

FAQ VIVO EASY

Dúvidas Gerais

Como eu viro um cliente Easy?

O Easy está com novos planos! Acesse a loja de aplicativos do seu smartphone, busque pelo aplicativo Vivo Easy e realize o download. Após instalado, acesse o app e siga o passo a passo para contratar as novas assinaturas Easy Lite:

- Selecione “Conhecer Vivo Easy Lite”;
- Caso tenha, insira o código promocional;
- Escolha a assinatura que mais te atende.

Coloque os dados solicitados e então finalize sua compra.

Se preferir, você também pode assinar pelo site: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/easy-lite>

Os planos Vivo Easy Prime e Monte do Seu Jeito deixaram de ser comercializados no dia 31/08/2025.

Qual benefício eu ganho trazendo um amigo para o Easy?

Ao trazer um amigo para o Vivo Easy ambos podem ganhar benefícios para curtir dentro do app. Consulte a promoção vigente na aba "Indique" do app Vivo Easy.

Como faço para indicar um amigo para o Easy?

Você pode enviar um convite para seus amigos pela aba “Indique”. Para facilitar, você pode clicar em "Compartilhar código" e enviar aos seus amigos pela rede social de sua preferência.

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. Confira na aba “Indique” quantos amigos você ainda pode trazer!

Quantas linhas Easy posso ter em meu CPF?

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

Consigo utilizar o mesmo cartão em diferentes linhas Easy?

Sim! Você pode utilizar o mesmo cartão para compras de até 3 linhas.

Quanto cartões posso cadastrar em minha linha 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.

O que é o Roaming Internacional?

Roaming Internacional é um serviço que permite que você utilize seu próprio chip no exterior, sem se preocupar com a compra e ativação de um chip local. A cobrança é feita de forma avulsa, ou seja, você paga por mega navegado, minutos por chamadas feitas e recebidas, ou SMS enviado.

Para comprar saldos acesse Loja > Roaming Internacional > Comprar Saldo. Escolha o valor desejado para usar no exterior dentre as opções de R\$20, R\$40, R\$80, R\$100, R\$120. O valor será debitado conforme a utilização dos serviços.

Os valores dos megas de internet podem ser consultados em: Loja > Roaming Internacional.

Para utilizar o serviço, é necessário habilitar o roaming em seu smartphone conforme passo a passo abaixo:

Aparelhos Android:

1. Clique em “Configurações” no seu dispositivo;
2. Clique em “Conexões”;
3. Clique em “Redes Móveis”;
4. Ative o “Dados em Roaming”

Aparelhos iOS:

1. Clique em “Ajustes” no seu dispositivo;
2. Selecione “Celular”, “Dados Celulares” ou “Dados Móveis”;
3. Vá em “Opções de Dados Celulares”;
4. Ative o “Roaming de Dados”.

Em que países posso utilizar o Roaming Internacional?

Os países disponíveis para utilização são: Afeganistão, África do Sul, Albânia, Alemanha, Andorra, Angola, Anguilla, Antígua e Barbuda, Antilhas Holandesas, Arábia Saudita, Argélia, Argentina, Armênia, Aruba, Austrália, Áustria, Azerbaijão, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbados, Bélgica, Belize, Benin, Bermudas, Bielorrússia, Bolívia, Bósnia e Herzegovina, Botswana, Brunei Darussalam, Bulgária, Burkina Faso, Butão, Cabo Verde, Camarões, Camboja, Canadá, Catar, Cazaquistão, Chade, Chile, China, Chipre, Colômbia, Congo, Coreia do Sul, Costa do Marfim, Costa Rica, Croácia, Cuba, Curaçao, Dinamarca, Egito, El Salvador, Emirados Árabes Unidos, Equador, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estados Unidos, Estônia, Etiópia, Fiji, Filipinas, Finlândia, França, Gabão, Gâmbia, Gana, Geórgia, Gibraltar, Granada, Grécia, Groenlândia, Guadalupe, Guatemala, Guiana, Guiana Francesa, Guiné-Bissau, Guiné Equatorial, Haiti, Holanda, Honduras, Hong Kong (China), Hungria, Iêmen, Ilhas Cayman, Ilhas Dominica, Ilhas Montserrat, Ilhas Turks e Caicos, Índia, Indonésia, Inglaterra - Reino Unido, Iraque, Irlanda, Islândia, Israel, Itália, Jamaica, Japão, Jordânia, Kosovo, Kuwait, Laos, Letônia, Líbano, Libéria, Líbia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Macau (China), Macedônia, Madagascar, Malásia, Malawi, Maldivas, Mali, Malta, Marrocos, Maurício, Mauritânia, México, Moçambique, Moldávia, Monaco, Mongólia, Montenegro, Myanmar, Namíbia, Nicarágua, Niger, Nigéria, Noruega, Nova Caledônia, Nova Zelândia, Omã, Palestina, Panamá, Papua Nova Guiné, Paquistão, Paraguai, Peru, Polinésia Francesa, Polônia, Porto Rico, Portugal, Quênia, Quirguistão, República Democrática do Congo, República Dominicana, República Tcheca, Romênia, Ruanda, Rússia, Samoa, Santa Lúcia, São Cristóvão e Névis, São Martinho, São Tomé e Príncipe, Senegal, Serra Leoa, Sérvia, Seychelles, Singapura, Sri Lanka, St. Vincent e Granadinas, Sudão, Suécia, Suíça, Suriname, Tailândia, Taiwan, Tajiquistão, Tanzânia, Timor-Leste, Togo, Trinidad e Tobago, Tunísia, Turquia, Ucrânia, Uganda, Uruguai, Uzbequistão, Venezuela, Vietnã, Zâmbia e Zimbábue.

