

## FAQ “Vivo Guru”

### O que é o serviço Vivo Guru?

É o serviço de suporte de Casa Inteligente da Vivo em que você tem consultoria na sua casa inteligente e tecnologia 24 horas por dia, 7 dias por semana. Contempla suporte na instalação, configuração e orientação de uso de diversos dispositivos como câmeras, lâmpadas e tomadas inteligentes, assistentes de voz, notebooks, smart TVs, smartphones, impressoras.

Através de atendimento remoto, via telefone, WhatsApp e/ou videoconferência, você descomplica a sua vida! Nosso time é formado por especialistas que falam a sua língua e tornam o seu acesso aos mais variados dispositivos muito mais simples e fácil.

### Quais os benefícios do serviço Vivo Guru?

Assinando o serviço você conta com:

Consultoria remota para instalação e configuração e orientação de uso de seus *devices* a qualquer momento para tirar as suas dúvidas com dispositivos de Casa Inteligente e tecnologia, como câmeras, lâmpadas e tomadas inteligentes, assistentes de voz, notebooks, impressora, e muito mais (veja nos termos de uso a lista de cobertura completa dos serviços).

### Quanto custa o serviço Vivo Guru?

- R\$ 9,90 por mês, com acesso remoto ilimitado, atendimento via telefone, WhatsApp e videoconferência.

### O que não está incluso no meu serviço?

- Suporte para Softwares não licenciados (Piratas);
- Suporte para uso de softwares empresariais (exceto os fornecidos pela Vivo), nobreaks, 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.).

### Como faço para acionar o especialista em Casa Inteligente?

Depois de confirmar a assinatura do serviço Vivo Guru, você pode solicitar atendimento através dos telefones 0800-607-2679, \*4878 através de uma linha Vivo móvel e via WhatsApp no telefone (11) 97350-1596.

### Como cancelar meu serviço?

Para cancelar a assinatura do Serviço, você poderá enviar uma mensagem SMS com a palavra “SAIR” para o número “4878”, pelo App Vivo (Meu Plano > Serviços Digitais > Selecionar o serviço que deseja cancelar > Cancelar assinatura) ou entrar em contato com a VIVO por telefone no

número \*8486, 10315 ou 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição. No caso de cancelamento do Serviço, a VIVO garante a utilização do serviço pelo período contratado antes da data da comunicação da suspensão e/ou cancelamento.

**Para quem o serviço Vivo Guru está disponível?**

Os serviços estão disponíveis apenas para clientes Vivo, móvel e fixa, pessoas físicas.

Ainda não é cliente Vivo e quer ter sua Casa Inteligente? Vem pra Vivo.

Trazer seu número para a Vivo é muito simples. Acesse o site, selecione 'Menu' e clique na opção 'Produtos e Serviços'. Defina o plano que mais combina com você e receba o novo chip em sua casa.

Para os planos Controle e Pós, a portabilidade é gratuita. Clientes Pré precisam pagar apenas o chip.

Você ativa a sua linha provisória fazendo uma ligação. Após ativar a linha, o seu processo de portabilidade será iniciado e em até 3 (três) dias úteis estará concluído. Ao final do processo, o plano da antiga operadora será cancelado e seu número passará a ser Vivo. Saiba mais sobre a portabilidade [aqui](#).

Seja cliente Vivo.