

FAQ VIVO EASY

1. ADESÃO

O que é o Vivo Easy?

O Vivo Easy é 100% digital. Aqui tudo é controlado direto pelo aplicativo, possibilitando uma gestão total do seu plano.

Com ele, você contrata serviços de acordo com a sua necessidade: GBs de internet, diárias para acesso ilimitado aos apps favoritos, diárias de voz (ligação local e longa distância com código Vivo 15 para Vivo e outras operadoras) entre outros.

Dentro do app também é possível consultar histórico de uso, qual a quantidade restante de cada serviço contratado, pagamentos e novas contratações de serviços.

Tudo é gerenciado pelo app.

O pagamento é feito direto no cartão de crédito ou via PIX e tudo direto pelo aplicativo de maneira rápida, prática e 100% segura.

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

Quem pode ser Vivo Easy?

Qualquer cliente pode ser Vivo Easy. É só ter um chip ativo com linha Vivo (Pré-Pago, Controle ou Pós-Pago), baixar o aplicativo e realizar a adesão online, ou aderir pelo site <https://easy.vivo.com.br/>.

Se você é cliente de outra operadora, faça a portabilidade para um plano Pré-pago da Vivo ou adquira uma linha Pré em um dos nossos pontos de venda ou na nossa Loja Online e faça adesão ao Vivo Easy.

Dispositivos compatíveis com o aplicativo Vivo Easy:

Aparelhos celulares Android com Android versão 5.0 ou superior.

iPhone com iOS versão 10.0 ou superior.

Que planos podem realizar a migração para o Vivo Easy?

Todos os clientes Vivo podem ser Vivo Easy, basta ter um chip ativo com linha Vivo (Pré-Pago, Controle ou Pós-Pago). É necessário baixar o aplicativo, fazer as escolhas dos serviços e realizar a adesão online, ou aderir direto pelo site <https://easy.vivo.com.br/>.

Se você é cliente de outra operadora, faça a portabilidade para um plano Pré-pago da Vivo ou adquira uma linha Pré em um dos nossos pontos de venda ou na nossa Loja Online e faça adesão ao Vivo Easy ;)

Quantas linhas Vivo Easy posso ter em meu CPF?

Cada cliente pode ter até 3 linhas Vivo Easy cadastradas em seu CPF.

Como eu viro um cliente Vivo Easy?

Acesse a loja de aplicativos do seu smartphone (Store), busque pelo aplicativo Vivo Easy e realize o download. Após instalado, acesse o app e siga o passo a passo:

- Selecione "Quero Conhecer o Vivo Easy";
- Conheça os principais benefícios do Vivo Easy;
- Caso tenha, insira o código promocional;
- Escolha entre "Montar do seu jeito" ou "Assinar Easy Prime".

Atenção! Não é necessário comprar todos os serviços. É possível adquirir apenas internet ou diárias.

Coloque os dados solicitados e então finalize sua migração ;)

Você também pode migrar pelo site <https://easy.vivo.com.br/>

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

O que acontece com os benefícios do seu plano anterior?

1. PRÉ PAGO:
 - a. Sua linha Vivo Pré Pago será migrada automaticamente para o plano Vivo Easy pelo aplicativo;
 - b. Caso possua créditos no seu Vivo Pré Pago eles serão convertidos em desconto no Vivo Easy, através de um estorno na fatura do seu cartão de crédito;
 - c. As promoções do plano Pré Pago não são válidas no plano Vivo Easy e os benefícios remanescente serão perdidos após a migração;
 - d. Todas as cobranças são realizadas no cartão de crédito cadastrado;
2. CONTROLE:
 - a. Sua linha Vivo Controle será migrada automaticamente para o plano Vivo Easy pelo aplicativo;
 - b. Antes de migrar, verifique as datas do ciclo de faturamento do seu Vivo Controle, você receberá mais uma fatura desse plano caso o ciclo já tenha se iniciado;
 - c. Os benefícios do plano Controle não são válidos no plano Vivo Easy e os benefícios remanescente serão perdidos após a migração;
 - d. Você deixará de receber faturas físicas. No Vivo Easy, todas as cobranças são realizadas no cartão de crédito cadastrado e o acompanhamento da conta feito no aplicativo;
 - e. Caso possua créditos no seu Vivo Controle eles serão convertidos em desconto no Vivo Easy, através de um estorno na fatura do seu cartão de crédito;
3. PÓS-PAGO:
 - a. Sua linha Vivo Pós Pago será migrada automaticamente para o plano Vivo Easy pelo aplicativo;

