

FAQ Familhão
Cliente Vivo Móvel

1) O QUE É O FAMILHÃO?

O Familhão é um clube de benefícios da empresa **D+V ENGAJAMENTO E INTERMEDIÇÃO S/A., PARCEIRA da VIVO**, que pode ser contratado, pelos clientes VIVO elegíveis nos TERMOS E CONDIÇÕES E USO ESPECÍFICO PARA ASSINATURA DO FAMILHÃO (“TERMO”), e consiste em um programa de benefícios que trabalha com 3 (três) diferentes mecânicas de premiações oferecidas e disponibilizadas sob a responsabilidade exclusiva do **PARCEIRO**.

2) QUEM PODE CONTRATAR O FAMILHÃO COM A VIVO?

Clientes do serviço Vivo Móvel nos planos Pré-pago, Pós-pago e Controle na **VIVO**.

3) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO FAMILHÃO?

A melhor maneira de se contratar o PRODUTO FAMILHÃO, é através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

- o Vivo App Store;
- o App Vivo, o App da Vivo para Android e iOS;
- o Hub Serviços Digitais, no Portal Vivo.

A. Contratando através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique na Tab APPS que aparece no topo do aplicativo;
- II. Clique no App desejado para contratação;
- III. Coloque seu número de telefone 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: Caso não encontre o serviço/app desejado para contratação dentro do App Vivo, acesse a Vivo App Store.

B. Contratando através da VIVO APP STORE:

- I. Acesse a Vivo App Store através do seu desktop ou device móvel;
- II. Clique no App desejado para contratação;
- III. Coloque seu número de telefone 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.

C. Contratando através do HUB DE SERVIÇOS DIGITAIS:

- I. Acesse a página do Hub de Serviços Digitais, através do portal da Vivo na internet em “www.vivo.com.br”;
- II. Clique em “Produtos & Serviços”, depois em “Serviços Digitais”;
- III. Escolha seu aplicativo e clique em “Confira”;
- IV. Após abertura do benefício dos serviços, coloque seu número de telefone Vivo, E-mail ou CPF no campo correspondente;
- V. Clique em “assinar”
- VI. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação. Caso tenha optado por E-mail ou CPF, o Pin Code terá sido enviado para o E-mail.
- VII. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

A contratação da assinatura também poderá ser realizada pelo Cliente VIVO via SMS, seguindo os passos abaixo:

- I. Envie um SMS de sua linha Vivo com a palavra “FAMILHAO” para o número 2330;
- II. Você receberá um SMS solicitando a confirmação da assinatura, responda com a palavra “SIM” para confirmar;
- III. Pronto! Sua contratação foi confirmada.

4) HAVERÁ COBRANÇA DECORRENTE DA ASSINATURA DO FAMILHÃO?

Sim, ao contratar o Serviço Familhão com a **VIVO** nos planos Pós-pago e/ou Controle, a cobrança da sua assinatura será automática e realizada na diretamente na conta fatura mensal. Já a assinatura do FAMILHÃO para clientes dos planos pré-pago da **VIVO** será cobrada mediante desconto de créditos/saldo do Cliente **VIVO**.

5) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA DO FAMILHÃO?

Preço	Elegibilidade	Vigência
R\$10,00 (dez reais) no primeiro mês. Após, R\$20,00 (vinte reais)/mês	Cliente Móvel – Pós Pago, Controle e Pré Pago	Do dia 19/08/2024 a 30/09/2024

6) QUAL PERIODICIDADE DA COBRANÇA DA ASSINATURA?

Mensal, com renovação de forma automática e a cada mês mediante pagamento da assinatura pelo Cliente.

7) CASO TENHA DÉBITOS JUNTO A VIVO, TEREI ACESSO AO FAMILHÃO?

Caso o cliente PÓS PAGO E CONTROLE esteja inadimplente (vencido e não pago) em sua fatura, a sua assinatura do Familhão não será renovada, implicando na indisponibilidade de utilização junto ao **PARCEIRO** da **VIVO**.

8) CASO NÃO TENHA SALDO EM MINHA CONTA PRÉ-PAGO, TEREI ACESSO AO FAMILHÃO?

Caso o cliente pré-pago não tenha saldo no momento da renovação do produto FAMILHÃO, sua assinatura não será renovada, implicando na indisponibilidade de utilização junto ao **PARCEIRO** da **VIVO**.

9) CASO EU JÁ TENHA UMA ASSINATURA DIRETAMENTE COM O FAMILHÃO, CONSIGO ASSINAR COM A VIVO?

Não, só é possível ter 1 (uma) assinatura do Familhão. Se você já tiver uma assinatura ativa com o Familhão, não conseguirá contratar com a **VIVO**. Caso você queira transferir sua assinatura para a **VIVO**, é necessário cancelar sua assinatura com o Familhão e aguardar até 1 (um) mês após o seu cancelamento para conseguir contratar com a **VIVO**.

10) TENHO MAIS DE UMA LINHA/PRODUTO VIVO, CONSIGO TER MAIS DE UMA ASSINATURA FAMILHÃO?

Não, só é possível ter 1 (uma) assinatura do Familhão por CPF. Caso você tente fazer uma nova contratação, mesmo utilizando outra linha, a sua assinatura não será concluída.

11) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO FAMILHÃO?

Para cancelar sua assinatura do Familhão, envie um SMS com a palavra “SAIR” para o número 2330, ou através dos nossos CANAIS DIGITAIS, via App Vivo ou através da Vivo App Store.

É possível também cancelar o Serviço por telefone no número *8486, 10315 ou ,142 para pessoas com deficiência na fala/audição.

1. **Cancelamento através do App Vivo:**

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em “Meu Plano”;
- II. Na opção “Mais Serviços”, selecione “Meus Apps”;

- III. Ao acessar a página “Meus Apps”, encontre o serviço que deseja cancelar na lista de Apps Contratados;
- IV. Clique no app a ser cancelado;
- V. Clique em “Cancelar Serviço”;
- VI. Confirme o cancelamento em “Quero cancelar”.

2. **Cancelamento através da Vivo App Store:**

- I. Acesse a Vivo App Store e clique em “Minhas Compras”;
- II. Faça seu login informando seu número de telefone Vivo no campo correspondente;
- III. Clique em “Entrar”;
- IV. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
- V. Encontre o serviço que deseja cancelar na lista “Minhas Compras”;
- VI. Clique no símbolo de “+” ao lado do app que deseja cancelar;
- VII. Clique em “Cancelar”;
- VIII. Confirme o cancelamento em “Cancelar Serviço”.

3. **Cancelar via SMS:** Envie a palavra “SAIR” para o número 2330.

12) HÁ UM CANAL DE CONTATO DIRETO EM CASO DE DÚVIDAS SOBRE COBRANÇA?

Para demais dúvidas sobre cobrança do Familhão na sua fatura Vivo, acesse www.vivo.com.br, ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486. Apoio deficientes auditivos: 142.

Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações sobre a plataforma poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento do Serviço através do whatsapp : https://api.whatsapp.com/send?phone=551142103159&text=Olá.+Estou+com+uma+dúvida.+Poderia+me+ajudar%3F&type=phone_number&app_absent=0

13) SE EU CANCELAR, PERCO ACESSO AO SERVIÇO IMEDIATAMENTE?

Ao realizar o cancelamento do Serviço, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada e tarifada em 01/03/24 por R\$20,00/mês e você cancelou no dia seguinte (02/03/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/04/24, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período, você não será mais tarifado e não terá mais acesso ao Serviço.

14) O QUE ACONTECE SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?

Sua assinatura será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.

TELEFÔNICA BRASIL S/A.