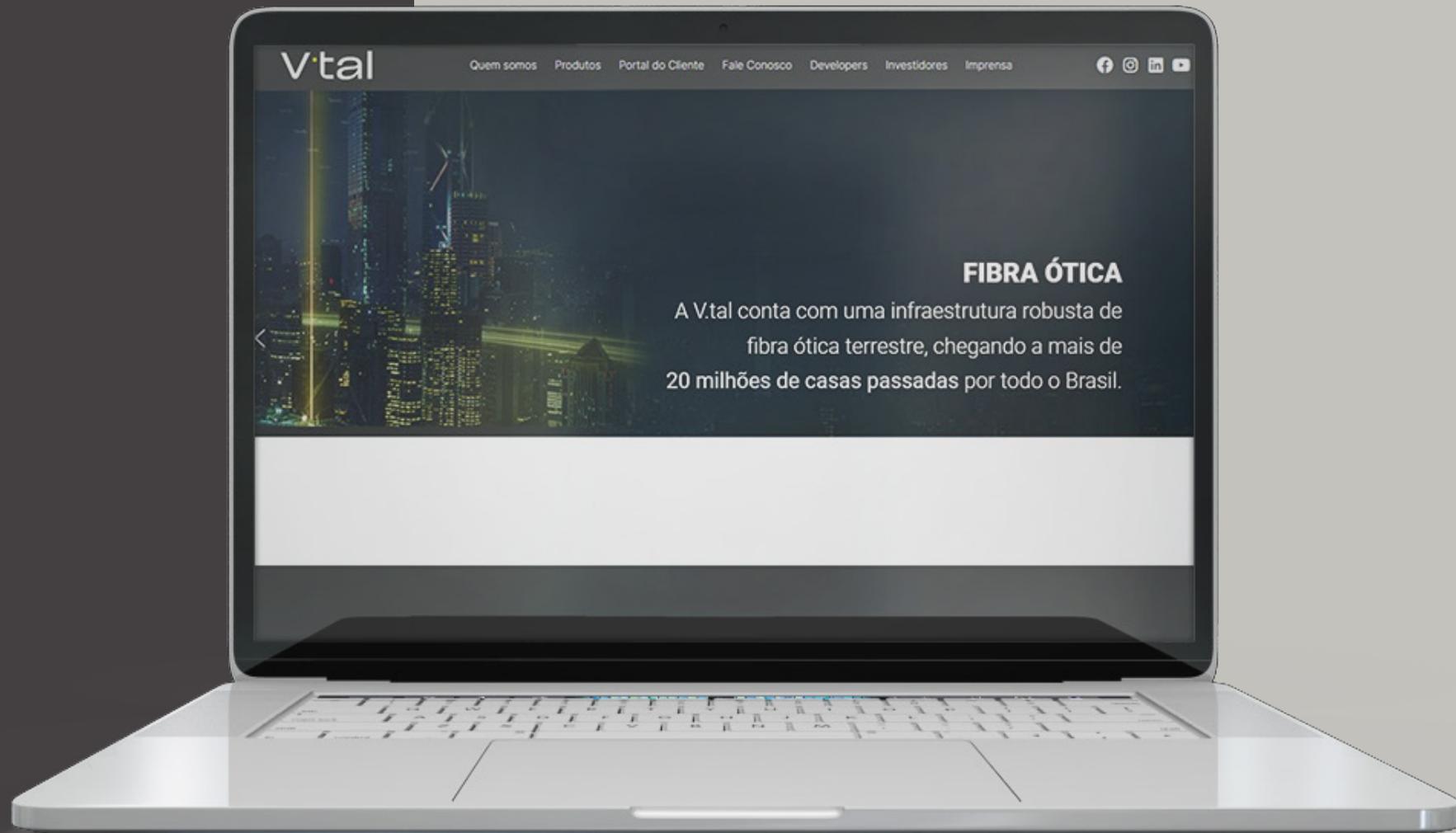


Portal do Cliente

Acesso

Para acessar o Portal do Cliente, basta entrar no site da V.tal (www.vtal.com) e selecionar “Portal do Cliente” no menu superior.