A navegação no app Vivo Easy 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 franquia de dados para navegar na internet.

O que é a senha criada durante o cadastro?

A senha cadastrada na contratação do Vivo Easy Lite será solicitada sempre que você for realizar uma compra. Isso garante mais segurança. A senha deve ter 6

dígitos alfanuméricos não sequenciais, sendo pessoal e intransferível. Além disso, a senha também será solicitada em caso de cancelamento.

Quais são os canais de atendimento do Vivo Easy?

Não encontrou o que você precisa por aqui? Você pode entrar em contato através das nossas redes sociais, do telefone 10315 ou pelo e-mail: suporteapp.br@telefonica.com

É possível realizar ligação de longa distância com código diferente de 15?

Sim, é possível. Para isso, basta você acessar seu app Vivo Easy, clicar em “Loja”, em seguida em "Ligações com outro código", e lá você terá opções de valores de créditos para a utilização desse serviço.

Como eu verifico as notificações e os 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.

Estou sem sinal no meu aparelho, o que posso fazer?

Desligue, ligue o seu aparelho e aguarde alguns minutos. Caso o problema permaneça, entre em contato ligando para 10315.

Vivo Easy Lite

O que é o Vivo Easy Lite?

O Easy Lite é um plano de celular digital que você faz tudo pelo aplicativo, tendo total autonomia para contratar e gerenciar os seus benefícios. Você pode escolher entre 2 tipos de planos: 20GB ou 25GB, podendo ser de forma mensal ou anual, e a cobrança é feita diretamente no seu cartão de crédito. Tudo isso para facilitar o seu dia a dia e te deixar sem nenhum tipo de preocupação.

Como funcionam as assinaturas anuais?

Com a assinatura anual do Easy Lite, você tem mais desconto e menos preocupações. A cobrança é feita diretamente no seu cartão de crédito, e você renova seu plano apenas uma vez a cada 12 meses.

Como eu assino o Vivo Easy Lite?

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

- Selecione “Conhecer Vivo Easy Lite”;
- Caso tenha, insira o código promocional;
- Escolha a assinatura que mais te atende.

Coloque os dados solicitados e então finalize sua compra.

Se preferir, você também pode assinar pelo site: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/easy-lite>

Quem pode assinar o Vivo Easy Lite?

Qualquer pessoa pode assinar o Vivo Easy Lite. É só, baixar o aplicativo e realizar a compra online, ou aderir pelo site: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/easy-lite>.

Se você é cliente de outra operadora, faça a portabilidade para um plano Pré-pago da Vivo e em seguida migre para o Vivo Easy Lite. Ou adquira uma nova linha Easy Lite no momento da contratação, podendo ser um eSIM ou um chip físico que chega direto na sua casa. Mas se preferir, vá até um dos nossos pontos de venda e faça a contratação do Vivo Easy Lite.

Dispositivos compatíveis com o aplicativo Vivo Easy:

Aparelhos celulares Android com versão 5.0 ou superior e Phone com iOS versão 10.0 ou superior.

Que planos Vivo podem migrar para o Vivo Easy Lite?

Todos os clientes Vivo Easy, Pré-Pago ou Controle podem ser Vivo Easy Lite, basta ter um chip Vivo ativo. Para aderir, é necessário baixar o aplicativo, escolher a assinatura e realizar a compra online, ou direto pelo site: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/easy-lite>.

Se você é cliente de outra operadora, faça a portabilidade para um plano Pré-pago da Vivo ou adquira uma nova linha Easy Lite no momento da contratação, podendo ser um eSIM ou um chip físico que chega direto na sua casa. Mas se preferir, vá até um dos nossos pontos de venda e faça a contratação do Vivo Easy Lite.

