

PR - Vivo Easy

Orientações sobre Atendimento e Oferta Vivo Easy

Glossário de Siglas

Para consultar o significado das siglas mencionadas, acesse o documento ****PR-Glossário****.

Informação Importante sobre a descontinuidade do Portifólio Vivo Easy Prime

A partir de **01/09/2025** o portfólio Easy PRIME e avulso legado foi descontinuado.

Com o lançamento do novo portfólio **Vivo Easy Lite**, o portfólio atual será mantido, sem a necessidade de alterações massivas. No entanto, clientes que solicitarem upgrade ou downgrade das ofertas só terão como opção o novo portfólio Easy Lite. Uma vez alterada a oferta, não será possível retornar ao portfólio anterior.

Para mais detalhes consulte a **PR - Easy Lite**.

Diretrizes para os Grupos de Atendimento

A partir de 15/01/2024, todos os clientes que possuem o produto Easy dos segmentos Silver e Púrpura serão atendidos exclusivamente pelo grupo ****M_PF_EASY****. É importante destacar que essa diretriz ****não se aplica**** aos grupos de ****Ouvidoria**** e ****ODC****. Nestes casos, o atendimento ao cliente deve ser realizado pelo próprio representante, seguindo as tratativas conforme as demais orientações estabelecidas.

Além disso, a partir de 09/02/2025, clientes estrangeiros poderão realizar a migração das ofertas ****Pré**** e ****Controle**** para o ****Vivo Easy**** em uma loja própria da Vivo.

Configuração de Idioma em Celulares

Caso o celular do cliente esteja configurado em inglês e ele deseje migrar de Pré ou Controle para o Vivo Easy, a página da jornada de migração será exibida em inglês. Para que essa página seja apresentada em português, o cliente deve alterar a configuração do idioma do aparelho para português. Esse comportamento é válido ****apenas para o idioma inglês****; para os demais idiomas, a página da jornada de migração permanece em português.

Definição do Serviço Vivo Easy

O ****Vivo Easy**** é uma oferta digital da Vivo, totalmente flexível e personalizável. Não possui adesão bonificada, não exige recorrência de compra, e todas as ações são realizadas diretamente pelo aplicativo: contratação, gerenciamento de benefícios, personalização da conta e cancelamento.

O pagamento é feito exclusivamente por ****cartão de crédito**** ou ****PIX****, sem geração de fatura Vivo. No momento da adesão, o cliente pode escolher entre as opções ****"Monte do Seu Jeito"***** ou ****"Assinatura Easy Prime"*****.

O aplicativo Vivo Easy está disponível para dispositivos Android (versão 5.0 ou superior) e iOS (versão 9.0 ou superior), nas lojas ****Google Play**** e ****App Store****. O histórico da oferta e todas as contratações podem ser acessados diretamente pelo aplicativo.

Benefícios da Oferta Vivo Easy

O Vivo Easy oferece cupons que concedem ****descontos**** e ****cashback****, que podem ser utilizados nas seguintes condições:

Os cupons de desconto podem ser aplicados:

- Na compra de itens específicos, a partir de um valor pré-determinado.
- Na compra de itens gerais, também a partir de um valor pré-determinado.

O cashback é concedido mediante:

- Compra de itens específicos com valor mínimo.
- Compra de itens gerais com valor mínimo.

O cashback permite a contratação exclusiva de ****diárias**** ou ****pacotes de internet**** dentro do aplicativo Vivo Easy. Ele tem validade de ****cinco dias**** a partir da contratação e só pode ser utilizado para compra de diárias ou pacotes de internet. Após esse período, o bônus expira.

O cashback ****não pode**** ser utilizado fora do aplicativo Vivo Easy, ****não é estornado**** na fatura do cartão de crédito e ****não pode ser retirado**** pelo cliente de nenhuma outra forma. Cada cupom pode ser utilizado ****uma única vez por cliente****.

****Palavras-chave:****

Serviço Vivo Easy

Benefícios Vivo Easy

Informações gerais Vivo Easy

Orientações sobre Ativação, Migração de Oferta e Portabilidade Vivo Easy

Procedimentos para Ativação do Vivo Easy

Para ativar o Vivo Easy, é obrigatório que o cliente adquira algum dos serviços disponíveis e tenha um gasto mínimo de R\$ 10,00, no caso da modalidade "Monte do Seu Jeito", ou que opte por uma oferta Easy Prime. Detalhes adicionais sobre as ofertas podem ser consultados na aba "Oferta Easy".

O processo de ativação pode levar até 72 horas. Após a conclusão, o cliente receberá uma notificação diretamente no aplicativo. Em geral, a ativação ou migração ocorre em poucos minutos. A ativação do Vivo Easy pode ser feita a partir de qualquer outra oferta da Vivo, seja Pré, Controle ou Pós, ou ainda por meio de portabilidade para o produto.

Em caso de falha na portabilidade, o cliente permanecerá na oferta atual.

Cenários de Adesão ao Vivo Easy

Na migração de clientes do Pré-pago, o saldo remanescente, caso existente, será utilizado na compra, tanto na adesão quanto em aquisições futuras, desde que ainda haja saldo disponível. Para mais informações sobre esse processo, deve-se consultar a **PR – Migração e troca de oferta pré-pago**.

