

Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

Canal
Lojas Próprias
Parceiros
Venda Externa

Segmento
Móvel

Abrangência
Nacional

VIVO PÓS-PAGO

Este documento tem como objetivo orientar sobre a habilitação e portfólio Pós-Pago da Vivo.

Resumo

Versão: 06

Item: Slide 30

Alteração: Múltiplos para Cobrança de Multa de Fidelidade e Contrato de Permanência por Benefício na Aquisição

Atualização: 24/05/2024

Modificação: Processos Diretoria de Canais

Aprovação: Segmento

- Procedimentos realizados em desacordo com as instruções de trabalho podem configurar CRIME. Essas ações podem causar graves consequências para o cliente, para a Vivo e para o responsável pelo login que realizou o movimento nos sistemas da Vivo. As pessoas envolvidas em procedimentos realizados em desacordo com os documentos poderão sofrer consequências nas esferas administrativa, trabalhista e criminal. Por isso, caso identifique qualquer procedimento comercial em desacordo, comunique imediatamente ao seu gestor ou aos canais oficiais de denúncia da empresa, os quais asseguram o direito ao anonimato do denunciante e sigilo das informações fornecidas.

● VIVO PÓS-PAGO

A Vivo conta com a maior rede móvel do Brasil e disponibiliza o plano Pós-Pago que conta com várias vantagens como: pacotes adicionais, apps inclusos, WhatsApp ilimitado e muito mais para nossos clientes aproveitarem da melhor maneira.

Você sabia que todos os planos Vivo Pós já podem navegar na rede 5G? Basta ter um aparelho compatível e estar na rede de cobertura!

Este documento abrange os cenários abaixo, clique na opção desejada e seja direcionado para tema:

- ❖ Habilitação, [Clique Aqui!](#)
- ❖ Habilitação Remota, [Clique Aqui!](#)
- ❖ Execução do Serviço, [Clique Aqui!](#)
- ❖ Venda de Aparelhos, [Clique Aqui!](#)
- ❖ Reativação de Linha, [Clique Aqui!](#)
- ❖ Consumo de Dados, [Clique Aqui!](#)
- ❖ Fatura, [Clique Aqui!](#)
- ❖ Pacotes Recorrentes, [Clique Aqui!](#)
- ❖ Troca de Plano e Migração de Plataforma, [Clique Aqui!](#)

- ❖ Vale Bonus, [Clique Aqui!](#)
- ❖ FAQ Vivo Pós-Pago, [Clique Aqui!](#)
- ❖ FAQ Vale Bonus, [Clique Aqui!](#)



● HABILITAÇÃO PÓS-PAGO

Para realizar a Habilitação de uma linha Vivo Pós-Pago o cliente pode adquirir no momento da aquisição do plano, um Sim Card (Vivo Chip) ou adquirir posteriormente um Vivo Chip avulso.

O chip deve ser ativado em uma linha nova ou na linha já existente do cliente. Se houver necessidade de adquirir um chip físico, esse será cobrado pelo valor vigente.

O cliente pode doar o chip para outro cliente no momento da aquisição, desde que este esteja presente na loja com a documentação necessária e o chip seja ativado no momento da venda. Para ativação do e-SIM em novas altas, portabilidade ou migração de planos não há a necessidade de ativar a linha em um chip físico, essa movimentação pode ser feita diretamente com a ativação do e-SIM. Dúvidas consultar o [POP - eSIM Smartphones e Tablets](#).

O serviço de **Vivo Sync** oferece sincronização da linha móvel do cliente no smartphone e smartwatch, permitindo que ele utilize o mesmo número de celular e compartilhe o seu plano de dados em ambos os dispositivos. Para utilizar essa função o smartwatch do cliente precisa ser capacitado a ativar um **eSIM**.

IMPORTANTE: Deve verificar se no manual do fabricante ele é um relógio conectado para confirmar a disponibilidade do **eSIM**.
O cliente terá esse serviço por R\$ 19,99 ao mês.

Na compra de dispositivos que tem a necessidade de chip, o cliente também têm a escolha de adquirir ou não o chip, esta opção está disponível em nossos sistemas de vendas.

Se o cliente já possui o chip e queira adquirir somente um dispositivo da Vivo, a nota fiscal deve conter somente os dados referente ao dispositivo.

● HABILITAÇÃO PÓS-PAGO

É obrigatório o preenchimento do Aceite Rápido através do link: [Aceite Rápido](#) e será salvo automaticamente.

Todos os produtos que comercializamos em nossas Lojas devem sair do estoque somente mediante a emissão de nota fiscal.

O DDD da Linha deve pertencer à mesma UF do endereço de faturamento.

Exemplo:

Cliente da base Vivo do RJ está em SP e deseja habilitar uma linha com DDD do RJ: O endereço de faturamento deverá ser do RJ;

Deverão ser utilizados os Chips de Habilitação Remota;

(Chip HRS) para movimentações de linhas de outros DDD;

Todas as novas habilitações passarão pela validação de crédito e biometria.

Deverá ser verificado junto ao cliente, se deseja ou não divulgar os seus dados cadastrais ou não receber torpedos promocionais e esta informação deverá constar no Termo de Adesão SMP em campo específico destinado às autorizações do cliente.

Não é possível realizar a reativação com pendências financeiras, somente após o pagamento do débito.

● HABILITAÇÃO PÓS-PAGO

IMPORTANTE: É obrigatório que seja realizada ativação do chip antes do cliente sair da loja.

Linhas de Portabilidade

Após o cancelamento, o cliente tem o número disponível por 90 dias na operadora atual e mais 90 dias na operadora de origem, totalizando 180 dias;

Após esse período, se não for habilitado em nenhuma operadora, é liberado para utilização na operadora de origem.

Para mais detalhes consulte [POP Portabilidade](#).

Linha desprogramada com o período inferior a 180 dias

Para Reabilitação de Linha Desprogramada, seguir conforme orientação:

1. Realizar abertura Vivo Now: Criar Incidente, Ordem de Serviço, Ativação Móvel, Falha Ativar (Chip Físico), Móvel, Pré-Pago, Descrever qual a falha e sintoma que está ocorrendo.
2. Oriente cliente prazo de 5 dias úteis para tratativa.

Linha Cancelada

Caso o cliente possua uma linha cancelada, poderá utilizar este chip em até 180 dias, após este período o ICCID do chip será excluído da rede, impossibilitando a reativação, pois a linha fica associada ao número de série do SIM Card (ICCID) e não ao aparelho. Se o chip apresentar defeito será necessária a compra de um novo chip.

