

## **FAQ Vivo Easy**

### **O que é o Vivo Easy?**

Vivo Easy é o novo plano de celular digital da Vivo. É o primeiro plano que é controlado direto pelo aplicativo, onde possibilita o cliente a fazer a gestão total de seu plano.

Com ele, o cliente contrata o plano, adiciona pacotes de acordo com a sua necessidade, consulta o saldo do plano e pacotes, histórico de pagamentos e gerencia tudo isso pelo celular.

O pagamento é feito direto no cartão de crédito, assim o cliente paga direto pelo aplicativo de maneira rápida, prática e 100% segura.

### **Quem pode ser Vivo Easy?**

Qualquer cliente pode ser Vivo Easy. Basta ter um chip ativo com linha Vivo (Pré-Pago, Controle ou Pós-Pago). É só baixar o aplicativo, realizar a adesão ao plano e realizar a migração online.

Se você é cliente de outra operadora, faça a portabilidade para um plano Pré-Pago da Vivo ou adquira uma linha Pré em qualquer um dos nossos pontos de venda ou mesmo na nossa Loja Online e faça a migração para o Vivo Easy através do aplicativo.

Dispositivos compatíveis com o aplicativo Vivo Easy

- Aparelhos celulares Android com Android versão 4.0 ou superior.
- iPhone com iOS versão 7.0 ou superior.

### **Como eu viro um cliente Vivo Easy?**

Você deve acessar a loja de aplicativos do seu smartphone (App Store), buscar pelo aplicativo Vivo Easy e realizar o download. Após concluído, acesse o app Vivo Easy e:

- Selecione a opção “Quero ser Vivo Easy”;
- Acesse o tutorial e conheça mais sobre o aplicativo;
- Informe o número do seu celular;
- Escolha os serviços que deseja adicionar ao seu plano;
- Solicite o código para validação da sua linha (você receberá por SMS e deverá inserir no campo indicado);
- Preencha o cadastro, informando Nome, CPF, e-mail e criação de senha Vivo Easy;
- Leia e aceite o Termo de Adesão;
- Informe os dados do seu cartão de crédito;
- Confirme a migração no checkout.

Após migrada a linha, você será um cliente Vivo Easy e o plano e os serviços escolhidos estarão disponibilizados para seu uso.

### Quais serviços eu tenho no plano Vivo Easy?

Com o plano Vivo Easy você tem:

- Chamadas ilimitadas para qualquer Vivo do Brasil, fixo ou móvel, local ou DDD.
- SMS e MMS ilimitados para qualquer operadora do Brasil.
- 3,0 GB\* de internet pronta para o 4G\*\*

O custo do plano básico é de R\$ 49,99 mensais, cobrados mensalmente no seu cartão de crédito cadastrado no aplicativo.

\* O plano Vivo Easy contempla 1,5GB de internet + 1,5GB de internet da promoção Franquia em Dobro, válida até dezembro de 2016.

\*\* Para navegar na rede 4G, é necessário ter aparelho celular com frequência compatível de 2,5 GHz, chip Vivo 4G e estar na área de cobertura 4G.

### Quais serviços eu posso adicionar ao meu plano Vivo Easy?

Você pode adicionar pacotes de internet, de ligações para outras operadoras, de internet em roaming internacional, de ligações em roaming internacional e de serviços e aplicativos.

Você escolhe a franquia e a validade desejadas, assim como se quer que o pacote renove automaticamente ou não.

Para comprar, é só acessar o aplicativo sempre que quiser, clicar no botão de carrinho de compras, escolher o pacote e confirmar inserindo a senha que você criou durante o seu cadastro.

