

vivo GO

CONTESTAÇÃO PRICE E DE SERVIÇO

GO

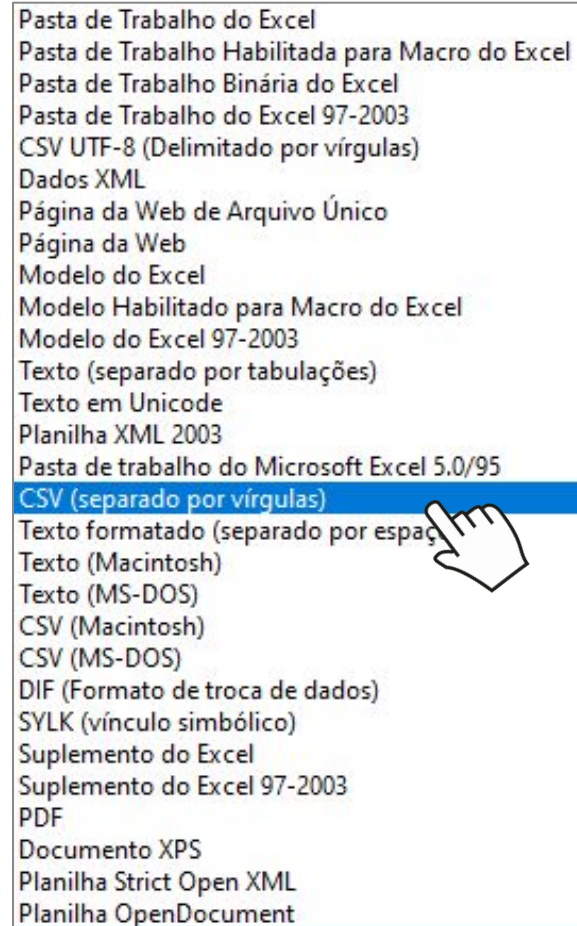
Contestação price

Dealers



Contestação price


O primeiro passo a ser realizado quando se recebe um extrato de price da Vivo é abrir o arquivo e salvá-lo no formato aceito pelo Vivo GO: **CSV (separado por vírgulas)**.




Pasta de Trabalho do Excel
Pasta de Trabalho Habilitada para Macro do Excel
Pasta de Trabalho Binária do Excel
Pasta de Trabalho do Excel 97-2003
CSV UTF-8 (Delimitado por vírgulas)
Dados XML
Página da Web de Arquivo Único
Página da Web
Modelo do Excel
Modelo Habilitado para Macro do Excel
Modelo do Excel 97-2003
Texto (separado por tabulações)
Texto em Unicode
Planilha XML 2003
Pasta de trabalho do Microsoft Excel 5.0/95
CSV (separado por vírgulas)
Texto formatado (separado por espaços)
Texto (Macintosh)
Texto (MS-DOS)
CSV (Macintosh)
CSV (MS-DOS)
DIF (Formato de troca de dados)
SYLK (vínculo simbólico)
Suplemento do Excel
Suplemento do Excel 97-2003
PDF
Documento XPS
Planilha Strict Open XML
Planilha OpenDocument

Contestação price

Para fazer a contestação price acesse **Relatórios > Remuneração > Contestação Price > Inserir Registro**.

 Cadastro de Contestações de Price

 Cadastro

Filial Fiscal de Recebimento:

☐ Selecionar todos

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

Tipo:

☒ Contestação☐ Recontestação

Ano:

2021

O que deseja contestar?

O que não recebi

Mês:

01

Dia:

01

ate

01

Arquivo da Vivo(.csv):

Escolher arquivo

Nenhum arquivo selecionado

Carregar arquivo

O sistema gerará uma receita referente ao valor pago pela Vivo de acordo com os dados do extrato. Caso o valor total seja negativo, será gerada uma despesa. Ao alterar o extrato da Vivo, o sistema irá atualizar o movimento gerado. Caso o movimento já tenha sido baixado, o extrato não poderá ser alterado.