Para clientes que migram do Controle ou Pós-pago para o Vivo Easy, a ativação deve ser feita diretamente pelo aplicativo. Caso a oferta contratada possua cobrança proporcional (pro rata), o cliente receberá uma fatura referente aos dias utilizados. Se houver multa por adesão bonificada, o cliente será informado pelo aplicativo, e o valor será cobrado na última fatura. Detalhes adicionais podem ser encontrados na **PR - Migração Móvel**.

Procedimentos de Portabilidade (Port IN)

O pedido de portabilidade deve ser feito diretamente pelo aplicativo Vivo Easy. Alternativamente, o cliente pode ser orientado a adquirir um novo chip Vivo para uma nova linha, ativá-lo no Pré-pago e, posteriormente, realizar a portabilidade da linha. Para mais informações, consulte a **PR - Port In móvel – Convergente**.

Ao selecionar a opção "Quero ser Vivo Easy" no aplicativo, o cliente será redirecionado para a loja online, onde deverá fazer login, caso já possua cadastro. Se ainda não for cadastrado,

deverá realizar o cadastro para acessar a loja. Em seguida, será direcionado para a etapa de aquisição do chip Vivo, onde escolherá o endereço de entrega.

A solicitação de portabilidade para a Vivo deve ser feita pelo mesmo titular da linha da operadora anterior. No momento da solicitação, o cliente receberá um número provisório, que será o mesmo ativado no chip entregue em sua residência. Tanto o número provisório quanto o definitivo, após a conclusão da portabilidade, estarão vinculados à oferta Pré-pago.

Posteriormente, o cliente deve realizar a adesão ao Vivo Easy diretamente pelo aplicativo, podendo optar por aguardar a conclusão da portabilidade ou ativar a oferta no número provisório. Para acessar os procedimentos completos de portabilidade, consulte os documentos **IT - Adesão ao Vivo Easy** e **IT - Vivo Easy - Portabilidade**.

****Palavras-chave:****

Ativação Vivo Easy

Adesão Vivo Easy

Migração Vivo Easy

Portabilidade Vivo Easy

Ofertas Vivo Easy: Detalhamento e Orientações de Atendimento

Inclusão de Novos Aplicativos no Easy Prime

A partir de 19/08/2024, todas as ofertas Easy Prime, tanto para novas adesões quanto para clientes da base, passam a contar com aplicativos exclusivos no portfólio, sem custo adicional.

Para consultar o portfólio atualizado com os apps inclusos, acesse a [[página de ofertas](#)]

(http://seuportal.vivo.com.br/portal_unico/midias/hotsites/vivo_ofertas/index.php).

Para clientes da base, os novos benefícios estarão disponíveis no aplicativo Vivo Easy apenas nas renovações realizadas a partir de 19/08/2024. Caso a renovação ocorra antes dessa data, o benefício será visível apenas na próxima renovação. A comunicação para os clientes Vivo Easy será iniciada em 17 de julho, via SMS.

Para acessar os novos aplicativos dentro do app Vivo Easy, o cliente deve entrar no perfil e clicar em "Minha assinatura". A ativação dos apps na oferta Easy Prime requer acesso à **IT – Ativar apps inclusos no app Vivo Easy**. Os aplicativos estarão disponíveis exclusivamente para clientes Easy Prime e funcionarão apenas enquanto a oferta estiver ativa. Caso o cliente cancele sua assinatura ou deixe de ser Vivo Easy, perderá o acesso aos apps.

Ofertas Disponíveis no Vivo Easy

As principais ofertas disponíveis são:

- Oferta Easy Prime

- [ofertas Vivo Easy](#): Monte do seu jeito

Detalhes da Oferta "Monte do Seu Jeito"

O cliente pode escolher os serviços que deseja contratar, sem recorrência obrigatória, e definir um limite máximo de gastos mensais. Todos os serviços possuem volumes parametrizáveis e são disponibilizados mediante pagamento via cartão de crédito ou PIX, diretamente no app Vivo Easy.

É possível contratar gigas de internet (de 1GB a 100GB), diárias de internet para aplicativos ou diárias de voz e SMS (de 1 a 30 diárias). Por exemplo, o cliente pode adquirir 5 diárias de internet para apps e 15 diárias de voz e SMS.

A internet contratada não possui validade e o saldo remanescente acumula para os meses seguintes. Para aderir ao Vivo Easy, é necessário realizar uma compra mínima de R\$ 10,00. Caso esse valor não seja atingido, uma mensagem explicativa será exibida e a ativação não será concluída.

A oferta não gera fatura. O cliente é cobrado apenas pelas compras ou renovações realizadas no ciclo da fatura do cartão ou via PIX. Se não houver compras ou renovações no ciclo, não haverá cobrança.

Embora o regulamento informe uma taxa de manutenção de R\$ 0,99, todos os clientes estão isentos dessa cobrança de forma promocional. A ativação dos pacotes é online e a renovação automática é opcional, ocorrendo apenas quando o saldo do serviço contratado se esgota. A cobrança é feita via cartão de crédito.

Para pacotes com renovação automática ativa:

- Diárias: A cobrança e disponibilização ocorrem no dia da última diária, a partir das 20h.
- Pacote de dados: Quando restarem apenas 250MB, será realizada a cobrança e renovação.

A compra ou renovação automática está vinculada à cobrança no cartão de crédito. O app permite o cadastro de até três cartões. Se a cobrança falhar no cartão principal, serão feitas tentativas nos demais. Caso todas falhem, o serviço não será disponibilizado e o app informará o erro.