Quanto tempo leva a ativação do Vivo Easy Lite?

A ativação da assinatura pode ocorrer em até 72 horas corridas após a contratação.

O que acontece com os benefícios do meu plano Vivo anterior?

Caso você tenha um plano Pré Pago:

1. Sua linha Vivo Pré Pago será migrada automaticamente para o plano Vivo Easy Lite pelo aplicativo;
2. Caso possua créditos de recarga eles serão convertidos em gigas na sua assinatura Vivo Easy Lite;
3. As promoções do plano Pré Pago não são válidas no plano Vivo Easy Lite e os benefícios remanescente serão perdidos após a migração;
4. Todas as cobranças são realizadas no cartão de crédito cadastrado.

Caso você tenha um plano Controle:

1. Sua linha Vivo Controle será migrada automaticamente para o plano Vivo Easy Lite pelo aplicativo;
2. 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;
3. Caso possua créditos de recarga eles serão convertidos em gigas na sua assinatura Vivo Easy Lite;
4. Os benefícios do plano Controle não são válidos no plano Vivo Easy Lite e os benefícios remanescente serão perdidos após a migração;
5. Você deixará de receber faturas físicas. No Vivo Easy Lite, todas as cobranças são realizadas no cartão de crédito cadastrado e o acompanhamento da conta feito no aplicativo Vivo Easy.

Qual é a forma de pagamento do Vivo Easy Lite?

O pagamento é feito por cartão de crédito das bandeiras Visa, Mastercard, Diners Club, Elo e Amex.

Nos planos anuais você consegue pagar no cartão de crédito em 12 vezes sem juros.

Caso você assine um dos planos mensais, a opção de pagamento com PIX também está disponível.

Observações:

- O pagamento do seu plano Vivo Easy Lite será realizado na data de pagamento/vencimento da fatura de seu cartão de crédito. Não haverá fatura Vivo.
- Pode ser utilizado um cartão de crédito emitido fora do Brasil.
- 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.

Como gerencio o meu cartão de crédito cadastrado?

Você pode gerenciar seus cartões no “Menu” clicando em "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”.

Observações:

- O pagamento do seu plano Vivo Easy Lite será realizado na data de pagamento/vencimento da fatura de seu cartão de crédito. Não haverá fatura Vivo.
- Caso ocorra o cancelamento do cartão de crédito no qual o Vivo Easy Lite é tarifado, ou o limite do cartão seja excedido, acesse o aplicativo para trocar o cartão cadastrado, caso contrário as próximas cobranças não serão realizadas e a renovação dos benefícios não ocorrerá.

Não reconheço uma cobrança do Vivo Easy Lite

Caso não reconheça alguma cobrança do Vivo Easy em seu cartão de crédito, deverá ligar para o número 10315 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 funciona a indicação?

No Easy Lite é possível indicar um amigo, e os dois ganham benefícios! É muito simples: você só precisa enviar seu código para quem você quiser indicar, e assim que seu amigo assinar o plano dele, os dois ganham gigas de bônus.

Como faço para transferir a minha linha para outra pessoa?

1. Vá até uma Loja Vivo com seus documentos, com a pessoa que vai assumir a linha e os documentos ela. Documentos aceitos: RG ou CNH e CPF.
2. Após a análise, será preciso cancelar o Easy Lite pelo app Vivo Easy e mudar para o pré-pago.
3. A troca de titularidade é feita na hora pelo atendente da loja.

O que acontece com meu plano Easy Lite ao fazer troca de titularidade?

O plano será cancelado e o valor já pago pelo primeiro titular não será devolvido.

*Essa regra se aplica para todos os planos Lite.

Se meu plano for anual, as parcelas continuam sendo cobradas?

Sim. As parcelas continuam sendo cobradas no cartão até o fim do pagamento.

Como eu consulto o meu saldo disponível no Easy Lite?

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

Como eu consulto o que utilizei em cada serviço do Easy Lite?

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 “Consumo” na aba “Menu”.

Como eu consulto meu extrato de compras no Vivo Easy Lite?

Todas as transações realizadas ficam registradas na aba “Compras”, localizada dentro do “Menu”.

Quando vence a minha franquia de internet no Easy Lite?

A franquia de internet tem validade de 30 dias. Ou seja, independente de qual a assinatura Easy Lite você tenha, seus gigas vencem e renovam a cada 30 dias. Você pode contratar gigas avulsos, eles também têm validade de 30 dias, contando a partir do dia da compra. O mesmo ocorre para gigas de bônus vindos de indicação de amigo, portanto, a validade de 30 dias dos gigas começa a contar a partir do dia em que você os recebeu.

Quais serviços eu posso contratar no Vivo Easy Lite?