Colunas no arquivo da Vivo

Número de Acesso:

G

Nome do serviço:

L

Valor de Compra:

Q

Data do serviço:

S

Tipo de Cálculo:

K

Nome do serviço de dados:

M

Plataforma de Ativação:

R

Valor de Venda:

T

Voltar

Salvar

Na tela “Cadastro de Contestações de Price” filtre as informações conforme os dados do extrato, seguindo as orientações abaixo:

Contestação price

Filial Fiscal de Recebimento	Indique as filiais as quais se refere o extrato da Vivo.
Tipo	Informe o tipo de extrato que está inserindo no sistema. Por padrão o extrato enviado pela operadora vem no formato "Contestação".
O que deseja contestar?	Indique quais informações de valores deseja visualizar na conciliação entre o extrato da operadora e o Vivo GO.
Ano/Mês/Dia	Informe o ano, mês e período ao qual o extrato se refere.
Arquivo da Vivo(.csv)	Anexe o extrato que salvou anteriormente no formato CSV. Caso o extrato não esteja no formato aceito pelo sistema, será apresentada uma mensagem de erro informando.
Colunas no arquivo da Vivo	Servem como orientação para que o parceiro valide qual o tipo de extrato recebeu da operadora (Contestação ou Recontestação). Cada coluna muda de acordo com o modelo e traz informações diferentes, serve como gabarito.

Selecionado os filtros clique em salvar.

Contestação price

Após salvar a contestação é hora de conciliar as informações entre o extrato da Vivo e o que foi lançado no Vivo GO. Para isso basta clicar no ícone ✓.

 Lista de Contestações de Price

Voltar

Ajuda

Ver todos

Buscar Registro

Inserir Registro

Nº	Data	Filial Fiscal de Recebimento	Tipo	Ações	
	01/05/2021 até 15/05/2021		Contestação	    	<input type="checkbox"/>

Contestação price

Ao clicar em conciliar contestação o sistema valida se o IMEI, o tipo de serviço e plano que foram citados no extrato, são os mesmos lançados na venda no Vivo GO.

Caso os dados estejam corretos e o valor da remuneração calculada pelo Vivo GO seja o mesmo do extrato, o sistema concilia a venda sinalizando com uma seta verde ✓. Se nesse processo encontrar alguma inconsistência, a venda é marcada com um x vermelho ✗, sendo necessária a validação desta.

Voltar Contestação Price nº 4871		Ações Filtros Salvar
350510544106333 <i>Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 320,00 / Syscor: R\$ 320,00)</i>		
Observação Extrato ^		
Vivo 05/05/2021 - VIVO FAMILIA 80GB - ANUAL	R\$ 320,00	Syscor 05/05/2021 - Troca de Aparelho - Vivo Família 80GB - Anual
		R\$ 320,00 ✓

Voltar Contestação Price nº 4871		Ações Filtros Salvar
350563792749544 <i>Diferença: R\$ -18,98 (Vivo: R\$ -160,98 / Syscor: R\$ -142,00)</i>		
Observação Extrato ^		
Vivo 12/05/2021 - VIVO CONTROLE 4GB - ANUAL	R\$ -160,98	Syscor 12/05/2021 - Troca de Aparelho - Vivo Controle Fatura 4GB - Anual (Novo)
		R\$ -142,00 ✗
350563792756242 <i>Diferença: R\$ -18,98 (Vivo: R\$ -160,98 / Syscor: R\$ -142,00)</i>		
Observação Extrato v		
350563792758123 <i>Diferença: R\$ -18,98 (Vivo: R\$ -160,98 / Syscor: R\$ -142,00)</i>		
Observação Extrato v		

Contestação price

Caso tenha alguma venda que esteja com ❌, mas o valor pago pela operadora está correto, basta clicar no ❌ que o sistema altera para ✅, dessa forma esta venda não é considerada no extrato final de contestação. Perceba que todas as vendas que deseja contestar devem ser sinalizadas com ❌.

Note também, que na tela de contestação price o sistema disponibiliza ainda as opções:

Ações: Permite marcar todas as vendas como “Não Conciliadas” (❌) ou como “Conciliadas” (✅).



Filtros: Permite filtrar as vendas em tela, trazendo somente as informações marcadas.



Após realizar a conciliação e definir o que irá contestar, clique em salvar.

Contestação price

Ao salvar a conciliação o sistema gera o arquivo final de contestação. Para emitir este arquivo já no formato do formulário da Vivo basta clicar em .

 Lista de Contestações de Price

Voltar


Ajuda



Ver todos


Buscar Registro


Inserir Registro


Nº	Data	Filial Fiscal de Recebimento	Tipo	Ações	
	01/05/2021 ate 15/05/2021		Contestação	    	



Será gerado um arquivo em excel no formato aceito pelo **Portal de Contestações da Vivo**. Nesta planilha constará as vendas sinalizadas com  na conciliação, e as vendas que não constam no extrato da Vivo, mas que constam no Vivo Go no período contestado.

