

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – ESPECÍFICO PARA ASSINATURA DO “VIVO HOME ASSIST” PELOS CLIENTES VIVO

Estes Termos e Condições de Uso são aplicáveis aos clientes Vivo que contrataram o serviço VIVO HOME ASSIST da Telefônica Brasil S/A, empresa inscrita no CNPJ nº 02.558.157/0001-62, denominada simplesmente VIVO.

Ao acessar e começar a utilização do serviço, o cliente Vivo aceita os termos e condições de uso do Serviço.

I – Descrição do Serviço

É uma assistência técnica especializada para aproveitar e melhorar a experiência dos serviços de Internet e TV. O usuário poderá conectar os aparelhos da casa na internet (smartphones, tablets, notebooks, TV, vídeo games, câmeras IP, dentre outros).

O cliente poderá encontrar atendimento para o serviço via web, por chat online ou whatsapp (vivoparasuacasa.com.br/homeassist), ou ainda por contato telefônico (10315).

Todos os serviços podem ser utilizados ilimitadas vezes durante o período de 30 dias, contados a partir da instalação dos seus serviços de Internet e TV.

Há duas formas de Atendimento:

1. Remoto: será realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados. Haverá uma equipe de atendimento especializada para esclarecer as dúvidas do usuário e atender suas necessidades.
2. Presencial: será realizado de segunda a sexta-feira, das 08h00 até 18h00. A visita técnica acontecerá no prazo de até 2 dias úteis após o agendamento, nas cidades do Rio de Janeiro e São Paulo, e 3 dias úteis para as demais localidades.

Não há limite para o agendamento dos serviços disponíveis pelo Vivo Home Assist, contanto que as solicitações sejam feitas no prazo de vigência do produto, que é de 30 dias.

Em caso de necessidade de cancelamento ou reagendamento de uma visita previamente agendada, deverá ser solicitada nos canais de atendimento do Vivo Home Assist no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas) de antecedência à data e hora de sua realização.

As visitas que forem perdidas por ausência do consumidor no dia e período marcado, ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento, serão automaticamente canceladas.

Eventuais despesas com materiais necessários para a prestação de serviço não estão inclusas e deverão ser providenciadas pelo próprio cliente. Inclusive, no momento do agendamento do serviço, a equipe técnica sinalizará os itens que deverão ser providenciados para a correta prestação do serviço.

Todas as orientações de segurança sobre a visita técnica serão compartilhadas com o cliente no momento do agendamento, conforme abaixo:

1. Agendamento: Cliente agenda a visita através dos canais de atendimento do Vivo Home Assist;
2. Confirmação: 24 horas antes da visita, a equipe de atendimento do Vivo Home Assist fará um contato para confirmar a visita;
3. A Caminho: No dia da visita, o cliente receberá um SMS (“estou a caminho”) quando o técnico estiver se dirigindo à residência;

4. Acompanhamento: Durante a visita, a equipe de atendimento do Vivo Home Assist fará contato com o prestador para acompanhar o andamento da prestação de serviço;
5. Finalização: Ainda na casa do consumidor, o técnico informará a conclusão do serviço para a equipe de atendimento do Vivo Home Assist, para uma formalização da conclusão dos serviços que será reportada via contato com o cliente;
6. Código da Visita Técnica: Após o fechamento da visita, o cliente receberá um código de conclusão do serviço.

Não será possível renovar a assinatura do serviço após o término do período de vigência do Vivo Home Assist, uma nova contratação do serviço será necessária.

Ao contratar o serviço serão aplicáveis os preços e condições estabelecidas nestes Termos de Uso para Clientes VIVO.

II - Valor do Serviço:

Ao contratar o Serviço a cobrança da sua assinatura será automática e realizada em sua conta da VIVO fixa, e o serviço poderá ser utilizado pelo período de 30 dias contados a partir da instalação dos seus serviços de Internet e TV, você terá a seu dispor suporte técnico 24 horas para instalação, configuração e orientação de todos aparelhos que estejam relacionados a sua banda larga e TV.

