

Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

Canal

Lojas Próprias
Parceiros
Venda Externa

Segmento

Fixa
Móvel

Abrangência

Nacional

Vivo Controle E Controle Cartão

Este documento tem como objetivo orientar sobre a habilitação e portfólio Controle e Controle Cartão da Vivo.

Resumo

Versão: 11

Item: Slides 7

Alteração: Inclusão de Promo Migração Pré-Controle.

Data: 30/05/2025

- 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.

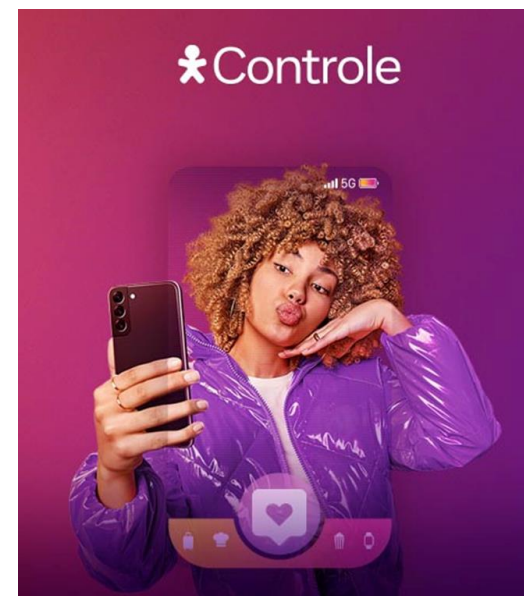
● PORTFÓLIO CONTROLE

A Vivo conta com a maior rede móvel do Brasil, e disponibiliza planos Controle e Controle Cartão para nossos clientes aproveitarem da melhor maneira.

São planos com muita internet, ligações, WhatsApp ilimitado e diversos benefícios que cabem no bolso do cliente!

Segue abaixo os principais temas para facilitar a navegação do documento:

- Regras sobre o plano, [clique aqui](#).
- Compartilhamento de internet (Controle Fatura), [clique aqui](#)
- Portfólio Controle Fatura, [clique aqui](#)
- Nova Promo / Bônus Boas Vindas (Controle Fatura), [clique aqui](#)
- Pró-Rata para planos Controle (Fatura), [clique aqui](#)
- Pacote Redes Sociais e Vídeo (Controle Fatura), [clique aqui](#)
- Pacote de Internet Adicional (Controle Fatura), [clique aqui](#)
- Habilitação da linha (Controle Fatura), [clique aqui](#)
- Controle Cartão, [Clique Aqui!](#)
- FAQ, [Clique Aqui!](#)



● REGRAS SOBRE O PLANO

- A concessão das franquias iniciais ocorrerá de forma on-line, no momento da ativação do plano (internet, voz, apps ilimitados, SMS);
- A concessão das franquias não é pró-rata, ou seja, o cliente receberá a franquia total independente do período que permanecer no ciclo de faturamento;
- As franquias são renovadas mensalmente, sempre um dia após o dia do corte do ciclo (D+1);
- No momento da ativação (habilitação, troca de plano ou migração) de um plano Controle, o cliente receberá a seguinte mensagem do número 7000 : “Olá! Seu plano Vivo Controle está ativo. Aproveite ao máximo esta experiência com a gente. Saiba mais <http://app.vivo/onctrl>”
- Na concessão dos benefícios (ativação ou renovação), o cliente receberá a seguinte mensagem do número 7000: “Uhuu! Seu Vivo Controle c/ XXGB de internet + ligações ilimitadas está disponível para usar. E vc já sabe: acompanhe seu plano no app <https://meu.vivo/XQZm/plano>”

● LIGAÇÕES ILIMITADAS

Os planos Controle (exceto o plano Básico) possuem o benefício de ligações locais e LD (usando o CSP 15) ilimitadas, para qualquer telefone fixo ou móvel, operadora Vivo ou não.

Ligações LD (longa distância) sem utilizar o CSP 15 são passíveis de cobrança.

Clientes Controle podem ligar gratuitamente para números como por exemplo: 135 (INSS), 156 (Serviço Municipal), 158 (Delegacia Regional do Trabalho), 102 (Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante), 129 (Defensoria Pública), 154 (Detran), 151 (Procon).

