

## FAQ Vivo Avisa

- **O que é Vivo Avisa?**

O Vivo Avisa é um serviço que informa **via SMS quem ligou**, durante o período em que o celular do cliente estiver desligado, sem bateria ou indisponível.

- **Quais informações o Vivo Avisa me fornece?**

A mensagem informa a **data, hora da última chamada e quantidade de tentativas** que cada número ligou para você no período em que o seu celular esteve desligado ou indisponível.

- **Quem tem direito ao Vivo Avisa?**

O Vivo Avisa é um serviço de valor agregado, isso significa que ele deve ser adquirido pelo cliente, de acordo com o perfil do cliente:

**Vivo Pré** – Avisa semanal: R\$ 2,10/semana

**Vivo Controle** – Avisa Mensal: R\$ 6,19/mês

**Vivo Pós (contratações anteriores a julho de 2016)** – Avisa Mensal: R\$ 6,19/mês

**IMPORTANTE:** Os planos Vivo Pós, contratados após julho de 2016, possuem o serviço Vivo Avisa na oferta do seu Plano, isso significa que o serviço é ativado automaticamente em sua linha.

- **Como contrato o Vivo Avisa?**

Existem duas formas para ativar o Vivo Avisa:

- **SMS Interativo** – Os clientes devem enviar SMS para o **número 5570**, onde clientes Vivo Pré devem enviar “VAS” e os clientes Vivo Pós ou Controle devem enviar “VAM”
- **VIVO APPSTORE** – O cliente pode acessar o portal e adquirir o produto de forma online. (URL do Vivo Avisa:

<https://appstore.vivo.com.br/sc/br/vivostore/detalle/vivo-avisa/57258/1989>)

### CASOS DE USO

#### 1 Cliente com celular sem bateria



Luana saiu de casa sem carregar a bateria do seu celular.



Antes mesmo de chegar ao trabalho, a bateria descarregou.



Marcos tentou ligar para Luana, mas não conseguiu falar, pois o celular de Luana estava desligado. Marcos também não deixou recado na Caixa Postal.



Ao chegar no trabalho, Luana coloca seu celular para carregar



Assim que é ligado, o aparelho celular recebe a mensagem do Vivo Avisa, informando a respeito da ligação do Marcos.



O celular precisa estar desligado ou fora da rede para acontecer um evento do Vivo Avisa

#### 2 Cliente viajando internacionalmente



Enquanto o cliente estiver em fora do território internacional, não será gerado eventos de Vivo Avisa

#### 3 Mensagem Vivo Avisa de Números Internacionais



Caso o cliente receba uma mensagem Vivo Avisa de um número internacional, a chamada será identificada como “Número internacional”

#### 4 Chamada a cobrar



Caso alguém tente realizar uma Chamada à Cobrar para um número que estiver desligado ou fora de área, o cliente não receberá a mensagem Vivo Avisa, caso tenha o serviço ativo na linha