- b. Você receberá uma fatura do seu plano Pós Pago com o valor proporcional ao período utilizado;
- c. Os benefícios do seu plano Pós Pago não são válidos no plano Vivo Easy e os benefícios remanescente serão perdidos após a migração;
- d. Você deixará de receber faturas físicas. No Vivo Easy, todas as cobranças são realizadas no seu cartão de crédito cadastrado e o acompanhamento da sua conta no aplicativo;

Qual o prazo para ativação Vivo Easy

A ativação do plano pode ocorrer em até 72 horas corridas após a solicitação.

Existe uma taxa fixa mensal para ser Vivo Easy?

Não. No Vivo Easy você só paga o que comprar, e usa até acabar o serviço comprado. O pagamento é feito no momento da compra.

2. CASHBACK

Onde consulto os meus cashbacks?

Você poderá visualizar seus cashbacks no app acessando sua carteira no menu, depois clicando em "Meus cashbacks". A sessão "Bônus" só estará disponível caso haja algum cashback ativo. Lá você conseguirá ver os cashbacks e as datas de validade.

Como funciona o cashback?

O cashback funciona como um saldo monetário para compras dentro do aplicativo Vivo Easy. Com ele, você pode comprar: internet, diárias de apps e diárias de Voz e SMS.

O cashback é válido por 5 dias após o seu recebimento e lembrando, os itens comprados com o cashback não possuem validade. Caso você efetue uma compra com saldo de cashback, não será possível ter acesso a outras ofertas que geram cashback.

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

O que posso comprar com o meu bônus?

Você pode comprar internet, diárias de apps pra uso ilimitado até às 23h59 do dia em que foram ativadas, o mesmo para diárias de Voz e SMS.

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

3. PAGAMENTO

Qual é a forma de pagamento?

O pagamento é feito por cartão de crédito: Visa, Mastercard, Diners Club, Elo, Hipercard e Amex, ou via PIX.

Caso o cliente tenha saldo remanescente do pré-pago, será transformado em créditos para utilização no Vivo Easy e será utilizado primeiro até acabar.

Observações:

- Vencimento do cartão de crédito: o pagamento do seu plano Vivo Easy será realizado na data de pagamento/vencimento de sua fatura. Não haverá fatura Vivo.
- Pode ser utilizado um cartão de crédito emitido fora do Brasil.
- Limite cartão de crédito: caso o limite do cartão seja excedido não será possível realizar a tarificação dos serviços e renovação dos benefícios.
- Cada cartão poderá ser utilizado em até 3 linhas.

Consigo utilizar o mesmo cartão em diferentes linhas Vivo Easy?

Sim ;) Em até 3 linhas você pode utilizar o mesmo cartão para compras!

Quantos cartões posso cadastrar em minha linha Vivo Easy?

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.

Não reconheço uma cobrança em meu cartão

Caso o cliente não reconheça alguma cobrança do Vivo Easy em seu cartão de crédito, deverá ligar no *8486 para resolver o ocorrido.

A solicitação do estorno na prestadora de cartão de crédito resultará no cancelamento da linha e de todos os benefícios.

Como gerencio o meu cartão de crédito?

- Gerencie seus cartões no Perfil clicando em "Meus cartões": Para incluir um novo cartão, clique em "Adicionar 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.
- Vencimento do cartão de crédito: o pagamento do seu plano Vivo Easy será realizado na data de pagamento/vencimento de sua fatura. Não haverá fatura Vivo.
- Cancelamento do cartão de crédito: caso ocorra o cancelamento do cartão de crédito no qual o Vivo Easy é tarifado, acesse no aplicativo a área de pagamento para realizar a troca do cartão cadastrado, caso contrário as próximas cobranças não serão realizadas e a renovação dos benefícios não ocorrerá.

- Pode ser utilizado um cartão de crédito emitido fora do Brasil.
- Limite cartão de crédito: caso o limite do cartão seja excedido não será possível realizar a tarificação dos serviços e renovação dos benefícios.

4. INDICAÇÃO DE AMIGOS

Qual benefício eu ganho trazendo um amigo?