● SMS ILIMITADO

Os planos Controle possuem o benefício de SMS ilimitado para qualquer número Vivo e de outras operadoras do Brasil.

● DADOS

A franquia será renovada mensalmente, e o cliente receberá SMS com o aviso de atingimento de 80% e 100% da franquia:

- “VIVO CONTROLE: Voce usou 80% da internet do seu plano. Nao fique sem navegar. Clique aqui e saiba mais: <https://vivo.tl/ctrlngn-80>”.
- “VIVO CONTROLE: Sua internet acabou! Conheça nossos planos e pacotes e continue conectado, acesse: <https://vivo.tl/ctrlngn-100> ou ligue *8486”.

Ao consumir toda a franquia a navegação é interrompida.

A franquia também pode ser acompanhada em tempo real via App Vivo.

● COMPARTILHAMENTO DE INTERNET

Os clientes Controle podem, através do App Vivo (app ou site), compartilhar a sua internet com amigos que também tenham um plano Controle ou Pré-Pago na promoção Vivo Turbo.

Para compartilhar a internet, o cliente precisa:

1. Acessar o App Vivo;
2. Fazer login;
3. Clicar na aba “Assinaturas” e entre no plano contratado;
4. Escolher a opção "Enviar Internet";
5. Digitar o número escolhido e a quantidade de internet desejada. Pronto, o outro número receberá um SMS informando o recebimento!

● COMPARTILHAMENTO DE INTERNET

Regras:

- Os dados recebidos valem até às 23h59 do dia seguinte.
- A franquia de internet recebida poderá ser “recompartilhada”.
- Não é Wi-Fi, ou seja, é possível compartilhar até com quem está longe.
- Não há custo para compartilhar a internet e nem consumo de dados ao acessar o app ou o site mobile do App Vivo. Para mais informações, consulte o [POP App Vivo](#).

Exemplo: Rodrigo possui um plano Vivo Controle 8GB, porém sua internet acabou. Ele pede internet para sua amiga Bruna, que tem Vivo Controle 6GB e ainda não usou toda a sua internet. Bruna envia 500 MB para o seu amigo.

● ATENDIMENTO DE CLIENTES MIGRADOS DA BASE OI SOLICITAÇÃO DE MIGRAÇÃO DE PLANO | EXCLUSIVO REVENDAS

Para o atendimento a clientes oriundos da base Oi que procuram os parceiros de Revenda para solicitar cancelamento, migração de plano Pós/Controle ou downgrade para o Pré-Pago, consulte o direcionamento completo no [Vivo POP Pós Pago](#).

● PORTFÓLIO CONTROLE FATURA

O portfólio Controle possui diversas opções de plano para agradar o seu cliente!

São planos com muita internet, ligações e SMS inclusos para falar com qualquer operadora do Brasil utilizando o CSP 15, além de opções de planos que possuem a assinatura inclusa de apps para cuidar melhor da saúde, buscar um novo emprego ou ainda maratonar seus filmes e séries favoritas.



Vivae



Vale Saúde Sempre



Netflix Padrão



Apple Music Individual



Vivo Play App Inicial

Consulte os planos vigentes e detalhes destes apps na [Lâmina de Ofertas](#).

Confira também o [Book Controle](#), com diversas informações sobre os planos que vão ajudar muito seu atendimento!

● NOVA PROMO / BÔNUS DE BOAS VINDAS

Toda **nova Alta Controle, Migração Pré/Controle ou Migração Pós/Controle**, recebe no primeiro mês o bônus de Boas Vindas/ Nova Promo.

O bônus “Boas Vindas” ou “Nova Promo” é uma promoção com duração de 30 dias, que funciona como uma adesão inicial do plano Controle contratado.

O cliente recebe um bônus de 6GB (válido por 30 dias) e na primeira fatura visualizará um “Pacote Promocional 30 dias”, logo após o nome do plano, com um valor que equivale a mensalidade do plano contratado.

Este bônus deverá ser comunicado somente após a conclusão da venda!!!

Neste momento, informe sobre como será a 1ª fatura e sobre o bônus de boas-vindas de 6GB que será concedido.

Ex.: “Em sua primeira fatura, constará, logo abaixo do nome do seu plano, a descrição “pacote promocional 30 dias” que representa a aquisição do seu pacote de serviços.

