

FAQ – FAMILHÃO

1) O QUE É O FAMILHÃO?

É um clube de benefícios que através de uma assinatura você recebe um número da sorte para concorrer a R\$ 1 milhão, 20 créditos que equivalem a R\$ 20 para trocar por produtos no Lojão do Famlhão, 1 cupom especial com descontos e vantagens de marcas parceiras e 2 figuras que toda família tem para você colecionar.

2) QUEM PODE CONTRATAR O FAMILHÃO COM A VIVO? E QUAL O VALOR?

Cliente Vivo Total, Pós, Controle, Pré ou Easy podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente por R\$ 20/mês.

3) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O FAMILHÃO COM A VIVO?

Basta acessar os canais digitais Vivo pelo seu computador ou dispositivo móvel:

App Vivo

1. Acesse o App Vivo, selecione a aba “Loja” e procure “Serviços Digitais” no menu superior da aba assinar;
2. Selecione o Famlhão;
3. Coloque seu número de telefone Vivo;
4. Clique em “Assinar”;
5. Insira o código recebido via SMS e clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é só acessar o App Vivo, selecione a aba “Assinaturas”, clique em Famlhão e siga o passo a passo.
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Site Vivo

1. Encontre Famlhão e clique em “Assinar Famlhão”;
2. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
3. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
4. Após a confirmação da contratação, é só acessar o App Vivo, selecione a aba “Assinaturas”, clique em Famlhão e siga o passo a passo.
5. Pronto, agora é só começar a usar!

3) DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre o Familhão (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Abrir Familhão”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, acesse com seu número de celular Vivo e siga as informações da tela;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

4) JÁ TENHO UMA ASSINATURA FAMILHÃO FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Só é possível ter 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 um mês após o seu cancelamento para conseguir contratar com a Vivo.

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

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

6) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO FAMILHÃO?

A cobrança do Familhão é automática e realizada direto na sua fatura Vivo. Aparecerá na seção “Serviços Digitais Assinados” ou “Serviços Digitais Inclusos”.

Dependendo da data de fechamento da fatura, cobranças referentes a dois meses diferentes podem ser visualizadas na mesma fatura. Na fatura é possível diferenciar o período de cada cobrança. Esse comportamento não representa cobrança duplicada, pois são períodos diferentes.

7) COMO FAÇO PARA CANCELAR O FAMILHÃO CONTRATADO COM A VIVO?

Você pode cancelar a qualquer momento via App Vivo, confira o passo a passo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre e clique no serviço Familhão;
3. Clique em “Cancelar Assinatura”;
4. Confirme o cancelamento em “Continuar”;
5. Pronto, sua assinatura foi cancelada e você poderá usar até o final do período contratado.

8) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA FAMILHÃO APÓS CANCELAR A ASSINATURA DO SERVIÇO COM A VIVO?

Você continuará com acesso a sua conta Familhão, porém não ganhará mais número da sorte, cupons e créditos. Os créditos conquistados têm validade de 2 anos para trocar por produtos e serviços do Lojão.

9) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA FAMILHÃO AO SAIR DA VIVO?

Se você cancelar o plano com a Vivo, sua assinatura Familhão será cancelada imediatamente.

10) NÃO CONSIGO CONTRATAR O FAMILHÃO COM A VIVO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?

Para realizar a contratação do serviço com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Total, Pós, Controle, Pré ou Easy, e estar em dia com os débitos. Caso tenha um produto Fibra ou esteja inadimplente, não será possível realizar a assinatura. Verifique se após a tentativa de contratação houve o recebimento de algum SMS com mais detalhes sobre o ocorrido.

11) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA, COMO RESOLVO?

Para dúvidas sobre cobrança do Familhão na sua fatura Vivo, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486, ou 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição.

12) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO FAMILHÃO?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Familhão em:

https://api.whatsapp.com/send/?phone=551142103159&text=Olá.+Estou+com+uma+dúvida.+Poderia+ me+ajudar%3F&type=phone_number&app_absent=0