Ao trazer um amigo para o Vivo Easy ambos podem ganhar benefícios para curtir dentro do app ;)

Consulte a promoção vigente na aba "Indique" no menu.

Como faço para indicar um amigo?

Você pode enviar um convite para seus amigos pelo menu Indicação. Envie o convite via e-mail, WhatsApp, Facebook ou Facebook Messenger.

Quantos amigos posso indicar e trazer para o Vivo Easy?

Para ganhar bônus através da indicação, você pode trazer até 20 amigos por mês para o Vivo Easy utilizando o seu código. Você pode enviar quantos convites quiser até atingir o seu limite mensal de indicações.

Confira no menu "Indique amigos" quantos amigos você ainda pode trazer!

5. EASY PRIME

Como funciona o Easy Prime?

É simples, todo mês é debitado no seu cartão o valor da assinatura selecionado, e assim que debitado, você recebe: internet referente à assinatura escolhida + WhatsApp ilimitado + Ligações e SMS ilimitados + cashback para usar em compras no app.

Lembre-se: no Easy Prime a internet também não tem data para expirar, ou seja, se não utilizar tudo em um mês, a franquia acumula com os GBs recebidos no mês seguinte e fica disponível para usar até acabar.

Posso cancelar o Easy Prime quando quiser?

Sim, pode! O cancelamento da assinatura é feito direto pelo app. Basta acessar em seu perfil, os dados de sua assinatura e cancelar a próxima cobrança. Lembre-se: ao cancelar você não terá mais direito aos benefícios exclusivos e nem renovará a internet, mas mantém a internet que ainda não usou e continua sendo Vivo Easy.

Importante: Ao cancelar sua assinatura, os benefícios WhatsApp, Voz e SMS continuam válidos até a data da nova renovação. Na data da renovação, sua assinatura não será renovada.

Posso personalizar a minha assinatura Easy Prime?

Sim! Mesmo sendo Prime você continua podendo adicionar itens ao seu Vivo Easy. Mas lembre-se, esses itens não terão cobrança e nem renovação mensal, são contratados de forma avulsa.

Posso alterar a minha assinatura Easy Prime?

Sim, pode! A alteração da assinatura é feita direto pelo app. Basta acessar, em seu perfil, os dados de sua assinatura e alterar para próxima cobrança.

Lembre-se: ao alterar a assinatura, somente na data de renovação é que ocorrerá a mudança: cobrança do novo valor e liberação dos benefícios referentes à nova escolha.

Ao aderir o Easy Prime eu perco os benefícios que já tenho contratado?

Não, o Easy Prime é cumulativo com os serviços já contratados.

Por exemplo: tenho 3GB de internet e 20 diárias de Youtube, quando eu aderir ao Easy Prime Essencial, ficarei com 12GB, 20 diárias de YouTube e mais os benefícios da assinatura.

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

O que acontece com as diárias de WhatsApp e Voz/SMS que já possuo ao contratar o Easy Prime?

Ao aderir o Easy Prime os serviços de WhatsApp e Voz/SMS aparecerão, na tela que mostra seus saldos, como "ilimitado" mesmo quando possuir saldo destes serviços. Ao cancelar a assinatura, o saldo anterior, caso haja, será disponibilizado novamente em sua linha.

6. CONSULTA DE COMPRAS

Como eu consulto meu extrato de compras no Vivo Easy?

Todas as transações realizadas ficam registradas no Perfil > Minhas compras.

7. SALDO

Como eu consulto o meu saldo disponível?

Na tela principal (home) você consulta todos os serviços contratados e os valores disponíveis.

Como eu consulto o que utilizei em cada serviço?

Cada serviço oferece a opção de histórico de uso e você pode acompanhar direto pelo app.

Para consultar o histórico de consumo no app, é só clicar em "Consultar Histórico de Consumo" na tela principal – Home.

8. SERVIÇOS

As diárias ficam disponíveis por quanto tempo?

Diária é o período no qual você pode utilizar o serviço escolhido ilimitado, válido das 00:00hrs até 23:59hrs do mesmo dia.

Ex: Você pode começar a utilizar sua diária as 09hrs da manhã e usá-la a vontade até as 23:59hrs.

Já se você usar na sexta às 23h e usar até sábado às 4h você estará utilizando duas diárias.

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

Como funcionam as diárias?

