

FAQ – Perguntas Frequentes

1. O que é o serviço Vivo HomeFix?

O Vivo HomeFix é a solução que simplifica a sua vida. Temos os melhores técnicos de assistência residencial para te ajudar em momentos emergenciais e na instalação de TV's ou equipamentos eletrodomésticos (como Lava e seca, refrigerador e fogão).

2. Onde posso adquirir o Vivo Homefix?

Para contratar o Vivo HomeFix ligue para 0800 776 0646

3. Quanto custa o Vivo HomeFix?

Vivo HomeFix	R\$ 719,88 / Ano
--------------	------------------

4. Quais os tipos de serviços prestados na assistência residencial?

ENCANADOR

- Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.

ELETRICISTA

- Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência;

CHAVEIRO

- Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

5. Para quais equipamentos posso solicitar a instalação?

Televisores:

- De até 85 polegadas

Instalação de Eletrodomésticos:

- Lavadora
- Secadora
- Lava e seca
- Lava louças
- Forno elétrico
- Fogão
- Coifa em parede
- Depurador
- Purificador de água
- Refrigerador
- Side by side

6. Quais os benefícios do Vivo Homefix?

Comodidade

- Visita técnica com profissionais especializados para te ajudar em momentos emergenciais ou em instalações de TV ou eletrodomésticos.
- Você escolhe a melhor data e período para receber o técnico em sua casa.

Orientação

- Auxílio na configuração dos seus equipamentos e orientação de uso para você aproveitá-los ao máximo;

Segurança

- Técnicos devidamente identificados por crachá e uniforme.
- Utilização de scanner de parede para saber onde exatamente furar a parede com segurança.

7. Tenho direito a quantas visitas?

Em um período de 12 meses você poderá utilizar duas visitas técnicas, sendo uma para a assistência residencial (Encanador, Eletricista ou Chaveiro) e outra para instalação de equipamentos (TV ou Eletrodoméstico).

8. Posso contratar visitas adicionais?

Não

Como faço para agendar uma visita técnica?

Através do aplicativo Vivo HomeFix (disponível para Android e iOS) ou pelo telefone no *4678 ou 0800 776 0646

9. Como baixar o aplicativo Vivo HomeFix?

Caso seu Smartphone seja Android vá até sua loja de aplicativos (Play Store) e pesquise por Vivo HomeFix.

Caso utilize iPhone vá até ao App Store e pesquise por Vivo HomeFix.

10. Não consigo fazer login no meu aplicativo Vivo HomeFix. O que devo fazer?

Para efetuar o login no seu aplicativo você deverá digitar seu *número de telefone* no campo solicitado.

Caso ainda encontre dificuldades entre em contato com o suporte Vivo HomeFix através do *4678 ou 0800 776 0646

Como funciona o agendamento de uma visita técnica?

Você poderá escolher a melhor data e período disponível (manhã ou tarde).

O prazo de até 3 (três) dias úteis após o agendamento telefônico, ou fica a critério do cliente qual a melhor data, após o prazo de 3 (três) dias úteis.

O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização.

As visitas que forem perdidas por ausência do cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o cliente não terá direito a um novo agendamento.

11. O que NÃO está incluso nos serviços de assistência residencial?

- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da CDF ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.

12. O que NÃO está incluso nos serviços de instalação?

- Serviço não prestado para versões embutidas dos elegíveis.
- Reparo ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, troca da tomada, serviços para embutir, alterações conector Sindal ou disjuntor) e qualquer tipo de serviço eletrônico avançado (soldagem, alterações no aparelho, etc.).
- Serviços de alvenaria (saída de ar), pintura, marcenaria (furação em móveis), cortes em pedras ou gesso.
- Transporte ou descarte de produtos antigos do cliente.
- Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo, altura recomendada, próximos a locais perigosos, etc.) e uso de acessórios que não sejam originais ou aceitos pelo fabricante.
- Solicitar mais do que 1 visita para a instalação. Instalação de mais um equipamento sem outro contrato vigente - é necessário comprar um contrato de instalação para cada equipamento.

13. Qual o prazo para uma visita de assistência residencial?

POPULAÇÃO POR MUNICÍPIOS	PRAZO
ATÉ 300 MIL HABITANTES	EMERGENCIAL – DE 90 A 240 MINUTOS PREVISTO – CONFORME AGENDA DO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO
DE 301 MIL ATÉ 500 MIL HABITANTES	EMERGENCIAL – DE 90 A 180 MINUTOS PREVISTO – CONFORME AGENDA DO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO
DE 501 MIL ATÉ 1.000 MIL HABITANTES	EMERGENCIAL – DE 90 A 120 MINUTOS PREVISTO – CONFORME AGENDA DO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO
DE 1.001 MIL ATÉ 5.000 MIL HABITANTES	EMERGENCIAL – DE 60 A 120 MINUTOS PREVISTO – CONFORME AGENDA DO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO
MAIS DE 5.000 MIL HABITANTES	EMERGENCIAL – DE 60 A 120 MINUTOS PREVISTO – CONFORME AGENDA DO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO

14. Qual o prazo para uma visita de instalação (TV ou Eletrodoméstico)?

POPULAÇÃO POR MUNICÍPIOS	SLA
ATÉ 300 MIL HABITANTES	ATÉ 72 HORAS OU CASO O CLIENTE PREFIRA EM DATAS POSTERIORES DISPONÍVEIS NO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO.
DE 301 MIL ATÉ 500 MIL HABITANTES	ATÉ 72 HORAS OU CASO O CLIENTE PREFIRA EM DATAS POSTERIORES DISPONÍVEIS NO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO.
DE 501 MIL ATÉ 1.000 MIL HABITANTES	ATÉ 48 HORAS OU CASO O CLIENTE PREFIRA EM DATAS POSTERIORES DISPONÍVEIS NO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO.
DE 1.001 MIL ATÉ 5.000 MIL HABITANTES	ATÉ 48 HORAS OU CASO O CLIENTE PREFIRA EM DATAS POSTERIORES DISPONÍVEIS NO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO.
MAIS DE 5.000 MIL HABITANTES	24 HORAS OU CASO O CLIENTE PREFIRA EM DATAS POSTERIORES DISPONÍVEIS NO APLICATIVO OU CENTRAL DE ATENDIMENTO.

15. Como cancelar meu serviço?

Para cancelar o serviço Vivo HomeFix envie a palavra SAIR a qualquer momento do seu Vivo Móvel para 4678 ou ligar para 0800 776 0646. Não haverá devolução do valor da mensalidade pró-rata, porem você poderá usufruir do serviço até o final da vigência.