

FAQ – Automonitoramento

Como funciona o Serviço de Automonitoramento da Vivo?

O serviço oferece uma solução para monitoramento remoto através de câmera(s) interna(s) e o app Vivo Casa Inteligente. Depois que você recebe a câmera em casa, basta baixar o app e configurar a câmera para ter acesso exclusivo as imagens em tempo real e gravações armazenadas na nuvem (para planos contratados com opção de gravação).

O que está incluso no serviço de Automonitoramento?

1. Câmera interna Wi-Fi Full HD com visão noturna;
2. Aplicativo Vivo Casa Inteligente;
3. Imagens capturadas pela câmera em tempo real;
4. Gravações ativadas por detecção de movimento¹;
5. Armazenamento das gravações em nuvem por 72 horas¹;
6. Biblioteca com as gravações listadas por dia e hora¹;
7. Notificação/ alerta de movimento;
8. Captura de imagens estáticas para salvar na galeria do celular;
9. Captura de vídeos para salvar na galeria do celular;
10. Opção de compartilhamento das imagens e gravações;
11. Áudio bidirecional – Interação por voz;
12. Função babá eletrônica;
13. Assistência remota durante período de contratação sem custo adicional;
14. Guia de instalação e configuração digital;
15. Opção de movimentar/mudar o plano durante o período de contratação;
16. Frete grátis no envio da câmera;

¹Para planos contratados com opção de gravação.

O que não está incluso no serviço?

1. A instalação da câmera (a câmera deverá ser instalada/ configurada pelo próprio cliente);
2. Visita técnica para instalar a câmera, configurar o aplicativo ou realizar manutenção;
3. Central de monitoramento da Vivo²;
4. Cartão micro-sd para salvar as gravações;
5. Criação de cenas e automações;

²Áudio, imagens e gravações privadas. A criptografia de ponta a ponta mantém as imagens, gravações e áudio pessoais somente entre o aplicativo/nuvem e as pessoas que o cliente escolher compartilhar. Nem mesmo a Vivo pode visualizar ou assistí-las.

Para quem o serviço de Automonitoramento está disponível?

O serviço está disponível para clientes Vivo Fibra e Vivo Móvel Pós e Controle.

Quais benefícios do serviço de Automonitoramento da Vivo?

O serviço se destaca pela sua qualidade, confiabilidade e baixo investimento mensal. Além disso, oferecemos praticidade com utilização de câmera auto instalável e acesso rápido e eficaz as imagens através do app Vivo Casa Inteligente. Com o serviço você acompanha a rotina das crianças, checa os idosos que precisam de atenção e cuidado ou até mesmo consegue dar uma espiadinha nos pets e na casa durante o dia.

Como posso gerenciar meu serviço?

Você pode gerenciar facilmente seu serviço através do app Vivo Casa Inteligente. Nele, é possível ajustar configurações da câmera, visualizar as imagens e gravações, personalizar alertas e utilizar o áudio bidirecional. Além disso, você pode consultar o plano contratado e pedir ajuda através do menu – item “ajuda”. Tudo isso em uma interface intuitiva, garantindo total controle sobre sua experiência de monitoramento.

Qual a forma de pagamento?

A cobrança é adicionada diretamente na fatura Vivo Fibra ou Vivo Móvel. Isso facilita o processo, pois você não precisa lidar com cobranças separadas.

Como funciona o armazenamento das gravações?

As gravações são iniciadas a partir da detecção de movimento e ficam disponíveis na nuvem por 72h, permitindo o acesso direto pela Biblioteca de gravações no app Vivo Casa Inteligente. Ao contratar o serviço com gravação, os vídeos gerados durante esse período são enviados para a nuvem, onde você pode visualizá-los e gerenciá-los a qualquer momento dentro do prazo.

Além disso, é possível salvar vídeos de até 1 minuto na galeria do seu celular, facilitando o armazenamento e compartilhamento de momentos importantes. Após as 72 horas, os vídeos são excluídos da nuvem.

Como realizar upgrade ou downgrade do meu plano?

Para movimentar/ mudar o plano contratado basta acessar o app Vivo (“Serviço Digitais” > “Segurança” > “Automonitoramento”), ou ir até uma loja Vivo.

Como cancelar meu plano?

Você pode cancelar o serviço direto no app Vivo, aba assinaturas, ou ligando pelo canal 10315. O serviço possui fidelidade de 12 meses e ao optar por cancelar o plano antes do término do período de fidelidade, será cobrada uma multa correspondente a 50% do valor das mensalidades restantes até o final do contrato.