

## SERVIÇO - AUTOMONITORAMENTO

### **Quais câmeras estão disponíveis para contratação?**

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

### **Qual a diferença entre as câmeras internas?**

A diferença entre uma câmera fixa e uma câmera 360° internas 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 internas e a câmera externa?**

Não. Ambas as câmeras oferecem alta resolução. A diferença está apenas na capacidade de movimentação e local indicado para uso, o que não afeta a nitidez das imagens.

### **Quais as principais características das câmeras externas?**

As câmeras inteligentes externas foram desenvolvidas para monitorar áreas externas, entre seus principais benefícios estão a resistência a chuva, poeira e calor, visão noturna, infravermelho, áudio bidirecional, conexão via Wi-Fi ou cabo (Ethernet).

### **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 instalação é simples e deve ser realizada pelo próprio cliente. 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?**

As câmeras fixa e 360° internas foram desenvolvidas para uso interno. O uso em ambientes externos é de sua inteira responsabilidade. Já a câmera externa é recomendada para este tipo de ambiente.

### **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, 360° e externa) 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. Isso quer dizer que sim, o cancelamento realizado a partir de 30 dias corridos da assinatura, é passível de multa, cujo valor é de 50% 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.