O cliente pode recadastrar novos cartões ou optar pelo pagamento via PIX. Os GBs contratados não possuem data de validade. É possível escolher entre 2GB e 100GB.

Valores dos Gigas Avulsos (a partir de 09/09/2025)

| Franquia de Internet | Preço |

|-----|-----|

2 GB R\$ 16,00
3 GB R\$ 23,10
4 GB R\$ 27,20
5 GB R\$ 31,00
6 GB R\$ 36,00
7 GB R\$ 41,30
8 GB R\$ 45,60
9 GB R\$ 50,40
10 GB R\$ 55,00
15 GB R\$ 75,00
20 GB R\$ 90,00
25 GB R\$ 100,00
30 GB R\$ 114,00
50 GB R\$ 180,00
100 GB R\$ 270,00

Valores das Diárias de Voz, SMS e Aplicativos (a partir de 09/09/2025)

As diárias de voz e SMS permitem uso ilimitado em território nacional para chamadas móveis e fixas, locais ou de longa distância com código 15.

- 15 Diárias: R\$ 15,60
- 20 Diárias: R\$ 19,50

- 30 Diárias: R\$ 27,30

Assinatura Easy Prime

Na opção de assinatura Easy Prime, o cliente escolhe uma das assinaturas disponíveis e é cobrado mensalmente via cartão de crédito. Os serviços inclusos são renovados automaticamente e incluem internet, cashback, ligações e SMS ilimitados, além de WhatsApp. Assim como na oferta "Monte do seu jeito", a internet não possui validade e o saldo remanescente acumula para os meses seguintes. A assinatura permite a contratação de serviços avulsos, como diárias de apps ou mais GBs de internet, com pagamento via cartão ou PIX. Os itens extras não são renovados automaticamente, a menos que o cliente habilite essa opção. A cobrança e liberação dos serviços ocorrem sempre no mesmo dia do mês, conforme a data de adesão. Exemplo: se a contratação foi feita no dia 15, a renovação ocorrerá sempre nessa data, exceto nos dias 29, 30 e 31, quando será realizada no dia 28.

Para alterar a data de renovação, é necessário cancelar a assinatura e aderir novamente na data desejada. O pagamento da assinatura não pode ser feito com bônus, como cashback. É realizado via cartão de crédito, PIX ou saldo de recargas oriundas da migração do pré-pago. Os benefícios de ligações, SMS e WhatsApp são válidos até a nova data de cobrança. Caso não haja pagamento, os serviços não serão disponibilizados no próximo período. A franquia de internet é cumulativa e pode ser utilizada até o fim, mesmo após o cancelamento da assinatura. No entanto, não será disponibilizada nova franquia após o cancelamento.

O cashback é válido por 5 dias.

Informações Técnicas e Suporte

Para ajudar o cliente a acessar informações sobre sua linha no app Vivo Easy, consulte a **IT - Vivo Easy – Contratação de pacote de dados**. Para contratar diárias de apps ilimitados, consulte a **IT - Vivo Easy – Contratação de Diárias de apps Ilimitados**.

Se o cliente relatar problemas na utilização dos benefícios, verifique o saldo na tela de transbordo. Se houver saldo, teste a linha no GPS Móvel. Para consultar o cliente no Sistema Vivo 360, acesse a **IT - Vivo Easy – Acessar**. Para orientações sobre o GPS, consulte a **PR – Utilização GPS Móvel**.

Caso não sejam identificados problemas técnicos, abra um chamado no VivoNow na fila APP VIVO EASY, em seguida VIVO EASY – CONSUMO e depois CLIENTE NÃO CONSEGUE CONSUMIR DIÁRIAS. Para abrir o chamado, consulte a **IT – Abertura de incidente no sistema Vivo Now**.

Palavras-chave

****Oferta Easy****

****Easy Prime****

****Vivo Easy Monte do seu jeito****

****Gigas Avulso Vivo Easy****

****Diárias de Voz, SMS e App's Vivo Easy****

****Diárias de apps Vivo Easy****

Fim das Diárias de Aplicativos no Vivo Easy: Orientações para Atendimento

Encerramento das Diárias Avulsas

A partir de 31/01/2024, as diárias avulsas de todos os aplicativos — incluindo WhatsApp, Tinder, Twitter, Facebook, Instagram, Pinterest, Netflix, YouTube, Twitch, Spotify, TikTok, Moovit e Waze

— serão descontinuadas do portfólio Vivo Easy. Os clientes continuarão utilizando suas linhas normalmente com o saldo de franquia de internet, diárias de voz e SMS.

Alterações na Oferta Prime Alive

As diárias de Spotify deixarão de fazer parte da oferta Prime Alive. A partir de 31/01/2024, não haverá alteração no valor da oferta Easy Prime Alive. O cliente continuará recebendo: 12GB de internet, WhatsApp, ligações e SMS ilimitados, além de R\$ 20 de cashback. Os serviços acumulados permanecerão disponíveis e poderão ser utilizados até o fim.

Comercialização das Diárias

As diárias de aplicativos estarão disponíveis para compra até 30/01/2024, conforme comunicado oficial sobre o novo portfólio Vivo Easy, disponível no site da Vivo. As diárias adquiridas pelos clientes poderão ser utilizadas normalmente até o fim, sem perdas. O saldo de diárias pode ser visualizado na página inicial do aplicativo Vivo Easy.