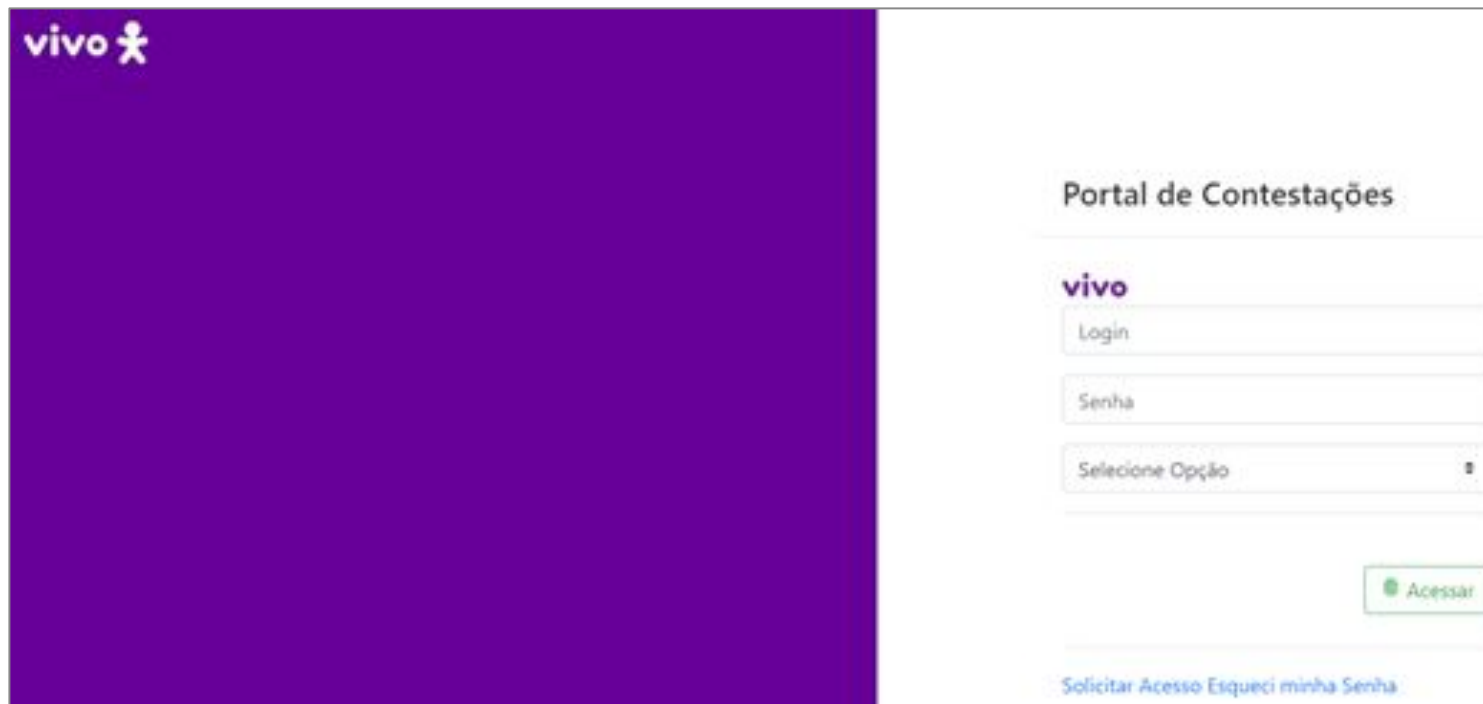
Contestação price

Como mencionado, o arquivo segue os parâmetros utilizados atualmente pela operadora, sendo assim, basta apenas fazer uma última checagem das vendas a serem contestadas.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	CNPJ*	PDV*	IMEI*	LINHA*	TIPO DE CÁLCULO*	PLATAFORMA DE ATIVAÇÃO	PLANO DE ATIVAÇÃO VOZ*	PLANO DE ATIVAÇÃO DADO*	DATA DE ATIVAÇÃO*	MARGEM*
2	05199395	POVPFD	3,52013E+14		NORMAL	PÓS			27/11/2020	939,80
3	05199395	POVPFD	3,52681E+14		NORMAL	PÓS			27/11/2020	1.099,80
4	05199395	POVPFG	3,52916E+14		NORMAL	PÓS			04/11/2020	769,80
5	05199395	POVPFG	3,53676E+14		NORMAL	PÓS			16/11/2020	486,91
6	05199395	POVPFD	3,54713E+14		NORMAL	PÓS			27/11/2020	1.942,71
7	05199395	POVPFG	3,56159E+14		NORMAL	PÓS			26/11/2020	434,71
8	05199395	POVPFD	3,56159E+14		NORMAL	PÓS			29/11/2020	304,21
9	05199395	POVPFD	3,56498E+14		NORMAL	PÓS	MULTIPLIVO GRATIS		23/11/2020	499,80
10	05199395	POVPFD	3,56697E+14		NORMAL	PÓS			03/11/2020	362,21