Além da sua assinatura, no Easy Lite você pode contratar franquia de internet avulsa, saldos para utilização de serviços internacionais e saldos para ligação com outro código.

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

A senha cadastrada na contratação do Vivo Easy Lite será solicitada sempre que você for realizar uma compra. Isso garante mais segurança. A senha deve ter 6 dígitos alfanuméricos não sequenciais, sendo pessoal e intransferível.

Além disso, a senha também será solicitada em caso de cancelamento.

Como eu altero/recupero minha senha Vivo Easy Lite?

Para alterar sua senha, acesse “Menu”, clique em “Gerenciar Conta”, em seguida em “Gerenciar Senha” e depois selecione a opção desejada:

- Para alterar sua senha, clique em “Alterar Senha” e preencha as informações solicitadas para confirmar.
- Se você esqueceu sua senha, clique em “Alterar Senha”, em seguida em “Esqueci minha senha”, informe o seu número, que enviaremos um SMS com um código de confirmação. Crie sua nova senha e clique em “Continuar”.

Cliente Vivo Easy Lite participa do Vivo Valoriza?

Momentaneamente os clientes Vivo Easy Lite não tem acesso ao programa Vivo Valoriza. Mas se você possui outros produtos da Vivo, conseguirá acessar normalmente através do app Vivo.

Clientes Vivo Easy Lite são elegíveis ao resgate de ingressos Cinemark. Para resgatar, basta informar o seu CPF no momento da compra do ingresso.

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

Não. A gestão de linhas Vivo Easy Lite é feita diretamente pelo aplicativo Vivo Easy.

Como eu altero meus dados cadastrados no Vivo Easy Lite?

Para alterar seus dados cadastrais é fácil, acesse o menu, clique em “Gerenciar Conta” e depois 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 Lite, compareça a uma loja Vivo.

Consigo compartilhar meu saldo/dados no Easy Lite?

No momento não é possível o compartilhamento de saldos/dados no Vivo Easy Lite.

Como funciona a conferência de chamadas no Easy Lite?

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

Como cancelo meu Vivo Easy Lite?

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

Para cancelar no aplicativo Vivo Easy, acesse o menu, clique em “Gerenciar Assinatura”, depois em “Cancelar Vivo Easy” e escolha:

- “Cancelar meu Vivo Easy” para mudar para pré-pago. Nesta opção você cancela seu plano e perde os benefícios do Vivo Easy Lite, porém mantém sua linha Vivo como Pré-Paga.
- “Cancelar meu número” para cancelar seu número imediatamente e deixar de ser cliente Vivo, perdendo todos os benefícios do Vivo Easy Lite.

Caso prefira cancelar através do canal de atendimento, ligue para 10315.

Vivo Easy Lite 21

Qual a diferença entre o Vivo Easy Lite e Vivo Easy Lite 21?

O Vivo Easy Lite é o plano digital da Vivo que você assina via cartão de crédito de forma mensal ou anual, com muita economia e ótimos benefícios. Já o Vivo Easy Lite 21 é a composição deste plano junto com um aparelho, que serão parcelados em 21 vezes no seu cartão de crédito.

Quais são as formas de pagamento disponíveis?

O pagamento sempre deve ser feito em um único cartão de crédito. O titular da linha pode ser diferente do titular do cartão, mas, neste caso, o CPF do titular do cartão deve ser indicado no momento da compra.

Posso escolher a quantidade de parcelas?

Não, o Plano Easy Lite 21 é sempre parcelado em 21 vezes no cartão de crédito.

Posso comprar somente o aparelho, parcelado em 21 vezes?

Não, o aparelho não é comercializado sozinho nesta oferta. No plano Vivo Easy Lite 21 o aparelho deve vir acompanhado do plano, que deve ser escolhido pelo cliente no momento da compra. Caso queira comprar o aparelho de forma apartada, dê uma olhada em nossas ofertas em: <https://store.vivo.com.br/>

O que acontece se eu cancelar o plano antes dos 21 meses?

O cancelamento será agendado para o final do ciclo contratado, portanto ocorrerá apenas após a conclusão dos 21 meses contratados.

É possível optar por um cancelamento imediato, entretanto, não existe estorno do valor já pago ou cancelamento das cobranças futuras.

Para troca ou devolução até 7 dias, um formulário deve ser preenchido aqui: <https://vivo.com.br/para-voce/ajuda/autoatendimento/devolucao-de-equipamentos/troca-e-devolucao-loj...>

Posso mudar de plano durante os 21 meses?

Pode mudar de plano, mas as parcelas referentes ao plano Vivo Easy Lite 21 continuarão a ser cobradas.

E se eu precisar trocar de aparelho antes dos 21 meses?