As diárias de Apps Ilimitados te disponibilizam internet ilimitada para seus apps favoritos. Já as de Voz e SMS disponibilizam ligações para Vivo e outras operadoras (local ou longa distância com código Vivo 15), SMS e MMS.

Com as diárias você utiliza o quanto quiser até às 23h59 do dia da contratação da diária. As diárias contam como dias de utilização e não dias corridos. Ou seja, se você contrata 5 diárias de Facebook e utiliza uma quinta-feira e outra no sábado, você ainda tem 3 diárias!

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

Quais os apps dentro do Vivo Easy que posso comprar diárias?

O Vivo Easy conta com os apps: Moovit e Waze, Tinder, Netflix, YouTube, Twitter, WhatsApp, Facebook e Instagram, Pinterest, Spotify, Twitch e TikTok.

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

Posso escolher ter somente diárias de apps?

Sim, escolha os serviços que mais combinam com você!

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

Posso escolher ter somente internet?

Sim, no Vivo Easy você escolhe os serviços que mais combinam com você!

No app você escolhe qual a melhor opção de internet, é só deslizar na tela para cima e escolher a quantidade que prefere para o seu Vivo Easy.

Isso serve para acessar apps dos parceiros também mesmo sem ter diárias. Se você não tiver diárias de Facebook e Instagram, por exemplo, mas tiver franquia de internet, você entra normalmente no Facebook e no Instagram descontando da sua internet.

O que é a renovação automática dos serviços contratados?

A renovação automática é a sua segurança de ter sempre os serviços que mais utiliza. Com ela, sempre que o serviço contratado acaba, a Vivo já o disponibiliza novamente.

Se você contratou 5GB, quando o plano estiver próximo de acabar, a Vivo disponibiliza para você mais 5GB. O serviço renovado também será pago pelo cartão de crédito. Você escolhe se deseja ativar ou desativar a renovação automática dos serviços a qualquer momento, sem pagar nada a mais por isso.

Todos os serviços possuem a opção de renovação automática.

No Easy posso comprar Apps Exclusivos (Serviços Digitais)?

Hoje você tem a opção de App Exclusivo: Go Read.

Com o Go Read, você pode aproveitar mais de 200 revistas e ainda conta com conteúdo relevante e de qualidade. Aproveite o acesso ilimitado ao conteúdo.

Em que países posso utilizar o roaming internacional?

O roaming internacional pode estar disponível para Internet, ligações de voz e SMS ou apenas para ligações de voz e SMS. Confira abaixo a listagem:

1) Linhas Vivo Easy - exceto MG
a) Países em que é possível utilizar internet, ligações de voz e SMS:

África do Sul, Albânia, Alemanha, Argentina, Austrália, Áustria, Bélgica, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Croácia, El Salvador, Equador, Escócia, Eslováquia, Espanha, Estados Unidos, Estônia, Finlândia, França, Gana, Guatemala, Hungria, Inglaterra (Reino Unido), Irlanda, Irlanda do Norte, Israel, Itália, Japão, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, México, Moldávia, Nicarágua, País de Gales, Panamá, Paraguai, Peru, Polônia, Portugal, República Dominicana, República Tcheca, Romênia, Rússia, Suécia, Suíça, Turquia, Uruguai e Venezuela.

b) Países em que é possível realizar ligações de voz e SMS:

Angola, Antilhas Francesas, Antilhas Holandesas, Arábia Saudita, Armênia, Aruba, Benin, Bielorrússia, Bolívia, Bonaire, Brunei Darussalam, Bulgária, Cabo Verde, Coreia do Sul, Cuba, Curaçao, Dinamarca, Egito, Emirados Árabes Unidos,

Filipinas, Grécia, Guadalupe, Guiana, Guiana Francesa, Hawaii, Holanda, Hong Kong (China), Ilha de Man, Ilhas Virgens Americanas, Índia, Indonésia, Jersey, Jordânia, Líbia, Liechtenstein, Macedônia, Madagascar, Malásia, Mali, Marrocos, Martinica, Maurício, Moçambique, Nigéria, Noruega, Nova Caledônia, Nova Zelândia, Omã, Qatar, San Marino, Sérvia, Suriname, Trinidad e Tobago, Tunísia, Ucrânia, Vaticano, Iemen, Cingapura e Macau (China)