Confira os pacotes disponíveis:

LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (para o exterior)

		7 dias			30 dias		90 dias	
		FRANQUIA			VALOR			
VIVO EASY NACIONAL* (ligações on net + torpedo livre + 3 GB)		ILIMITADO			R\$ 49,99			
INTERNET		500 MB		R\$ 9,99	R\$ 24,99	R\$ 49,99		

		<b>1 GB</b>	R\$ 14,99	R\$ 34,99	R\$ 69,99
		<b>2 GB</b>	R\$ 24,99	R\$ 54,99	R\$ 109,99
<b>LIGAÇÕES OUTRAS OPERADORAS</b>		<b>20 minutos</b>	R\$ 4,99	R\$ 9,99	R\$ 19,99
		<b>40 minutos</b>	R\$ 9,99	R\$ 19,99	R\$ 39,99
		<b>80 minutos</b>	R\$ 14,99	R\$ 39,99	R\$ 79,99
<b>INTERNET EM ROAMING INTERNACIONAL (no exterior)</b>		<b>150 MB</b>	R\$ 69,99		
		<b>200 MB</b>	R\$ 109,99		
<b>LIGAÇÕES EM ROAMING INTERNACIONAL(no exterior)</b>		<b>40 minutos</b>	R\$ 44,99		
		<b>80 minutos</b>	R\$ 74,99		
<b>SMS EM ROAMING INTERNACIONAL</b>		<b>Ilimitado</b>	R\$ 59,99		
<b>40 minutos</b>		R\$ 19,99	R\$ 39,99	R\$ 59,99	
<b>80 minutos</b>		R\$ 34,99	R\$ 64,99	R\$ 99,99	
			<b>180 dias</b>		
		<b>FRANQUIA</b>	<b>VALOR</b>		
<b>SVA</b>		<b>20 Reais</b>	R\$ 20,00		
		<b>40 Reais</b>	R\$ 40,00		

	<b>80 Reais</b>	R\$ 80,00		
<b>OUTROS</b>	<b>20 Reais</b>	R\$ 20,00		
	<b>40 Reais</b>	R\$ 40,00		
	<b>80 Reais</b>			

### **O que posso fazer com o saldo de Serviços?**

Você pode utilizá-lo na compra de qualquer Serviço e Aplicativo que a Vivo disponibiliza para você, como o Vivo Segurança Online e o Vivo Sync. Consulte aqui os serviços disponíveis.

### **O que é a renovação automática dos pacotes adicionais?**

Com a renovação automática, o pacote será renovado assim que a franquia for totalmente consumida ou quando o pacote vencer, e você nunca ficará sem saldo para utilizar o serviço. Será aplicada a situação que ocorrer primeiro.

Você escolhe se deseja ativar ou desativar a renovação automática dos seus pacotes a qualquer momento, sem pagar nada a mais por isso.

### **Em que países posso utilizar o meu Vivo Easy em roaming internacional?**

Clique aqui e conheça os países para uso do seu Vivo Easy em roaming internacional.

### **O que é a senha Vivo Easy criada durante o cadastro?**

Esta senha será solicitada sempre que você comprar ou alterar seus pacotes adicionais, cadastrar ou excluir cartões de crédito, alterar dados cadastrais ou solicitar cancelamento do Vivo Easy.

A senha deve ter de 6 a 20 dígitos alfanuméricos não sequenciais, sendo pessoal e intransferível. Ao informar a senha no aplicativo, você estará concordando com a compra de novos pacotes ou alteração de informações do seu Vivo Easy.

### **Como eu pago o plano e os serviços contratados?**

O pagamento é feito totalmente pelo cartão de crédito. Durante a adesão ao Vivo Easy, você preencherá os dados do seu cartão de crédito, que ficarão salvos em ambiente 100% seguro.

### **Como eu consulto o meu saldo disponível?**

Para consultar seu saldo, acesse a área Meu Vivo Easy no aplicativo e você terá acesso a todos os serviços comprados, separado por categorias:

- Nacional (plano, pacotes de internet e pacotes de ligações para outras operadoras);

- Internacional (voz em roaming internacional e internet em roaming internacional);
- Serviços (saldo para usar com serviços e aplicativos da Vivo, como Vivo Segurança Online e o Vivo Sync);
- Outros (saldo para usar em ligações sem utilizar o código 15).