Contestação price

Por último, salve o arquivo no formato **CSV (separado por vírgulas)** e o envie a operadora através do **Portal de Contestações da Vivo**.



The image shows a screenshot of the 'Portal de Contestações' (Dispute Portal) for Vivo. The page has a purple header with the 'vivo' logo. The main content area is white and contains the following elements:

- Portal de Contestações**: The title of the portal.
- vivo**: The Vivo logo.
- Login**: A text input field.
- Senha**: A password input field.
- Selecione Opção**: A dropdown menu with a small arrow icon on the right.
- Acessar**: A green button with a white arrow icon.
- Solicitar Acesso Esqueci minha Senha**: A link at the bottom of the login form.

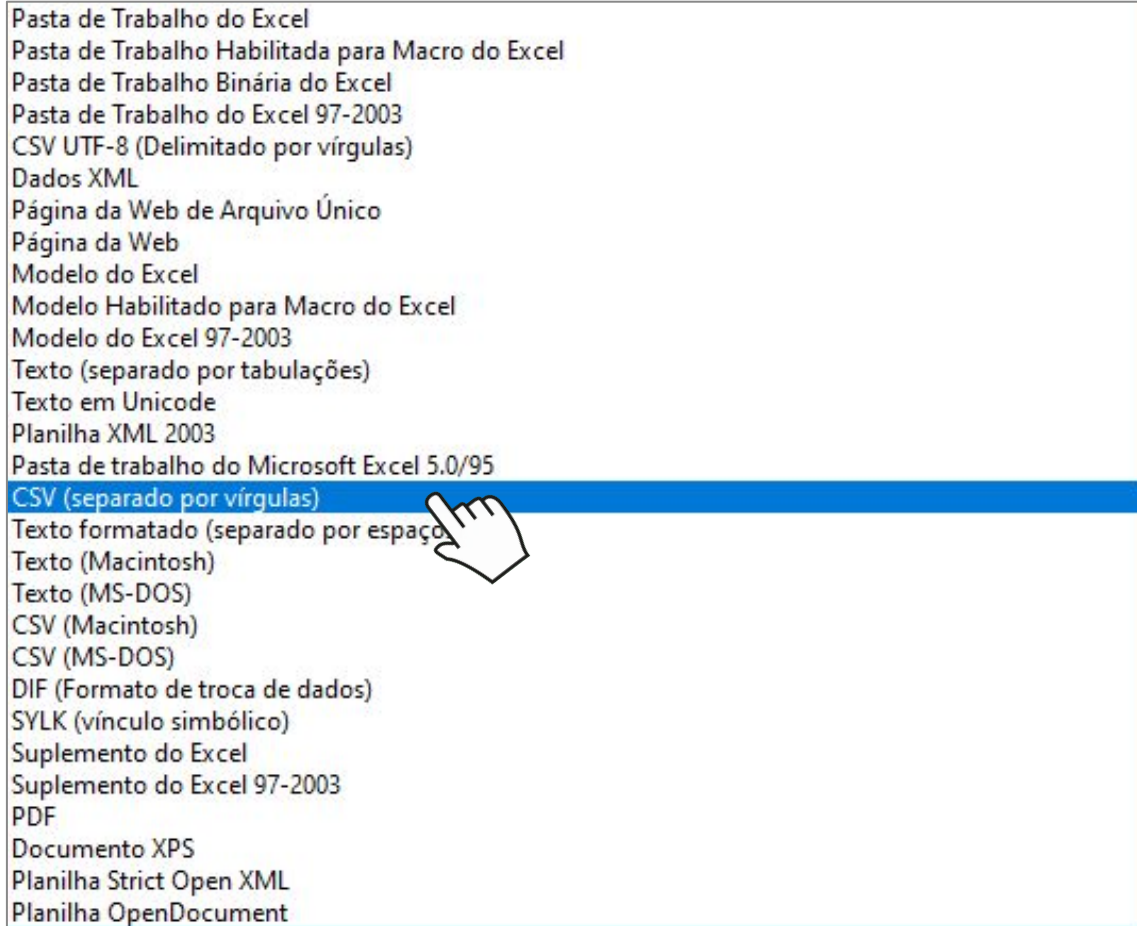
Contestação de serviço

Dealers



Contestação de serviço

Assim como na contestação price, o primeiro passo a ser realizado quando se recebe um extrato de serviços da Vivo é abrir o arquivo e salvá-lo no formato aceito pelo Vivo GO: **CSV (separado por vírgulas)**.