Portal do Cliente

- Para assuntos relacionados à circuitos, acessar “Conectividade, Edge Datacenter, Cloud, Security e SDN”.

v·tal

Quem somos Produtos **Portal do Cliente** Fale Conosco Developers Investidores Imprensa

Portal do Cliente

No Portal do Cliente Vtal, você garante agilidade, rapidez e eficiência para gerenciar seus serviços.

FTTH e FTTP

Acessar

Conectividade, Edge Datacenter, Cloud, Security e SDN

Acessar

Portal operacional de FTTH e FTTP

Acessar

v·tal

O futuro passa por aqui

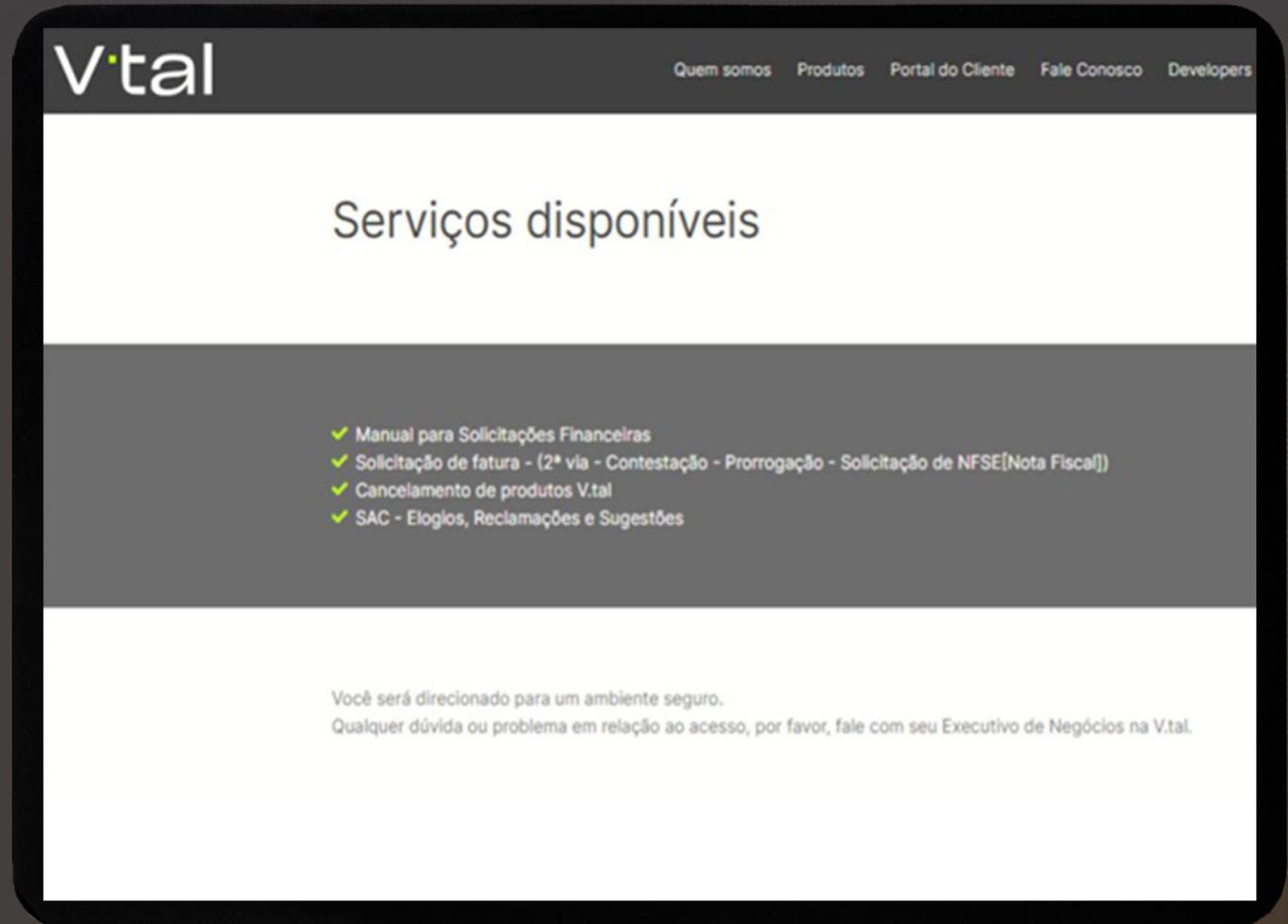
Conectividade, Edge Datacenter, Cloud, Security e SDN