E como um benefício de boas-vindas da Vivo, você terá um bônus de 6GB de internet válido para este seu primeiro mês no Controle com a gente”.


● PROMO MIGRAÇÃO PRÉ-CONTROLE

A partir de 01/06/2025 a Oferta **VIVO CONTROLE 6GB X** estará disponível para Lojas Próprias e Lojas Parceiras exclusivamente para Migração Pré-Controle.


O plano convive com os seguintes bônus: 3GB de débito automático, 3GB de conta digital e 8GB da oferta sazonal de Namorados (vigente até 16/06)

- NOVA PROMO / BÔNUS DE BOAS VINDAS

Exemplo primeira fatura:

Plano contratado Adicionais contratados	Quantidade	Valor (R\$)
 VIVO CELULAR - Controle		
Controle Entretenimento 14GB	1	-
(+) Pacote Promocional 30 Dias	-	92,00
(+) Serviços Digitais Inclusos	-	-
(+) Vivo Play Inicial	1	-
Subtotal Vivo Controle		92,00
Subtotal Plano contratado / Adicionais contratados		92,00
Total a pagar		92,00

Exemplo demais faturas:

Plano contratado Adicionais contratados	Quantidade	Valor (R\$)
 VIVO CELULAR - Controle		
Controle Saúde 10GB	1	72,00
(+) Serviços Digitais Inclusos	-	-
(+) Vale Saúde Sempre Individual	1	-
Subtotal Vivo Controle		72,00
Subtotal Plano contratado / Adicionais contratados		72,00

Aqui não temos mais a cobrança do “Pacote Promocional”
E o valor do plano aparecerá na linha onde consta o nome do plano contratado.

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

Visualizar Conta Financeira: > Visualizar Conta Pós-Paga:

Buscar Ag

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

● PRÓ-RATA PARA CLIENTES CONTROLE

Os clientes Controle Fatura possuem a cobrança pró-rata **a partir do segundo mês de aquisição do plano** (pois no primeiro mês tem cobrança da Nova Promo / Bônus Boas Vindas), nos seguintes movimentos:

	1ª fatura no Controle com Pacote Promocional Nova Promo		A partir de 2ª fatura no Controle	
	pró-rata Saída	pró-rata Entrada	pró-rata Saída	pró-rata Entrada
Alta, Portabilidade (entrada), Migra Pré > Controle	-	Não (Cheio)	-	-
Troca Ctrl > Ctrl	Fatura 1 Cobrança cheia plano DE	Fatura 2 (próximo mês) Cobrança cheia plano PARA	Pró-rata plano DE	Pró-rata plano PARA
Migra Ctrl > Pós	Cobrança cheia	-	Pró-rata (Controle)	Pró-rata (Pós-Pago)
Migra Ctrl > Pré-Pago	Cobrança cheia	-	Pró-rata	-
Migra Pós > Ctrl	Pró-rata (Pós-Pago)	Cobrança cheia (Controle)	-	-
Suspensão	Cobrança cheia	Cobrança cheia	Pró-rata	Pró-rata
Reconexão	Cobrança cheia	Cobrança cheia	Pró-rata	Pró-rata
Troca titularidade	Cobrança cheia Doador	Pró-rata Receptor	Pró-rata Doador	Pró-rata Receptor
Troca titularidade c/ troca de ciclo	Cobrança cheia Doador	Pró-rata Receptor	Pró-rata Doador	Pró-rata Receptor
Troca de ciclo	Cobrança cheia	Cobrança cheia	Pró-rata	Pró-rata
Baixa voluntária, Portabilidade (saída)	Cobrança cheia	-	Pró-rata	-

● APPS ILIMITADOS

Apps Ilimitados: Waze e Moovit não descontam do pacote de dados, ou seja, o cliente continua utilizando os benefícios mesmo se a franquia de internet do plano acabar.



FICA A DICA!

Incentive seu cliente a utilizar os serviços inclusos nos planos!

● APPS INCLUSOS NOS PLANOS

Clientes dos planos Controle possuem diversos aplicativos inclusos no plano, que variam de acordo com o plano.



