e/ou processos internos 	FAQ – VMtecnologia (zendesk.com)
Credenciamento de novas adquirentes	Troca de adquirentes e/ou modalidades de compra (crédito, débito, PIX)	Suporte Técnico	32 horas úteis	<p>Enviar e-mail para suporte@vmtecnologia.io com os dados da adquirente (número lógico TEF e código de estabelecimento).</p> <p>SOMENTE O TITULAR DA CONTA COM E-MAIL CADASTRADO NA VMTECNOLOGIA PODE SOLICITAR ALTERAÇÃO OU CADASTRO.</p>	Como habilitar cartão e voucher – VMtecnologia (zendesk.com)
Atualização de Certificado Digital	Atualização de certificado digital para emissão de NFC-e	Suporte Técnico	24 horas úteis	- Documento precisa ser enviado pelo operador para atualização do Suporte no sistema Focus	Prazos (SLA) – VMtecnologia (zendesk.com)
Solicitação de treinamento	Treinamento para novos funcionários ou repescagem de treinamento	Onboarding	Conforme agenda do time de Onboarding	- Enviar e-mail solicitando um novo treinamento para onboarding@vmtecnologia.io ou uma mensagem no WhatsApp para (41)3338-0044 (opção Onboarding)	N/A
Upgrade de equipamento e/ou contrato	Upgrade de contrato para um novo com valores diferentes de cobrança	Comercial	30 dias corridos	<ul style="list-style-type: none"> - Prazo de devolução do equipamento antigo de até 10 dias após a chegada do novo totem; - No mês em que o equipamento chegar será cobrado o valor antigo e a partir do próximo, o novo valor de mensalidade; 	N/A
Sugestão de melhoria	Ideias de melhoria para os sistemas da VM (VMpay, VMlav, VM Visitor, VM Market, VMfun, VM Monitora, VM Config)	Produtos	De acordo com cada sugestão	- Enviar ideia de melhoria pelo link https://formcrafts.com/a/kjtjccv	N/A
Ativação de PIX	Credenciamento para aceitar PIX na operação	Suporte Técnico	24 horas úteis	Enviar e-mail para suporte@vmtecnologia.io com os tokens do cadatro junto à adquirente (Mercado Pago ou Pagar.me). O Suporte irá vincular os tokens e após isso basta habilitar a aceitação de PIX dentro do cadastro de instalações, no VMpay.	Dúvidas frequentes - PIX / PicPay / AME – VMtecnologia (zendesk.com)
Habilitação de bandeiras voucher	<p>Para aceitar de bandeiras o operador deve entrar em contato diretamente com a bandeira voucher (alelo, sodexo, Ticket...) informar que deseja aceitar pagamentos pela bandeira. Serão solicitados os dados da adquirente em que deseja realizar a transação.</p> <p>Após este procedimento, deverá entrar em contato com o Suporte da VM para ativar a bandeira voucher.</p>	Suporte Técnico	24 horas úteis	Atentar que algumas bandeiras voucher podem ser utilizadas somente com algumas adquirentes específicas.	Prazos (SLA) – VMtecnologia (zendesk.com)