

## 1. O que é o serviço Vivo Guru?

O Vivo Guru é um serviço de suporte técnico 24 horas por dia feito especialmente para descomplicar a sua vida tecnológica. Além do suporte remoto (via telefone, chat online e acesso remoto) o Vivo Guru também possibilita o suporte presencial (para planos com direito à visita).

Instalamos, orientamos e configuramos equipamentos digitais ou eletrônicos para que nossos clientes possam desfrutar de todos os seus recursos, e o mais importante: falando a sua língua, para simplificar a sua vida.

Nossas equipes de analistas são compostas por jovens engajados e apaixonados por tecnologia, altamente especializados, plugados 24 horas, 7 dias por semana, e estão preparados para prestar completo suporte, para orientá-lo a qualquer momento.

Descomplique sua vida agora mesmo!

## 2. Onde posso adquirir o Vivo Guru?

Você poderá adquirir o serviço Vivo Guru enviando um SMS do seu Vivo Móvel com a palavra chave do pacote desejado para o número 4878:

Para contratar o **Vivo Guru (Remoto)**, que te dá direito a **suporte remoto ilimitado 24 horas por dia e 7 dias por semana**, envie a palavra **VG** para **4878**

Para contratar o **Vivo Guru (Remoto) GRATIS por 60 dias, disponível para contratação de 1 de abril de 2020 a 15 de maio de 2020**, que te dá direito a **suporte remoto ilimitado 24 horas por dia e 7 dias por semana**, envie a palavra **GRATIS** para **4878**

Para contratar o **Vivo Guru (3 Visitas)**, que te dá direito a **suporte remoto ilimitado 24 horas por dia e 7 dias por semana e até 3 visitas técnicas por ano**, envie a palavra **VGUR** para **4878**

Para contratar o **Vivo Guru (Ilimitado)** que te dá direito a **suporte remoto ilimitado 24 horas por dia e 7 dias por semana e visitas técnicas ilimitadas**, envie a palavra **VGIL** para **4878**

Clientes Vivo Móvel também podem contratar o serviço pelo Aplicativo Vivo Guru, disponível nas lojas Android (Playstore) e iOS (Appstore).

## 3. Quanto custa o Vivo Guru?

Você pode optar entre 3 planos Vivo Guru:

Planos	Preços
Vivo Guru Remoto	R\$ 9,90/mês
Vivo Guru Remoto + 3 visitas técnicas por ano	R\$ 19,90/mês
Vivo Guru Remoto com visitas técnicas ilimitadas	R\$ 29,90/mês
Vivo Guru Remoto Gratis por 60 dias*	Gratuito

\*Oferta disponível para contratação de 1 de abril de 2020 a 15 de maio de 2020

## 4. Quais os benefícios do Vivo Guru?

**Praticidade**

- Suporte remoto 24 horas por dia e 7 dias por semana para tirar suas dúvidas e resolver seus problemas com tecnologia.
- Suporte via acesso remoto, onde nossos analistas acessam via internet seu equipamento para solucionar eventuais problemas técnicos.

### **Comodidade**

- Visita técnica (para planos com direito a visita) com profissionais especializados para resolver seus problemas com informática.
- Você escolhe a melhor data e período para receber o analista em sua casa.

### **Orientação**

- Auxílio para instalação e configuração de diversos equipamentos, tais como impressoras, webcam, caixas de som, rede, roteadores wi-fi, desktops, notebooks, smart tvs, home theaters, celulares, smartphones, tablets e smartwatches.
- Suporte para instalação, desinstalação e atualização das principais funcionalidades de sua máquina e dos softwares que facilitam seu trabalho, tais como Microsoft Word, Excel, Power Point.

### **Segurança**

- Todos os atendimentos e acessos remotos são gravados e monitorados. Para que o analista efetue o acesso remoto ao computador do cliente, é necessário que este autorize expressamente no contato telefônico, bem como efetue a gestão do acesso do analista. O cliente poderá permitir que o analista controle as ações a serem feitas, ou mesmo que este apenas oriente o cliente quais ações deverão ser realizadas para solução.
- Analistas devidamente identificados por crachá e uniforme.

## **5. O que não está incluso no meu serviço?**

Os serviços Vivo Guru não incluem:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte para uso de softwares empresariais (exceto os fornecidos pela Vivo), no-breaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com softwares com mais de cinco anos que não tenham atualização dos fabricantes disponível;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (CD, DVD, etc.).

## **6. Como faço para acionar o suporte técnico Vivo Guru?**

Através do aplicativo Vivo Guru (disponível para Android e iOS), ou pelo telefone no **\*4878 ou 0800 607**

**2679.**

Como baixar o aplicativo Vivo Guru?

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

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

Você também pode acessar a página do Vivo Guru para ser direcionado ao link de download do aplicativo.

**7. Não consigo fazer login no meu aplicativo Vivo Guru. O que devo fazer?**

Caso encontre dificuldades entre em contato com o suporte Vivo Guru através do **\*4878**.

## **8. Como funciona o agendamento de uma visita técnica?**

O agendamento da visita técnica deverá ser feito através do telefone no **\*4878**.

Antes de solicitar uma visita é necessário que a central de suporte faça um diagnóstico prévio e caso não seja possível resolver por telefone ou acesso remoto o próprio analista de suporte fará o agendamento da visita.

O serviço de visita para suporte presencial será agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis após o contato 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 com pelo menos 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, não podendo o cliente reagendá-las. Para novo atendimento presencial, o cliente deverá solicitar uma nova visita técnica.

## **9. Como cancelar meu serviço?**

Para cancelar o serviço Vivo Guru envie um torpedo com a palavra SAIR a qualquer momento do seu Vivo Móvel para **4878**. Não haverá devolução do valor da mensalidade pró-rata, porém você poderá usufruir do serviço até o final da vigência.