Você pode trocar de aparelho antes dos 21 meses, mas ainda terá que concluir o pagamento das parcelas restantes conforme contratado.

O que acontece, se, por algum motivo, eu precisar cancelar o cartão de crédito?

As compras não são canceladas, você ainda terá que pagar as parcelas restantes.

Preciso ter o crédito do valor total do plano no momento da compra?

Sim, para a contratação você precisará ter o limite total da transação no cartão de crédito. O valor total será parcelado em 21x no cartão de crédito.

E após os 21 meses, como faço para manter o plano escolhido?

O plano será automaticamente renovado e parcelado em 21 vezes. Caso o cliente não queira dar continuidade, deve entrar em contato com a Vivo solicitando o cancelamento antes da data de renovação do seu plano.

Os benefícios do Easy Lite 21 são os mesmos do Easy Lite? Continua com o programa de indicação?

Sim, o Easy Lite 21 estará dentro do App Vivo Easy e conta com o programa de indicação.

Qual o prazo de entrega do aparelho?

O prazo depende da região de entrega e, mesmo que a compra seja feita em uma loja Vivo, a entrega seguirá o mesmo fluxo, portanto, o mesmo prazo.

Enquanto o smartphone, comprado dentro da oferta, não for entregue, posso usar o plano em outro aparelho?

Pode usar, sem problemas.

Por quais motivos o pagamento do meu Easy Lite 21 pode ser reprovado?

A aprovação do pagamento depende das regras do cartão de crédito do seu banco. A compra pode não ser autorizada por motivos como limite indisponível, políticas

do emissor ou regras de parcelamento. Além disso, algumas operadoras de cartão não permitem parcelar em 21 vezes.

Vivo Easy Prime

O que é o Vivo Easy Prime?

O Vivo Easy Prime é um dos tipos de plano do Easy. Aqui você controla tudo direto pelo aplicativo, possibilitando uma gestão completa do seu plano.

Com ele, você tem a renovação automática do seu plano, com o pagamento direto no cartão de crédito. Dentro do app também é possível: comprar serviços avulsos, como gigas, saldos para ligações com código diferente de 15 e saldos para roaming internacional, além de consultar histórico de uso equal a quantidade restante de cada serviço contratado.

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

Quem pode ser Vivo Easy Prime?

Somente clientes que realizaram a compra do serviço até o dia 31/08/2025. Se você é um desses clientes, e quer manter seu plano, tenha sempre seu cartão de crédito válido para que não haja falhas no pagamento e seja possível a renovação do seu plano Vivo Easy Prime. No caso de não renovação, temos os seguintes cenários:

- Se seu meio de pagamento for cartão de crédito, você tem até 30 dias para regularizar o pagamento do plano.
- Se seu meio de pagamento for Pix, você tem 4 dias para efetuar o pagamento.

Clientes que não renovarem o plano dentro desses prazos serão migrados para o Monte do Seu Jeito e só poderão aderir ao Easy Lite. Além disso, se você optar por cancelar o Easy Prime e virar Monte do Seu Jeito, depois só poderá aderir ao Easy Lite.

Confira os novos planos Easy Lite: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/easy-lite>

Existe uma taxa fixa mensal para ser Vivo Easy Prime?

Não. No Vivo Easy Prime você só paga o valor do seu plano Prime e os serviços extras que comprar. O pagamento é feito apenas no momento da compra.

Como funciona o cashback no Easy Prime?

Por liberalidade da Vivo, você pode receber um valor de cashback de acordo com seu plano Prime contratado. Este cashback, funciona como um saldo monetário para compras dentro do aplicativo Vivo Easy. Com ele, você pode comprar: internet e diárias de voz e SMS.

O cashback é válido por 5 dias após o seu recebimento, e 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.

O que posso comprar com o meu cashback do Easy Prime?

Você pode comprar internet e diárias de voz e SMS de uso ilimitado até às 23h59 do dia em que forem ativadas.

Onde consulto os meus cashbacks no Easy Prime?

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.

Qual é a forma de pagamento do Easy Prime?

O pagamento é feito por cartão de crédito: Visa, Mastercard, Diners Club, Elo 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.

Não reconheço uma cobrança do Vivo Easy Prime

Caso não reconheça alguma cobrança do Vivo Easy Prime em seu cartão de crédito, ligue para o número 10315 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 no Vivo Easy Prime?

- Gerencie seus cartões no Perfil clicando em "Meus cartões": 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.
- 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.

Posso cancelar o Vivo Easy Prime quando quiser?