Se ultrapassar o prazo de 180 dias para realizar uma nova recarga, a linha é excluída e fica disponível para comercialização, sendo necessário realizar uma nova habilitação.

O cliente pode solicitar a reabilitação da linha estando em um DDD diferente do qual a mesma está cadastrada. A linha precisa estar historicamente no mesmo CPF do cliente que está gerando a solicitação.

● HABILITAÇÃO REMOTA PÓS-PAGO

A aquisição do SIM Card “Habilitação Remota” pode ser feita em qualquer ponto de venda autorizado.

Todas as vezes que um SIM Card é habilitado para uso na rede (independente de associação de um número ou não), a Vivo tem um custo para liberação da licença de autenticação do SIM Card.

Como estamos em vias de atingir 100% dessas licenças para algumas localidades, algumas ações serão executadas para otimizar o seu uso.

Prazo de Validade – SIM Cards Pré Ativos

Mantém-se a validade de 12 meses, porém após a expiração dessa data ele torna-se avulso por mais 6 meses.

Menu Interativo

Ao inserir o Vivo Chip no aparelho, a plataforma começa a interagir com o cliente através de menu USSD.

Horário: Esta ativação poderá ser realizada somente entre 06h00 e 23h00

Assim que receber o envio do número, cliente obrigatoriamente deve realizar o cadastro, que pode ser realizado pelos seguintes canais:

- ID Digital: Cliente recebe link via SMS ou Satpush;
- Via URA: 1ª chamada originada é interceptada pelo atendimento para efetuar o cadastro;
- Presencial: Cliente vai até uma de nossas lojas e efetua o cadastro através da Biometria.

● HABILITAÇÃO REMOTA PÓS-PAGO

Procedimento para a Execução do Serviço

Menu Interativo

Siga o passo a passo abaixo para configurar seu novo Vivo Chip através do menu interativo:

- Destaque com cuidado ao Vivo Chip do cartão;
- Encaixe o Vivo Chip, conforme indicado no manual do seu aparelho;
- Desligue e ligue o Aparelho. Aguarde até aparecer na tela a mensagem “Para ativar o seu Vivo, selecione”;
- O Vivo Chip já vem com uma promoção Vivo Turbo Pré cadastrada, podendo a qualquer momento cancelar ou trocar para outra promoção disponível na região do cliente.

Para manter os benefícios da promoção, o cliente deve realizar uma recarga. O cadastro ou consulta da promoção Vivo Turbo pode ser realizado através dos seguintes canais:

- Acessando o site www.vivo.com.br/pre;
- Enviando um SMS com a palavra TURBO para o número 9003;
- Ligando para a URA *9000 ou *9003;
- Acessando o aplicativo Vivo.

Assim que a configuração for concluída com sucesso, o cliente receberá um SMS com a confirmação e o número Vivo, conforme exemplo abaixo:

- “Bem-vindo a Vivo. O seu número da Vivo é: “XX-XXXX.XXXX”;
- O cliente deve guardar esse número e divulgar para seus amigos;
- Assim que concluído este procedimento o cliente deverá, obrigatoriamente, realizar o cadastro de seus dados. Para realizar esse cadastro, cliente receberá SMS e SatPush com o link cadastro.vivo.com.br.

● HABILITAÇÃO REMOTA PÓS-PAGO

Opções para realizar o cadastro

Depois que o cliente ativa o Chip, recebe o incentivo e tem algumas opções para poder realizar o seu cadastro.

- 1) Cliente recebe incentivos por SMS e Satpush e é direcionado para a URL Cadastro.vivo.com.br
- 2) Cliente vai até a loja e realiza o cadastro com o CPF em mãos.
- 3) Cliente faz uma 1º ligação, é interceptado pela URA e precisa realizar o cadastro respondendo o PID. O PID é um conjunto de 3 perguntas – Digita o CPF, o sistema consulta o CPF e precisa confirmar dia/mês de nascimento, UF de emissão do documento.

Pelo ID Digital

Ao clicar no link recebido pelo SATPUSH ou SMS, cliente será direcionado para um fluxo Online e terá que completar as seguintes informações (muito similar a Biometria):

- Digitar o CPF, data de nascimento e E-mail (Opcional) – Aqui automaticamente o sistema da Vivo já traz as demais informações como Nome do cliente;
- Tirar Selfie;
- Tirar uma foto do documento;
- Digitar o CEP e o Endereço.

Com esses passos concluídos, cliente dará um aceite para alguns termos de LGPD para envio de informações sobre ofertas e será direcionado para a tela de conclusão.

Lembrando que sem o cadastro, após 10 dias o cliente entra no status Suspenso por Cadastro e não consegue utilizar a sua linha. Importante reforçar a obrigatoriedade do cadastro.

● HABILITAÇÃO REMOTA PÓS-PAGO

Caso o Menu de Ativação não Apareça, Siga as Instruções:

Desligue o aparelho e verifique se o Vivo Chip está encaixado conforme recomenda o manual do aparelho.

Ligue novamente o aparelho e aguarde. Se o Menu de Ativação aparecer, siga as instruções de configuração.

Caso o Menu de Ativação não apareça, envie um torpedo SMS do aparelho que está sendo configurado para 8955. Aguarde cerca de 1 minuto enquanto o Menu de Ativação carrega na sua tela e então siga as instruções de configuração.

Caso o cliente ainda tenha problemas para cadastrar o seu Vivo Chip pelas formas citadas acima, entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente Vivo *8486 ou 1058 de qualquer telefone ou uma de nossas lojas.

Quando não há o recebimento do número através do SMS após conclusão da ativação, basta encaminhar um SMS para o número 8955 ou 8300 com a palavra número e receberá o número da linha ativado.

Caso o cliente não consiga iniciar o fluxo ou a página de cadastro apresenta erro, verifique se o aparelho está com Wi-Fi habilitado. Se estiver, é necessário desabilitar o Wi-Fi e acessar a página novamente.

Para a captura de selfie, é necessário que o acesso e permissões à câmera estejam habilitados.

Atenção! Caso o cliente exceda a quantidade de tentativas ou não conclua o cadastro em, no máximo, 10 dias após a ativação, a linha será bloqueada e ele deverá entrar em contato com o atendimento através do *8486 para realizar o desbloqueio.

Para passo a passo com os prints do processo, [Clique Aqui!](#)

Segue o link das Lâminas de Ofertas [Clique Aqui!](#)

Book, [Clique Aqui!](#)

● HABILITAÇÃO REMOTA PÓS-PAGO

Na habilitação remota o chip pode ser utilizado para Movimentações de uma linha com outro UF.