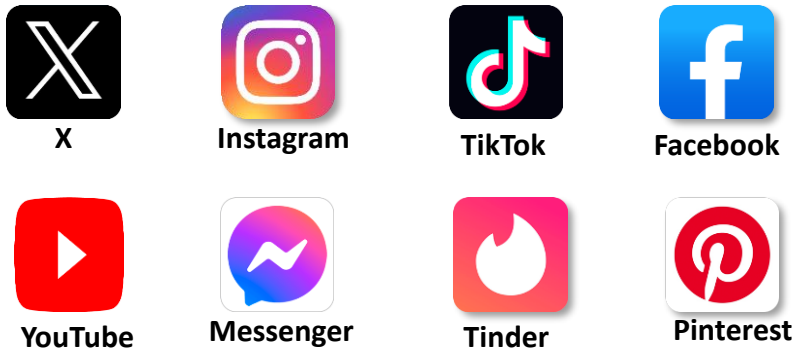
Para conhecer detalhes sobre quais serviços cada plano possui, consulte a [Lâmina de Ofertas](#).

Para conhecer detalhes de cada serviço, consulte a o POP Serviços Digitais.

● **PACOTE REDES SOCIAIS E VÍDEO**

Clientes do portfólio Controle Fatura podem contratar o Pacote Redes Sociais e Vídeo, por R\$ 5,00/mês adicionais na fatura.

O cliente terá a mesma franquia de internet do plano (sem somar bônus) para uso nos apps:



A contratação pode ser feita via App Vivo, URA, call center e lojas.

Códigos sistêmicos do pacote

Código Next	SVC_DESC
483298934	PACOTE REDES SOCIAIS E VÍDEO

ORIENTAÇÕES!

- Pacote disponível apenas para o portfólio Controle Fatura COM e SEM serviços digitais. Não é válido para Controle Cartão.
- Pacote válido apenas para pagamento em fatura, sem opção de pagamento com saldo de recarga.
- O pacote possui sempre a mesma franquia do plano contratado, sem somar nenhum bônus.

● PACOTE ADICIONAL DE INTERNET

Clientes do portfólio Controle Fatura podem contratar um pacote de internet adicional avulso através do App Vivo, Call Center ou lojas.

A cobrança acontecerá em fatura ou no saldo de créditos, a depender da opção escolhida pelo cliente.

● TETO DE GASTOS

Os planos Controle Fatura possuem um limite por mês de gastos com compra de pacote adicional de internet, com pagamento em fatura.

O teto equivale a 190% o valor do plano Controle que o cliente possui.

Para a compra de pacote de internet adicional via saldo de créditos não há limite.

PACOTE AVULSO					
TIPO DE PAGAMENTO	BO_ID	CODIGO_NGIN	NOME DO PACOTE NO NEXT	FRANQUIA	R\$ / VALIDADE
Fatura	109552537	PACK_TOPC_2GB	Pacote Internet Adicional Controle	2 GB	R\$ 15,00 /30 dias
Saldo	109552557	PACK_DPA_2GB	Pacote Internet Adicional Controle	2 GB	R\$ 15,00 /30 dias

● ROAMING INTERNACIONAL – CONTROLE

➤ COBRANÇA AVULSA DEBITADA DO SALDO DE RECARGA

Caso o cliente viaje sem um pacote contratado ele será cobrado de forma avulsa via saldo de recarga.

Será cobrado uso avulso (por mega navegado, minuto por chamadas feitas e recebidas ou SMS enviado).

Para uso avulso não é necessária nenhuma contratação junto a Vivo, basta o cliente ter saldo de recarga e o serviço de roaming internacional ativo em seu celular.

O cliente deve ter saldo mínimo de R\$ 5,00 e o status da linha deve estar como "Ativo";

Valores:

- **Voz Originada ou Recebida:** R\$ 1,29/min
- **SMS Originado:** R\$ 0,05/mensagem enviada
- **Internet:** A partir de R\$ 0,01 por Mb nos Estados Unidos. Para consultar demais países, [clique aqui.](#)

Ativação do serviço de Roaming Internacional:

Para ativar o serviço no exterior, basta ligar para **+55 113056 8628**

Consulta de saldo

Quando o cliente estiver no exterior, ele pode consultar via SMS enviando a palavra 'Saldo' para o número 8000 ou acessar o App Vivo.

Incentive o cliente a ativar a notificação automática de saldo, através do *455, antes de fazer sua viagem.

ATENÇÃO:

- ❖ No Chile o cliente é tarifado nas mesmas condições de uso em Roaming Nacional.
- ❖ Ligações a cobrar não podem ser recebidas no exterior.