2) Linhas Vivo Easy de MG
a) Países em que é possível utilizar internet, ligações de voz e SMS:

África do Sul, Albânia, Alemanha, Argentina, Austrália, Áustria, Bélgica, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Croácia, El Salvador, Equador, Escócia, Eslováquia, Espanha, Estados Unidos, Estônia, Finlândia, França, Gana, Guatemala, Inglaterra (Reino Unido), Irlanda, Irlanda do Norte, Israel, Itália, Japão, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, México, Moldávia, Nicarágua, País de Gales, Panamá, Paraguai, Peru, Polônia, Portugal, República Dominicana, República Tcheca, Romênia, Rússia, Suécia, Suíça, Turquia, Uruguai e Venezuela.

b) Países em que é possível realizar ligações de voz e SMS:

Angola, Antilhas Francesas, Antilhas Holandesas, Arábia Saudita, Armênia, Aruba, Bielorrússia, Bolívia, Bonaire, Brunei Darussalam, Bulgária, Cabo Verde, Coréia do Sul, Cuba, Curaçao, Dinamarca, Egito, Emirados Árabes Unidos, Filipinas, Grécia, Guadalupe, Guiana, Guiana Francesa, Hawaii, Holanda, Hong Kong (China), Hungria, Ilha de Man, Ilhas Virgens Americanas, Índia, Indonésia, Jersey, Jordânia, Líbia, Liechtenstein, Macedônia, Madagascar, Malásia, Mali, Marrocos, Martinica, Maurício, Moçambique, Nigéria, Noruega, Nova Caledônia, Nova Zelândia, Qatar, San Marino, Sérvia, Suriname, Trinidad e Tobago, Tunísia, Ucrânia, Vaticano, Iemen, Cingapura e Macau (China)

Quando vence a internet?

A internet não tem validade. Você pode contratar 5GB e utilizar em 15 dias, 1 mês ou 1 ano. A internet só é renovada quando a franquia acaba! Isso faz com que você não fique sem internet e não perca seus gigas de um mês para outro porque não utilizou toda a franquia.

Posso comprar saldo para serviços Internacionais?

Sim! A compra de saldo para serviços internacionais é liberada após o 3º mês com seu plano Vivo Easy e desde que tenha sido realizadas compras que totalizem no mínimo R\$100 (cem Reais).

É possível realizar longa distância com código diferente de 15?

Sim, é possível. Para isso você precisa ir no menu Loja e clicar em "Ligações com outro código". Lá você terá opções de créditos no valor de R\$20, R\$40 e R\$80.

Minha diária desconta da minha internet contratada?

Não. As diárias dos apps servem somente para acesso aos aplicativos escolhidos e não geram desconto na sua franquia de internet.

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

Quais serviços eu posso contratar no plano Vivo Easy?

Os serviços são totalmente customizáveis. Você pode escolher quais os benefícios que precisa em seu plano e a quantidade que deseja contratar.

Monte seu plano, com as seguintes possibilidades:

- Internet: contrate até 100GB;
- Redes Sociais: escolha pacotes de navegação exclusivos para redes sociais (Facebook e Instagram, Pinterest, Twitter, TikTok, Twitch, WhatsApp e Tinder);
- Entretenimento: pacotes de navegação exclusivos para seus apps favoritos (Netflix, YouTube, Spotify);
- Mobilidade: Compre diárias para utilizar em aplicativos de mobilidade (Moovit e Waze);
- Ligações de Voz (local e longa distância com código Vivo 15 para Vivo e Outras operadoras) + SMS e MMS: contrate diárias de acordo com a sua necessidade;
- Créditos para utilização de serviços internacionais: Escolha um valor para poder utilizar nos serviços fora do Brasil (consulte a sua disponibilidade).
- App Exclusivo: GoRead.

Atenção: as diárias para acesso ilimitado aos aplicativos só serão comercializadas até o dia 31/01/2024. As diárias adquiridas até essa data não serão perdidas, você poderá utilizá-las normalmente até o fim.

A navegação no aplicativo é paga?

Não, a navegação no aplicativo, compra de novos serviços, consulta saldos, histórico de uso e extrato de compras não consome seus dados.

Para acessar, é necessário um sinal ativo de rede para realizar a conexão, mesmo que não tenha saldo válido para navegar na internet.