Aparelhos

- Os clientes que precisarem usar o serviço de ROAMING INTERNACIONAL de VOZ e DADOS
- devem acessar o APP MEU VIVO ou ligar no número 10315 ou 1058 para confirmar que o serviço está ativo na linha e receber informações sobre tarifas;
- Informar ao cliente da possibilidade de contratação dos Pacotes de Roaming Internacional;
- Orientar ao cliente, quanto às especificações na fatura mensal, sobre a franquia contratada e a utilização dos serviços disponíveis, que estarão descritas separadamente.

Abastecimento Chip Habilitação Remota

Lojas Próprias: Abastecida pela Logística;

Parceiro Lojas: Solicita os Chips diretamente a Regional.

FICA A DICA!

Reabilitação Vivo Pós Pago

Necessário realizar uma nova ativação com contrato de fidelização, pois não existe a funcionalidade de reabilitação. Sujeito a análise de crédito, consulte [POP Vivo Crédito](#)

● EXECUÇÃO DO SERVIÇO VIVO NEXT PÓS-PAGO

- Registre o início do atendimento no Gerenciador de senha;
- Utilize o Simulador de plano para identificar o mais adequado ao perfil de consumo do cliente;
- Informe ao cliente os benefícios, regras e o valor do serviço;
- Solicite a documentação necessária;
- Consulte o serial do aparelho no SICS (para ativações avulsas);
- Confirme se o aparelho é homologado pela ANATEL;
- Realize a habilitação nos Sistema Vivo Next, consulte o [Passo a Passo](#)

Obs: Na habilitação Vivo Pós em que for necessária a utilização de Kit Vivo Pré, o número pré-ativo deverá ser desprogramado no sistema Pré.

Nos casos de CEP inexistente, antes de entrar em contato com o Atendimento das Lojas, verifique novamente com o cliente se realmente o CEP informado está correto, nos casos de habilitação confira o CEP que consta no documento de comprovante de residência;

Para cadastro de Logradouro, localidade, bairro, poderá ser executado pelo Gerente da Loja através do S.R.E (antigo ADM); Quando realmente for necessário o cadastro de um novo CEP, informe também o logradouro, bairro, localidade;

Mostre ao cliente a tela em que está sendo realizado o serviço, solicite que o mesmo confirme as informações e aplique no documento sua validação;

Preencha o Aceite Rápido através do link: [Aceite Rápido](#) e será salvo automaticamente.

É obrigatório o preenchimento do número de homologação do plano nos termos de adesão;

Programa e teste o aparelho;

● EXECUÇÃO DO SERVIÇO VIVO NEXT PÓS-PAGO

Cliente B2C

Processo de Validação Cadastral realizado pelo sistema Vivo Next

Nome: verificar se o campo não está em branco;

Localidade: verificar se o campo não está em branco;

Nome do Logradouro: este campo será preenchido através dos dados existentes no S.R.E (antigo ADM) quando for um único logradouro, caso seja mais de um logradouro será exibido uma lista de logradouros para o usuário escolher. (Ex: Atendente inclui o CEP e automaticamente carrega o endereço ou exibe uma janela com a lista de endereços para seleção). Gerente de LLPP possui permissão para cadastro de Logradouro no SER;

Número: apenas verifica se o campo não está em branco. E caso o imóvel não possua número deve ser preenchido com “S/N”;

Bairro: para sistemas que o CEP não carrega o Bairro apenas verifica se não está em branco, caso o CEP carregue o Bairro o mesmo será preenchido através dos dados existentes no SER (Antigo ADM). Gerente de Lojas Próprias: possui permissão para cadastro de Bairro no SER;

CEP: Realize a validação no SRE. Quando a resposta é “CEP inválido” é que ele não está cadastrado no SRE, neste caso o atendente deve entrar em contato com o Atende Lojas para realizar o cadastro;

CPF: realize a validação de algoritmo, verifica se os números informados são realmente de um CPF;

Telefone de contato

IMPORTANTE!

Cliente B2B

Verifique as informações, sistemas e planos no documento [B2B](#)

● REATIVAÇÃO DE LINHA PÓS-PAGO

Sempre que o cliente solicitar a reativação de uma linha cancelada por solicitação e ou falta de recarga, siga com as orientações abaixo:

- O cliente tem um prazo de 180 dias a contar da data de cancelamento para reabilitar a linha com o mesmo número;
- Caso o cliente ainda possua o Sim Card (Chip) pode reutilizá-lo. Se o Vivo Chip apresentar defeito, será necessária a compra de um novo.

Para reativação de linha cancelada no Next, consulte o [Passo a Passo](#).

IMPORTANTE!

Vivo Móvel Pós - Sujeito a análise de crédito. Consulte o Vivo Score. Necessário realizar uma nova ativação, pois não existe a funcionalidade de reabilitação no sistema pós

● VENDA DE APARELHOS PÓS-PAGO

A comercialização de aparelhos com preço promocional (a preço de Pós-Pago) em condições especiais está vinculada a uma Assinatura de Permanência no Aceite Rápido: [Aceite Rápido](#)

Nos planos Pós-Pagos, o cliente contrata uma franquia de internet, voz e SMS e recebe uma fatura relacionada a todos os gastos do período anterior no final do ciclo.

Com relação ao serviço de dados, quando o cliente utilizar o total da franquia contratada ele poderá contratar um pacote adicional de dados caso queira continuar conectado.

Fora das condições especiais, sem a necessidade de estabelecer um contrato de fidelização com a Vivo (quando o cliente deseja aparelho pós sem contrato de fidelização) o aparelho Vivo Pós deve ser comercializado com base na tabela de Pré-Pago.

Informe o cliente que, caso não compre um aparelho com desconto, além de não estar fidelizado, ele poderá participar de promoções que concedem outras formas de desconto

Ex: Desconto na franquia.

Ligações para o *8486 não ativam a linha.

Deverá ser originada uma ligação para qualquer número 0800 ou uma chamada tarifada.

O consultor também poderá entrar em contato com *7000 para proceder à ativação.

Habilitações para um Mesmo CPF

É permitido até 06 linhas por CPF para planos Pós-Pago.

Caso o cliente tente habilitar uma 7ª linha, o Vivo Next está parametrizado para barrar e

deverá ser encaminhado para análise de crédito, conforme procedimento [POP Vivo Crédito](#)

IMPORTANTE!

Habilitações para menores de 16 anos não poderão ser realizadas. Para clientes entre 16 e 18 anos.

