

Perguntas FAQ:

1. Como funciona o serviço de assinatura de câmeras da Vivo?

O serviço oferece uma solução de automonitoramento através de um comodato de câmera(s) internas e um aplicativo único para acesso as imagens em tempo real e as gravações (para os planos com gravação). Você pode posicionar a(s) câmera(s) para monitorar sua casa, crianças, idosos, pets como preferir.

2. Quais os benefícios do serviço?

O serviço de automonitoramento da Vivo se destaca pela sua qualidade e confiabilidade. Com imagens em tempo real 24 horas, você pode ter a tranquilidade de saber que pode acompanhar tudo que ocorre na sua casa. O suporte técnico está sempre à disposição, garantindo que você tenha assistência sempre que precisar.

Através do aplicativo Vivo Casa Inteligente, o gerenciamento de gravações e monitoramento se torna simples e prático, permitindo que você tenha controle total do que é mais importante para você.

3. O que não está incluso no serviço?

O serviço de automonitoramento não vende a câmera e não cobre a instalação.

4. Para quem o serviço de assinatura de câmera(s) está disponível?

O serviço está disponível para clientes Vivo Fibra e para novos assinantes da Vivo Fibra que fizerem a contratação do Serviço de Automonitoramento. Isso ocorre porque o pagamento da assinatura mensal é feito através da fatura da banda larga, garantindo uma experiência prática e integrada.

5. Como posso gerenciar meu serviço de assinatura?

Você pode gerenciar seu serviço facilmente pelo aplicativo Vivo Casa Inteligente. Nele, é possível ajustar configurações da câmera, visualizar imagens em tempo real, acessar a biblioteca de gravações (para planos com gravação) e personalizar notificações de alertas. Tudo isso em uma interface intuitiva, garantindo total controle sobre sua experiência de monitoramento.

6. Como cancelar meu serviço?

O serviço de automonitoramento possui um período de fidelidade de 12 meses, e o cancelamento antes do término desse período resulta em multa proporcional ao tempo restante do contrato. Ao cancelar, você perderá o acesso ao automonitoramento e ao armazenamento na nuvem, e receberá por e-mail um código de postagem para devolução da(s) câmera(s).

O ciclo de faturamento será respeitado, e a cobrança não será renovada. Se a câmera não for devolvida, poderá haver aplicação de multa proporcional. Você pode cancelar o serviço pelos principais canais de atendimento ou é só ligar no número 10315.

7. Qual a forma de pagamento?

A cobrança é adicionada diretamente na fatura da banda larga do cliente (Vivo Fibra), no mês subsequente à assinatura. Isso facilita o processo, pois você não precisa lidar com cobranças separadas.

8. Como funciona o armazenamento na nuvem de três dias?

O armazenamento na nuvem de três dias (72 horas) permite que você acesse as gravações diretamente pelo aplicativo Vivo Casa Inteligente. Ao adquirir o serviço de automonitoramento com gravação, as gravações feitas durante esse período são enviadas automaticamente para a nuvem, onde permanecem disponíveis por até 72 horas. Isso significa que você pode visualizar e gerenciar esses vídeos a qualquer momento durante esse intervalo. Além disso, você pode salvar vídeos de 30 segundos na galeria do seu smartphone, facilitando o armazenamento e o compartilhamento de momentos importantes. Após as 72 horas, os vídeos são automaticamente excluídos da nuvem.