

SERVIÇO - AUTOMONITORAMENTO

Quais câmeras estão disponíveis para contratação?

O Serviço de Automonitoramento é composto por câmeras inteligentes Wi-Fi internas, modelos Fixa e 360°. Confira as ofertas disponíveis [aqui](#).

Qual a diferença entre as câmeras?

A diferença entre uma câmera fixa e uma câmera 360° está principalmente no campo de visão do ambiente monitorado:

Câmera Fixa

Campo de visão menos abrangente: Geralmente entre 60° e 120°

Enquadramento estático: captura a área para onde está apontada

Uso comum: monitoramento de pontos específicos.

Câmera 360°

Campo de visão completo: Capta imagens em todas as direções – horizontal e vertical

Tecnologia panorâmica: é possível monitorar com uma visão ampla

Uso comum: capta imagens completas dos ambientes.

A qualidade das imagens é diferente nas câmeras fixas e 360°?

Não. Ambas as câmeras oferecem alta resolução. A diferença está apenas na capacidade de movimentação, não afeta a nitidez das imagens.

Como vou receber a câmera?

A câmera será enviada pela transportadora selecionada. O prazo é de até 7 dias úteis para São Paulo e até 10 dias úteis para fora de São Paulo, e começa a contar a partir da data de emissão do pedido, após a confirmação de endereço (para clientes Pós-pago e Controle).

Contratei o serviço, mas não recebi a câmera

O prazo para recebimento da câmera é de até 7 dias úteis para São Paulo e até 10 dias úteis para fora de São Paulo a partir da data de emissão do pedido. Caso queira consultar o envio, ou se seu pedido exceder estes prazos, pedimos que contate o [Suporte](#).

Recebi a Nota Fiscal (NF) com o valor diferente do acordado

O valor descrito da Nota Fiscal (NF) é apenas para transporte da câmera. É importante ressaltar que não há cobrança da câmera e sim do serviço de Automonitoramento, que é feito na fatura Vivo.

Recebi a câmera, mas a caixa está amassada/danificada/violada

Nesse caso é necessário acionar o [Suporte](#) para que possamos adotar as medidas necessárias.

Recebi a câmera, mas está com defeito/quebrada

Consulte o [Suporte](#) para que seja feita uma análise técnica e, ao ser constatado o defeito, será efetuada a troca do produto.

Como é feita a instalação da câmera?

A câmera de automonitoramento é autoinstalável, ou seja, você mesmo pode realizar a instalação. Basta ligar na tomada e seguir os passos solicitados no App Vivo Casa Inteligente para adicionar a câmera. Clique [aqui](#) e acesse o passo a passo

Como adicionar/parear a câmera no app após recebê-la

É necessário logar no App Vivo Casa Inteligente com o telefone e o CPF da pessoa que fez a contratação do serviço. Após o login, siga o passo a passo informado no app.

Clique [aqui](#) e acesse o passo a passo. Caso ainda tenha dúvidas, contate o [Suporte](#).

A câmera precisa estar ligada na tomada o tempo todo?

Sim, para garantir o funcionamento do serviço, a câmera deverá estar continuamente conectada à energia.

Posso interagir por voz através da câmera?

Sim, além de ver, você pode ouvir e falar com quem está no ambiente através do áudio bidirecional.

Posso compartilhar o acesso da câmera com outras pessoas?

Sim. Você pode compartilhar o acesso às imagens com outras pessoas, desde que tenham conta no App Vivo Casa Inteligente. Clique [aqui](#) e acesse o passo a passo

Como funcionam as gravações em nuvem?

Para os planos com direito a gravação, após adicionar a câmera no app, as imagens ficam salvas automaticamente – desde que haja detecção de movimentos. As gravações ficam armazenadas por 3 dias (72 horas), e depois irão se sobrepondo. Isto significa que você pode visualizar estes vídeos ou imagens da gravação a qualquer momento, durante este intervalo.

Como acessar as gravações?

Para os planos com opção de gravação, clique [aqui](#) e acesse o passo a passo. Caso ainda tenha dúvidas, contate o [Suporte](#).

O que é a função Babá eletrônica?

A função Babá eletrônica permite que você assista às imagens ao vivo de maneira ininterrupta. Monitore o ambiente com imagens e sons sem nenhuma interrupção. Em caso de dúvidas, contate o [Suporte](#).

Posso utilizar a câmera em ambientes externos?

Esta câmera foi desenvolvida para uso interno. O uso em ambientes externos é de sua inteira responsabilidade.

Qual a forma de pagamento do serviço?

A cobrança é adicionada diretamente na fatura Vivo (Fibra, Pós ou Controle), no mês seguinte a contratação.

Onde vejo as informações da minha assinatura (vigência, valores e condições)?

Para acessar informações da sua assinatura clique no menu Assinaturas, na home do App Vivo e selecione o item Serviço de Automonitoramento.

É possível trocar de plano do Serviço de Automonitoramento?

Sim, existe a possibilidade de fazer upgrade e downgrade do plano vigente através do App Vivo, Vivo App Store, Lojas

- Para upgrade (aumento de câmera e/ ou gravação), as gravações serão disponibilizadas imediatamente após a conclusão do upgrade e as novas câmeras serão enviadas dentro do prazo estabelecido. O valor será alterado a partir da data de renovação do plano. Em caso de cancelamento pós upgrade, a multa será aplicada de acordo com o primeiro plano contratado
- O downgrade (redução de câmera e/ ou gravação) será aplicado na renovação do plano. Quando a quantidade de câmeras for reduzida, o cliente receberá informações por e-mail. Nesse caso, haverá nova fidelidade considerando o novo plano. Em caso de cancelamento ou novo downgrade, uma nova multa será aplicada se ainda houver quebra de fidelidade, considerando o plano vigente.

Obs: o máximo de câmeras disponíveis por oferta são 2 (duas) câmeras e gravação. Não é possível mesclar os modelos de câmera (fixa e 360º) para upgrade e downgrade.

É possível alterar o modelo da câmera?

Não, caso deseje uma câmera diferente da contratada, cancele o plano atual e realize a contratação do modelo desejado.

Como faço para cancelar o serviço?

O cancelamento do serviço pode ser realizado através do telefone 10315 ou pelo App Vivo - no menu principal, clique no item Assinaturas e selecione o Serviço de Automonitoramento.

Existe cobrança de multa?

O serviço possui um período de fidelidade de 12 meses, se cancelar o plano antes do término desse período, será cobrado multa de 50% correspondente ao valor das mensalidades restantes até o final do contrato. Válido para todos os tipos de oferta.

Preciso devolver a câmera?

Um SMS com as informações quanto a devolução da câmera será enviado após a efetivação do cancelamento.