● **VENDA DE APARELHOS – REGRAS DE PERMANÊNCIA DE APARELHOS**

Os clientes da base do portfólio antigo que estiverem fidelizados (c/ multa de aparelho) e mudarem para planos do novo portfólio terão a seguinte regra sobre a cobrança da multa de fidelidade:

- Movimento é upgrade (aumento no valor do plano): multa NÃO será cobrada (isenção automática pelo sistema). A multa será incluída no novo plano (tempo e valor restantes);
- Movimento é downgrade (redução no valor do plano): multa será cobrada e o valor será proporcional ao período que falta para completar 12 meses. Esses clientes, caso tenham interesse, podem comprar outro aparelho com desconto no novo plano.

● **PONTOS IMPORTANTES**

Os minutos não utilizados em um mês não poderão ser acumulados para o mês seguinte, nem convertido(s) em vantagens ou benefícios de quaisquer espécies, ou devolução em dinheiro.

Os serviços não incluídos no Plano de Serviço contratado serão considerados “excedentes” e cobrados de acordo com os valores vigentes.

A contratação de serviços Pós-Pagos está sujeita à análise de crédito e apresentação de documentação pessoal. Verifique quais são os documentos válidos e procedimentos de biometria no documento.

● APPS ILIMITADOS PÓS

Os Planos Pós possui o benefício de navegar no app WhatsApp sem descontar da franquia de internet do plano.

Atenção: No plano Pós Travel os apps ilimitados também incluem Waze e Moovit.

Importante WhatsApp: Ao acessar links externos no WhatsApp, a navegação será descontada da internet do plano.

Funcionalidades WhatsApp	Sem desconto de franquia
Fotos	Sim
Videos	Sim
Mensagem de texto	Sim
Mensagem de voz	Sim
Chamada de Voz (VoIP)	Sim
Chamada de vídeo	Sim
Acessar links externos	Não

IMPORTANTE: Os nomes dos planos por hora estão sendo ajustados apenas nas comunicações, a partir de Jul/24 será alterado sistemicamente. Então durante esse período, constará como **Vivo Selfie** no **NEXT, APP e fatura dos clientes.**

Apps ilimitados família

Os planos Pós Família possuem o benefício de WhatsApp, Waze e Moovit ilimitados.



FICA A DICA!

Incentive seu cliente a utilizar os serviços inclusos nos planos!

Para conhecer detalhes sobre quais serviços cada plano possui, consulte a [Lâmina de Ofertas](#).

Para conhecer detalhes de cada serviço, consulte o [POP Serviços Digitais](#).

● CONSUMO DE DADOS

A regra de Consumo de Dados é válida para todos os planos.

Após o consumo da franquia, o cliente será bloqueado.

Envio de SMS de 80% e 100% de atingimento de franquia.

Para usar a velocidade 5G é necessário à combinação de Cobertura, Chip, Aparelho e um Plano Móvel.

É importante que a loja ofereça o serviço de configuração da franquia de dados nas ativações de linhas adicionais e também lembre ao cliente que é necessário reconfigurar tais franquias toda vez que houver uma movimentação nas linhas.

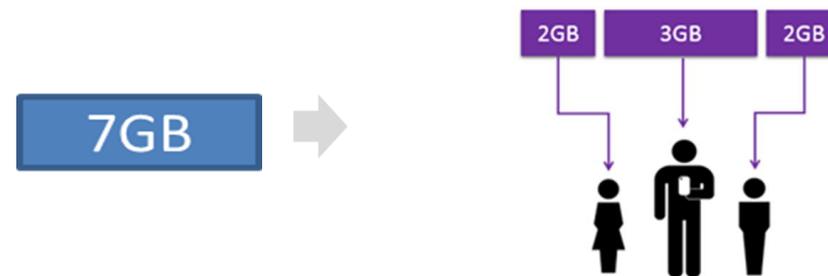
A funcionalidade está disponível no App Vivo para todos os clientes Pós-Pago com linhas adicionais. A franquia para Apps de Vídeo e Música não pode ser distribuído.

Para realizar a configuração das franquias de internet ou cancelamento, deve-se recomendar ao cliente a utilização do App Vivo, consulte [POP App Vivo](#).

Distribuição da Franquia de dados:

Com a funcionalidade, o titular da conta poderá definir quanto cada linha vai poder utilizar de internet em um mês. É muito mais controle e segurança para o cliente!

Exemplo:



FATURA

Os SVA's do combo digital são apresentados na fatura da seguinte forma:

SERVIÇOS DIGITAIS INCLUSOS				
TELEFONICA BRASIL S.A. 02.558.157/0135-74				
VIVO CELULAR - Pós	Periodo	Incluso Plano / Pacote	Utilizado Minutos / Unidades	Valor (R\$)
Amazon Prime	-	-	-	14,90
Vivo Pos Serviço Digital I	-	-	-	-
NBA Básico	-	-	-	1,20
Skeelo Premium	-	-	-	29,00
Goread	-	-	-	1,80
Subtotal				46,90
DIVERSOS				
	Periodo	Incluso Plano/Pacote	Utilizado Minutos / Unidades	Valor (R\$)
Encargos Financeiros (Multa e Juros) - Ref. Mês Jul/2023	10/09/2023	-	6	3,64
Subtotal				3,64

● CICLO DE VENCIMENTO E FATURAMENTO VIVO NEXT

Data de Vencimento é a data escolhida pelo cliente para o pagamento mensal das faturas, sendo assim, importante questionar ao cliente qual a melhor data de vencimento para pagamento de suas faturas. Cada data de vencimento possui um ciclo de faturamento. A data de vencimento da fatura Vivo é todo dia 01 e os benefícios do plano serão renovados todo dia 15 de cada mês. Ou seja, a data da renovação dos benefícios é sempre 15 dias antes da data de vencimento da sua conta. Para esclarecer dúvidas, [clique aqui](#).

FICA A DICA!

Clientes que optam pelo vencimento de suas faturas entre os dias 5 e 10 apresentam um menor % de inadimplência. Importante sempre confirmar com cliente a melhor data antes de finalizar a solicitação, lembrando que o código do ciclo se refere a data de vencimento.

Data de
vencimento

Data do
fechamento

Código do Ciclo	Descrição do Ciclo	Data de Fechamento do Ciclo
<input type="radio"/> 1	Ciclo vencimento 17	1
<input type="radio"/> 5	Ciclo vencimento 21	5
<input type="radio"/> 10	Ciclo vencimento 26	10
<input type="radio"/> 15	Ciclo vencimento 01	15
<input type="radio"/> 24	Ciclo vencimento 10	24

● PACOTES RECORRENTES DE VOZ (LD E LDI)

Para os planos individuais ou clientes da base que ainda não possuem benefício de LD (longa distância) ou LDI (longa distância internacional) no plano, existem disponíveis para venda os pacotes recorrentes de voz que podem complementar o plano deixando mais atrativos.