Acessar

Portal do Cliente

Serviços disponíveis

- Manual para solicitações financeiras
(Link contendo este manual)
- Solicitação de fatura
(2ª via/detalhamento -
Contestação - Prorrogação -
Solicitação de NFSE (Nota Fiscal
Eletrônica).
- Cancelamento
de produtos V.tal
- SAC - Elogios, Reclamações
e Sugestões.



Portal do Cliente

Solicitações de Fatura

Ao clicar em **Solicitações de Fatura**, você será encaminhado para a página ao lado, onde poderá fazer requisições de 2ª via/detalhamento de fatura, prorrogação, contestação ou solicitação de NFSE (Nota Fiscal Eletrônica).

vtal

Solicitações de Fatura
Realizar solicitações de:
Prorrogação de Fatura, 2a via,
Detalhamento de Fatura,
Contestação de Fatura

ID Solicitação
#

*Pedido de Fatura
Escolha uma opção

*CNPJ Raiz
8 dígitos
Somente números
Favor não utilizar . e /
Digite aqui ...

Contrato Agrupador
Digite aqui ...

*E-mail do cliente para recebimento de retorno
Digite aqui ...

E-mails adicionais
Favor separar os e-mails por vírgula (,)
Digite aqui ...

Enviar

*Pedido de Fatura
Escolha uma opção
Escolha uma opção
2a Via | Detalhamento de Fatura
Contestação de Fatura
Prorrogação de Fatura
Solicitação de NFSE

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura - 2ª via | Detalhamento de fatura

Ao selecionar **2ª Via/detalhamento de fatura**, você poderá escolher entre um pedido individual ou massivo (múltiplas faturas).

Para o caso de fatura individual, marcar no campo quantidade de faturas, a opção 1 e, preencher os campos contrato agrupador, ano mês da fatura e valor faturado.

Exemplos deste dados, podem ser observados numa fatura anterior que você possua. Vide modelo de fatura. [AQUI >](#)

Após o preenchimento, clicar em Enviar. Você receberá um e-mail com o número da solicitação.

v·tal

Solicitações de Fatura
Realizar solicitações de:
Prorrogação de Fatura, 2ª via,
Detalhamento de Fatura,
Contestação de Fatura

ID Solicitação
#

*Pedido de Fatura
2ª Via | Detalhamento de Fatura

*CNPJ Raiz
8 dígitos
Somente números
Favor não utilizar . e /
Digite aqui ...

Contrato Agrupador
Digite aqui ...

*E-mail do cliente para recebimento de retorno
Digite aqui ...

E-mails adicionais
Favor separar os e-mails por vírgula (,)
Digite aqui ...

*Quantidade de Faturas
1

*Ano mês da Fatura - Fatura #1
Indicar o ano e mês da fatura no seguinte formato: ANO-MÊS
Ex: 202101
Digite aqui ...

*Valor Faturado - Fatura #1
Digite aqui ...

Observação
Neste campo, inclua quaisquer observações ou considerações que você deseje fazer sobre a sua solicitação
Digite aqui ...

Anexos (Inclua aqui a Lista de Circuitos e Valores)
[+ Adicionar novos arquivos](#)

Enviar

OBS:

Quando a requisição for concluída, você receberá a 2ª via da conta, junto com o detalhamento dela ([vide modelos V.tal](#), e, [clientes oriundos da Globenet](#)).

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura - 2ª via | Detalhamento de fatura

Para múltiplas faturas (2 ou mais), preencher os dados do formulário, e, no campo quantidade de faturas, escolher uma das opções e informar para cada solicitação, contrato agrupador, ano mês da fatura e valor faturado.