● VIVO TRAVEL – CONTROLE FATURA

➤ PACOTES

Contratação:

Exclusivamente através do App Vivo. Limitado a 5 contratações por linha. Passo-a-passo no App Vivo:

- “Vai pra fora do Brasil”,
- Selecionará a franquia de dados (5GB, 10GB ou 20GB),
- O destino. Poderá ser selecionado mais de um país, até 06 países por pacote dentre os 155 destinos disponíveis. A franquia será compartilhada e o preço será o do país com maior valor;

Exemplo: Cliente irá viajar e seleciona 2 países, sendo Estados Unidos, valor R\$35 e Canadá Valor R\$100.

O cliente será cobrado R\$100, valor do Canadá, no entanto, a franquia será compartilhada entre os dois países.

- A data de início da viagem;

Irá para tela de pagamento, que atualmente é exclusivo via cartão de crédito. Após pagamento estará confirmada a compra.

Franquias e Valores:

São 03 opções de pacotes e todos contendo 200 minutos para voz, SMS ilimitado além de franquia de internet, os valores variam de acordo com os países escolhidos e a franquia.

Exemplo dos EUA:

5GB: R\$ 35,00

10GB: R\$ 60,00

20GB: R\$ 100,00

Cobrança:

Pagamento será via cartão crédito, mas na nota fiscal aparecerá como Recarga.

Duração dos pacotes:

30 dias a partir da data escolhida pelo cliente na hora da contratação no aplicativo.

Excedente ou uso fora do pacote:

Ao fim da franquia ou ao término dos 30 dias não haverá bloqueio para utilização, porém o uso será cobrado de acordo com as tarifas avulsas do Controle

Consumo (Acompanhamento pelo APP):

Comunicação por SMS ao atingir 50%, 80% e 100% do uso.

● ROAMING NACIONAL

➤ SMS enviados e recebidos:

Para terminal Vivo Móvel: usa a franquia ilimitada.

Para outra operadora Móvel: usa a franquia ilimitada.

Internacional: uso avulso.

➤ Dados:

Dentro da rede da Vivo: usa a franquia de dados contratado no plano.

Fora da rede da Vivo: usa a franquia de dados contratado no plano.

Internacional: uso avulso.

DSL	Deslocamento fora da área de cobertura, dentro da área primária (Ex.: Roaming de uma linha DDD11, em uma região DDD19)
DSL2	Deslocamento fora da área de cobertura, fora da área primária (Ex.: Roaming de uma linha DDD11, em uma região DDD21)
AD1	Adicional por chamada fora da área de cobertura, dentro da área primária (Ex.: Taxa adicional a ser cobrado de uma linha DDD11, em uma região DDD19)
AD2	Adicional por chamada fora da área de cobertura, fora da área primária (Ex.: Taxa adicional a ser cobrado de uma linha DDD11, em uma região DDD21)

● ALTA DE PLANO CONTROLE NO NEXT

- 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. Informar ao cliente os benefícios, regras e o valor do plano escolhido;
- Solicite a documentação exigida.
- Consulte o serial do aparelho no SICS (para ativações avulsas);
- Confirme se o aparelho é homologado pela ANATEL;
- Nos casos de CEP inexistente, antes de entrar em contato com o consultor de Lojas, verifique novamente com o cliente se realmente o CEP informado está correto, nos casos de habilitação confira com 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 Termo de Adesão ao SMP (Aceite Rápido) através do link. [Clique aqui](#) para acessar;
- Solicite ao cliente a assinatura e envie uma cópia por e-mail cadastrado.
- É obrigatório o preenchimento do número de homologação do plano nos termos de adesão;
- Conferir se todos os esclarecimentos fornecidos, no início do atendimento, foram compreendidos pelo cliente. Caso não, esclarecer as possíveis dúvidas;
- Programe e teste o aparelho;
- Finalize o atendimento e libere o cliente.