Pacote LD		Pacote		Valor
		100 min		R\$9,99/mês
Pacotes LDI*		Pacote	Valor	Tarifa Excedente
		100 min	R\$84,99/mês	R\$0,99/min

***Destinos válidos:** Alemanha, Argentina, Austrália, Áustria, Bélgica, Canadá, Chile, Espanha, Estados Unidos, França, Holanda, Itália, Japão, Noruega, Paraguai, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça Uruguai, China, Cingapura, Coreia do Sul, Dinamarca, Egito, Finlândia, Grécia, Hong Kong, Hungria, Índia, Indonésia, Irã, Irlanda, Islândia, Israel, Luxemburgo, Malásia, Marrocos, México, Nigéria, Nova Zelândia, Peru, Polônia, República Dominicana, República Tcheca, Romênia, Tailândia, Turquia, Venezuela e Vietnã.

● TROCA DE PLANO E MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA

Troca de plano: É quando o cliente quer mudar a versão do plano, realizando um upgrade (aumento do plano atual) ou downgrade (redução do plano).

Por exemplo: Plano Vivo Total Família 5 para Vivo Total Essencial ou vice versa.

Migração de plano: É quando o cliente quer mudar de “plataforma” (tipo de plano).

Por exemplo: Pós - Pago para Controle.

Para passo a passo de Migração, [Clique Aqui!](#)

● TROCA DE PLANO

- Só é possível realizar a troca de plano se a linha atual não tiver nenhuma pendência de pagamento;
- Não há exigência do cliente ter uma quantidade mínima de faturas pagas para poder fazer a troca;
- Assim que a troca for realizada, os benefícios do novo plano já começam a valer e o cliente vai ser cobrado do valor do novo plano;
- A cobrança do novo plano ocorre imediatamente após a troca, no próximo vencimento do cliente;
- Há cobrança pro rata em ambos os planos. Ou seja, cliente vai pagar os valores proporcionais aos dias utilizados de cada um dos planos (antigo e novo);

● TROCA DE PLANO

- Quando o cliente mudar de um plano individual p/ família, se tiver linha adicional paga, ele vira linha adicional grátis na próxima “madrugada” (desde que tenha linha adicional grátis disponível). O mesmo acontece no inverso, se sair do família p/ o individual, linha adicional grátis vira pago durante a próxima “madrugada”. Na madrugada as atualizações sistêmicas ocorrem.
- Qualquer movimentação na conta faz o sistema revalidar a regra de linha adicional. (Por exemplo: se o cliente tiver uma linha adicional paga por R\$ X, se movimentar e continuar com um dependente pago, ele transforma em R\$ Y na próxima madrugada)
- A troca de planos não zera o benefício do cliente, ele só recebe a diferença. Se for up, ele recebe a diferença para cima (independente de já ter usado o saldo ou não), se for down, ele perde essa diferença. Se já tiver consumido toda a franquia do novo plano com menos internet, ele ficará bloqueado.

● MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA

Exemplos de cenários com resumo do que acontece com alguns dos benefícios nas migrações:

Migração plano Controle para Pós

De	Para
CONTROLE	Pós-puro
Saldo Crédito Livre (HIC)	Valor dos saldos é convertido em crédito na Fatura
Saldo Recarga (NOR)	
Saldo Pacotes	Perde o saldo dos pacotes

Migração plano Pós para Controle

De	Para
Pós	CONTROLE
Saldo Pacotes	Perde o saldo do pacote

● MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA: PÓS > CONTROLE E DOWNGRADE

O serviço só pode ser solicitado pelo titular.

A linha não pode:

- Possuir qualquer tipo de bloqueio (Perda/Roubo, Motivo Particular, Liminar, Judicial e Fraude/Subscrição);
- Bloqueio do hexa TDMA no SICS;
- Contas em atraso.

O cliente perde:

- Qualquer benefício de Promoção
- Minutos não utilizados
- Lista de Favoritos

Em caso de migração de Pós para Controle o cliente recebe a franquia do plano Controle assim que é concluída a migração. As demais concessões serão feitas nas datas específicas conforme seu ciclo de faturamento;

O débito automático (DAUTO) perde a validade e é necessário reativar o serviço na linha;

A conta digital (COD) perde a validade e é necessário reativar o serviço na linha;

Caso opte por uma data diferente da sugerida. Informe-o que receberá a próxima Conta no valor total, pois o Plano Controle não possui contas proporcionais.

IMPORTANTE!

O número da Linha pode ser mantido e o saldo de Programa de Pontos também.

● MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA: PÓS > PRÉ E DOWNGRADE

O serviço só pode ser solicitado pelo titular.

- Em caso de migração de pós para pré dentro do período vigente do contrato de permanência por fidelização de aparelho, o sistema irá expirar o contrato e cobrar a multa pró-rata automaticamente.
- Verifique o valor da multa e informe que o valor é proporcional a data do cancelamento;
- Clientes inadimplentes ou com parcelamento em aberto podem efetuar a migração, pois a cobrança das faturas ocorrerá normalmente;
- O prazo para retorno da linha para Vivo Móvel Pós é de até 2 horas, antes desse período não é possível realizar este procedimento;

- O tipo de Vivo Chip não interfere no funcionamento do serviço;
- Evite realizar a migração, entenda a insatisfação do cliente e resalte os benefícios que o mesmo terá em manter sua linha como Vivo Móvel Pós.
- Antes de efetuar a migração, é necessário confirmar se o endereço completo do cliente está cadastrado (logradouro, número, CEP e bairro).

Para passo a passo sistêmico [Clique Aqui!](#)

IMPORTANTE!

Nunca incentive a Migração para Vivo Móvel Pré, realize apenas se o cliente solicitar.

PROCEDIMENTO PARA MIGRAÇÃO DOWNGRADE

Mudança de plataforma de Pós para Controle e Controle para Pós deve ser realizado dentro do sistema em que a linha se encontra.

Migrações de linhas Pós e Controle da base Next para o Pré Pago devem ocorrer através de Vivo 360º Call Center. Para realizar este fluxo é obrigatório o preenchimento do termo SMP (aceite digital) informando a troca de plano.