Continuidade da Modalidade “Monte do Seu Jeito”

A flexibilidade permanece como um dos pilares do Vivo Easy. Os clientes continuarão podendo montar suas ofertas conforme suas necessidades, escolhendo a quantidade de GBs, diárias de ligação e SMS.

Script de Atendimento sobre o Encerramento

"A Vivo está sempre em busca de melhorias em seus serviços. E você pode montar o Easy do seu jeito comprando a quantidade de GBs que desejar, diárias de Voz e SMS ou assinando Prime. Em breve teremos novidades sobre as diárias, pedimos para ficar atento no App Easy."

Regras e Valores das Diárias até 31/01/2024

Até 31/01/2024, os clientes poderão contratar diárias para navegação ilimitada nos aplicativos de sua preferência: Facebook + Instagram, Twitter, WhatsApp, YouTube, Pinterest, Netflix, Tinder, Spotify, TikTok, Twitch ou Waze + Moovit.

As diárias garantem navegação ilimitada no aplicativo escolhido, sem descontar da franquia de internet do cliente. É possível adquirir pacotes com 1, 5, 10, 15, 20 ou 30 diárias avulsas.

O valor da diária não inclui assinaturas dos aplicativos ou quaisquer custos adicionais requisitados pelos serviços oferecidos. A diária garante apenas o tráfego ilimitado de dados durante o uso do aplicativo na data de ativação, com validade das 00h às 23h59 do mesmo dia.

Palavras-chave Relacionadas

****Oferta Easy****

****Vivo Easy Monte do seu jeito****

****Fim das diárias de apps Vivo Easy****

****Diárias Vivo Easy****

****Descontinuação diárias Vivo Easy****

Serviços Vivo Easy: Orientações para Atendimento

Compra de Créditos para Serviços e Chamadas

Para adquirir serviços como SVA ou realizar chamadas com CSP diferente de 15, é necessário comprar créditos dentro do aplicativo Vivo Easy. As opções disponíveis são de R\$ 20,00, R\$ 40,00 e R\$ 80,00.

Roaming Internacional

A compra de serviços de roaming internacional também exige créditos no app Vivo Easy, com as mesmas opções de valores. Essa compra só é permitida após o terceiro mês de vinculação ao

Vivo Easy e desde que o cliente tenha realizado compras que totalizem no mínimo R\$ 100,00. Para mais informações, consulte a **PR – Roaming Internacional - Outras ofertas e Serviço.**

Diárias Ilimitadas de Voz e SMS

A oferta permite contratar diárias ilimitadas para uso de voz e SMS, sem prazo para consumo. A diária é ativada com o primeiro SMS ou chamada de voz do dia e tem duração até 23h59m59s da mesma data. O serviço de voz oferece minutos ilimitados para chamadas nacionais, móveis e fixas, locais e de longa distância com código 15. O SMS é ilimitado para qualquer móvel Vivo e outras operadoras. O cliente pode cadastrar a renovação automática do volume desejado de diárias, sendo a contratação feita pelo aplicativo. Para suporte, consulte a **IT - Vivo Easy - Confirmação de Compra.**

Serviços de Valor Agregado (SVA)

Está disponível o serviço GoRead, que pode ser contratado mediante compra antecipada de créditos no app e assinatura mensal ou semanal.

Limite de Gastos

O cliente pode definir um limite mensal de gastos na oferta. Quando esse limite é atingido, novas compras são bloqueadas. O valor pode ser ajustado a qualquer momento, mas a renovação do limite ocorre sempre no primeiro dia do mês, independentemente da data de vencimento do cartão de crédito. Isso pode resultar em gastos superiores ao limite estipulado. Para configurar, consulte a **IT - Vivo Easy - Configuração do limite de gastos.**

Renovação de Benefícios

As renovações são opcionais e ocorrem apenas quando os volumes contratados são totalmente consumidos, sem data de validade. É possível cadastrar um limite de gastos mensais para bloquear renovações ao atingir esse valor.

Renovação Automática por Tipo de Serviço

Para pacotes de dados, a renovação ocorre ao atingir 95% do consumo, com notificação aos 80%. Para diárias ilimitadas de apps, a renovação acontece na data de ativação da última diária contratada, após as 20h, com notificação aos 80%. O mesmo processo se aplica às diárias ilimitadas de voz e SMS. Para mais detalhes, consulte as ITs correspondentes.

Programa "Amigo Indica Amigo"

O cliente pode indicar até 20 amigos por mês e receber bônus caso o indicado faça adesão à oferta. Ambos recebem o bônus, desde que o código promocional seja utilizado na adesão. O prazo para recebimento é de até 48 horas, podendo variar conforme a campanha. O código promocional está disponível no menu "Indicar Amigo" do app. Caso o limite mensal seja atingido, uma mensagem será exibida. Se o código for inválido, o cliente verá a mensagem: "Poxa, esse código é inválido. Você quer tentar outro código?". Para mais informações, consulte as ITs relacionadas.

Convivência entre Pacotes e Ofertas

As regras de convivência aplicam-se à contratação de dois ou mais serviços da mesma categoria. Na modalidade "Monte do seu jeito", todos os serviços convivem entre si. Na assinatura Easy Prime, o cliente deve escolher entre Light, Essencial, Alive, Especial ou Super, não sendo possível ter duas assinaturas simultâneas. É permitido complementar a assinatura com diárias ou mais gigas, e os serviços convivem entre si. Os pacotes são exibidos

separadamente no app, mas agrupados na mesma caixa de saldo. Não é possível configurar renovação automática para diferentes quantidades do mesmo serviço.