● HABILITAÇÃO LINHA CONTROLE

- Para a habilitar uma linha Vivo Controle o cliente deve adquirir um Sim Card (Vivo Chip) ou utilizar um Vivo Chip avulso* (*Caso o cliente possua um linha cancelada, poderá utilizar este chip em até 180 dias, após este período o ICCID do chip será excluído da rede);
- A linha fica associada ao número de série do SIM Card (ICCID) e não ao aparelho;
- É obrigatório o preenchimento do número de homologação do plano no Aceite Rápido (Antigo Termo de Adesão) [Clique aqui](#) para acessar;
- A ativação do chip deve ocorrer em uma habilitação de 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 eSIM 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 eSIM. Dúvidas consultar o [POP eSIM](#).
- Todos os produtos que comercializamos em nossas Lojas devem sair do estoque somente mediante a emissão de nota fiscal;
- Na compra de devices, o cliente também têm a escolha de adquirir ou não o chip, esta opção está disponível em nossos sistemas de vendas. Caso o cliente já possua o chip e queira adquirir somente o device, a nota fiscal deve conter somente os dados do device;
- 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;
- Todas as novas habilitações deverão ser pré-analisadas através da ferramenta Vivo Crédito. Para maiores informações acessar o [POP Vivo Crédito](#).

● HABILITAÇÃO LINHA CONTROLE

- Deverá ser verificado junto ao cliente, se deseja ou não divulgar os seus dados cadastrais e receber ou não comunicações promocionais. Esta informação deverá constar no Aceite Rápido ([Clique aqui](#) para acessar) em campo específico destinado às autorizações do cliente;
- Para ativar a linha, deverá ser originada uma ligação para qualquer número 0800 ou uma chamada tarifada. Ligações para o *8486 não ativam a linha. O vendedor também poderá entrar em contato com *7000 para proceder à ativação. Caso não seja concluída ativação manual por parte do cliente, em até 7 dias após o recebimento do chip, poderá ocorrer ativação automática.

IMPORTANTE!

Habilitações para menores de 16 anos não poderão ser realizadas. Clientes entre 16 e 18 anos poderão realizar habilitações.

FICA A DICA!

É permitido até 06 linhas por CPF para Controle. Caso o cliente tente habilitar uma 7ª linha, o Vivo Next está parametrizado para barrar e deverá ser encaminhado para análise de crédito, conforme [POP Vivo Crédito](#)

● HABILITAÇÃO REMOTA LINHA CONTROLE

No caso de compra de planos em canais remotos (televendas e e-commerce) o cliente receberá o chip em sua casa, e a habilitação poderá ser feita pelo próprio cliente ao realizar uma ligação para qualquer número 0800 ou uma chamada tarifada.

Ligações para o *8486 não ativam a linha.

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

Abastecimento de chip para habilitação remota:

Lojas Próprias: Abastecida pela Logística;

Parceiro Lojas: Solicita os Chips diretamente a Regional.

● VENDA DE APARELHOS COM DESCONTO

- Os clientes Controle podem comprar aparelhos celulares com descontos;
- A comercialização de aparelhos com preço promocional está vinculada à fidelização de 12 meses, e será necessário assinar o Aceite Rápido ([Clique aqui](#)), que será gerado no ato da movimentação;
- **Caso o cliente cancele o plano antes dos 12 meses de fidelidade, ele deverá pagar uma multa:**
 - Valor da multa (total) = 20x o valor da mensalidade do plano Controle Individuais de Entrada e 20x Individual de Alto valor;
 - A multa será proporcional ao período que falta para completar os 12 meses;
 - As vendas dos aparelhos deverão ser realizadas normalmente pelo sistema Vivo Next. A multa será inserida automaticamente. Mas caso haja algum problema, deve-se realizar a inclusão manual da multa direto no sistema.

- Se o cliente não quiser a fidelização gerada com a compra de aparelho com desconto, o aparelho deverá ser comercializado com base na tabela de preços de aparelhos do Pré-Pago.
- No momento da venda, o Next mostrará o período de fidelização, porém como o multiplicador é igual a 0 (zero), nenhuma multa será gerada.
- Alguns planos controles, não possuem mais subsídio para aquisição de novos smartphones, e consequentemente não geram mais multa de fidelidade. A seguir, confira a tabela com relação dos planos que estão na condição de pré e, ao lado, como a fidelização aparece no Next.

IMPORTANTE!

Os valores de cada aparelho e do desconto variam conforme a tabela de preços dos planos, que deve ser consultada no momento da venda. Para consultar as ofertas dos planos vigentes, consulte a [Lâmina de Ofertas](#).