Exemplos deste dados, podem ser observados numa fatura anterior que você possui. Vide modelo de fatura. [AQUI >](#)

Após o preenchimento, clicar em Enviar. Você receberá um e-mail com o número da solicitação.

OBS:

Quando a requisição for concluída, você receberá a 2ª via da conta, junto com o detalhamento dela ([vide modelos V.tal](#), e, [clientes oriundos da Globenet](#)).

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura – Solicitações de NFSE (Notas Fiscais Eletrônicas)

Ao selecionar **Solicitações de NFSE** você poderá escolher entre um pedido individual ou massivo (múltiplas notas fiscais).

Para o caso de nota fiscal individual, marcar no campo quantidade de faturas, a opção 1 e, preencher os campos contrato agrupador, ano mês da fatura e valor faturado.

Exemplos deste dados, podem ser observados numa fatura anterior que você possua. Vide modelo de fatura [AQUI >](#)

Após o preenchimento, clicar em Enviar. Você receberá um e-mail com o número da solicitação.

vtal

Solicitações de Fatura
Realizar solicitações de:
Prorrogação de Fatura, 2ª via,
Detalhamento de Fatura,
Contestação de Fatura

ID Solicitação
#

*Pedido de Fatura
Solicitação de NFSE

*CNPJ Raiz
8 dígitos
Somente números
Favor não utilizar . e /
Digite aqui ...

Contrato Agrupador
Digite aqui ...

*E-mail do cliente para recebimento de retorno
Digite aqui ...

E-mails adicionais
Favor separar os e-mails por vírgula (,)
Digite aqui ...

*Quantidade de Faturas
1

*Ano mês da Fatura - Fatura #1
Indicar o ano e mês da fatura no seguinte formato: ANO-MÊS
Ex: 202101
Digite aqui ...

*Valor Faturado - Fatura #1
Digite aqui ...

Observação
Neste campo, inclua quaisquer observações ou considerações que você deseje fazer sobre a sua solicitação
Digite aqui ...

Anexos (Inclua aqui a Lista de Circuitos e Valores)
[+ Adicionar novos arquivos](#)

Enviar

OBS:

Quando a requisição for concluída, você receberá a nota fiscal solicitada.

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura – Solicitações de NFSE (Notas Fiscais Eletrônicas)

Para múltiplas notas fiscais (2 ou mais), preencher os dados do formulário, e, no campo quantidade de faturas, escolher uma das opções e informar para cada solicitação, contrato agrupador, ano mês da fatura e valor faturado.

Exemplos deste dados, podem ser observados numa fatura anterior que você possua. Vide modelo de fatura, [aqui](#). **AQUI >**

Após o preenchimento, clicar em Enviar. Você receberá um e-mail com o número da solicitação.

OBS: Quando a requisição for concluída, você receberá as notas fiscais solicitadas.

vtal

Solicitações de Fatura
Realizar solicitações de:
Prorrogação de Fatura, 2ª via,
Detalhamento de Fatura,
Contestação de Fatura

ID Solicitação
#

*Pedido de Fatura
Solicitação de NFSE

*CNPJ Raiz
8 dígitos
Somente números
Favor não utilizar . e /
Digite aqui ...

Contrato Agrupador
Digite aqui ...

*E-mail do cliente para recebimento de retorno
Digite aqui ...

E-mails adicionais
Favor separar os e-mails por vírgula (,)
Digite aqui ...

*Ano mês da Fatura - Fatura #1
Indicar o ano e mês da fatura no seguinte formato: ANO-MÊS
Ex: 202101
Digite aqui ...

*Valor Faturado - Fatura #1
Digite aqui ...

*Ano mês da Fatura - Fatura #2
Indicar o ano e mês da fatura no seguinte formato: ANO-MÊS
Ex: 202101
Digite aqui ...

*Valor Faturado - Fatura #2
Digite aqui ...

Observação
Neste campo, inclua quaisquer observações ou considerações que você deseje fazer sobre a sua solicitação
Digite aqui ...

Anexos (Inclua aqui a Lista de Circuitos e Valores)
+ Adicionar novos arquivos

Enviar

OBS:

Quando a requisição for concluída, você receberá as notas fiscais solicitadas.