### **Como eu consulto o que utilizei em cada serviço?**

Acesse a área Histórico de Uso do seu aplicativo e você poderá consultar o uso detalhado aberto por serviço:

- Ligações para telefones Vivo, móvel e fixo;
- Torpedos SMS e MMS;
- Internet nacional;
- Ligações para outras operadoras, móvel e fixo;
- Internet em roaming internacional;
- Voz em roaming internacional;
- Voz para o exterior;
- SMS internacional;
- Serviços;
- Outros serviços.

### **Como eu incluo, altero ou excluo meus cartões de crédito?**

Você pode cadastrar até 3 cartões para pagar seus serviços Vivo Easy, alterando a qualquer momento o cartão principal. O cartão principal é o que receberá todas as transações do Vivo Easy, porém caso não ocorra sucesso na cobrança, tentaremos cobrar nos demais cartões cadastrados.

Gerencia os seus cartões na área Meus Pagamentos do seu aplicativo:

- Para incluir um novo cartão, clique em Adicionar Novo Cartão, preencha os dados solicitados e confirme.
- Para alterar o cartão de crédito principal, selecione o cartão desejado e clique em Tornar Principal.
- Para excluir um cartão cadastrado, selecione o desejado e clique em Excluir.

### **Como eu consulto meu extrato de compras no Vivo Easy?**

Todas as transações realizadas ficam registradas na área meus Pagamentos do app, separado por cartão de crédito utilizado, e poderão ser consultadas online no aplicativo ou direto na fatura do seu cartão de crédito.

### **Como eu verifico as notificações e os meus protocolos?**

Você receberá notificações push por todas as movimentações realizadas no seu Vivo Easy, como: compras realizadas, renovação do plano, sucesso ou falha de cobrança no cartão de crédito, alteração de dados cadastrais, entre outros. Para consulta-las online, acesse a área de Notificações do seu aplicativo e filtre por mês. A bandeira vermelha sinaliza que a mensagem ainda não foi lida; clique sobre a mensagem para marca-la como lida.

Todas as movimentações geram um número de protocolo para você acompanhar o que foi realizado.

### **Como eu altero meus dados cadastrais?**

Para alterar seus dados cadastrais, acesse a área Meus Dados do seu aplicativo, clique sobre a informação que deseja alterar, preencha conforme solicitado e informe a senha Vivo Easy para confirmar.

O CPF não poderá ser alterado, pois deve ser sempre o mesmo CPF cadastrado na linha. Ou seja, caso queira transferir a titularidade do seu Vivo Easy, você deverá comparecer a uma loja Vivo.

### **Como eu gerencio minha senha Vivo Easy?**

Para alterar sua senha, acesse a área Meus Dados do seu aplicativo, clique em “Recuperar/Alterar Senha” e selecione a opção desejada:

- Caso você tenha esquecido sua senha, clique em Recuperar Senha, informe o seu CPF e enviaremos um e-mail para o endereço de e-mail cadastrado no app com a sua nova senha.
- Para alterar sua senha, clique em Alterar Senha e preencha as informações solicitadas para confirmar.

### **Como posso cancelar meu Vivo Easy?**

Você pode cancelar seu Vivo Easy pelo próprio aplicativo, pelo Meu Vivo, lojas ou canais de atendimento.

Para cancelar no aplicativo Vivo Easy, acesse a área Meus Dados, clique em Desativar e selecione o que deseja:

- Desativar o plano: você cancelará o seu plano e perderá os benefícios do Vivo Easy, porém você manterá sua linha Vivo como Pré-Paga. Vá a uma loja Vivo ou entre em contato com o atendimento ligando para o número \*8486 para realizar a migração da sua linha para o novo plano desejado.
- Desativar a linha: você cancelará a sua linha, perderá os benefícios do Vivo Easy e não será mais cliente Vivo.

### **A navegação no aplicativo é paga?**

Não, você não pagará nada para navegar no aplicativo, comprar novos pacotes, consultar saldos, histórico de uso e extrato de compras. A única premissa necessária é que você esteja em área com conexão de dados disponível, mesmo que não tenha saldo válido de internet.