Sim. O cancelamento da assinatura é feito direto pelo aplicativo. 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 sua franquia de internet, mas mantém a internet que ainda não usou e continua sendo Vivo Easy, porém na modalidade Monte do Seu Jeito, podendo

aderir apenas ao Easy Lite e não mais aos planos Easy Prime. Consulte as novas assinaturas disponíveis: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/easy-lite>

Posso personalizar a minha assinatura Vivo Easy Prime?

Sim! Sendo Easy Prime você pode personalizar seu plano comprando itens avulsos direto no app Vivo Easy.

Posso alterar a minha assinatura Vivo Easy Prime?

Sim. A alteração da assinatura é feita direto pelo aplicativo. Basta acessar aba “Perfil”, “Minha Assinatura”, em seguida “Alterar Assinatura” e escolher um dos novos planos do Easy, os planos Vivo Easy Lite.

Quais serviços eu posso contratar no plano Vivo Easy Prime?

Além da sua assinatura Vivo Easy Prime, você pode contratar, direto pelo app, franquia de internet avulsa, saldos para utilização de serviços internacionais e saldos para ligação com outro código.

Como eu consulto meu extrato de compras no Vivo Easy Prime?

Todas as transações realizadas ficam registradas no “Menu” em “Minhas compras”, divididas de forma mensal.

Como eu consulto o meu saldo disponível no Easy Prime?

Na tela “Início” você consulta todos os serviços contratados e os valores disponíveis.

Como eu consulto o que utilizei em cada serviço no Easy Prime?

Cada serviço oferece a opção de histórico de uso e você pode acompanhar direto pelo app, é só clicar em “Consultar Histórico de Consumo” na tela principal “Início”.

O que é a renovação automática dos serviços contratados no Easy Prime?

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 sua franquia estiver próxima 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.

Quando vence a internet no Vivo Easy Prime?

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

A partir de 01/09/2025, os gigas bônus das indicações de amigos terão validade de 30 dias, a partir do dia em que foram concebidos.

Como eu altero/recupero minha senha Vivo Easy Prime?

Para alterar/recuperar sua senha, acesse seu perfil, clique em “Senha” e selecione a opção desejada:

- Para alterar sua senha, clique em “Alterar Senha” e preencha as informações solicitadas para confirmar.
- Se você esqueceu sua senha, clique em “Esqueci minha senha” e informe o seu CPF. Enviaremos um e-mail para o endereço cadastrado no app com a sua nova senha.

Cliente Vivo Easy Prime participa do Vivo Valoriza?

Momentaneamente os clientes Vivo Easy não tem acesso ao programa Vivo Valoriza. Mas se você possui outros produtos da Vivo, conseguirá acessar normalmente através do app Vivo.

Clientes Vivo Easy Prime são elegíveis ao resgate de ingressos Cinemark. Para resgatar, basta informar o seu CPF no momento da compra do ingresso.

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

Não. A gestão das linhas Vivo Easy Prime é feita diretamente pelo aplicativo Vivo Easy.

Como eu altero meus dados cadastrais no Vivo Easy Prime?

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.

Consigo compartilhar meu saldo/dados no Vivo Easy Prime?

Não é possível o compartilhamento de saldos/dados no Vivo Easy.

Como funciona a conferência de chamadas no Vivo Easy Prime?

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

Como faço para transferir a minha linha Easy Prime para outra pessoa?

1. Vá até uma Loja Vivo com seus documentos, com a pessoa que vai assumir a linha e os documentos ela. Documentos aceitos: RG ou CNH e CPF.
2. Após a troca, acesse o app Vivo Easy. No login, será solicitado que você troque a senha e atualize os dados do cartão usado no pagamento.
3. A troca de titularidade é feita na hora pelo atendente da loja.

O plano Easy Prime é cancelado ao fazer a troca de titularidade?

Não. O plano continuará ativo. O valor pago pelo primeiro titular não será devolvido.

* Essa regra se aplica apenas para planos Prime e Monte do Seu Jeito.

Como cancelo meu Vivo Easy Prime?

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

Caso você queira cancelar sua assinatura Easy Prime, mas continuar no Vivo Easy na categoria Monte do Seu Jeito, siga os passos:

1. No aplicativo, acesse “Perfil”
2. “Minha Assinatura”
3. “Cancelar Assinatura”
4. “Quero Cancelar”

Caso você queira cancelar totalmente o Vivo Easy siga os passos:

1. No aplicativo, acesse “Perfil”
2. “Cancelar”
3. “Quero Cancelar”
4. Digite sua senha e escolha entre “Cancelar linha Vivo” e “Mudar para Pré-Pago”

Vivo Easy Monte do Seu Jeito

O que é o Vivo Easy Monte do Seu Jeito?

O Vivo Easy Monte do Seu Jeito é um dos tipos de plano do Easy.

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: franquia de internet, 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.