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura - 2ª via | Detalhamento de fatura

Modelo de detalhamento de conta - V. tal

Nome da Origem	ID-REG	REGIAO	FILIAL	DT-GERACAO	SEQUENCIAL	CONTR-BTCM	CNPJ	NOME	UF-INST	CNL-INST	LOC-CIRC-ORIG	CIRCUITO	GRP-FAT	CODG-SERV	DESC-SERV	CODG-FAT	DT-SERV	HR-SERV	DURACAO	NATUREZA	VLR BRUTO	%ICMS	%ISS	%COFINS	%PASEP	DT-VENCTO	DT-MIGRADO	CTR-ORIGEM	Acm Contratos
CO.FTD00.T000PFT3. FATONOK.DANMM. NXXXXXX.TXT	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	R1 OU R2	XX	ANOMMDD	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	4500XXXX XX	0000000 0000000	XXXXX	XX	00000	XXX	0000000	000	00000	XXXXXXX - 00 MB OU GB	00000	ANOMMDD	000000	030	D OU C	000.00	00000	00000	00000	00000	ANOMMDD	ANOMMDD	0000000000	XXXXXXX

Para fins de análise da conta, é importante se atentar aos campos:

- REF-FAT - Referência da fatura;
- Sequencial - Chave da conta gerada;
- CONTR-BTCM - Contrato agrupador usado para faturar;
- UF-INST - Local do circuito;
- Circuito - Número da designação/terminal contratado;
- DESC-SERV - Descrição do serviço + velocidade;
- Natureza (D OU C) - Conta devedora ou conta credora;
- VLR BRUTO - Valor bruto do serviço;
- ICMS, ISS, PIS e COFINS - Verificar os impostos incidentes;
- DT-VENCTO - Data de vencimento da fatura.

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura - 2ª via | Detalhamento de fatura

Modelo de detalhamento de conta - Clientes oriundos da Globenet

	CLIENTE FATON	CNPJ	INFORMAÇÃO	CONTRATO SAC	UF DE INSTALAÇÃO	PRODUTO	SERVICE ORDER	ID DO CIRCUITO	CHARGE TYPE DESCRIPTION	VALOR CIRCUITO	MOEDA	PTAX 800	VALOR LÍQUIDO	MODALIDADE TRIBUTÁRIA	ALÍQUOTA PIS	VLR BRUTO	ALÍQUOTA COFINS	ALÍQUOTA ICMS	ALÍQUOTA ISS	VALOR DOS TRIBUTOS	VALOR BRUTO
000	xxxxxxxxxxxxxxxx	000000000	CNPJ00000000	4500XXXXX	xx	XXXXXXXXXX - Racks	XXX-XXXXX- XX-XXX	XXXXXXXX	XXXXXXX	000,00	BRL	[DD/MM/ANO] + 0,00	000,00	XXXXXXXXXX	0,000	000,00	0,000	0	0,00	000,00	000,00

Para fins de análise da conta, é importante se atentar aos campos:

- Contrato SAC - Contrato agrupador usado para faturar;
- UF de Instalação - Local do circuito;
- Produto - Descrição do serviço + velocidade;
- Service Order - Solicitação de serviço (Chamada de SOF);
- ID do circuito - Número do circuito;
- Charge Type Description - Tipo de Cobrança;
- Moeda - Em R\$;
- PTAX 800 - Taxa de câmbio;
- Valor Líquido;
- Modalidade Tributária - Tipo de serviço (Telecom ou Não Telecom) e impostos inclusos;
- Alíquotas PIS, COFINS, ICMS e ISS - Verificar os impostos incidentes;
- Valor dos Tributos;
- Valor Bruto.

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura - 2ª via | Detalhamento de fatura

Modelo de fatura

Campos necessários:

- Contrato agrupador;
- Valor faturado.