● VENDA DE APARELHOS COM DESCONTO

Nome Comercial	Duração do Contrato	Fidelidade data início	Fidelidade data fim	IMEI	Fabricante	Multiplicador da Multa	Valor da RC do Plano
Motorola Moto G84 5G 256GB Grafite	12 Meses	29/05/2024 00:00	28/05/2025 00:00	359556486912312	Motorola	0.00000	45.0

Detalhes do Produto Atribuído: Móvel (32999810007) > Detalhes de Fidelização

Item	Valor da Multa	Fim da Fidelização
Motorola Moto G84 5G 256GB ...	0	28/05/2025

Equipamentos - Valor Total da Queb... 0.0

OK

Regra sobre a cobrança da multa de fidelidade na troca de plano:

- Movimentos de upgrade (aumento no valor do plano): a multa NÃO será cobrada (isenção automática pelo sistema), mas será gerada uma nova fidelização.
- Movimentos de downgrade (redução no valor do plano): a 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.

● REATIVAÇÃO DE LINHA

Sempre que o cliente solicitar a reativação de uma linha cancelada por solicitação e ou falta de pagamento, 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;
- No caso de clientes inadimplentes, a reativação só é possível após o pagamento do débito;
- 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;
- A reativação da linha está sujeita a análise de crédito. Consulte o [POP Vivo Crédito](#).

● 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 os 180 dias, se o número não for habilitado em nenhuma operadora, é liberado para utilização na operadora de origem.

Para saber mais sobre Portabilidade, [clique aqui!](#)

● LINHA DESPROGRAMADA EM MENOS DE 180 DIAS

Para reabilitação de linha desprogramada em um período inferior a 180 dias, seguir conforme orientação abaixo:

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. Seguir a abertura conforme print abaixo;
3. Oriente cliente prazo de 5DU para tratativa.

● ALTERAÇÃO DA DATA DE VENCIMENTO DA FATURA

O cliente Controle pode solicitar a alteração da data de vencimento da sua fatura a qualquer momento.

A concessão de benefícios do plano ocorre apenas uma vez por mês e o cliente deve sempre ser orientado sobre o melhor ciclo para trocar, uma vez que o novo vencimento da fatura será vigente apenas a partir do próximo ciclo.

Oriente o cliente a alterar a data de vencimento da sua fatura para um ciclo anterior ao atual, garantindo que não ficará sem benefícios.

Caso o cliente altere para um ciclo posterior, ficará sem falar entre a expiração dos benefícios recebidos no ciclo atual e a concessão dos benefícios do novo ciclo.

● CLIENTES INADIMPLENTES

No caso de religue em confiança, não haverá a concessão da franquia para o cliente. Sendo assim, o cliente será desbloqueado e deverá utilizar apenas os saldos existentes. A franquia será disponibilizada após a baixa do pagamento.

O funcionamento dos bloqueios da régua de cobrança (parcial, total e cancelamento) seguirá as mesmas regras existentes atualmente.

● CLIENTE ESTRANGEIRO

Para clientes estrangeiros que já possuem CPF, seguir normalmente com o cadastro, não havendo aprovação do plano solicitado, acionar a equipe de crédito conforme orientação no [POP Vivo Crédito](#).

● PROCESSO DE VALIDAÇÃO CADASTRAL REALIZADO PELO SISTEMA VIVO NEXT

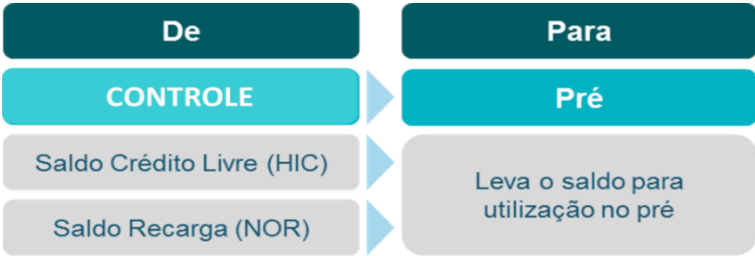
- **Nome:** apenas verifica se o campo não está em branco;
- **Localidade:** apenas verifica se o campo não está em branco;
- **Nome do Logradouro:** este campo será preenchido através dos dados existentes no S.R.E (antigo ADM) quando for um único logradouro, caso seja mais de um logradouro será exibido 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 LP 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:** Realiza 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:** realiza Validação de algoritmo, verifica se os números informados são realmente de um CPF;
- **Exclusivo LP- CNPJ:** realiza Validação de algoritmo, verifica se os números informados são realmente de um CNPJ;
- **Inscrição estadual:** realiza validação de algoritmo;

Orienta ao cliente, quanto às especificações na fatura mensal, sobre a franquia contratada e a utilização dos serviços disponíveis, que estarão descritas separadamente.