COBRANÇA PRO RATA NAS MIGRAÇÕES

A cobrança pró rata (proporcional aos dias utilizados) varia de acordo com o movimento realizado pelo cliente e tem regras diferentes em cada um dos sistemas. Segue tabela com a comparação:

Importante: A partir do segundo mês o cliente Controle possui Pró-Rata na saída para o Pós.

	PRÓ RATA SAÍDA	PRÓ RATA ENTRADA
MIGRAÇÃO CONTROLE > PÓS	Não: paga valor cheio do controle	Sim: paga pró rata do pós pago
MIGRAÇÃO PÓS > CONTROLE	Sim: paga pró rata do pós pago	Não: paga valor cheio do controle

● VALE BONUS

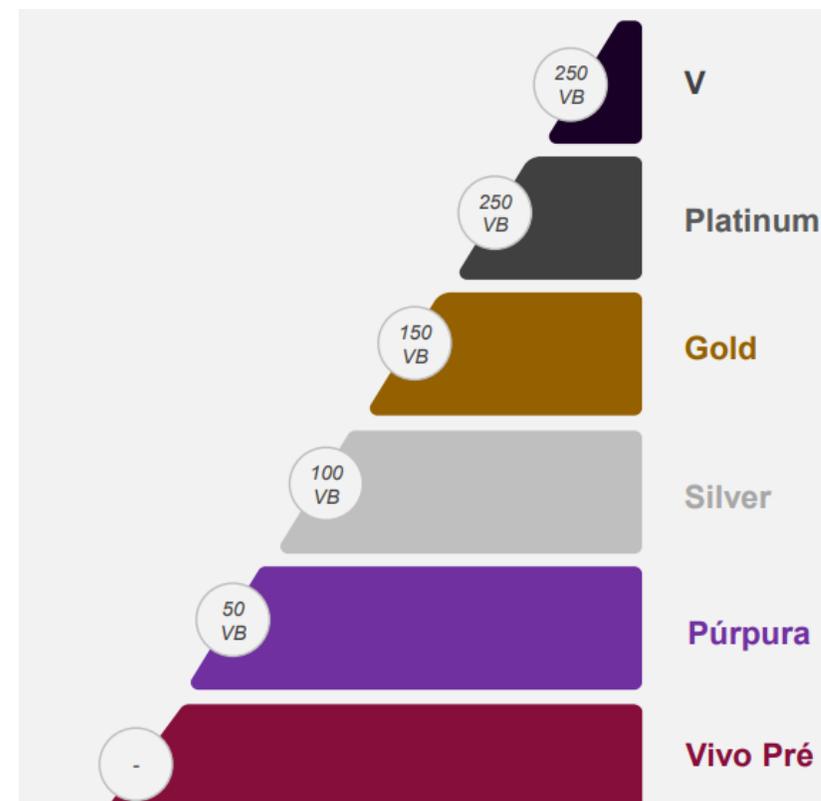
A partir de Janeiro/24, todos os clientes Vivo Pós Pago que efetuarem o pagamento em dia poderão ganhar até 250 Vale Bonus todos os meses, de acordo com sua categoria. Para isso, basta pagar a fatura em dia através de:

- Pix;
- Débito Automático;
- Cartão de Crédito.

Mas fique atento! A bonificação é por CPF e somente ao titular. Clientes com mais de uma fatura devem pagar todas em dia e por um dos meios de pagamento incentivados (Pix, débito automático ou cartão de crédito).

O que é Vale Bonus?

Vale Bonus é uma moeda de utilidade digital, aceita única e exclusivamente dentro do aplicativo Vale Bonus, a ser utilizada como parte do pagamento em diversas marcas, restaurantes e serviços disponíveis no app Vale Bonus. Com ele, você também pode aproveitar ofertas exclusivas pagando integralmente com seus créditos de Vale Bonus.

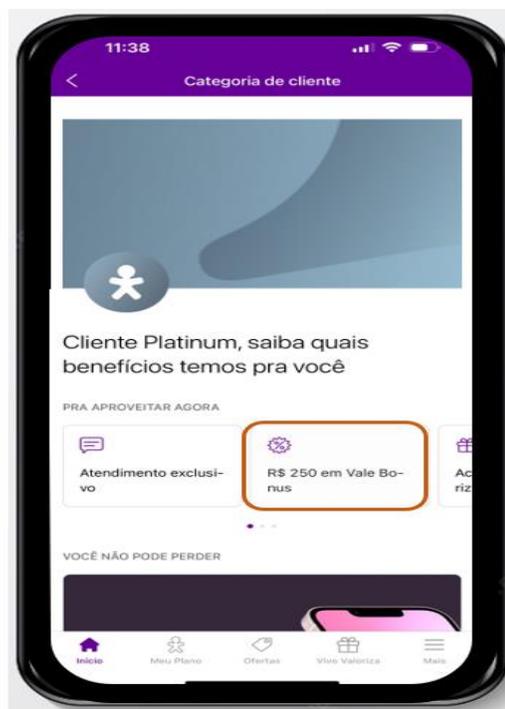
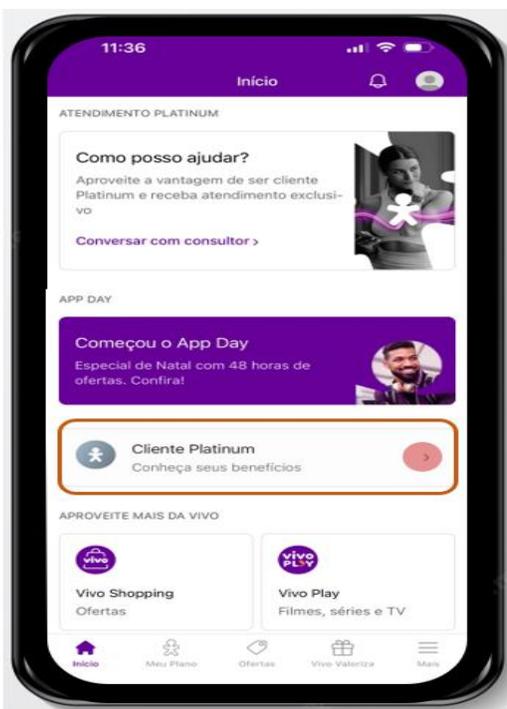


A pirâmide apresenta a quantidade de Vale Bonus que cada cliente tem direito conforme segmento do cliente.

● VALE BONUS

Como participar/usar?

No aplicativo App Vivo, o cliente pode visualizar todos os benefícios da sua categoria Vivo, além de consultar todas as informações sobre o Vale Bonus.



