



# Manual do **CLIENTE**



Pág.	
3	Contrato e data de vencimento.
3	Central do Assinante.
4	Pagamento via cartão de crédito.
5	Boleto.
5	Como realizar a ativação do Interfone Físico.
6	O que é Interfone Inteligente.
7	Como solicitar a ativação do seu Interfone Inteligente?
8	Uso correto do equipamento.
9	Troca de Cômodo.
9	Visita Técnica.
10	Recomendações e características técnicas para adquirir roteadores.
11	Aquisição de Tags.
11	Entre em contato.

---

# Contrato e data de vencimento

Os planos de internet oferecidos pela Loomy não têm período de fidelidade, sendo assim você pode cancelar a qualquer momento.

A data de vencimento deve ser escolhida pelo cliente, de acordo com as datas disponíveis no sistema, que são: 5/10/15/20/25

---

# Central do Assinante

A Central do Assinante é uma plataforma dedicada ao cliente Loomy. Através dela é possível:

- Analisar seu contrato ativo
- Solicitar 2ª via do boleto
- Efetuar o pagamento via Cartão de Crédito

Você pode baixar o aplicativo da Central do Assinante em seu aparelho Android ou acessar a plataforma através do seu navegador.

[Clique aqui!](#)

Para acessar basta colocar login (e-mail) e senha (seu CPF).

Caso não consiga acessar, entre em contato com nossa equipe de atendimento.

Central de Atendimento



4020-5322

WhatsApp



(11) 4020-5322

**Loomy**  
Smart Solutions

# Pagamento via cartão de crédito

Para realizar o pagamento por cartão de crédito, basta seguir os passos abaixo:

1. Acesse seu aplicativo da Central do Assinante ou acesse a plataforma através do seu navegador;
2. Insira seus dados: Login (e-mail) e senha (seu CPF);
3. Ao acessar a Central do Assinante, clique em "Pagar com cartão de crédito". Mas atenção, só será possível realizar o cadastro do cartão, caso exista faturas em aberto. Caso não exista, precisaremos aguardar até que a fatura seja gerada;
4. Insira os dados do seu cartão de crédito e role a tela até o final;
5. Para manter a cobrança de forma recorrente, clique no botão "Habilitar cobrança com este cartão todo mês". Em seguida clique em efetuar pagamento.

## Boleto

O envio do boleto será feito pelo nosso financeiro no e-mail cadastrado.

Acesse a [Central do Assinante](#) e para solicitar a 2° via do boleto.

## Como realizar a ativação do Interfone Físico

Por padrão os condomínios são entregues com o interfone físico ativo. Recomendamos que você faça o teste e no caso de mal funcionamento, entre em contato com nossa equipe de atendimento. Iremos tomar as providências necessárias para resolver seu problema.



Caso precise de suporte, digite 99 em seu ramal.

\*Se seu interfone não estiver funcionando, entre em contato com nossa Central de Atendimento.

# O que é Interfone Inteligente

O serviço de Interfone Inteligente é um sistema vinculado a interfonia digital do condomínio que dispõem da praticidade de receber ou fazer ligações do seu celular a custo zero para a portaria ou para seus vizinhos de onde estiver: do shopping, da padaria ou até mesmo do outro lado do mundo.

**Uma infinidade de opções para disponibilizar para você mais segurança, conectividade e comodidade.**



Siga as instruções para utilização do seu Interfone Inteligente.

# Como solicitar a ativação do seu Interfone Inteligente?

Escaneie o QR CODE do panfleto que direcionará para a página de habilitação de seu Interfone Inteligente ou se preferir, acesse:

[www.loomy.com.br/lp](http://www.loomy.com.br/lp)



O prazo de habilitação de seu Interfone Inteligente é de até 5 dias uteis. Nossa equipe de suporte entrará em contato.

\*não é necessário visita técnica

# Uso correto do equipamento

Na sala da sua residência disponibilizamos um dispositivo inteligente, responsável pelo funcionamento do seu interfone e internet caso faça a contratação dela com a Loomy.

Ressaltamos que a intervenção ou danos causados por pessoas ou empresas não autorizadas pela Loomy, em qualquer equipamento ou cabeamento, poderá incorrer no mal funcionamento de seu interfone e a perda da garantia de todo sistema implantado.



## ATENÇÃO:

Para garantir um bom funcionamento desses serviços é **IMPORTANTE** seguir as recomendações a abaixo:

- Não desligue da tomada;
- Não desconecte o cabo;
- Não troque o dispositivo de tomada.

Cada morador é responsável pela não remoção, deslocamento ou mudança dos equipamentos instalados em seu apartamento.



**NÃO REMOVA**



---

## Troca de Cômodo

A Loomy realiza a ativação nos padrões da sua residência estabelecidos por sua construtora, mas caso o cliente deseje realizar a instalação em outro cômodo, realizamos a passagem do cabo de rede quando houver disponibilidade no apartamento. Esse serviço terá um custo de R\$ 150,00 e pode ser dividido em 3x no boleto bancário.

Se preferir, pode fazer a contratação de um técnico fora da Loomy para realizar o procedimento. Após a passagem do cabo o nosso técnico pode ir ao local realizar a crimpagem do cabo e a troca de cômodo do roteador.

---

## Visita Técnica

Não é necessário que o assinante esteja no local para receber a equipe técnica, porém é necessário alguém no local com idade superior a 18 anos para receber a equipe.

Não trabalhamos com horário agendado, apenas o dia e período (manhã e tarde). Não garantimos horário para visita.

# Recomendações e características técnicas para adquirir roteadores

Recomendamos adquirir Roteadores com padrão 802.11ac – Padrão AC;

Se precisar de uma cobertura maior, dê preferência aos roteadores compatíveis com Mesh como os apontados em nossa lista abaixo;

Não utilize repetidores de sinal!

Recursos adicionais que podem ou não ser interessantes de acordo com sua necessidade:

Controle dos Pais: Permite decidir quais sites podem ser visitados, por horário e dispositivos específicos;

QoS: Qualidade de serviço, capacidade de priorizar um tipo de serviço como a voz ou vídeo;

Controle de Banda: Controlar quanto do link de internet será compartilhado com cada dispositivo;

Mesh: Ótimo para distribuir o sinal em casas com vários cômodos e andares onde os roteadores comuns chegam com sinal baixo. Melhor alternativa aos repetidores de sinal.

Clique no link abaixo e veja alguns roteadores compatíveis que podem ser utilizados para distribuir o link da Loomy com qualidade na sua residência:

<https://suporte.loomy.com.br/recomendacoes-e-caracteristicas-tecnicas-para-adquirir-roteadores/>

# Aquisição de Tags

As Tags de acesso são entregues ao síndico responsável pelo condomínio no dia da entrega do empreendimento, e desta forma a Loomy não realiza a venda de Tags avulsas.

Gostaria de solicitar uma nova Tag ou não recebeu após a entrega? Entre em contato com o síndico do seu condomínio para mais informações.

\*Disponíveis para empreendimentos que possuem essa contratação.

## Entre em contato!

Duvidas? Não deixe de falar com a Loomy.

### WhatsApp

 (11) 4020-5322

### Central de Atendimento

 4020-5322

 [contato@loomy.com.br](mailto:contato@loomy.com.br)

### Siga a Loomy nas redes sociais!

 [loomy.brasil](https://www.instagram.com/loomy.brasil)

 [Loomy](https://www.facebook.com/loomy)

 [Loomy Smart Solutions](https://www.linkedin.com/company/loomy-smart-solutions)





**Loomy**  
Smart Solutions

[www.loomy.com.br](http://www.loomy.com.br)