Connect Cloud

Guia do Franqueado

Como entrar e gerenciar os números e pagamentos da sua unidade.

Portal do franqueado · Sem senha

No portal você acompanha seus números de WhatsApp e contas de Instagram, reconecta quando precisar, consulta faturas, troca o cartão e contrata outro número.

Entre por este endereço:
app.connectcloudapi.com/franqueado/entrar
Toque no endereço para abrir no celular ou no computador.

1. Como entrar no portal

1. **Abra o endereço acima**
   Em Seu e-mail, informe **o mesmo e-mail usado no pagamento do seu número**.

2. **Toque em** Receber link de acesso
   Você não precisa criar nem lembrar uma senha.

3. **Abra seu e-mail e toque no link recebido**
   O link vale **15 minutos** e funciona **uma vez**. Use o link mais recente.

4. **Pronto: veja seus números**
   Se seu e-mail paga números em mais de uma rede, aparece Escolha a rede. Selecione a rede que quer consultar.

Ainda vai ativar o primeiro número?
Primeiro use o link enviado pela franqueadora para pagar o canal. Depois da confirmação do pagamento, o e-mail informado passa a permitir o acesso ao portal. Veja a página 5.

PORTAL DO FRANQUEADO

Seus números, num lugar só

Ao entrar, abra **Meus números** para conferir o que está funcionando e o que precisa de atenção.

No celular

Use **Meus números** e **Pagamento** na parte de baixo da tela. Para contratar, toque em **+ Contratar novo número** na lista.

No computador

Use o menu lateral: **Meus números**, **Contratar número** e **Pagamento**.

2. Entenda a situação de cada número

O que aparece	O que fazer
Funcionando	O número está conectado e pode ser usado pelo sistema da rede.
Falta conectar	Toque em **Conectar agora** e siga os passos da Meta.
Desconectado	Toque em **Reconectar** no número ou em **Reconectar agora** no aviso.
Precisa de atenção	Leia o motivo mostrado na tela e fale com sua franqueadora, se necessário.
Pagamento atrasado	Regularize a fatura. Confira na tela a data prevista para a pausa.
Pausado: pagamento pendente	Toque em **Pagar agora**. O canal volta após a confirmação do pagamento; reconecte se a tela pedir.
Cancelado: funciona até...	Confira a data do fim. Se mudar de ideia antes dela, use **Manter número**.

3. Como reconectar

1. **Escolha o número e toque em Reconectar**
   Se estiver pausado por pagamento, pague primeiro.
2. **Siga a conexão na janela da Meta**
   Entre na conta de Facebook ou Instagram solicitada e confirme as permissões e o número.
3. **Toque em Voltar ao Portal do franqueado**
   Confira novamente a situação em **Meus números**.

Pagamentos e faturas

Abra **Pagamento** no menu para consultar o cartão, os valores mensais e as faturas.

4. Ver valores e baixar faturas

1. **Confira O que você paga por mês**
   A tela mostra o valor e a próxima cobrança de cada número, além do total mensal.
2. **Abra Faturas e notas fiscais**
   As faturas dos últimos **12 meses** aparecem na lista. Toque em **Fatura** para abrir ou baixar.
3. **Se houver uma fatura em aberto, toque em Pagar**
   Conclua o pagamento na página segura que abrir.

> **Cada número tem a própria cobrança**
> Cada número tem sua fatura e sua data de cobrança. A tela soma o total mensal, mas não junta as faturas. A nota fiscal de cada fatura chega no seu e-mail em até **5 dias úteis**.

5. Trocar o cartão

1. **Em Cartão, toque em Trocar cartão**
   Se aparecer mais de um cartão, confira os números indicados em **Usado em**.
2. **Informe o novo cartão na página segura da Stripe**
   Ao terminar, volte ao portal e confira a atualização.

O novo cartão vale para os números ligados ao cartão que você trocou. Se houver fatura em aberto, ela poderá ser cobrada novamente no cartão novo.

6. Cancelar um número

Em **Pagamento**, toque em **Escolher número para cancelar**, escolha o número, confira as condições e confirme em **Cancelar número**.

- **Pagamento em dia:** funciona até o fim do período já pago. Não há devolução automática do período em curso. Antes da data final, **Manter número** desfaz o cancelamento.
- **Pagamento atrasado ou pausado:** a cobrança em aberto é anulada e o número para na hora.
- A franqueadora é avisada. Para pedir devolução por arrependimento em até 7 dias da contratação, fale com o suporte da Connect Cloud.

Contratar outro número

Já tem um número ativo na rede? Você pode contratar outro pelo portal, dentro do limite autorizado pela franqueadora.

7. Escolher, pagar e conectar

1. **Em Meus números, toque em + Contratar novo número**
   No computador, você também pode usar **Contratar número** no menu.
2. **Escolha o tipo e informe o Nome do número**
   Escolha WhatsApp ou Instagram, conforme as opções disponíveis. O nome ajuda sua franqueadora a identificar a unidade.
3. **Confira o valor e o cartão**
   Veja a mensalidade do novo número e o novo total mensal antes de confirmar.
4. **Toque em Pagar e conectar**
   A cobrança usa o cartão salvo. Se o banco pedir confirmação ou recusar, siga as instruções na página segura da Stripe.
5. **Depois da aprovação, conecte o número**
   Siga os passos da Meta. O número fica na organização da sua franqueadora e aparece no portal.

