

FAQ – VIVO CLOUD

O que é o serviço Vivo Cloud?

O Vivo Cloud é o serviço de armazenamento em nuvem da Vivo, uma solução completa para guardar e acessar seus conteúdos de qualquer lugar, a qualquer hora! **É como ter um pen drive gigante e seguro na nuvem!**

Como contratar o serviço?

Você pode contratar o serviço Vivo Cloud pelos meios abaixo:

- Central de atendimento: Ligar para *10315 (para fixo) e *8486 (para móvel). Pessoas com deficiência auditiva, ligar para 142;
- Envie um SMS para 7010 com a palavra “CLOUD”;
- Lojas Físicas;
- Canais Digitais: Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:
 - [App Vivo](#): o App da Vivo para Android e iOS;
 - [Vivo App Store](#);
 - [Hub Serviços Digitais](#), no Portal Vivo.

1. Contratando através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o “App Vivo”, clique em “Loja” que aparece na parte inferior do aplicativo;
- II. Deslize até “Serviços Digitais”;
- III. Clique no aplicativo desejado para contratação;
- IV. Coloque o número de sua linha Vivo no campo correspondente;
- V. Clique em “assinar”;
- VI. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
- VII. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

OBSERVAÇÃO: Caso não encontre o serviço/app desejado para contratação dentro do “App Vivo”, acesse a [Vivo App Store](#).

2. Contratando através da [VIVO APP STORE](#):

- I. Acesse a “Vivo App Store” através do seu desktop ou device móvel;
- II. Clique no aplicativo desejado para contratação;
- III. Coloque o número de sua linha Vivo no campo correspondente;
- IV. Clique em “assinar”;
- V. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
- VI. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

OBSERVAÇÃO: Para facilitar a busca do app desejado para contratação, basta procurar no campo de pesquisa correspondente, no canto superior direito da página da “Vivo App Store”.

Como cancelar o serviço?

Para cancelar a assinatura do Serviço, envie um SMS com a palavra SAIR para o número 7010, ligue para *10315 (para fixo) e *8086 (para móvel). Pessoas com deficiência auditiva, ligar para 142. Você também pode fazer o cancelamento dos serviços através dos nossos CANAIS DIGITAIS, via “App Vivo” ou através da “Vivo App Store”.

O serviço ficará disponível para acesso até o final do período contratado.

Quais são as ofertas disponíveis?

Preço (R\$)	Frequência	Gratuidade	Elegibilidade	Expirada
R\$ 3,79 – 50GB	Mensal	7 (sete) dias grátis somente para 1ª contratação.	Clientes Pós-pago e Controle	Oferta vigente a partir do dia 23/08/2024, por tempo indeterminado.
R\$ 6,79 – 100GB	Mensal	15 (quinze) dias grátis somente para 1ª contratação.	Clientes Pós-pago e Controle	Oferta vigente a partir do dia 23/08/2024, por tempo indeterminado.
R\$ 19,99 – Ilimitado	Mensal	15 (quinze) dias grátis somente para 1ª contratação.	Clientes Pós-pago e Controle	Oferta vigente a partir do dia 23/08/2024, por tempo indeterminado.

Quais são os benefícios de utilizar o serviço? Os principais benefícios são:

- **Espaço para seus arquivos:** Guarde fotos, vídeos, músicas, documentos e muito mais, sem se preocupar com falta de espaço.
- **Acesse de onde estiver:** Seus arquivos ficam sempre disponíveis para você acessar de qualquer dispositivo, a qualquer hora.
- **Compartilhe com quem você quiser:** Crie links para compartilhar seus conteúdos com amigos, familiares ou colegas de trabalho, de forma fácil e segura.
- **Segurança de ponta:** Seus conteúdos são criptografados e ficam armazenados e seguros, com proteção contra vírus e hackers.
- **Praticidade no dia a dia:** todos os seus conteúdos ficam organizados e podem ser acessados de qualquer lugar (celular, desktop e web).

Por que devo utilizar o Vivo Cloud?

Se você está cansado de perder arquivos, ter que escolher quais fotos guardar e ficar sem espaço no celular, com o Vivo Cloud, seus problemas acabaram!

Ele protege todos os seus conteúdos em um só lugar: fotos, vídeos, documentos, músicas... tudo na nuvem!

O que eu preciso para utilizar o serviço Vivo Cloud?

Para utilizar o Vivo Cloud é fácil. Assine o serviço através dos canais de contratação e instale o aplicativo em um dispositivo compatível (android ou iOs). Faça login no app usando o seu número de celular Vivo que contratou o serviço e crie uma senha. Se você estiver usando uma rede WiFi, as fotos e vídeos, se autorizado por você, serão encaminhadas para a nuvem automaticamente.

Eu posso aumentar o meu espaço atual de armazenamento no Vivo Cloud?

Sim. Você pode atualizar o seu armazenamento a qualquer momento para uma das ofertas disponíveis.

Quando e como eu posso diminuir o meu espaço de armazenamento no Vivo Cloud?

Você pode diminuir o seu espaço de armazenamento (downgrade) a qualquer momento.

- 100Gb para 50GB;
- Ilimitado para 50Gb; ou, ainda,
- Ilimitado para 100Gb.

Para isto, é preciso que o conteúdo armazenado no seu Vivo Cloud seja menor ou igual ao espaço disponível no novo pacote.

Exemplo: Caso você possua um pacote de 100GB e queira trocar para o pacote de 50GB, você somente conseguirá efetuar o procedimento quando o seu conteúdo armazenado no Vivo Cloud for igual ou menor a 50GB.

O que acontece se eu não pagar o Serviço?

