

Perguntas e dúvidas frequentes do serviço Vivo Sounds

1. Quem pode assinar este serviço?

Este serviço é exclusivo para clientes Vivo Móvel. Para assinar, você precisa ter uma linha pré, pós ou controle.

2. Posso configurar diferentes sons para diferentes pessoas?

"Sim, é possível configurar sons diferentes para serem tocados para diferentes pessoas:

- Para todas as pessoas que ligarem para você;
- Para um número de celular específico;
- Para todas as pessoas de um grupo escolhido. (Configuração dos grupos disponível apenas através dos aplicativos Android e IOS ou acessando <http://sounds.vivo.com.br> pelo computador, celular ou ainda através do Wap).

É possível configurar até 25 sons diferentes para as suas chamadas."

3. Quanto tenho que pagar pelo serviço Vivo Sounds?

A assinatura do Vivo Sounds custa R\$ 3,49 por semana ou R\$10,99 por mês. Ao assinar o serviço você pode ativar sons à vontade sem custo adicional. Todos os sons no catálogo estão disponíveis e ilimitados.

4. Quantas vezes posso alterar a configuração dos meus sons?

Você pode alterar a configuração dos seus sons quantas vezes desejar, sem nenhum custo adicional. Assinando o serviço você tem músicas ilimitadas para personalizar. Veja os seus sons na opção de menu "Minhas Músicas".

5. Posso usar o som que comprei como toque de campainha do meu celular?

Não. Quando você compra um som no Vivo Sounds, você compra o direito de tocar esse som para quem ligar para você. Para baixar músicas, toques, jogos e muitos outros itens para o seu celular, acesse <http://www.appstore.vivo.com.br>.

6. Posso configurar o mesmo som para diferentes chamadas recebidas?

Sim, você pode configurar o mesmo som para diferentes números específicos se desejar. Ao assinar o serviço, você tem à disposição todo o catálogo para personalizar de forma ilimitada durante o período da sua assinatura.

7. Posso baixar o som para o meu celular?

Não, com o Vivo Sounds, você compra o direito de tocar o som para quem ligar para você. O som fica armazenado no servidor e, sempre que a pessoa que você escolheu ligar, a Vivo toca o som para ela.

8. Na compra por Torpedo SMS, posso escolher para quem vai tocar o som?

Por padrão, os sons comprados por SMS serão tocados para todos que ligarem para você. Caso ative mais de um som por SMS, esses sons irão tocar de forma aleatória. Se você desejar personalizar para quem o som vai tocar, baixe o aplicativo Android ou IOS. Se preferir acesse <http://sounds.vivo.com.br> pelo computador.

9. Em quanto tempo o Vivo Sounds começa a tocar?

A confirmação da assinatura do Vivo Sounds será enviada por Torpedo SMS em até 24 horas, contadas a partir de sua requisição. Após a confirmação, você está apto a ativar sons ilimitados. A confirmação de ativação de sons também é enviada por Torpedo SMS independente da plataforma onde é ativada. Após receber a confirmação de ativação de um som, poderá levar alguns minutos para que ele comece a ser executado.

10. Quanto tempo demora para as alterações de configuração do meu Vivo Sounds comecem a funcionar?
Quando você limpa uma personalização, altera para quem deve ser executado um som, cria grupos, altera membros dos grupos ou faz qualquer outra modificação nas configurações do seu Vivo Sounds, poderá levar alguns minutos até que a alteração tenha efeito.
11. Como faço para alguns amigos escutarem um som que eu escolhi e outros escutarem o tom de chamada padrão?
Através da ferramenta de Busca você vai encontrar o toque padrão. Adquira gratuitamente o toque padrão e configure-o para quem você quiser. Você pode, por exemplo, deixar o toque padrão para todos que ligarem para você, com exceção de um grupo de amigos, que vão escutar um outro som especialmente selecionado por você. É possível também configurar um som especial para todos que ligarem e deixar o toque padrão apenas para um número específico ou para um grupo selecionado de pessoas. Para fazer essas configurações acesse <http://sounds.vivo.com.br> do seu computador ou celular. Você também pode baixar o aplicativo Android ou IOS.
12. Posso selecionar mais de um som para tocar para todos que me ligarem?
Sim. Você precisa baixar o aplicativo Android ou IOS. Caso preferir, acesse o site <http://sounds.vivo.com.br> do seu computador ou celular e clique na opção de menu "Minhas Músicas". Nela você pode configurar mais de um som para tocar para todos que ligarem. Quando você tem mais de um som configurado para todos que te ligarem, a cada ligação um dos sons será tocado de forma aleatória.
13. Meu amigo contratou o Vivo Sounds e gostei muito do som que ele selecionou para mim. Como faço para comprar?
Se você também é cliente Vivo e quer ativar o som igual ao do seu amigo, basta ligar para ele e, enquanto estiver escutando o som que ele selecionou para você, pressionar a tecla 5 ou asterisco (*). Você vai receber um Torpedo SMS com o nome do som e, caso ainda não seja assinante do Vivo Sounds, você deverá assinar o serviço para ativar o som para todos que te ligarem.
14. Como acesso o Vivo Sounds?
Acesse <http://sounds.vivo.com.br> do seu celular e computador. Se preferir, envie um torpedo SMS com o texto TOP para 2002. Você pode ainda ligar gratuitamente para *2002. Se você for usuário de smartphone Android ou IOS você pode baixar o aplicativo através das lojas de Apps do seu celular.
15. Posso ativar um som e decidir depois configurá-lo?

