

Este documento contém:

FAQ\_Vivo Recado ( Básico e Avulso)

FAQ\_Vivo Recado Premium

---

- **O que é o Vivo Recado?**

O Vivo Recado é um serviço de assinatura da Caixa Postal que armazena todos os seus recados enquanto você estiver indisponível. Além disso, monitora se você já resgatou todos os seus recados deixados e, caso não, o informa através de SMS ou chamada de voz.

- **O que é o Vivo Recado Básico?**

Serviço no valor de R\$1,29 por semana ou R\$ 2,99 mensal com renovação automática e acesso ilimitado a URA \*555, o cliente resgata seus recados de voz ou pode baixar o aplicativo para ouvir os recados.

- **O que é o Vivo Recado Premium?**

Serviço digital da Caixa Postal, o cliente pode escolher entre o pacote semanal por R\$1,99 ou mensal por R\$6,90 para gerenciar todos os recados recebidos via aplicativo, com opções diferenciadas como: transcrição da mensagem, alteração de saudação e outras funcionalidades.

- **O que é o Vivo Recado diário/avulso?**

Serviço diário/avulso da Caixa Postal que você contrata somente quando usar no valor R\$0,75. Não é uma assinatura, ou seja, quando você não usar, você não paga nada.

- **Como funciona o Vivo Recado diário/avulso?**

O Vivo Recado Avulso será oferecido quando houver mensagem na Caixa Postal, se você escolher a opção diária antes das 11h59am, poderá ouvir seus recados até as 23h59 do mesmo dia. Se aceitar após as 12hpm, seus recados poderão ser ouvidos até as 11h59am do dia seguinte. Não se preocupe, você receberá um SMS com os prazos assim que aceitar a oferta.

- **Como faço para assinar o serviço?**

A assinatura poderá ser realizada das seguintes formas:

**Vivo Recado Básico:**

SMS: Envie um SMS para 5550 com a palavra VIVORECADO.

URA/Portal Voz: Ligue para \*555 e siga as instruções na URA.

Web: [www.vivorecado.com.br](http://www.vivorecado.com.br) **Vivo**

**Recado Avulso:**

URA/Portal Voz: Ligue para \*555 e siga as instruções na URA **Vivo**

**Recado Premium:**

SMS: Envie um SMS para 5557 com a palavra VRPSC

Web: [www.vivorecado.com.br](http://www.vivorecado.com.br)

- **Quanto custa?**

**Vivo Recado Básico**: R\$ 1,29/semana com renovação automática (Clientes Pré) ou R\$ 2,99/Mês com renovação automática (Clientes Pós)

**Vivo Recado Avulso**: R\$0,75 por contratação.

**Vivo Recado Premium**: R\$ 1,99/semana com renovação automática (Clientes Pré) ou R\$ 6,90/Mês com renovação automática (Clientes Pós)

- **Como vou receber meus recados?**

Sempre que receber um novo recado, a Vivo lhe enviará um SMS solicitando que ligue no \*555 para escutá-lo. Caso não consiga ligar, a Vivo entrará em contato com você uma hora ou 3 horas após o recebimento (caso não tenha atendido na 1ª tentativa).

- **Como realizo o cancelamento da minha assinatura?**

Basta ligar no \*555, escolher o Menu de Configurações e digitar a opção relacionada ao Cancelamento ou via SMS, envie a palavra "SAIR" para: 5550 cancelar o Vivo Recado ou para 5557 para cancelar o Vivo Recado Premium

- **Como realizo o bloqueio e desbloqueio do serviço?**

**Bloqueio**

O Bloqueio poderá ser realizado através da Ura – Ligue para \*555 e siga as opções da URA ou através do Atendimento Vivo

Caso o Vivo Recado já esteja ativo em sua linha, antes de realizar o procedimento de bloqueio você deverá cancelar o serviço.

Importante: No caso de bloqueio do serviço, as mensagens referentes às chamadas não atendidas em razão da indisponibilidade do aparelho desligado ou fora da área de cobertura, não serão armazenadas na Caixa Postal.

**Desbloqueio**

O Desbloqueio poderá ser realizado através da URA, ligue para \*555 e siga as opções da URA ou através do Atendimento Vivo.

- **O que é o serviço de Notificação de Recado Ouvido e como faço para ativá-lo?** é um SMS enviado para quem deixou o recado para você, informando que a mensagem já foi ouvida. Você pode ativar ou desativar este serviço ligando para \*555.
- **Como aumento a chance de não perder um recado recebido?**  
Assim que chegar um novo Recado, você receberá um Torpedo SMS informando como fazer para ouvir a mensagem. Caso não consiga ligar, não tem problema o Vivo Recado te liga para você ouvir a mensagem.
- **Posso ligar no \*555 mesmo sem novos recados?**  
Sim, você pode ouvir seus recados antigos, alterar sua saudação pessoal e ainda consegue recarregar seu celular Vivo com cartão de crédito.
- **Como altero minhas configurações?**  
Você pode alterar suas configurações ligando para \*555, ou se você for assinando do Recado Premium, as configurações poderão ser feitas através do aplicativo
- **Caso eu faça o cancelamento da assinatura, posso me cadastrar novamente?** Sim. Basta ligar no \*555 e seguir as instruções do atendimento eletrônico.

- **Posso ouvir meu recado de outro telefone?**

Sim! Para ouvir seu recado a partir de um telefone fixo ligue 11 95550-5555, digite o número do seu celular e sua senha e ouça seus recados. Caso não tenha a senha, siga as instruções e o Vivo Recado a enviará pra você.

Existem outros telefones para o Vivo Recado?

O Vivo Recado possui dois números para facilitar a sua vida, o \*555, para você discar gratuitamente direto do seu celular e o 11 95550-5555, para você discar de outro móvel ou fixo.

O serviço Vivo Recado não informará nenhum outro número para você. Caso tenha recebido outro número, via SMS ou ligação de voz, trata-se de fraude, denuncie. Entre em contato com o nosso atendimento online em [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)

- **Onde posso consultar os termos de uso do serviço?**  
Clique [aqui](#) para ler o termo do Vivo Recado Semanal, e [aqui](#) para ler o do Avulso.