Caso você não efetue o pagamento do serviço após 14 (quatorze) dias, você não conseguirá realizar novos uploads e sincronizar suas informações.

Que tipo de conteúdo eu posso armazenar no Vivo Cloud? São 6 (seis) tipos de conteúdos suportados:

	iOS	Android	Blackberry	Symbian	
Versões Suportadas	5.x, 6.x, 7.x	2.2.x, 2.3.x, 3.x, 4.x	4.5, 4.6, 4.7, 5.0, 6.0, 7.0	S60-3, S60-3FP1, S60-3FP2, S60-5, ^3, Anna	
Interface	Sofisticada	Sofisticada	Simple	Simple	
Conteúdos Suportados	Fotos	Sim	Sim	Sim	Sim
	Vídeos	Sim	Sim	Sim	Sim
	Música	Sim	Sim	Não	Não
	Documentos	Sim	Sim	Sim	Sim
	Contatos	Sim	Sim	Sim	Sim
	Calendário	Sim	Sim	Sim	Sim
Compartilhamento	Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, Picasa e E-mail	Facebook, Twitter, Youtube e E-mail	Não	Não	

Eu tenho outro serviço de backup em nuvem. Eu consigo sincronizar com o meu Vivo Cloud?

Não é possível sincronizar automaticamente, mas você pode exportar os seus arquivos para o seu computador ou device móvel e, em seguida, realizar o upload para o Vivo Cloud.

Eu troquei o meu pacote do Vivo Cloud. Como virá na minha fatura?

Caso você realize o upgrade ou downgrade do seu pacote, você pagará na próxima fatura o valor do pacote contratado.

Se eu trocar de celular, como faço para recuperar os meus arquivos salvos?

Basta instalar o aplicativo do Vivo Cloud no seu novo aparelho, informar login e senha, e aguardar a sincronização das informações para este novo aparelho.

Como faço para alterar a minha senha?

Acesse a opção "Minha Conta" no portal Vivo Cloud, e clique em "Trocar sua senha";
Informe a senha atual e a nova senha;
Confirme a nova senha;
Clique em "Trocar senha".

Se eu alterar minha senha, preciso alterar a senha cadastrada nos outros dispositivos?

Sim. Caso você altere a sua senha, ela precisará ser modificada em todos os outros dispositivos. Caso esteja logado, é necessário sair e entrar novamente com a nova senha.

Como eu faço para acessar o portal e quais são as funcionalidades disponíveis?

Para acessar o portal do Vivo Cloud basta você acessar o link <https://cloud.vivo.com.br/login>.

No portal as funcionalidades são as mesmas do aplicativo, você conseguirá fazer upload de fotos, criar álbuns, compartilhar os conteúdos etc.

Como é feito o upload dos arquivos?

Durante a instalação do Vivo Cloud você seleciona quais conteúdos (fotos, músicas, vídeos, etc) deseja sincronizar automaticamente e de que maneira prefere que seja feito o upload e download (via wi-fi, 5G ou ambos). Você conseguirá acompanhar no próprio app o status do upload, ele aparecerá na parte superior do seu app.

Em quantos dispositivos eu posso instalar os aplicativos do Vivo Cloud?

Você pode instalar o Vivo Cloud em quantos dispositivos desejar, não existe limite de instalação do aplicativo para Android, iOS, Windows e MacOS. Instale em todos os seus dispositivos e tenha todos os seus arquivos disponíveis sempre que precisar.

Não consigo acessar meus arquivos através do aplicativo ou portal na web, o que fazer?

Certifique-se de que você está com acesso à internet e/ou verifique se seu usuário e senha estão corretos.

Caso o problema persista entre em contato com a central de atendimento através do *8486 do seu aparelho telefônico VIVO ou 1058 de um telefone fixo. Pessoas com deficiência auditiva, ligar para 142. Você também pode encaminhar um e-mail para vivocloud-suporte@funambol.com.

Como faço para baixar um arquivo da nuvem para meu celular ou tablet?

Para baixar um conteúdo que esteja na nuvem para um dispositivo, selecione o arquivo desejado e clique na opção “compartilhar” e, em seguida, selecione “salvar para esse dispositivo”.

Como faço para compartilhar meus conteúdos?

Para compartilhar qualquer conteúdo, selecione o arquivo, foto, vídeo desejado e clique na opção “compartilhar”. Em seguida, selecione como deseja compartilhar (e-mail ou redes sociais).

Meus conteúdos não estão atualizando? O que fazer?

Verifique se você possui acesso à internet;

Certifique-se das configurações de utilização de rede para download e upload (apenas wi-fi, apenas 3G ou ambos), você pode verificar essa informação em “configurações”;

Em seu aplicativo móvel (celular ou tablet), ou de seu computador, clique em “+” e em seguida selecione “Fotos”;

Aguarde até que os arquivos sejam atualizados;

Caso o problema persista entre em contato com a central de atendimento através do *8486 do seu Vivo ou 1058 de um telefone fixo. Pessoas com deficiência auditiva, ligar para 142.

Estou utilizando o aplicativo para Windows e não consigo atualizar meus contatos para a nuvem, o que fazer?

Verifique se você possui acesso à internet;

Certifique-se de que você possui o Microsoft Outlook instalado;

Verifique a versão de seu Microsoft Outlook;

O Vivo Cloud é compatível com todas as versões do Microsoft Outlook 32 bits.

As versões de 64 bits e Outlook 365 não são suportadas pelo produto.

Caso o problema persista entre em contato com a central de atendimento através do *8486 do seu Vivo ou 1058 de um telefone fixo. Pessoas com deficiência auditiva, ligar para 142.

São Paulo/SP, 23 de agosto de 2024.

TELEFÔNICA BRASIL S/A.