

## FAQ CARTÃO DE CRÉDITO

### **1 - Como faço para contratar o plano no cartão de crédito?**

As ofertas "Nextel Controle Cartão de Crédito" são exclusivas para pagamento via cartão de crédito. Os planos podem ser contratados em todos os canais de vendas da Nextel, presenciais (Lojas) e (Tele vendas)

### **2 – Posso trocar o cartão de crédito cadastrado?**

Sim. Caso queira trocar o cartão de crédito onde é debitado mensalmente o valor do seu plano, basta entrar em contato com \*613, passar os novos dados e solicitar a alteração.

### **3 - O que devo fazer em caso de perda, furto ou roubo do meu cartão de crédito?**

Nesses casos, você deverá entrar em contato com a administradora do seu cartão para suspensão e solicitação de um novo. Assim que tiver informação do novo cartão, deverá entrar em contato com a Nextel pelo \*613 para atualização dos dados.

### **4 - Como descubro o saldo do plano que tenho disponível?**

A consulta de saldo disponível poderá ser feita através do \*613, pelo site ou pelo aplicativo Meu Nextel.

### **5 - Como faço para contratar saldo extra?**

Após o consumo da franquia de minutos do plano, para continuar falando você poderá contratar a Recarga Nextel através do \*613 com pagamento no Cartão de Crédito ou através de todas as Lojas Nextel, Pontos de Venda (farmácias, bancas, lanchonetes, mercados, etc) ou ainda em qualquer agência, caixa eletrônico e site dos bancos Itaú ou Bradesco.

Após o consumo da franquia de Internet haverá a redução da velocidade de navegação para 64kbps. A velocidade padrão será restabelecida no início do próximo ciclo.

### **6 - O que fazer se recebo SMS informando que o pagamento não foi realizado?**

Você deverá entrar em contato com a administradora do seu cartão de crédito para solucionar o problema e tentar novamente o lançamento optar por fazer o lançamento em outro cartão de crédito.

### **7 - Como faço para retirar o cartão de crédito como meio de pagamento?**

Uma vez aderindo ao plano com pagamento via cartão de crédito não será possível alterar a forma de pagamento. Caso isso seja desejado, será necessário realizar o cancelamento do contrato e ativação de uma nova linha com recebimento de fatura/boleto. Para contratar um plano com pagamento via boleto será necessária avaliação de crédito.

### **8 - Como consulto o relatório detalhado de chamadas?**

As informações de consumo poderão ser consultadas através do \*613, pelo site e pelo aplicativo Meu Nextel. O detalhamento de chamadas poderá ser solicitado pelo 1050.

### **9 - Posso usar um cartão de crédito Pré-Pago?**

Sim, os cartões de Crédito Pré-Pagos poderão ser utilizados.

### **10 - Posso usar um cartão de crédito de terceiros?**

Sim, para contratar um dos planos Cartão de Crédito deverão ser atendidas as seguintes regras:

1. Vendas com pagamento com cartão de terceiros:
  - 1.1. O uso de cartão de crédito de terceiros, é permitido somente nos canais presenciais (Lojas Próprias e Varejo) e devem ser utilizados de acordo com as condições abaixo:
    - O cliente (titular da compra) deve ser parentesco (1º grau) com o proprietário do cartão de crédito utilizado na compra.
    - O proprietário do cartão deve estar presente no momento da compra.
    - É necessária a apresentação de documentação que comprove o parentesco (exemplo: RG, certidão de nascimento e certidão de casamento). Em caso de clientes novos, a cópia desta documentação deverá ser anexada ao pedido físico.

### **11 - Se o meu cartão de crédito não tiver mais limite, o que faço?**

Você poderá optar por fazer o lançamento em outro cartão de crédito. Para efetuar a troca das informações é só entrar em contato através do \*613.

**12 - Preciso contratar o plano todo mês para renovar meu saldo?**

Não. A mensalidade referente ao plano "Nextel Controle Cartão de Crédito" será lançada automaticamente todo mês na fatura do cartão de crédito do cliente.

**13 – Quantas linhas podem ser contratadas no mesmo cartão de crédito?**

Existe um limite de até 02 (duas) linhas no mesmo cartão de crédito por cliente.

**14 - O mesmo cartão poderá ser utilizado para planos de usuários diferentes?**

Sim, porem existe um limite de até 02 (duas) linhas no mesmo cartão de crédito.

**15 - Ligações a cobrar podem ser recebidas normalmente?**

Sim, ligações locais recebidas a cobrar serão descontadas da franquia do plano. Para receber Ligações de Longa Distância a cobrar será necessário crédito da recarga.

**16 – Os planos Controle cartão de Crédito estão disponíveis para a Portabilidade?**

Sim. Basta solicitar a portabilidade para a Nextel no momento da contratação do plano.

**17- É possível receber fatura destes planos?**

Não será enviada para residência do cliente uma fatura em nome da Nextel cobrando a mensalidade referente ao plano no cartão de crédito. Caso deseje, o cliente poderá solicitar o relatório detalhado de chamadas através do 1050.

**18 – Quais as bandeiras de cartão disponíveis para esse plano?**

Serão aceitas as seguintes bandeiras de cartão de crédito: VISA, MASTER, AMEX, DINERS, ELO, DISCOVER, JCB e AURA.

**19 – Hoje tenho um plano da Nextel e pago através de fatura, posso colocar no cartão de crédito?**

Apenas os planos "Controle Cartão de Crédito" possuem pagamento exclusivo via cartão de crédito, os demais planos não possuem esta característica, porem caso o cliente deseje não se preocupar com a data do pagamento poderá cadastrar seu plano em débito automático.

**20 – Quais as principais vantagens desse plano?**

- Sem burocracia, não é preciso comprovação de renda.
- Sem avaliação de crédito.
- Mais praticidade: não precisa se preocupar em pagar o boleto.