Pasta de Trabalho do Excel
Pasta de Trabalho Habilitada para Macro do Excel
Pasta de Trabalho Binária do Excel
Pasta de Trabalho do Excel 97-2003
CSV UTF-8 (Delimitado por vírgulas)
Dados XML
Página da Web de Arquivo Único
Página da Web
Modelo do Excel
Modelo Habilitado para Macro do Excel
Modelo do Excel 97-2003
Texto (separado por tabulações)
Texto em Unicode
Planilha XML 2003
Pasta de trabalho do Microsoft Excel 5.0/95
CSV (separado por vírgulas)
Texto formatado (separado por espaços)
Texto (Macintosh)
Texto (MS-DOS)
CSV (Macintosh)
CSV (MS-DOS)
DIF (Formato de troca de dados)
SYLK (vínculo simbólico)
Suplemento do Excel
Suplemento do Excel 97-2003
PDF
Documento XPS
Planilha Strict Open XML
Planilha OpenDocument

Contestação de serviço

Para fazer a contestação de serviço acesse **Relatórios > Remuneração > Contestação Serviços > Inserir Registro**.

 Cadastro de Contestações de Serviço

 Cadastro

Filial:

☐ Selecionar todos

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

Tipo:

☒ Contestação ☐ Recontestação

Ano: 2021

O que deseja contestar?

O que não recebi

Mês: 01

01

ate

01

Contestar somente os serviços encontrados no SysCor?

Não

Sim

Considerar valor da remuneração: ?

Simulação Real

Aceleradores de Remuneração: ?

G1 + G2 + G3 + G6

Sem Acelerador

 G5

Sem Acelerador

Arquivo da Vivo(.csv, .zip):

Escolher arquivo

 Nenhum arquivo selecionado

Carregar arquivo

?

 O sistema gerará uma receita referente ao valor pago pela Vivo de acordo com os dados do extrato. Caso o valor total seja negativo, será gerada uma despesa. Ao alterar o extrato da Vivo, o sistema irá atualizar o movimento gerado. Caso o movimento já tenha sido baixado, o extrato não poderá ser alterado.

>

 Colunas no arquivo da Vivo

Nome do serviço:

V

Data do serviço:

P

Voltar

Salvar

Na tela “Cadastro de Contestações de Serviço” filtre as informações conforme os dados do extrato, seguindo as orientações abaixo:

Contestação de serviço

Filial	Indique as filiais as quais se refere o extrato da Vivo.
Tipo	Informe o tipo de extrato que está inserindo no sistema. Por padrão o extrato enviado pela operadora vem no formato "Contestação".
O que deseja contestar?	Indique quais informações de valores deseja visualizar na conciliação entre o extrato da operadora e o Vivo GO.
Ano/Mês/Dia	Informe o ano, mês e período ao qual o extrato se refere.
Atualizar clientes ao sincronizar com extrato da Vivo?	<p>Indicando "Sim" nesta opção e sincronizando os clientes que estão na base com o extrato da Vivo, o sistema atualizará o cadastro de todos os clientes da rede. Com o CPF no extrato o sistema atualizará o cadastro inserindo o mesmo na base de clientes. Sem o CPF no extrato o sistema atualizará o cadastro removendo o mesmo da base de clientes.</p> <p>É válido lembrar que a base de clientes gera uma remuneração durante o período de fidelização dos mesmos. O sistema não contesta a base de clientes, apenas sincroniza e gera uma planilha eletrônica para mostrar ao gestor qual o valor da base de clientes da rede.</p>
Contestar somente os serviços encontrados no SysCor?	Marcando "Sim" nesta opção, o sistema mostrará na conciliação e no arquivo original da operadora, apenas os serviços encontrados no Vivo GO através da via de contestação extrato Vivo GO. Marcando "Não" nesta opção, o sistema mostrará na conciliação e no arquivo original da operadora todos os serviços do extrato.