Convivência com Outras Ofertas

Clientes Vivo Easy não podem comprar, ativar ou utilizar ofertas, promoções ou pacotes disponíveis para clientes Pré-Pago, Controle ou Pós-Pago.

Dificuldades na Contratação

As compras passam por análise e podem ser bloqueadas em caso de problemas no cadastro. O cliente deve verificar notificações no app e, se necessário, contatar o banco. Em caso de falha no app, abrir chamado no VivoNow na fila APP VIVO EASY > VIVO EASY - COMPRA > NÃO CONSEGUE CONCLUIR A COMPRA. Para isso, consulte a **IT - Abertura de incidente no sistema Vivo Now**.

Navegação na Oferta

O Vivo Easy é uma oferta 4G. Após o término da franquia, a navegação é bloqueada. Para mais informações, consulte a **PR - Bloqueio Dados - Internet**.

Cashback

O cashback mensal tem validade de 5 dias após a renovação da assinatura e pode ser usado para compras de diárias de apps, voz, SMS e franquias de internet no app. Os serviços comprados com cashback não têm data de expiração. Se a assinatura for cancelada, o cashback não será disponibilizado no próximo período. Em caso de problemas, siga as orientações da **IT - Vivo Easy - Cliente não consegue utilizar o código promocional (cashback) no sistema Vivo 360**.

Tarifação e Pagamento

O pagamento dos serviços é feito via cartão de crédito ou Pix, sem emissão de faturas pela Vivo. As bandeiras aceitas são: Visa, Mastercard, Diners Club, Elo, American Express e Hipercard. Para renovação automática, consulte a **IT - Vivo Easy - Pagamento e finalização**.

Nota Fiscal

Caso o cliente solicite nota fiscal, consulte a **IT - Emissão de nota Vivo Easy no sistema NGIN**.

Renovação Automática

O cliente pode ativar a renovação automática de cada serviço, que ocorre ao consumir 100% do volume contratado. Se o limite de gastos mensais for atingido, a renovação não será realizada. O cliente pode ajustar essas configurações no app. Para mais informações, consulte a **IT - Vivo Easy - Configuração do limite de gastos**.

Palavras-chave

****SVAs e Chamadas de longa distância****

****Roaming Vivo Easy****

****Renovação Vivo Easy****

****Amigo indica amigo Vivo Easy****

****Convivência Vivo Easy****

****Navegação Vivo Easy****

****Cashback Vivo Easy****

****Tarifação Vivo Easy****

Consultas e Aplicativo Vivo Easy: Orientações para Atendimento

Informações sobre Consultas

Para acessar dados relacionados às consultas, é necessário utilizar as instruções técnicas (ITs) específicas. A consulta ao cliente Vivo Easy no sistema Vivo 360 deve ser realizada conforme a **IT - Vivo Easy - Acessar no sistema Vivo 360**. Para orientar o cliente sobre como visualizar as principais informações da linha no aplicativo Vivo Easy, deve-se seguir o passo a passo descrito na **IT - Vivo Easy - Informações sobre a linha**.

No sistema NGIN, a consulta deve ser limitada ao detalhamento do histórico de consumo, incluindo chamadas realizadas, SMS enviados e tarifação de serviços de parceiros. Para isso, é necessário consultar a **IT - Histórico de consumo no sistema NGIN**. A tela de saldo do NGIN não deve ser utilizada para clientes Vivo Easy, pois apresenta valores divergentes. O saldo correto deve ser verificado no transbordo do produto no sistema Vivo 360.

A adesão, cancelamento e alterações de assinatura podem ser visualizadas no menu "Minhas assinaturas", localizado na seção "Perfil" do aplicativo. Os pagamentos realizados ficam disponíveis no histórico de compras.

Aplicativo Vivo Easy

O aplicativo Vivo Easy está disponível para dispositivos Android com versão 5.0 ou superior e iOS com versão 9.0 ou superior. Para usuários Android, o download deve ser feito pela Google Play, enquanto para usuários iOS, o aplicativo está disponível na App Store.

O aplicativo Vivo padrão não está disponível para clientes Vivo Easy, que devem utilizar exclusivamente o aplicativo da própria oferta.

Login e Acesso

Para orientar o cliente sobre o processo de login, deve-se consultar a **IT - Vivo Easy - Login no app**. A adesão ao Vivo Easy pode ser realizada tanto pelo aplicativo quanto pela Web. Para o procedimento via app, consulte a **IT - Adesão ao Vivo Easy**. Para o processo via Web, siga as instruções da **PR - Vivo Easy - Adesão e ativação de chip pela WEB**.

Navegação no Menu Principal

Para auxiliar o cliente na navegação pelo menu principal do aplicativo, é necessário consultar a **IT - Vivo Easy - Menu principal**.

Inserção e Utilização de Cupom

A orientação sobre como inserir e utilizar cupons no aplicativo deve seguir a **IT - Vivo Easy - Inserir e Utilizar Cupom**.

Senha de Acesso

Durante a ativação da oferta, o cliente deve criar uma senha com no mínimo seis caracteres alfanuméricos. É importante destacar que essa senha não corresponde à senha do cartão de crédito, e nenhuma informação do cartão deve ser solicitada.

Para alteração ou redefinição da senha, consulte a **IT - Vivo Easy - Alteração e Reset de senha**. Para orientações sobre o uso de leitor biométrico e login via Face ID, acesse a **IT - Vivo Easy - Leitor biométrico**.