Para cliente com apenas produtos Fixa (Voz e/ou Banda Larga e/ou TV), sem linha móvel da Vivo:

Para participar será necessário o cadastro antes de efetuar o pagamento das faturas, conforme orientação abaixo:

- O cliente deverá acessar o aplicativo App Vivo para visualizar sua categoria na aba "Início";
- Acessando a categoria, ao clicar em "Vale Bonus", ele consultará todos os detalhes da parceria e deverá se cadastrar para receber o benefício;
- Com o cadastro e o pagamento da sua fatura Vivo conforme critérios listados acima, em alguns dias o cliente receberá uma confirmação de que suas moedas estão disponíveis. Depois é só baixar o aplicativo do Vale Bonus e aproveitar.

Para cliente com pelo menos um produto Móvel (ou convergente):

- O cliente garante a participação com pagamento efetuado em dia pelos meios elegíveis (sem necessidade de se cadastrar);
- Basta acessar o aplicativo App Vivo para visualizar sua categoria na aba "Início";

● VALE BONUS

Os clientes conseguirão consultar seu saldo ou benefícios no app Vale Bonus. Para os clientes que informarem que acabaram de cadastrar o Débito automático com o banco, estarão aptos a participar se:

- O cadastro for dentro do prazo para ser efetuado o pagamento daquele mês.
- Caso a fatura já tenha sido gerada ou ocorra algum problema, o cliente não participaria caso não pague no vencimento nas outras duas formas de pagamento (Pix e cartão de crédito).

Quando o cliente alegar que não está conseguindo visualizar seus créditos, é importante avaliar se o cliente fez o pagamento dentro das regras explicadas acima e dentro do prazo para concessão. Caso o cliente esteja elegível, o consultor de vendas deverá direcionar um e-mail para: vivovalerbonus.br@telefonica.com, com os dados: CPF, Celular Vivo e descrito o problema ocorrido.

Importante: Sempre usar o termo Vale Bonus, pois não remete a valor em reais. Ex: O Sr. ganha R\$ 250 em Vale Bonus. Os bônus são acumulativos e não expiram. Porém tem o limite máximo de 10.000 Vale Bônus. No app Vale Bonus, além de consultar os benefícios, o cliente também poderá visualizar todos os benefícios da sua categoria Vivo.

Conheça alguns benefícios da plataforma:

Compras: moda, beleza, kids, pets e home

Adidas, Aramis, Vivara, Petlove, Chilli Beans e Arno são alguns dos parceiros.

- Até 50% de desconto nas compras com Vale Bonus;
- Cortesias nas melhores marcas;
- O cliente precisa comprar presentes? Pode usar o Vale Bonus!



Restaurantes: grandes redes e referências em gastronomia

Pizza Hut, Burger King e Bob's são alguns dos parceiros.

- O cliente pode fazer check-in ou reserva e obter descontos na conta;
- Créditos para usar no delivery;
- Cortesias e muitas outras vantagens.



Experiências: viagem, diversão e cultura

Playland, Buser e Hoteis.com são alguns dos parceiros.

- O cliente pode pagar parte de ingressos e outros tickets com Vale Bonus;
- Bônus para usar em viagens e deslocamentos;
- Pipoca e cinema? Usando o Vale Bonus, o cliente paga menos!



● FIDELIZAÇÃO

O cliente estará sujeito à fidelização caso haja aquisição de novo aparelho com benefício (desconto). As regras de fidelização constam no Contrato de Permanência (Aceite Rápido), que será gerado no ato da movimentação, e também no Extrato de Vendas. Caso a contratação não envolva fidelização, o cliente deve assinar o Aceite Rápido com o item "Aquisição de Estado Móvel" assinalado como "N/A".

Para movimentos realizados no sistema Next, realizar as seguintes verificações:

- Se existe fidelização de aparelho, caso sim comunique ao cliente sobre a cobrança da multa.
- Validar a pontuação no Plan Rank do novo plano, pois mesmo sendo um UPGRADE, se a pontuação do plano for menor do que o atual plano a multa será cobrada para o cliente.

Para consultar o Plan Rank, [Clique Aqui!](#)

Exemplo 1: Fidelização permanece ATIVA no quadro abaixo pois independente da ordem do plano ou do movimento (Troca ou Migração) ambos os planos Controle tem a MESMA Pontuação.

NAME_TEXT	Plan Rank	Preço Oferta
TITULAR VIVO SELFIE TRAVEL 50GB PLN	24500	177,00
TITULAR VIVO SELFIE 40GB PLN	24500	167,00

Exemplo 2: A fidelização é QUEBRADA quando o cliente solicita a alteração do plano, e a pontuação do Plan Rank do novo plano é MENOR que a do plano atual, mesmo que o novo plano tenha um valor superior ao plano atual.

● FIDELIZAÇÃO

Categoria	Individual Entrada	Individual Alto Valor	Família Entrada	Família Alto Valor	Vivo V
Proposta Múltiplo	9X	8X	7X	6X	3X

Para Acessar o Contrato de Permanência por Benefício na Aquisição da Móvel, [clique aqui!](#)

● FAQ – Vivo Pós-Pago

1. O que é linha adicional?

R: Os planos Pós pagos, permitem que o cliente compartilhe os benefícios do seu plano com linhas adicionais. O cliente pode habilitar pessoas da sua família ou amigos, por exemplo, para compartilharem com o titular, as franquias de internet, voz e SMS do plano.

Atenção: Essas linhas adicionais não terão mais minutos ou mais internet, todas compartilham o mesmo saldo.

2. Quantas linhas adicionais o cliente pode ter no mesmo plano?

R: Os planos pós pagos, permitem o compartilhamento com até cinco linhas adicionais (gratuitos + pagas) sendo que existem planos com até quatro linhas adicionais gratuitas, ou seja, inclusas.

Atenção: Plano Vivo V, permite o compartilhamento com até dez (10) linhas adicionais (gratuitos + pagas) sendo que oito (8) delas são gratuitas.

3. As linhas adicionais já estão inclusas no plano?

R: Depende, se o cliente tem um dos planos família, as linhas adicionais já estão inclusas no valor. Caso o cliente tenha algum outro plano, ele poderá contratar a parte, ou seja, pagando um valor adicional.

4. Como distribuir internet entre linhas?

R: O titular acessa o “App Vivo” > “Consumo de internet” > “Distribuir internet” e, depois, distribui a quantidade de internet para cada linha. É preciso distribuir 100% da internet disponível para conseguir salvar, consulte [POP App Vivo](#).

Informe ao cliente que o início do ciclo é a melhor data para fazer essa distribuição.

Para descobrir a data de início do ciclo, informe ao cliente que é possível através do App Vivo > Consumo de internet e observe o gráfico do consumo o campo “data de renovação”.