Contestação de serviço

Contestar os serviços da Telefônica separadamente?	Selecionado "Sim" nesta opção o sistema vai gerar um arquivo separado para Serviços Vivo Telefônica que ficará disponível na listagem de contestação.
Considerar valor da remuneração	Simulação: Considera o valor de remuneração bruto adicionando o cálculo do acelerador selecionado nos filtros "Aceleradores de Remuneração". Real: Considera o valor de remuneração final salvo na venda.
Contestar Baixas?	Indicando "Sim" nesta opção o sistema mostrará na conciliação e no arquivo original da operadora as Baixas Prematuras, IP's, MD's e Downgrades de plano.
Arquivo da Vivo(.csv, .zip)	Anexe o extrato que salvou anteriormente no formato CSV. Caso o extrato não esteja no formato aceito pelo sistema, será apresentada uma mensagem de erro informando.
Colunas no arquivo da Vivo	Servem como orientação para que o parceiro valide qual o tipo de extrato recebeu da operadora (Contestação ou Recontestação). Cada coluna muda de acordo com o modelo e traz informações diferentes, serve como gabarito.

Selecionado os filtros clique em salvar.

Contestação de serviço

Após salvar a contestação é hora de conciliar as informações entre o extrato da Vivo e o que foi lançado no Vivo GO. Para isso basta clicar no ícone ✓.

 Lista de Contestações de Serviço

Voltar

Ajuda

Ver todos

Buscar Registro

Inserir Registro

Nº	Data	Filial	Tipo	Ações	
	01/04/2021 até 30/04/2021		Contestação	        	<input type="checkbox"/>

Contestação de serviço

Ao clicar em conciliar contestação o sistema valida se o número de acesso do cliente, o tipo de serviço e plano que foram citados no extrato, são os mesmos lançados na venda no Vivo GO.

Caso os dados estejam corretos e o valor da remuneração calculada pelo Vivo GO seja o mesmo do extrato, o sistema concilia o serviço sinalizando com uma seta verde ➡. Se nesse processo encontrar alguma inconsistência, o serviço é marcado com um x vermelho ❌, sendo necessária a validação deste.

Voltar Contestação de Serviço nº 1958		Ações Filtros Salvar
Nº Portabilidade: 47996050798 Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 229,88 / Syscor: R\$ 229,88)		Observação Extrato
Nº Acesso: [REDACTED] Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 32,40 / Syscor: R\$ 32,40)		Observação Extrato
Vivo 09/01/2021 - UPGRADE POS PAGO DELTA -	R\$ 32,40	Syscor 09/01/2021 - UPGRADE POS PAGO - VIVO POS 16GB - Anual R\$ 32,40 ➡

Voltar Contestação de Serviço nº 1958		Ações Filtros Salvar
Nº Acesso: [REDACTED] Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 404,98 / Syscor: R\$ 404,98)		Observação Extrato
Nº Acesso: [REDACTED] Diferença: R\$ 0,00 (Vivo: R\$ 518,38 / Syscor: R\$ 518,38)		Observação Extrato
Nº Acesso: [REDACTED] Diferença: R\$ -291,55 (Vivo: R\$ 388,80 / Syscor: R\$ 680,35)		Observação Extrato
Vivo 13/01/2021 - UPGRADE POS PAGO DELTA -	R\$ 388,80	Syscor 13/01/2021 - MIGRACAO PRE SMARTPHONE - Vivo Pos Especial 5GB (Totalizacao) R\$ 145,78 ❌ 13/01/2021 - UPGRADE POS PAGO - Vivo Familia Especial 20GB (Totalizacao) R\$ 534,57 ❌

Contestação de serviço

Caso tenha algum serviço que esteja com ❌, mas o valor pago pela operadora está correto, basta clicar no ❌ que o sistema altera para ✅, dessa forma este serviço não é considerado no extrato final e contestação. Perceba que todos os serviços que deseja contestar devem ser sinalizados com ❌.

Note também, que na tela de contestação de serviço o sistema disponibiliza ainda as opções:

Ações: Permite marcar todos os serviços como “Não Conciliados” (❌) ou como “Conciliados” (✅).



Filtros: Permite filtrar os serviços em tela, trazendo somente as informações marcadas.



Após realizar a conciliação e definir o que irá contestar, clique em salvar.