Consumo no Aplicativo Vivo Easy

Toda a comunicação com o cliente é realizada por meio do aplicativo, que envia notificações armazenadas internamente. Para orientar o cliente sobre como acessar essas notificações, consulte a **IT - Vivo Easy - Notificações**.

O histórico de uso das diárias ilimitadas e dos pacotes de dados pode ser verificado pelo cliente. Para isso, siga as instruções da **IT - Vivo Easy - Histórico de uso**. As mensagens recebidas no

aplicativo também podem ser consultadas conforme a **IT Vivo Easy - Mensagens do APP**.

Dados Cadastrais

O cliente pode consultar e alterar seus dados cadastrais diretamente pelo aplicativo. Para orientações sobre esses procedimentos, consulte as ITs: **IT - Adesão ao Vivo Easy** e **IT Vivo Easy - Cadastro de e-mail e linha**.

Cadastro de Cartão de Crédito

Para cadastrar um cartão, o cliente deve inserir o número do cartão, nome do titular conforme impresso, data de expiração e o CVV (código de segurança localizado no verso do cartão). A troca de cartão só pode ser realizada pelo próprio cliente via aplicativo. Para orientações sobre inclusão de cartão, consulte a **IT - Vivo Easy - Inclusão de cartão de crédito**.

Pagamento e Finalização

As instruções sobre pagamento e finalização devem seguir a **IT - Vivo Easy - Pagamento e finalização**. O cliente pode alterar o cartão principal por outro já cadastrado ou excluir cartões. Para ativação e desativação de cartões, consulte a **IT - Vivo Easy - Ativação e Desativação de cartão**.

Confirmação de Compra

Para visualizar a confirmação de compra no aplicativo, siga as instruções da **IT - Vivo Easy - Confirmação de Compra**.

Contratação e Pagamento via PIX

A contratação de aplicativos ilimitados com pagamento via PIX deve seguir a **IT - Vivo Easy - Contratação de apps ilimitados pagamento via pix**.

Palavras-chave

****Consultas Vivo Easy****

****Consumo app Vivo Easy****

****Dados cadastrais app Vivo Easy****

****Cadastro de cartão app Vivo Easy****

Contestação Vivo Easy: Procedimentos e Diretrizes de Atendimento

Análise de Contestação de Cobranças

Quando o cliente realiza uma contestação referente à cobrança indevida de um ou mais pacotes disponibilizados, as equipes de atendimento devem proceder com uma pré-análise da solicitação. Caso seja identificada a improcedência do pedido, é necessário sinalizar essa informação ao cliente. Em situações onde a contestação é considerada procedente, a área de Atendimento ao Cliente deve encaminhar a solicitação para análise do Suporte Unificado.

Orientações sobre Contestação Bancária

É fundamental que o cliente não seja orientado a realizar a contestação dos valores diretamente com o banco. Esse tipo de operação pode resultar no cancelamento e suspensão de todas as linhas Vivo Easy vinculadas ao CPF do cliente, além de incluí-lo em uma Badlist por um período de um ano.

Todas as contestações e concessões relacionadas a valores devem ser tratadas exclusivamente via Atendimento, com encaminhamento ao Suporte Unificado.

Procedimentos Técnicos e Sistemas

Para realizar a contestação de cobranças indevidas de clientes Vivo Easy no sistema Vivo 360, deve-se consultar a **IT - Vivo Easy - Contestação**. Após a contestação registrada na tela de

transbordo do Vivo 360, o ajuste de saldo precisa ser removido no sistema NGIN, conforme orientações da IT – **Ajuste de valores no sistema NGIN.**

Palavras-chave

****Contestação Vivo Easy****

****Badlist Vivo Easy****

****Ajuste de valores Vivo Easy****

Solicitações Vivo Easy: Troca de Número, Titularidade e Bloqueios

Troca de Número e Titularidade

A solicitação de troca de número para clientes Vivo Easy deve ser realizada da mesma forma que para outras ofertas da operadora. O procedimento deve seguir as orientações descritas na **PR - Mudança de número**, aba "Mudança de Número" (Portal Convergente e Móvel).

Troca de titularidade - cliente em plano legado (Prime e Monte do Seu Jeito [MSJ])

Ao realizar a troca de titularidade da linha Easy, os serviços já adquiridos não serão mantidos e o valor já cobrado do primeiro titular não será estornado ou cancelado.

Para clientes nos Planos (PRIME e MSJ) - NOVO TITULAR deve acessar o app e no momento do login será solicitado a troca de senha e atualização dos dados de cartão de crédito utilizado no pagamento dos serviços.

Sistema a ser utilizado para realização da troca de titularidade: Vivo 360

Bloqueio e Desbloqueio de Linha

Os procedimentos de bloqueio e desbloqueio de linhas Vivo Easy seguem os mesmos padrões aplicados às demais ofertas da Vivo. Para obter orientações detalhadas sobre como realizar o bloqueio ou desbloqueio, é necessário consultar a **PR - Bloqueio de linha e aparelho por perda ou roubo.**

Palavras-chave

****Solicitações Vivo Easy****

****Troca de número Vivo Easy****

****Transferência de titularidade Vivo Easy****

****Bloqueio Vivo Easy****

****Desbloqueio Vivo Easy****

Cancelamento Vivo Easy: Procedimentos, Canais e Regras de Atendimento

Canais Disponíveis para Cancelamento

O cancelamento da oferta Vivo Easy pode ser realizado por diversos canais, como Call Center, URA, aplicativo Vivo Easy e lojas físicas. No entanto, é recomendado que os clientes sejam incentivados a realizar o cancelamento diretamente pelo aplicativo Vivo Easy.