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

Quem pode ser Vivo Easy Monte do Seu Jeito?

Somente clientes que realizaram a compra do serviço até o dia 31/08/2025. Se você é um desses clientes, e quer manter seu serviço, continue utilizando sua linha para não ser cancelado automaticamente. Caso não haja utilização dos serviços ou compra durante o prazo de 30 dias, você é considerado como inativo tem seu número migrado para o pré-pago.

Confira os novos planos Easy Lite: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/easy-lite>

Existe uma taxa fixa mensal para ser Vivo Easy Monte do Seu Jeito?

No Vivo Easy Monte do Seu Jeito você só paga o que comprar, e usa até acabar o serviço comprado. Para o período de 31/08/2025 a 31/07/2026, a taxa fixa de manutenção de R\$10,00, caso não haja compras no Vivo Easy dentro do mês, está promocionalmente zerada.

Consulte mais detalhes no Regulamento Promoção Vivo Easy III, no app Vivo Easy.

Qual é a forma de pagamento do Easy Monte do Seu Jeito?

O pagamento é feito por cartão de crédito: Visa, Mastercard, Diners Club, Elo 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.

Não reconheço uma cobrança do Vivo Easy Monte do Seu Jeito

Caso o cliente não reconheça alguma cobrança do Vivo Easy em seu cartão de crédito, deverá ligar para o número 10315 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 no Vivo Easy?

- Gerencie seus cartões no Perfil clicando em "Meus cartões": 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.
- 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 tarifação dos serviços e renovação dos benefícios.

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

Não, ao assinar os novos planos Vivo Easy Lite, você leva seus gigas que não expiram, já contratados no Monte do Seu Jeito, para somar com os gigas do seu novo plano.

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

Ao aderir o Easy Lite, as diárias de Voz e SMS não serão levadas, pois os serviços já estão inclusos no seu novo plano.

Como eu consulto meu extrato de compras no Vivo Easy Monte do Seu Jeito?

Todas as transações realizadas ficam registradas em "Minhas compras" na aba "Perfil".

Como eu consulto o meu saldo disponível no Vivo Easy?

Na tela “Início” você consulta todos os serviços contratados e os valores disponíveis.

Como eu consulto o que utilizei em cada serviço do Vivo Easy?

Cada serviço oferece a opção de histórico de uso e você pode acompanhar direto pelo app, é só clicar em “Consultar Histórico de Consumo” na tela principal “Início”.

Como funcionam as diárias?

As diárias 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 utilização da diária. As diárias contam como dias de utilização e não dias corridos. Ou seja, se você contrata 5 diárias, utiliza uma quinta-feira e outra no sábado, você ainda tem 3 diárias!

As diárias ficam disponíveis por quanto tempo?

Diária é o período no qual você pode utilizar o serviço de forma ilimitada, 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 à vontade até as 23:59hrs.

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

Posso escolher ter somente diárias?

Sim, escolha quantas diárias você quiser, e os serviços que mais combinam com você!

Posso escolher ter somente franquia de internet?

Sim, no Vivo Easy Monte do Seu jeito você escolhe os serviços que mais combinam com você! Pelo app você pode comprar a quantidade de franquia de internet que quiser.

O que é 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 sua franquia estiver próxima 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.

Quando vence a internet no Vivo Easy Monte do Seu Jeito?

A internet não tem validade. Você pode contratar 5GB e utilizar em 15 dias, 1 mês ou 1 ano. 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.

A partir de 01/09/2025, os gigas bônus das indicações de amigos terão validade de 30 dias, a partir do dia em que foram concebidos.

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.

Quais serviços eu posso contratar no plano Vivo Easy Monte do Seu Jeito?

No Monte do Seu Jeito, os serviços são 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:

- Franquia de internet
- Diária de Ligações de Voz (local e longa distância com código Vivo 15 para Vivo e Outras operadoras) + SMS e MMS;
- Créditos para utilização de roaming internacional;

- Créditos para ligações com código diferente de 15.

Como eu altero/recupero minha senha Vivo Easy Monte do Seu Jeito?

Para alterar/recuperar sua senha, acesse seu perfil, clique em “Senha” e selecione a opção desejada:

- Para alterar sua senha, clique em “Alterar Senha” e preencha as informações solicitadas para confirmar.
- Se você esqueceu sua senha, clique em “Esqueci minha senha” e informe o seu CPF. Enviaremos um e-mail para o endereço cadastrado no app com a sua nova senha.

Como funciona o limite de compras?

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 compras?

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

Cliente Vivo Easy Monte do Seu Jeito participa do Vivo Valoriza?