Sim, ao ativar um som, você pode escolher a opção "Ninguém". Caso decida configurar esse som, você deve acessar a opção do menu "Minha Músicas". É importante lembrar que o som ativado é válido durante o período da sua assinatura do serviço.

16. Preciso assinar o serviço para utilizar a função Dirigir?

A função Dirigir está disponível gratuitamente para todos os clientes Vivo Móvel. Basta baixar o aplicativo Android ou IOS, assinar o serviço como usuário gratuito para ter acesso a essa função sem nenhuma cobrança.

17. Como funciona a funcionalidade Dirigir?

A função Dirigir quando ativada, identifica automaticamente o seu deslocamento e informa a todo o contato que te ligar que você não poderá atender porque está dirigindo.

18. Preciso assinar o serviço para utilizar as funções Data Comemorativa, Localização, Recorrência, Agenda, Gravação de Voz ou Manual?

Sim, para ter acesso a essas funções e ao Menu, o usuário deve assinar o serviço Vivo Sounds. Para novos clientes a assinatura custa R\$ 3,49 por semana ou R\$10,99 por mês. Ao assinar o serviço você pode utilizar todas essas funcionalidades e ativar sons à vontade sem custo adicional. Todos os sons no catálogo estão disponíveis e ilimitados.

19. Onde estão disponíveis as funcionalidades Dirigir, Data Comemorativa, Localização, Recorrência, Agenda, Gravação de Voz ou Manual?

Essas funcionalidades são exclusivas do aplicativo Android através da Google Play ou IOS através da App Store. O aplicativo IOS possui as funções Dirigir, Data Comemorativa, Localização, Recorrência, Gravação de Voz e Manual. O aplicativo Android possui todas as funcionalidades acima e também a função Agenda.

20. Como funciona a funcionalidade Status Localização?

Está em algum lugar específico e não deseja ser incomodado? Com a função Localização você configura, através do GPS do seu smartphone, o endereço que está. Assim tocará automaticamente avisos para os contatos que te liguem.

21. Como funciona a funcionalidade Status Recorrente?

Você vai para academia toda terça e quinta das 18 às 19 horas? Possui uma rotina recorrente? Informe seus contatos o porquê não pode atender o telefone e ative o status recorrente para tocar em determinados dias e horários. Assim todos que te liguem receberão automaticamente um aviso.

22. Como funciona a funcionalidade Status Gravação de Voz?

Com a funcionalidade Gravação de voz você pode personalizar o seu status gravando uma mensagem direto do seu celular. Em seguida basta personalizar como seu som para seus contatos ouvirem ao te liguem. Mas atenção: de acordo com os Termos de Uso do serviço, a Vivo não é responsável pelo conteúdo gravado. Toda possível diligência jurídica causada pelo conteúdo gravado é de inteira responsabilidade do proprietário da linha móvel. Para conhecer os termos de uso do serviço acesse: sounds.vivo.com.br.

23. Como funciona a funcionalidade Status Manual?

Na função Status Manual o usuário configura manualmente um status pelo período de tempo que desejar. Assim você pode informar a todos que te ligarem que está viajando, estudando ou em reunião, por exemplo.

24. Como funciona a funcionalidade Agenda?

A funcionalidade Agenda está disponível apenas no aplicativo Android. Com ela você pode associar a Agenda do seu celular com o Vivo Sounds. Assim, quando seus contatos te ligarem tocará um status, informando que você não pode atender a ligação, baseado nos eventos salvos de sua agenda.

25. O que significa Status?

Status é uma mensagem de voz com uma música de fundo que descreve uma situação em que o usuário se encontra.

Por exemplo:

1- No momento o cliente Vivo está ocupado e não pode atender a ligação. Por favor, envie uma mensagem ou, deixe recado ou tente novamente mais tarde.

2- No momento o cliente Vivo está em reunião e não pode atender a ligação. Por favor, tente novamente mais tarde.

3- No momento o cliente Vivo está assistindo o jogo do seu time e não pode atender a ligação. Por favor, envie uma mensagem, deixe um recado ou tente novamente mais tarde.

São inúmeras opções disponíveis. Acesse a loja de status e confira."

26. Em quais plataformas o serviço está disponível?

O Vivo Sounds está disponível na web, no celular com sistemas operacionais Android ou IOS, por SMS enviando mensagem de texto para 2002 ou ainda ligando para *2002.