Contestação de serviço

Ao salvar a conciliação o sistema gera o arquivo final de contestação. Para emitir este arquivo já no formato do formulário da Vivo/Telefônica basta clicar em .

 Lista de Contestações de Serviço

Voltar


Ajuda

Ver todos

Buscar Registro

Inserir Registro

Nº	Data	Filial	Tipo	Ações	
	01/04/2021 até 30/04/2021		Contestação	        	<input type="checkbox"/>

Será gerado um arquivo em excel no formato aceito pelo **Portal de Contestações da Vivo**. Nesta planilha constará os serviços sinalizados com  na conciliação, e os serviços que não constam no extrato da Vivo, mas que constam no Vivo Go no período contestado.

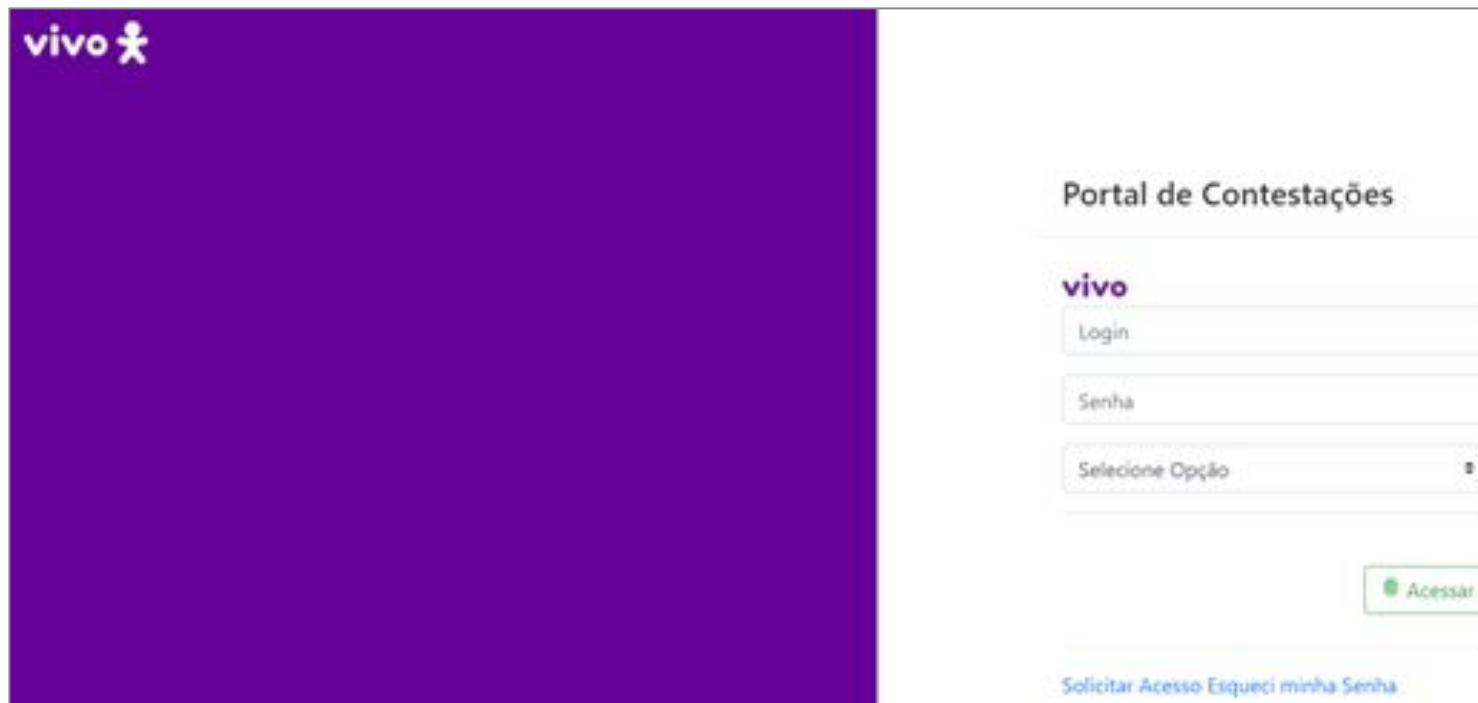
Contestação de serviço

Como mencionado, o arquivo segue os parâmetros utilizados atualmente pela operadora, sendo assim, basta apenas fazer uma última checagem dos serviços a serem contestados.