Cancelamento via Aplicativo Vivo Easy

O cliente possui duas opções de cancelamento diretamente no aplicativo:

****Cancelamento da oferta Vivo Easy**:** Ao optar por essa modalidade, o cliente será automaticamente migrado para o plano pré-pago. Todos os saldos de serviços não utilizados, como gigas acumulados, diárias de aplicativos, ligações e SMS, serão perdidos. Não haverá estorno proporcional no cartão de crédito referente aos saldos não utilizados. O cliente poderá retornar ao Vivo Easy a qualquer momento, realizando novamente o processo de adesão pelo aplicativo.

****Cancelamento da linha**:** Neste caso, a linha do cliente será cancelada definitivamente. Todos os benefícios da oferta Vivo Easy serão perdidos, e o cliente deixará de ser um usuário da operadora Vivo.

Para orientar o cliente sobre o cancelamento via aplicativo, consulte a **IT - Vivo Easy - Cancelar oferta via app**.

Cancelamento da Assinatura Easy Prime

O cliente pode solicitar o cancelamento ou alteração da assinatura Easy Prime a qualquer momento, como por exemplo, mudar de Easy Prime Essencial para Easy Prime Completo. Para cancelar a assinatura e continuar utilizando o Vivo Easy na modalidade "Monte do Seu Jeito", o cliente deve seguir o seguinte caminho no aplicativo: Perfil > Minha Assinatura > Cancelar assinatura > Quero Cancelar.

A assinatura e seus benefícios permanecerão válidos até o dia anterior à data de renovação. Na data de renovação, a assinatura será cancelada ou alterada conforme solicitado. O prazo para solicitar alteração ou cancelamento é de até um dia antes da data de renovação. Os gigas de internet são cumulativos e não possuem data de expiração, mesmo após o cancelamento da assinatura.

Cancelamento Involuntário por Regra de Negócio

Clientes que permanecerem por 30 dias ou mais sem uso e sem compras na oferta Vivo Easy serão incluídos em uma régua de cancelamento. Eles serão notificados via push no aplicativo e por SMS sobre a possibilidade de cancelamento da linha. Caso não retomem o uso após a comunicação, a linha será cancelada conforme o Regulamento Promoção Vivo Easy III 3.17. Se o cliente realizar um pedido de estorno (chargeback) diretamente com a operadora do cartão de crédito ou banco, a oferta Vivo Easy será automaticamente cancelada. O cliente será impedido de adquirir novamente o serviço, conforme as regras do produto descritas no Termo de Uso "Vivo Easy" 7.7. Caso o cliente não reconheça uma cobrança e deseje resolver a situação, deve entrar em contato com o atendimento da Vivo. A solicitação de estorno diretamente com o banco resultará no cancelamento da linha e de todos os benefícios.

Se o cliente informar que não solicitou o estorno e sua linha foi cancelada, deve-se abrir um chamado no sistema Vivo Now, na fila APP VIVO EASY > VIVO EASY - LOGIN > CLIENTE NÃO CONSEGUE LOGAR POIS, SOLICITOU ESTORNO NO BANCO.

Clientes que não solicitaram estorno junto ao banco podem reativar o Vivo Easy a qualquer momento, realizando uma nova adesão ao produto.

Cancelamento da Renovação Automática

O cancelamento da renovação automática é necessário apenas quando o cliente ativou essa opção anteriormente. A desativação deve ser feita pelo próprio cliente diretamente no aplicativo Vivo Easy. Para acessar o procedimento, consulte a **IT - Vivo Easy - Desativar renovação automática de pacotes**.

Cancelamento via Call Center

Caso o cliente entre em contato com o Call Center solicitando o cancelamento, deve-se incentivá-lo a realizar o procedimento via aplicativo Vivo Easy. Se o cliente insistir em cancelar pelo Call Center, o atendimento deve seguir o processo estabelecido pelo grupo. O cliente pode optar pelo cancelamento definitivo da linha ou pela migração para os planos Pré-pago, Controle ou Pós-pago. Para mais informações, consulte a **IT - Cancelamento Vivo Easy**.

Cancelamento de Serviços de Valor Agregado (SVAs)

Se o cliente solicitar o cancelamento de um SVA avulso, o procedimento deve ser realizado normalmente através da ferramenta do parceiro, conforme é feito para os demais produtos.

Migração para Outros Planos

Nos casos em que o cliente deseja migrar do Vivo Easy para os planos Pré-pago, Controle ou Pós-pago, é necessário seguir os procedimentos específicos:

****Migração para Controle ou Pós-pago****: Consulte a **IT - Migração de oferta no sistema Vivo 360**.

****Migração para Pré-pago****: Consulte a **IT - Como migrar o cliente para Pré-pago no sistema Vivo 360**.

No aplicativo Vivo Easy, é possível realizar apenas a migração para o plano Pré-pago. Para migração para os demais planos, o cliente deve utilizar os canais: site da Vivo, *8486, 1058 ou Televendas (0800 10 1515).

Portabilidade para Outras Operadoras (Port-out)

Clientes Vivo Easy podem solicitar portabilidade para outras operadoras, assim como os usuários dos demais planos. O procedimento deve seguir as orientações da PR - Port Out Móvel - Convergente.