27. Como posso cancelar o serviço?

O serviço pode ser cancelado por SMS, Web, aplicativos Android ou IOS, ligando *8486 ou pelo navegador do seu celular.

28. O que acontece com as minhas configurações quando ativo um som para tocar para todos que me ligarem?

Os sons ativados para todos que te ligarem sobrescrevem qualquer personalização anterior que você tenha feito. Para alterar suas configurações acesse <http://sounds.vivo.com.br> do seu computador ou no celular através do aplicativo nos sistemas operacionais Android ou IOS.

29. Toda vez que um contato me ligar irei utilizar meu plano de dados?

Não. O serviço funciona através da ligação e não através da internet, ou seja, a música ou status executado não irá consumir seu plano de dados.

30. O serviço funciona com o celular fora de área ou sem bateria?

Sua música ou status do serviço Vivo Sounds funciona associado à ligação, ou seja, caso não consiga completar a ligação o serviço não irá funcionar.

31. Como faço para gerenciar meus contatos ou criar grupos de contatos?

Para gerenciar os seus contatos na web e celular basta acessar o menu "Minhas Músicas". Nos aplicativos Android ou IOS basta acessar a seção Contatos.

32. Como consigo fazer para ativar um feriado da função Data Comemorativa?
Acesse o menu Data Comemorativa e ative o feriado que desejar.
33. Como faço para configurar meus Status nas funcionalidades Manual, Gravação de Voz, Recorrente e Localização?
Basta acessar o menu Status no aplicativo Android ou IOS para configurar seu status de acordo com as funcionalidades disponíveis.
34. No aplicativo, qual a diferença da Loja de Música e Loja de Status?
Na loja de música você vai encontrar os últimos lançamentos do mundo da música. Na loja de Status você encontrará diversas opções de situações e momentos para atribuir às suas atividades do cotidiano. Assim você poderá personalizar uma música ou status de acordo com a sua conveniência para tocar quando os seus contatos te ligarem.
35. Como faço para encontrar uma música específica?
Basta utilizar a busca para encontrar sua música favorita.
36. Se eu tiver vários status configurados ao mesmo tempo, como vou saber qual deles irá tocar? "Caso você tenha vários status configurados ao mesmo tempo, o Vivo Sounds tocará o status de acordo com a seguinte ordem de prioridade:
- 1- Status Manual
 - 2- Função Dirigir
 - 3- Status de Localização
 - 4- Status Agenda
 - 5- Status Recorrente
- Se quiser que algum status específico toque em detrimento de outro, basta acessar o menu Configurações do aplicativo e ajustar as opções."
37. Se eu tiver várias músicas configuradas para o mesmo contato, como vou saber qual deles irá tocar?
Caso você tenha várias músicas configuradas para o mesmo contato, o Vivo Sounds tocará os sons de acordo com a seguinte ordem de prioridade:
- 1- Som configurado para a função Dia Especial
 - 2- Som configurado para a função Data Comemorativa
 - 3- Som configurado para o seu contato
 - 4- Som configurado para grupo
 - 5- Som configurado para todos
- Se quiser que algum som toque para um contato específico, basta acessar o menu Contatos do aplicativo e ajustar as opções clicando no nome dos seus contatos."

38. Meus contatos podem escolher a música que querem ouvir quando me ligarem?
Sim. Através da funcionalidade "Deixe escolherem" seus contatos recebem um Torpedo SMS para escolherem, dentro dos seus sons disponíveis no menu "Minhas Músicas", qual delas eles querem ouvir quando te ligarem. Para isso eles também precisam ser clientes Vivo Móvel. Atenção: Funcionalidade disponível apenas através dos aplicativos Android ou IOS e também acessando o site do Vivo Sounds <http://sounds.vivo.com.br> pelo computador ou celular.
39. É possível que um contato saiba que escolhi um som especialmente para ele?
Sim. Através da funcionalidade "Informe meus contatos" você pode enviar um Torpedo SMS automático quando mudar a música de um contato específico. Para isso seu contato também precisa ser cliente Vivo Móvel. Atenção: Funcionalidade disponível apenas através dos aplicativos Android ou IOS e também acessando o site do Vivo Sounds <http://sounds.vivo.com.br> pelo computador ou celular.
40. Como faço para concorrer aos prêmios em dinheiro?
Ao assinar o Vivo Sounds você ganha uma chance para concorrer no próximo sorteio do prêmio dos prêmios em dinheiro. Além disso, você aumenta suas chances de ganhar ao ativar as 5 primeiras músicas, ou seja, cada vez que ativar uma música você ganha uma chance para o próximo sorteio. Se você ainda não é cliente do serviço, assine agora e concorra! Para consultar quantas chances você tem para ganhar, envie a palavra SALDO para 5050 ou acesse <http://www.universovivo.com.br>
41. Como faço para saber se ganhei os prêmios em dinheiro?
Os sorteados são divulgados na página <http://www.vivo.com.br/universovivo>. O contemplado é contatado apenas pelo número do telefone com o qual participou na promoção. Não entramos em contato por SMS.