A	B	C	D	E	F	G	H
CNPJ*	CÓD. P.GRUP. COMISSÃO*	PRODUTO/SERV	MOTIVO*		CPF / CNPJ CLIENTE	MÓVEL (LINHA) FIXA (RF)	LINHA PROVIDOR
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			
2,49654E+13	PDVPPF	ALTA DE VOZ		SERVICO NAO FOI REMUNERADO			

Contestação de serviço

Por último, salve o arquivo no formato **CSV (separado por vírgulas)** e o envie a operadora através do **Portal de Contestações da Vivo**.



The image shows a screenshot of the 'Portal de Contestações' (Dispute Portal) for Vivo. The page has a white background with a purple sidebar on the left containing the 'vivo' logo. The main content area is titled 'Portal de Contestações' and features the 'vivo' logo again. Below the logo are three input fields: 'Login', 'Senha' (Password), and 'Selecione Opção' (Select Option). A green 'Acessar' (Access) button is positioned below these fields. At the bottom, there is a link that says 'Solicitar Acesso Esqueci minha Senha' (Request Access I forgot my password).

Funcionalidades extras

Dealers

Funcionalidades extras

Note que na lista de contestações existem ainda, algumas funcionalidades extras:

Processar Baixas e MD (📄): Esta funcionalidade permite baixar qualquer remuneração negativa do período contestado no relatório de “Remuneração Serviço”.

Para processar as baixas e MD's o sistema considera os seguintes tipos de comissões:

- Todo e qualquer tipo comissão contendo a palavra “Baixa” compondo a nomenclatura;
- Todo e qualquer tipo comissão contendo a palavra “Downgrade” compondo a nomenclatura;
- Todo e qualquer tipo comissão contendo a sigla “MD” compondo a nomenclatura.



O sistema insere uma mensagem automática no campo “Observações” com o informativo dessa baixa. É possível visualizar essa observação no relatório de Gestão Documental. Além da observação, o sistema registra a data da baixa desse serviço, ou seja, o gestor sabe que, no período da contestação, existe uma cobrança desse serviço no extrato.

Funcionalidades extras

Sincronizar clientes que estão na base com o extrato da Vivo (): Esta funcionalidade tem como principal objetivo ajudar a controlar a base de clientes no Vivo GO.




Não há como o sistema contestar a carteira de clientes porque é a Vivo quem possui essa informação. Um cliente com serviço ativo pode sair da carteira no mês e retornar posteriormente.


O sistema baixa um arquivo do tipo planilha eletrônica informando os CPF's em dois sentidos:

- Vivo GO > extrato: o sistema mostra o nome e o CPF dos clientes não encontrados no extrato da Vivo;
- Extrato > Vivo GO: o sistema mostra o nome e o CPF dos clientes não encontrados na base local.

Obs.: Utilizar essa opção com cautela, pois o cadastro dos clientes que não constam no extrato são inativados no Vivo GO.

Funcionalidades extras

Editar a Receita / Despesa (

 Lista de Contestações de Serviço










Voltar

Ajuda

Ver todos

Buscar Registro


Inserir Registro

Nº	Data	Filial	Tipo	Ações	
	01/04/2021 até 30/04/2021		Contestação	       	<input type="checkbox"/>

Total positivo: o sistema gera uma receita vinculada a contestação automaticamente.

Total negativo: o sistema gera uma despesa vinculada a contestação automaticamente.

Funcionalidades extras

Atualizar Comissões e Remunerações Serviços (): Através desta funcionalidade o sistema grava a nova remuneração e atualiza o comissionamento de todos os funcionários.

 Lista de Contestações de Serviço

Voltar

Ajuda

Ver todos


Buscar Registro

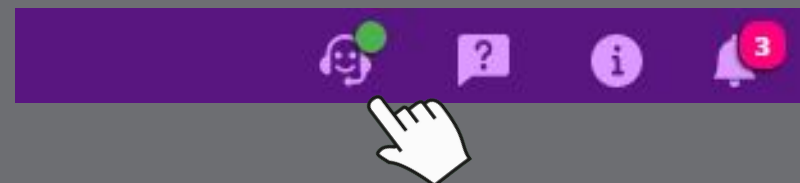
Inserir Registro

Nº	Data	Filial	Tipo	Ações	
	01/04/2021 até 30/04/2021		Contestação	        	

Dúvidas?

Estamos aguardando seu contato

Em caso de dúvidas, acione nosso time de atendimento, através do chat online ou nossos canais de contato, que podem ser visualizados clicando no ícone , disponível na parte superior do sistema.



OBRIGADO!