Observação sobre Pacotes

Os pacotes de dados, diárias ilimitadas de voz + SMS e diárias ilimitadas de aplicativos não precisam ser cancelados, pois ao adquirir um pacote, o cliente recebe apenas uma cobrança e uma única franquia. Portanto, o cancelamento desses pacotes não é necessário.

Palavras-chave

****Cancelamento Vivo Easy****

****Cancelamento via App Vivo****

****Cancelamento do serviço de assinatura Easy Prime****

****Cancelamento Involuntário Vivo Easy****

****Regra de Negócio Vivo Easy****

****Cancelamento da Renovação automática Vivo Easy****

****Cancelamento Vivo Easy via Call Center****

****Cancelamento de SVAs Vivo Easy****

****Migração Vivo Easy para demais produtos****

****Vivo Easy Portabilidade Port-out****

#Transbordo 360 Vivo Easy: Procedimentos e Explicações de Status

Diretrizes para Atendimento com Base no Transbordo

Para cada situação de compra exibida no transbordo do sistema Vivo 360, o atendente deve seguir um procedimento específico. As instruções detalhadas estão disponíveis na **IT – Status Transbordo 360**.

Status de Compra e Procedimentos Correspondentes

O status ****Reprovado - Erro na análise de crédito**** (FAIL_CREDIT_ANALYSIS) indica que a Konduto, empresa responsável pela análise de crédito, identificou inconsistências e bloqueou a compra ou inserção do cartão por motivos de segurança. O cliente deve ser informado conforme o script: "Prezado, sua compra ou adição de cartão foi barrada porque os sistemas de segurança

encontraram inconsistência. Por favor, tente novamente com outro cartão ou utilize o Pix para realizar suas compras no Easy."

O status ****Erro na autorização de pagamento**** (FAIL_BILLING_AUTHORIZATION) significa que houve uma falha no pagamento. O cliente deve tentar novamente e, se o erro persistir, utilizar outro cartão ou Pix. Caso continue falhando, deve-se abrir chamado no Vivo Now.

O status ****Erro na confirmação de pagamento**** (FAIL_BILLING_CONFIRMATION) representa que o pagamento não pôde ser confirmado. O cliente deve repetir a tentativa e, se necessário, utilizar outro cartão ou Pix. Persistindo o erro, abrir chamado no Vivo Now.

O status ****Limite de gastos**** (FAIL_PURCHASE_LIMIT) indica que o cartão está sem limite disponível. O cliente deve ser informado sobre a falta de limite e orientado a tentar com outro cartão, Pix ou aguardar a liberação de limite.

O status ****Erro na geração do código cópia e cola do Pix**** (FAIL_PIX_CREATION) ocorre quando o Vivo Easy não gera a chave Pix. O cliente deve tentar gerar novamente e, se o erro persistir, abrir chamado no Vivo Now.

O status ****Erro na validação da recarga**** (FAIL_RECHARGE_VALIDATION) aponta um problema sistêmico que impediu a disponibilização dos benefícios. Deve-se abrir chamado no Vivo Now.

O status ****Ativo**** (ACTIVE) confirma que o pagamento foi realizado com sucesso.

O status ****Falha de migração**** (MIGRATED_FAIL) indica erro na adesão ao Vivo Easy. Deve-se abrir chamado no Vivo Now.

O status ****Suspendo a pedido do cliente**** (SUSPENDED_CLIENT) mostra que a linha foi suspensa por solicitação do cliente. Se houver discordância, o cliente deve ser questionado se solicitou a suspensão. Caso negativo, abrir chamado no Vivo Now.

O status ****Suspendo por roubo**** (SUSPENDED_THEFT) refere-se ao cancelamento da linha por roubo. Se o cliente não reconhecer a solicitação, abrir chamado no Vivo Now.

O status ****Suspendo por portabilidade**** (SUSPENDED_PORTABILITY) indica que a linha foi portada para outra operadora. Se o cliente não reconhecer a solicitação, abrir chamado no Vivo Now.

Os status ****Bloqueado totalmente**** (TOTAL_BLOCK) e ****Bloqueado parcialmente**** (PARTIAL_BLOCK) não possuem explicações ou procedimentos definidos.

O status ****Em troca de titularidade**** (TRANSFERRED) significa que o cliente solicitou a transferência da linha para outro CPF e o processo está em andamento. O cliente deve ser informado sobre essa situação.

O status ****Autorizada**** (AUTHORIZED) indica que a compra foi autorizada, mas ainda não confirmada. Se a cobrança estiver há mais de um dia útil sem confirmação, abrir chamado no Vivo Now para obter o hash e encaminhar à Bemobi.

O status ****Pagamento pendente**** (PENDING_PAYMENT) mostra que o pagamento via Pix está aguardando confirmação. O cliente deve verificar se há uma chave Pix pendente de pagamento.

O status ****Erro, migração cancelada por limite de tempo - Fluxo Alta**** (FAIL_ADHERENCE_TIMEOUT) ocorre quando o cliente tenta aderir via Web e há um erro na jornada por tempo de espera excessivo. O cliente deve tentar novamente e, se algum benefício foi descontado indevidamente, abrir chamado no Vivo Now.

Palavras-chave

****Diretrizes para Atendimento com Base no Transbordo****

****Status de Compra e Procedimentos Correspondentes****