Se usar outro cartão durante a contratação

Leia o aviso da tela: esse cartão passa a ser usado nos seus outros números. Confira antes de confirmar.

Quando não consigo contratar?

- **No limite:** o padrão é até **2 números de WhatsApp e 2 contas de Instagram**. Sua franqueadora pode ajustar seu limite.
- **Número pausado:** regularize o pagamento antes de contratar outro.
- **Pagamento não concluído:** use **Continuar pagamento** ou **Desistir** na contratação que já está aberta.
- **Sem número ativo ou rede indisponível:** fale com sua franqueadora para receber orientação.

Confira sempre o preço mostrado no portal

A mensalidade segue o preço da sua rede. As mensagens cobradas pela Meta são pagas à parte, na conta da Meta do número.

PRIMEIRA ATIVAÇÃO

Ainda não ativou sua unidade?

O primeiro número começa pelo link enviado pela franqueadora. Nele você paga o canal e conecta o WhatsApp da unidade.

8. Pagar o primeiro canal

1. **Abra o link da franqueadora**
   Confira o nome da rede, da unidade e o valor mensal. Se o link estiver vencido, peça outro.
2. **Toque em Pagar ... por mês**
   Na página da Stripe, preencha cartão, e-mail e os dados solicitados para a cobrança.
3. **Guarde o e-mail usado no pagamento**
   Ele será seu acesso ao portal. Espere a confirmação e prossiga para conectar.

9. Escolher como conectar o WhatsApp

Continuar usando o app

Escolha se você já atende pelo **WhatsApp Business do celular** e quer continuar usando o aplicativo junto com o sistema.

Número só para o sistema

Escolha para um número dedicado ao sistema da rede, sem usar o WhatsApp no aplicativo do celular.

1. **Leia as orientações e toque em Conectar**
   Entre com seu Facebook na janela da Meta e confira a empresa e o número.
2. **Confirme a conexão**
   Com o app, siga a confirmação no WhatsApp Business e leia o QR code quando solicitado. No número dedicado, confirme o código por SMS ou ligação.
3. **Confira a confirmação na tela**
   Depois, abra o portal pelo endereço da página 1 e peça o link usando o e-mail do pagamento.

Antes de escolher um número dedicado

Se já houver WhatsApp nesse número, leia os avisos da Meta antes de continuar: a opção dedicada pode exigir apagar a conta do app, com perda das conversas. Para manter o aplicativo, escolha **Continuar usando o app**.

Prefira abrir o link no computador e deixar o celular livre para confirmar. No celular, use Chrome ou Safari; se o link abrir dentro do WhatsApp, escolha abrir no navegador.

AJUDA E SEGURANÇA

Resolva as dúvidas mais comuns

O que aconteceu	Como resolver
O e-mail de acesso não chegou	Confira spam e o e-mail usado no pagamento. Quando liberar, toque em **Mandar de novo**. A confirmação da tela não garante que há um número vinculado àquele e-mail.
O link venceu ou já foi usado	Volte à entrada do portal e peça outro. Abra o e-mail mais recente: cada link vale 15 minutos e funciona uma vez.
Paguei com outro e-mail ou perdi acesso a ele	Fale com sua franqueadora ou com o suporte da Connect Cloud. O acesso depende do e-mail do pagamento.
Não aparecem meus números	Confira o e-mail e a rede escolhida. Se houver mais de uma rede, use **Trocar de rede**. Persistindo, fale com sua franqueadora.
Paguei, mas a tela ainda não atualizou	Aguarde alguns minutos e atualize. Evite iniciar outro pagamento enquanto a confirmação está sendo processada.
A conexão deu erro	Use **Tentar de novo** quando aparecer e consulte a Central de ajuda no endereço abaixo.
O portal pediu para entrar de novo	Depois de **12 horas sem uso**, peça outro link de acesso. Não é preciso recuperar senha.

10. Cuide do seu acesso

- **Não encaminhe o link de entrada.** Ele dá acesso aos números e pagamentos ligados ao seu e-mail.
- Em celular ou computador de outra pessoa, toque em **Sair** quando terminar.
- Preencha o cartão na página segura da Stripe. Não envie cartão, senha ou código por mensagem.
- Se continuar com o WhatsApp Business no celular, abra o app regularmente e siga os avisos da Meta para manter a conexão.

> **Quem pode ajudar?**
> Para dúvidas do dia a dia, limites, nome do número e uso no sistema da rede, fale com sua **franqueadora**. Para problemas de acesso ou cobrança, procure a franqueadora ou o **suporte da Connect Cloud**.

Central de ajuda: app.connectcloudapi.com/ajuda

Erro ao conectar: app.connectcloudapi.com/ajuda/conectar/deu-erro