Momentaneamente os clientes Vivo Easy Monte do Seu Jeito não tem acesso ao programa Vivo Valoriza. Mas se você possui outros produtos da Vivo, conseguirá acessar normalmente através do app Vivo.

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

Não. A gestão das linhas Vivo Easy Monte do Seu Jeito é feita diretamente pelo aplicativo Vivo Easy.

Como eu altero meus dados cadastrais no Easy?

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.

Consigo compartilhar meu saldo/dados no Easy?

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

Como funciona a conferência de chamadas no Easy?

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

Como faço para transferir a minha linha Easy para outra pessoa?

1. Vá até uma Loja Vivo com seus documentos, com a pessoa que vai assumir a linha e os documentos ela. Documentos aceitos: RG ou CNH e CPF.
2. Após a troca, acesse o app Vivo Easy. No login, será solicitado que você troque a senha e atualize os dados do cartão usado no pagamento.
3. A troca de titularidade é feita na hora pelo atendente da loja.

Os benefícios da linha expiram ao fazer a troca de titularidade?

Não. O plano continuará ativo. O valor pago pelo primeiro titular não será devolvido.

*Essa regra se aplica apenas para planos Monte do Seu Jeito e Prime.

Como cancelo meu Vivo Easy Monte do Seu Jeito?

Você pode cancelar seu Vivo Easy pelo aplicativo: 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.

A modalidade Monte do Seu Jeito do Vivo Easy deixou de ser comercializada no dia 31/08/2025, por isso ao cancelar não será possível retornar para este plano. Verifique os planos Vivo Easy Lite disponíveis para contratação em: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/easy-lite>

Posso ser cancelado 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.

Cinemark

Tenho direito a descontos no Cinemark?

Sim, clientes Vivo Easy Lite e Vivo Easy Prime têm direito a um par de ingressos com 50% de desconto, por mês, para serem usados de segunda a quinta-feira.

Como faço para garantir meu desconto nos ingressos do Cinemark?

Você pode garantir seu desconto comprando os ingressos diretamente nas plataformas do Cinemark. No campo Tipo de ingresso, selecione “Meia Vivo” e insira o CPF cadastrado na sua linha Easy. Pronto! O desconto será aplicado automaticamente.

Vale Bonus

O que é o Vale Bonus?

Vale Bonus é um crédito que você pode usar como parte do pagamento em diversas marcas, restaurantes e serviços, exclusivamente no App Vale Bonus. Lá você também pode encontrar benefícios 100% gratuitos.

Tenho direito ao Vale Bônus?

Sim! Para clientes Easy Lite e Easy Prime, o benefício disponibilizado é de 50 de Vale Bônus por mês.

*Lembre-se que os Vale Bonus serão disponibilizados na plataforma do aplicativo Vale Bonus em até 15 dias após a data de vencimento da fatura e cumprimento dos requisitos estabelecidos em regulamento.

Perplexity Vivo Easy Lite

O que é essa ação da Vivo com a Perplexity?

É uma parceria exclusiva para clientes Vivo Easy Lite. A partir de outubro, você pode ganhar 12 meses grátis da Perplexity Pro, uma ferramenta de inteligência artificial que responde suas perguntas com rapidez, clareza e fontes confiáveis.

O que é a Perplexity?

A Perplexity é um buscador com inteligência artificial que entende suas perguntas e entrega respostas completas, com base em fontes confiáveis. Ele é ideal para estudar, trabalhar, pesquisar ou tirar dúvidas do dia a dia.

Como funciona a mecânica da ação?

Clientes com assinaturas ativas no Vivo Easy Lite serão presenteados com 12 meses grátis do Perplexity Pro.

Regra de fidelidade: é necessário estar com a renovação da assinatura em dia.

O que está incluso no Perplexity Pro?

- Aumento considerável nas fontes de informações para geração das respostas
- Acesso ilimitado à deep search, a maneira mais rápida e poderosa de realizar pesquisas e análises aprofundadas
- Divide as consultas em múltiplas pesquisas para fornecer respostas mais robustas

- Escolha do modelo de IA (GPT-5, Claude Opus 4.1, Sonar Large, Sonar Huge, Gemini 2.5 e outros)
- Faça upload do arquivo (PDFs, CSVs e imagens)
- Suporte/atendimento prioritário através de canal no Discord e outros pontos de contato.

Vou ser cobrado depois dos 12 meses?

Não. Não haverá cobrança automática. Ao final do período gratuito, a Perplexity entrará em contato para apresentar opções de plano, caso você queira continuar usando a versão Pro.

Como participar:

1. Você receberá um SMS até o dia 10 do mês seguinte.
2. Acesse o site da Perplexity.
3. Insira o código que você recebeu via SMS.
4. Pronto! Aproveite 12 meses de Perplexity Pro grátis.