Nome da Oferta	Preço (R\$)	Vigência de uso	Parcelamento
Empacotado	R\$ 200,00	30 dias a partir da assinatura	12 meses
Avulso	R\$ 280,00	30 dias a partir da assinatura	12 meses

III - Contratação e cancelamento:

1. Há duas formas de assinar o serviço:
 - Para novos clientes Vivo (via Canais de Venda): o serviço poderá ser contratado pela WEB (vivoparasuacasa.com.br), pelo contato telefônico (10315) ou diretamente nas lojas Vivo.
 - Para atuais clientes Vivo (via Canal de Atendimento 10315): neste caso o serviço deverá ser contratado exclusivamente pelo contato telefônico (10315).
2. Para assinar, basta você adquirir os serviços de Internet ou TV da Vivo nos canais de venda. Clientes que já possuem esses serviços também podem contratar o Vivo Home Assist através dos canais de Atendimento (10315).
3. Todos os serviços podem ser utilizados ilimitadas vezes durante o período de 30 dias, contados a partir da instalação dos seus serviços de Internet e TV.
4. O serviço poderá ser cancelado pela central de atendimento da Vivo (10315).

5. Se, por qualquer motivo, o Cliente VIVO cancelar seu contrato com a VIVO ou a sua assinatura deste Serviço após 30 dias da aquisição do serviço, o Cliente não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores referentes ao Serviço.

IV - Exclusão de garantias e de responsabilidade

3. Em decorrência de questões operacionais, de terceirização de serviços, o Serviço está sujeito a eventuais problemas de interrupção, falha técnica, ou indisponibilidade de funcionamento temporário. Quando for razoavelmente possível, o Serviço advertirá previamente as interrupções do funcionamento aos seus usuários.

4. A VIVO se exime, com toda a extensão permitida pelo ordenamento jurídico, de qualquer responsabilidade pelos conteúdos disponibilizados no Serviço, pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer da falta de disponibilidade ou de continuidade do funcionamento do Serviço, à de fraude da utilidade que os usuários possam ter atribuído ao Serviço, à eventual falha do Serviço e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, às falhas de acesso às distintas páginas web e/ou aplicativo móvel que compõem ou em que se prestam o Serviço.

V- Disposições Gerais

5. Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento e/ou Relacionamento VIVO através do telefone 1058 ou *8486 - direto de um telefone VIVO ou através do seu VIVO Móvel - Direto de aparelhos TDD, apoio deficientes auditivos: 142;

6. Estes Termos de Uso para Clientes VIVO são celebrados por tempo indeterminado.

7. Fica facultado à VIVO rever os termos, condições e valores deste Termos e Condições de Uso, bem como suspender ou cancelar o serviço, mediante comunicação prévia de 30 dias.

8. Ao aderir ao serviço o cliente autoriza expressamente o recebimento de comunicações relacionadas ao mesmo, via SMS e e-mail, pela VIVO e demais empresas envolvidas na sua prestação.

9. É de sua inteira responsabilidade:

- a) providenciar o seu próprio acesso à Internet e pagar todas as taxas de Serviço eventualmente cobradas por terceiros com relação a tal acesso;
- b) providenciar todo o equipamento necessário para efetuar sua conexão à Internet, incluindo, mas não se limitando, a um computador, smartphone e/ou modem;
- d) efetuar seu próprio cadastro no site ou celular, responsabilizando-se pela correção e veracidade dos dados informados, assim como pela guarda de sua senha de acesso;
- e) manter o ambiente de seu computador e/ou smartphone seguro, com uso de ferramentas disponíveis como antivírus e firewall, entre outras, atualizadas, de modo a contribuir na prevenção de riscos eletrônicos do seu lado.

10. Eventuais divergências serão dirimidas perante o foro do seu domicílio.