

# Manual de Remuneração

## **CANAL AGENTE AUTORIZADO LOJAS**

### **9.5 Carrossel Linha Móvel**

Para todas as vendas de produtos Móveis (Titular e Dependentes), ocorrerá a monitoria do ciclo de vida do cliente dentro de nossa base de clientes Pós-pago, nos produtos Voz e Dados.

- a) A partir de uma nova venda (Ativação ou Migração Pré para Pós), é analisado se houve cancelamento voluntário/involuntário de uma linha (NTC) entre o período de 30 (trinta) dias corridos que antecederam essa nova ativação/migração e os 30 (trinta) dias corridos posteriores;



- b) Havendo um cancelamento de linha (NTC) dentro do prazo de monitoramento (D-30 e D+30) no mesmo segmento de produto (Voz ou Dados), as novas vendas são consideradas como Carrossel de acordo com os cenários e regras a seguir:

#### **1. Cenários de Carrossel Linha (NTC):**

- a. Migração de Pós-Pago para Pré-Pago, seguido de Migração de Pré-Pago para Pós-Pago para mesma linha (NTC) do mesmo CPF;
- b. Migração de Pós-Pago para Pré-Pago, seguido de Migração de Pré-Pago para Pós-Pago para mesma linha (NTC) em diferentes CPF.

#### **2. Cenários de Carrossel CPF:**

- a. Ativação/Migração Pré-Pago para Pós-Pago seguida de Cancelamento de Linhas (NTC's) do mesmo CPF;
- b. Cancelamento/Migração de Pós-Pago para Pré-Pago seguido de Ativação/ Migração Pré-Pago para Pós-Pago de Linhas (NTC's) do mesmo CPF;
- c. Cancelamento (linha 1) seguido de nova Ativação (linha 2) no mesmo CPF não é considerada Carrossel caso o cancelamento da linha 1 ocorra em até 7 dias corridos da data de ativação com o motivo “Cancelar Venda”.

- c) Serão considerados como cancelamento os seguintes eventos: Cancelamento Voluntário ou Involuntário de linhas nos planos Pós-pago e Migração de Pós-pago para Pré-Pago (migração de Controle para Pré ou Conta para Pré).
- d) As regras de estorno para os eventos caracterizados como Carrossel podem seguir as seguintes ações:
- e) Regras

Os eventos caracterizados como Carrossel podem sofrer as seguintes ações:

**1. Não Remuneração da nova ativação/migração Pós-Pago (Ativação após o Cancelamento)**

- a. Na apuração de comissionamento para a nova ativação/migração, é verificado se nos 30 (trinta) dias corridos anteriores ocorreu algum cancelamento de NTC no Plano Pós Pago e/ou Migração para Pré-Pago, conforme cenários de Carrossel definidos acima, quando há identificação através desta, a nova linha ativada/migrada não é remunerada;
- b. Em caso de mais de uma nova ativação/migração para o CPF, não é remunerado, as novas ativações/migrações, somente a mesma quantidade numérica de linhas canceladas no período de monitoria (1 Cancelamento = 1 Não pagamento), a definição pela linha a não ser remunerada é aleatória;

**1.1 Cenários de não remuneração:**

- **Cenário 1:** Cliente possui 3 linhas antigas no CPF e ativou/migrou uma nova linha e, antes da nova ativação, cancelou uma linha do mesmo produto (D-30) neste CPF, de acordo com o modelo, não se remunera a nova linha ativada;
- **Cenário 2:** Cliente possui 3 linhas antigas no CPF e ativou/migrou 2 novas linhas e, antes da nova ativação, cancelou uma linha do mesmo produto (D-30) neste CPF, de acordo com o modelo, não se remunera apenas o mesmo número de linhas canceladas;
- **Cenário 3:** Cliente ativa 3 linhas em seu CPF e antes mesmo do Agente Autorizado ser remunerado, cancela uma das linhas ativadas, neste cenário a linha cancelada não é remunerada por regra de não pagamento com cancelamento em até 30 (trinta) dias corridos;
- **Cenário 4:** A partir do evento de Migração Pré para Pós, é analisado se antes do evento de remuneração houve migração de plataforma Pós para Pré da mesma linha (NTC) para o mesmo CPF ou CPFs diferentes nos 30 (trinta) dias que antecederam essa nova Migração de Pré para Pós. Havendo uma migração de linha dentro do prazo de monitoramento para a linha (NTC), a Migração não é remunerada e marcada como Carrossel;

É considerada na avaliação toda Migração de Plataforma: Migração de Pós para Pré e posterior Migração de Pré para Pós.