Fatura: xxxxxxxxxxxx
Contrato Agrupador: XXXXXXXX - 1ª via

Demonstrativo da fatura	Valor
SERVIÇO CENTRAL DE FTTP	112,33
SERVIÇOS DA BRT CMM	112,33
<hr/>	
Valor a pagar	112,33

Dúvidas ou mais informações? Acesse www.vtal.com.br

Data do vencimento: **20/11/2021**
Valor da sua conta: **112,33**

Números de seu telefone: Z000-0000
Mês de referência: Novembro 2021
Data de emissão: 18/10/2021

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura - Prorrogação.

Ao selecionar Prorrogação de Fatura, você poderá escolher entre um pedido individual ou massivo (múltiplas faturas). Para o caso de fatura individual, marcar no campo quantidade de faturas, a opção 1 e, preencher os campos contrato agrupador, ano mês da fatura e valor faturado.

Exemplos destes dados, podem ser observados numa fatura anterior que você possua. Vide modelo de fatura. [AQUI >](#)

Informar o motivo da prorrogação e a data de prorrogação solicitada. Após o preenchimento, clicar em Enviar. Você receberá um e-mail com o número da solicitação.

The screenshot displays the 'Solicitações de Fatura' (Bill Requests) form on the Vtal portal. The form is divided into several sections:

- Logo:** Vtal logo at the top left.
- Solicitações de Fatura:** A list of request types: 'Realizar solicitações de: Prorrogação de Fatura, 2a via, Detalhamento de Fatura, Contestação de Fatura'. The 'Prorrogação de Fatura' option is selected.
- ID Solicitação:** A field for the request ID, currently empty.
- *Pedido de Fatura:** A dropdown menu with 'Prorrogação de Fatura' selected.
- *CNPJ Raiz:** A field for the root CNPJ, with instructions: '8 dígitos. Somente números. Favor não utilizar . e /'. The field is empty.
- Contrato Agrupador:** A field for the grouped contract, currently empty.
- *E-mail do cliente para recebimento de retorno:** A field for the client's return email, currently empty.
- E-mails adicionais:** A field for additional emails, with instructions: 'Favor separar os e-mails por vírgula (,)', currently empty.
- *Ano mês da Fatura - Fatura #1:** A field for the invoice year and month, with instructions: 'Indicar o ano e mês da fatura no seguinte formato: ANO-MÊS. Ex: 202101'. The field is empty.
- *Valor Faturado - Fatura #1:** A field for the invoice value, currently empty.
- *Motivo de Prorrogação de Vencimento:** A radio button selection with three options: 'Débito Automático não Realizado', 'Recebimento de Conta após o Vencimento', and 'Não Recebimento de Conta (E-mail Divergente)'. The first option is selected.
- *Data de Prorrogação Solicitada:** A date field with a dropdown arrow, currently empty.
- Observação:** A text area for observations, with instructions: 'Neste campo, inclua quaisquer observações ou considerações que você deseje fazer sobre a sua solicitação'. The field is empty.
- Anexos (Inclua aqui a Lista de Circuitos e Valores):** A section for attachments, with a '+ Adicionar novos arquivos' button.
- Enviar:** An orange button to submit the request.
- *Quantidade de Faturas:** A field for the number of bills, currently empty.

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura - Prorrogação.

Para múltiplas faturas (2 ou mais), preencher os dados do formulário, e, no campo quantidade de faturas, escolher uma das opções e, informar para cada solicitação, contrato agrupador, ano mês da fatura e valor faturado.

Exemplos deste dados, podem ser observados numa fatura anterior que você possui. Vide modelo de fatura. [AQUI >](#)

Informar o motivo da prorrogação e a data de prorrogação solicitada.

Após o preenchimento, clicar em Enviar. Você receberá um e-mail com o número da solicitação.