Essa funcionalidade permite também que o titular defina quais linhas não podem contratar pacotes adicionais, retirando a flag abaixo do gráfico de definição.

● FAQ – Vivo Pós-Pago

5. O valor do plano pode sofrer alterações?

R: Os benefícios da oferta promocional são válidos pelo prazo informado no regulamento da promoção. Ao término de sua vigência, ou antes disso mediante comunicação, a Vivo poderá encerrar a promoção, prorrogar sua vigência ou estabelecer novo valor promocional.

Quando ocorrem reajustes nos planos, sempre seguem a régua de comunicação adequada aos clientes.

6. Migração para planos Família com multa ativa?

R: Cliente da base: Clientes que migrarem para os planos Vivo Família e possuam multas ativas nas suas linhas adicionais, realize a expiração e isenção das cobranças referentes as multas antes da realização da troca (Este processo é paliativo até a resolução do Gap por TI)

A inserção dos Planos MultiVivo grátis (Família e Vivo V), MultiVivo Voz e Dados (Família e Vivo V), Multivivo Essencial e Essencial + (Planos Individuais) não será efetuada pela FDV e sim por uma leitura sistêmica na madrugada. No ato da venda incluir o Multivivo Voz e Dados e Multivivo Voz e Dados Família, que será atualizado na madrugada (sistemicamente).

7. Como cancelar uma linha adicional?

R: O cliente poderá cancelar através do *8486 (celular Vivo) ou 1058 de qualquer telefone.

Importante!

É proibido remover o conjunto de Serviços Digitais ofertado nos planos com SVA do portfólio Pós-Pago, lembrando que se o cliente não concordar com o valor cobrado é necessário ofertar ao cliente os planos regulatórios sem o conjunto de Serviços Digitais.

8. Como realizar o Downgrade de Planos?

R: Ao cliente solicitar downgrade do plano (seja alteração para um plano de menor valor, ou migração para o pré-pago) realize uma sondagem do motivo da redução, procurando entender a real necessidade do cliente, e oferte um plano de acordo com o que o cliente necessita.

● FAQ – Vivo Pós-Pago

Pontos Importantes:

Antes de realizar o downgrade de plano, verifique se há fidelidade vinculada ao aparelho do cliente, se houver informe ao cliente sobre o valor de multa caso a troca de plano seja realizada;

Caso o plano do cliente seja de origem Vivo Next e queira realizar a migração para pré-pago, entre em contato com o suporte 1058 para continuar com a operação.

9. O plano família alto valor tem limite de compra de smartphone?

R: A compra de smartphones é limitada a apenas um por linha.

● FAQ – Vale Bonus

1. O cliente que acabou de cadastrar o débito automático com o banco poderá participar?

R: Sim, desde que o cadastro tenha sido concluído dentro do prazo para ser efetuado o pagamento daquele mês. Caso a fatura já tenha sido gerada ou ocorra algum problema, o cliente não participa se não efetuar o pagamento até o vencimento nas outras duas formas de pagamento.

2. O cliente adquiriu um produto ou serviço e irá subir de categoria. Ele receberá o benefício do antigo segmento ou do atual?

R: O benefício será considerado conforme a categoria do cliente na data do pagamento da fatura.

Exemplo: cliente é Silver, fez uma alteração e virou Gold dia 09/11. Caso a fatura seja paga após essa data (exemplo dia 10/11) o cliente receberá o benefício referente ao Gold, ou seja 150 Vale Bonus.

Caso a fatura do cliente já tinha sido paga antes da alteração do segmento (exemplo dia 06/11), cliente receberá o Vale Bonus referente ao Silver.

3. Os Vale Bonus expiram?

R: Os Vale Bonus não expiram, mas existe um limite de R\$ 10.000 em Vale Bonus que o cliente pode ter na sua conta do aplicativo; a partir dessa quantidade, ele não pode ganhar novas moedas.

4. Como o cliente pode acompanhar a quantidade de Vale Bonus?

R: O acompanhamento e uso dos benefícios deverão ser feitos no próprio aplicativo Vale Bonus.

5. Em até quanto tempo o cliente receberá os bônus do Vale Bonus?

R: O cliente receberá seus Vale Bonus em até 15 dias corridos após o vencimento da fatura e será informado sobre a concessão do crédito por meio de comunicações diretamente no aplicativo do Vale Bonus e push no aplicativo App Vivo.

● FAQ – Vale Bonus

6. Caso o cliente tenha problemas no aplicativo do Vale Bonus, quem deverá procurar?

R: Caso o cliente tenha problemas no uso do benefício ou aplicativo, ele deverá entrar em contato com o Vale Bonus através do suporte pelo WhatsApp: **+55 11 93535-4400**.

Para demais problemas, como cliente elegível sem receber Vale Bonus, o consultor de vendas precisará avaliar se o cliente está dentro da elegibilidade. Se estiver, o consultor de vendas deverá enviar um e-mail para vivoevalebonus.br@telefonica.com, com CPF, número do celular Vivo e descrição do problema ocorrido.

7. Existe outra forma de ganhar Vale Bonus na Vivo?

R: Sim, clientes que possuam um plano Controle Vantagens também ganharão, a partir de janeiro, R\$ 100 em Vale Bonus todos os meses.

8. O cliente com apenas produtos da Fixa precisa se cadastrar todo mês?

R: Não, uma vez cadastrado, o cliente já fica habilitado para participar da campanha todos os meses, seguindo a regras de elegibilidade.

9. Se o cliente possui apenas produtos da Fixa, como Banda Larga Vivo, receberá Vale Bonus?

R: Sim, todos os clientes que só possuam produtos da Fixa como Voz, Banda Larga e TV também poderão receber Vale Bonus. Eles devem fazer um cadastro prévio para aderir à campanha. É só acessar o App Vivo na aba "Início", selecionar a sua categoria, ao clicar no benefício Vale Bonus o cliente consultará todos os detalhes da parceria e deverá se cadastrar para receber o benefício. Após o cadastro, basta realizar o pagamento da fatura Vivo em dia, pelos meios de pagamento: débito automático, via pix ou cartão de crédito.

10. Com o Vale Bonus, ainda continuo tendo os meus benefícios com a Vivo, como o Cinemark?

R: Sim, você permanece com seus benefícios comunicado no app Vivo, como meia-entrada nos ingressos na rede Cinemark de acordo com a sua categoria.

IMPORTANTE

O e-mail é de uso exclusivo dos canais de vendas, não poderá ser divulgado para os clientes.