9. SENHA

Como eu altero/recupero minha senha Vivo Easy?

Para alterar sua senha, acesse seu perfil, clique em "Recuperar/Alterar Senha" e selecione a opção desejada:

- Se você esqueceu sua senha, clique em Recuperar Senha e informe o seu CPF. Enviaremos um e-mail para o endereço cadastrado no app com a sua nova senha.

- Para alterar sua senha, clique em Alterar Senha e preencha as informações solicitadas para confirmar.

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

A senha cadastrada na adesão ao Vivo Easy será solicitada sempre que você for realizar uma compra. Isso garante mais segurança.

A senha será utilizada para alteração de dados cadastrais e cancelamento. A senha deve ter 6 dígitos alfanuméricos não sequenciais, sendo pessoal e intransferível.

10. LIMITE DE GASTOS

Como funciona o limite de compra?

O limite de compra funciona como uma segurança para você não gastar mais do que esperava no Vivo Easy. Você configura o valor máximo que espera gastar no mês e as compras serão realizadas até o limite definido. Há um valor mínimo que considera suas compras realizadas no mês e seus itens com renovação automática, para que você não fique sem!

Qual a periodicidade do limite de gastos?

O limite é mensal e inicia todo dia 1. Você pode alterar a qualquer momento, ok?

11. OUTROS ASSUNTOS

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. Acesse suas notificações (sino à direita no número de telefone na tela principal - home) no seu aplicativo e filtre pela opção que queira buscar.

Todas as movimentações geram um número de protocolo para você acompanhar.

Cliente Vivo Easy participa do Vivo Valoriza?

Momentaneamente os clientes Vivo Easy estão sem acesso ao programa Vivo Valoriza.

Mas se você possui outros produtos da Vivo, conseguirá acessar normalmente através do app Vivo. Caso tenha apenas Vivo Easy e seja elegível ao resgate de ingressos Cinemark, poderá resgatar informando o seu CPF no momento da compra do ingresso.

Posso consultar minha linha Vivo Easy no app Vivo (antigo app Meu Vivo)?

Você pode consultar informações sobre sua linha Vivo Easy pelo Vivo versão web.

Os dados não estão disponíveis para visualização no aplicativo e no site mobile do app Vivo.

Quais são os canais de atendimento?

Não encontrou o que você precisa por aqui? Você pode entrar em contato em nossas redes sociais, no *8486 ou pelo e-mail suporteapp.br@telefonica.com

Como eu altero meus dados cadastrais?

Para alterar seus dados cadastrais é fácil, acesse seu perfil, clique sobre a informação que deseja alterar e preencha conforme solicitado.

O CPF não poderá ser alterado, pois deve ser sempre o mesmo cadastrado na linha. Caso queira transferir a titularidade do seu Vivo Easy, compareça a uma loja Vivo.

Eu tenho acesso a Caixa Postal?

Você tem acesso a Caixa Postal gratuitamente. Para resgatar o recado, ligue *555. Caso não queira o serviço envie um SMS com a palavra SAIR para 5550.

Consigo compartilhar meu saldo/dados?

No momento não é possível o compartilhamento de saldos/dados no Vivo Easy :(

Como funciona a conferência de chamadas?

No momento o serviço Conferência de Chamadas não está disponível para no Vivo Easy. :(

12. DIFICULDADES TÉCNICAS

Estou sem sinal, o que devo fazer?

Desligue, ligue o seu aparelho e aguarde alguns minutos. Caso o problema permaneça, entre em contato com o *8486.

13. CANCELAMENTO

Como cancelo meu Vivo Easy?

Você pode cancelar seu Vivo Easy pelo aplicativo ou nos canais de atendimento.

Para cancelar no aplicativo Vivo Easy dentro do app: acesse o perfil, clique em cancelar e selecione a opção desejada:

- Mudar para pré-pago: você cancela seu plano e perde os benefícios do Vivo Easy, porém mantém sua linha Vivo como Pré-Paga.

- Cancelar a sua linha: ao cancelar sua linha você não será mais cliente Vivo e perderá todos os benefícios do Vivo Easy.

Cancelamento por inatividade

Para manter seu Easy ativo é necessário utilizar ou comprar serviços. Caso não haja utilização ou compras por um período de 30 dias, a linha poderá ser considerada inativa e entrar em régua de cancelamento.