The screenshot displays the 'Solicitações de Fatura' form on the V-tal portal. The form is divided into several sections:

- Header:** V-tal logo and 'Solicitações de Fatura' title with a list of options: 'Realizar solicitações de: Prorrogação de Fatura, 2a via, Detalhamento de Fatura, Contestação de Fatura'.
- ID Solicitação:** A field for the request ID, currently empty.
- *Pedido de Fatura:** A dropdown menu with 'Prorrogação de Fatura' selected.
- *CNPJ Raiz:** A field for the 8-digit CNPJ root, with instructions 'Somente números' and 'Favor não utilizar . e /'.
- Contrato Agrupador:** A field for the contract grouping, currently empty.
- *E-mail do cliente para recebimento de retorno:** A field for the client's return email, currently empty.
- E-mails adicionais:** A field for additional emails, with instructions 'Favor separar os e-mails por vírgula (,)', currently empty.
- *Quantidade de Faturas:** A dropdown menu with '2' selected.
- *Ano mês da Fatura - Fatura #1:** A field for the first bill's year and month, with instructions 'Indicar o ano e mês da fatura no seguinte formato: ANO-MÊS' and 'Ex: 202101'.
- *Valor Faturado - Fatura #1:** A field for the first bill's value, currently empty.
- *Ano mês da Fatura - Fatura #2:** A field for the second bill's year and month, with instructions 'Indicar o ano e mês da fatura no seguinte formato: ANO-MÊS' and 'Ex: 202101'.
- *Valor Faturado - Fatura #2:** A field for the second bill's value, currently empty.
- *Motivo de Prorrogação de Vencimento:** Radio buttons for 'Débito Automático não Realizado', 'Recebimento de Conta após o Vencimento', and 'Não Recebimento de Conta (E-mail Divergente)'. The first option is selected.
- *Data de Prorrogação Solicitada:** A date field with a dropdown arrow, currently empty.
- Observação:** A text area for observations, with instructions 'Neste campo, inclua quaisquer observações ou considerações que você deseje fazer sobre a sua solicitação', currently empty.
- Anexos:** A section for attachments, with instructions '(Inclua aqui a Lista de Circuitos e Valores)' and a button '+ Adicionar novos arquivos'.
- Enviar:** An orange button at the bottom right to submit the form.

Portal do Cliente

Solicitações de Fatura - Contestação.

Ao selecionar **Contestação de Fatura** basta preencher os campos requisitados, anexar o detalhamento de faturas, o qual você recebe junto com sua fatura, [VIDE MODELO >](#) e, [clientes oriundos da Globenet](#)), fazendo as marcações das contas a contestar, e, clicar em enviar.

Para todos os casos você receberá um e-mail com o número da solicitação.

vtal

Solicitações de Fatura
Realizar solicitações de:
Prorrogação de Fatura, 2a via,
Detalhamento de Fatura,
Contestação de Fatura

***Pedido de Fatura**

Contestação de Fatura

***CNPJ Raiz**
8 dígitos
Somente números
Favor não utilizar . e /

Digite aqui ...

Contrato Agrupador

Digite aqui ...

***E-mail do cliente para recebimento de retorno**

Digite aqui ...

E-mails adicionais
Favor separar os e-mails por vírgula (,)

Digite aqui ...

***Motivo de Contestação**

- Cobrança em duplicidade
- Juros e Multa
- Negociação
- Reajuste incorreto
- Serviço já cancelado
- Serviço não reconhecido
- Tarifa, preço ou fatura incorreta

***Quantidade de Faturas Contestadas**

Digite aqui ...

***Valor Total da Contestação**

Digite aqui ...

***Referência das Faturas Contestadas**
Preencha esse campos com as referências das faturas contestadas.
Indicar o ano e mês da fatura no seguinte formato: ANO-MÊS
Ex: 202101

Separar as referências por ";"

Digite aqui ...

***Descrição da Contestação**
Descreva brevemente o problema encontrado em suas faturas.

Digite aqui ...

***Faturas Contestadas**
Anexe aqui as faturas que estão sendo contestadas.

+ Adicionar novos arquivos

Enviar

Portal do Cliente

Cancelamento de Produto V.tal

Insira as informações para o circuito (DADOS) a ser retirado/cancelado.
E, clicar em abrir solicitação de retirada.

Retirada: para circuitos já instalados.

Cancelamento: para circuitos contratados mas que ainda não foram instalados.