**2. Estorno de Remuneração após pagamento da comissão: Cancelamento após a Ativação**

- a. Após a realização do pagamento da ativação/migração, se ocorrer um cancelamento de uma linha no Plano Pós Pago e/ou Migração para Pré-Pago em até 30 (trinta) dias corridos após a ativação/migração remunerada conforme cenários de Carrossel definidos acima, o valor de comissão referente à ativação/migração remunerada é estornado em 100%;

- 
- b. Em caso de mais de uma nova ativação/migração para o CPF, estornaremos das novas ativações/migrações somente a mesma quantidade numérica de linhas canceladas no período de monitoria (1 Cancelamento = 1 Estorno), a definição pela linha a ser estornada é aleatória;

## **2.2 Cenários de estorno:**

- **Cenário 1:** Cliente possui 3 linhas antigas no CPF e ativou uma nova linha. Porém, após a remuneração da nova venda ao parceiro, cliente cancelou uma linha da mesma plataforma (D+30) neste CPF, de acordo com o modelo, estorna-se a nova linha ativada;
- **Cenário 2:** Cliente possui 3 linhas antigas no CPF e ativou/migrou 2 novas linhas e, antes da nova ativação, cancelou uma linha do mesmo produto (D-30) neste CPF, de acordo com o modelo, estorna-se apenas o mesmo número de linhas canceladas;
- **Cenário 3:** Cliente ativa 3 linhas em seu CPF e após o Agente Autorizado ser remunerado, cancela uma das linhas ativadas, neste cenário a linha 3 cancelada não é remunerada por regra de não pagamento com cancelamento em até 30 (trinta) dias corridos.

## **2.3 Definições gerais:**

O cenário de Migração de Plano Conta ou Controle para a Plataforma de Pré-Pago configura-se em um cancelamento de Pós-Pago, ou seja, o CPF deste Cliente também entra na monitoria de D-30 / D+30.

## **9.6 Carrossel Produto Residencial**

Para todas as vendas de produtos Claro Residencial, ocorrerá a monitoria e análise do contrato instalado e caso incorra em algum dos cenários listados abaixo o contrato será classificado como Carrossel de produto Residencial, e terá sua Comissão estornada ou não remunerada:

- a) Cenários de Carrossel visão CPF/CNPJ:
  1. Cancelamento seguido de nova Instalação em até 90 dias, para mesmo CPF/CNPJ na mesma Cidade (código IBGE): a nova Instalação não será remunerada;
  2. Instalação seguida de Cancelamento em até 90 dias, para mesmo CPF/CNPJ na mesma Cidade (código IBGE): a instalação terá seu comissionamento estornado.
- b) Cenários de Carrossel visão Domicílio:
  1. Cancelamento seguido de nova Instalação, em até 7 dias corridos, no mesmo Domicílio, com relacionamento entre os clientes, onde deveria ter ocorrido a reconexão do contrato Cancelado: a nova Instalação não é remunerada;
  2. Instalação seguida de Cancelamento, em até 30 dias corridos, no mesmo Domicílio com relacionamento entre os clientes: a Instalação tem seu comissionamento estornado;
  3. Cancelamento seguindo de nova Instalação, em até 7 dias corridos, no mesmo Domicílio com inclusão de complemento e com relacionamento entre os clientes, onde deveria ter ocorrido a reconexão do contrato cancelado: a nova instalação não é remunerada;

- 
4. Instalação seguida de Cancelamento, em até 30 dias corridos, no mesmo Domicílio com inclusão de complemento e com relacionamento entre os clientes: a Instalação tem seu comissionamento estornado;
  5. Solicitação de mudança de endereço e na sequência uma nova venda para mesmo CPF ou diferente (nova aquisição) com o contrato no endereço destino da mudança de endereço da primeira solicitação, com ou sem inclusão de complemento e com relacionamento entre os clientes, em até 90 dias corridos da ação, não é remunerada ou é estornada;
  6. Solicitação de desconexão do contrato (abordagem da retenção) para o mesmo ou diferente CPF (nova venda) – no mesmo domicílio, com ou sem inclusão de complemento e com relacionamento entre os clientes, em até 90 dias corridos da ação de retenção, a nova instalação também não é remunerada ou é estornada
  7. Solicitação de desconexão do contrato (abordagem da retenção) para o mesmo ou diferente CPF (nova venda) – no mesmo domicílio, com ou sem inclusão de complemento e com relacionamento entre os clientes, em até 90 dias da ação de retenção, a nova instalação também não será remunerada ou será estornada