The screenshot displays the 'Retirada/Cancelamento de Circuitos' form on the V.tal portal. The form is divided into several sections:

- Solicitação:** Includes radio buttons for 'Retirada' and 'Cancelamento'. Below it, 'Dados da Empresa' contains fields for '*Nome da empresa', '*CNPJ da Empresa', and '*Telefone da Empresa' (with a country code dropdown and a phone number field).
- *E-mail para recebimento de atualizações do andamento da solicitação:** A text input field.
- 2º E-mail para recebimento de atualizações do andamento da solicitação (opcional):** A text input field.
- Outros e-mails para recebimento de atualizações do andamento da solicitação (opcional):** A text input field with a note 'Favor separar os e-mails por vírgula (,)'.
- Dados do Cliente Atendido:** Includes a field for 'Cliente atendido' and 'Nome do Contato - Cliente'.
- Telefone de Contato - Cliente:** A field with a country code dropdown and a phone number field.
- E-mail de contato - cliente:** A text input field.
- Dados para Retirada/Cancelamento:** Includes a field for '*Circuito (Local + N° do Circuito)' with a note 'Atenção: somente inserir 1 circuito por solicitação.' and a dropdown for '*Motivo de Retirada/Cancelamento'.
- Anexo (opcional):** A button '+ Adicionar novos arquivos'.
- Observações e comentários (opcional):** A large text area.

At the bottom right, there is a button 'Abrir solicitação de Retirada' and a disclaimer: 'Nunca envie senhas ou dados confidenciais por meio de formulários desconhecidos. Certifique-se de que este formulário foi gerado por sua empresa ou por uma empresa confiável.' Below the disclaimer are links for 'Denunciar abuso' and 'Termos e condições'.

Portal do Cliente

SAC – Elogios, Reclamações e Sugestões

Preencher os dados solicitados, e, no campo tema da solicitação, escolher a opção desejada. Descrever o relato no campo sugestão/reclamação. E, clicar em enviar.

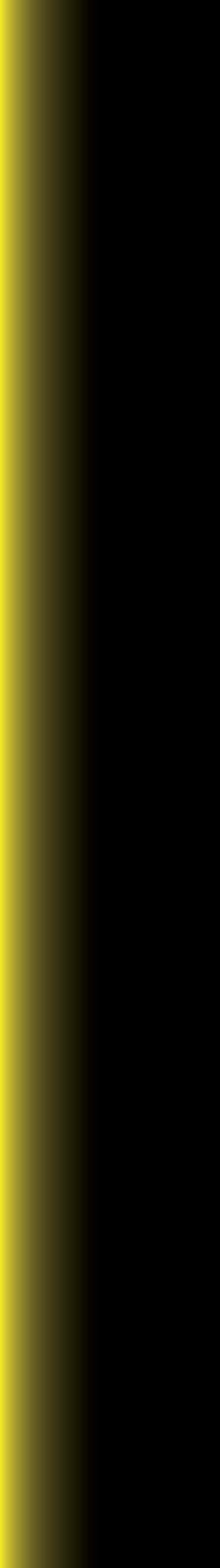
The image shows a screenshot of the V.tal SAC portal. The form is titled "SAC V.tal" and includes the following fields:

- *Empresa: Digite aqui ...
- *CNPJ da Empresa: Digite aqui ...
- *Seu Nome: Digite aqui ...
- *Seu E-mail: Digite aqui ...
- *Seu Telefone: (99) 99999-9999
- *Tema da solicitação: Escolha uma opção (dropdown menu)
- *Sugestão/Reclamação: Digite aqui ...
- Anexo (opcional): + Adicionar novos arquivos

The dropdown menu for "Tema da solicitação" is open, showing the following options:

- Escolha uma opção
- Escolha uma opção
- Contratação de produtos
- Ativação de produto
- Financeiro / faturamento
- Contrato
- Suporte Técnico Avançado (instabilidade de rede / circuito)
- Outro

At the bottom of the form, there is a blue "Enviar" button and a disclaimer: "Nunca envie senhas ou dados confidenciais por meio de formulários desconhecidos. Certifique-se de que este formulário foi gerado por sua empresa ou por uma empresa confiável. [Desusar privacidade](#) [Termos e condições](#)".



V·tal

O futuro passa por aqui