TROCA DE PLANO

- Para consultar os valores de cobrança cheia ou pró-rata na troca de plano, consulte o slide [PRÓ-RATA PARA CLIENTES CONTROLE](#)
- A concessão dos novos benefícios ocorre em tempo real, com validade de 31 dias, independente do ciclo.

Exemplos de quadros com resumo do que acontece com o saldo de recarga nas migrações ou troca de plano:



● MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA

Mudança 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 360º Call Center.

Para realizar este fluxo é obrigatório o preenchimento do Aceite Rápido [Clique aqui](#), informando a troca plano e realizar a digitalização de forma manual no scanner do termo juntamente com os documentos do cliente.

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

● MIGRAÇÃO DE PLATAFORMA: CONTROLE > PRÉ

- O serviço só pode ser solicitado pelo titular;
- O saldo de recarga (NOR) será transferido com a mesma data de expiração;
- Serão migrados para a base Vivo Pré somente o saldo de recarga e o valor residual do Crédito Livre, caso o cliente tenha;
- Será gerada multa para o cliente se a linha possuir Contrato de fidelização ativo. Verifique o valor da multa e informe que o valor é proporcional a data do cancelamento;
- Contas em aberto serão enviadas normalmente para o cliente
- Os débitos continuam contando na régua de cobrança e segue o fluxo normal de cobrança no sistema;
- Os benefícios de promoções adquiridos no Controle não serão transferidos para o Pré.

● PERMANÊNCIA MÍNIMA NOS PLANOS

Plano Pós e Controle

A partir do dia 18/05/2025 será possível consultar no Vivo NEXT a permanência mínima nos planos Pós e Controle dos clientes que realizaram movimentos elegíveis.

Todas as trocas de plano dentro do mesmo produto (Pós ou Controle) ou migração para um portfólio diferente (Pós para Controle, ou Controle para Pós), realizadas em qualquer canal Vivo, resultam na permanência mínima de 12 meses no plano destino, a partir da data de contratação.

Sendo assim, para todo o cliente que estiver dentro do prazo de permanência no plano e solicitar o cancelamento, será necessário informar sobre a cobrança da multa de encerramento, com valor proporcional ao tempo restante da permanência mínima.

Confira abaixo os valores das multas de encerramento:

Controle: R\$ 400,00

Pós: R\$ 600,00

A migração Pós ou Controle para o Pré Pago está sujeita a multa de encerramento, assim como um cancelamento.

Plano Pós e Controle

Caso o cliente não queira a permanência mínima, haverá cobrança da Taxa de Adesão com valor cobrado em fatura, podendo ser parcelado em 1, 12 ou 24 vezes, e não haverá cobrança da multa de encerramento em caso de cancelamento.

Confira abaixo os valores das taxas de adesão:

Controle: R\$ 400,00

Pós: R\$ 600,00

Na transferência de titularidade, o novo titular da conta estará sujeito às regras descritas, no caso do cedente possuir taxa de adesão parcelada, o mesmo receberá o valor remanescente na sua última fatura do plano.

Consulte a FAQ [clikando aqui!](#)

● Validação 1º Nível/Troca de Plano

	Movimento	Origem Fidelizado	Origem Não Fidelizado
Controle > Controle	Down / Igual / Up	Fideliza ou Taxa Adesão	Fideliza ou Taxa Adesão
Pós > Pós	Down / Igual / Up	Fideliza ou Taxa Adesão	Fideliza ou Taxa Adesão
Pós > Controle	Down / Igual / Up	Fideliza ou Taxa Adesão	Fideliza ou Taxa Adesão
Controle > Pós	Down / Igual / Up	Fideliza ou Taxa Adesão	Fideliza ou Taxa Adesão
Pós ou Controle > Pré ou Easy	Desconexão	Cobra Multa de Encerramento Pró Rata	*Cobra Parcelas Taxa Adesão (se houver)

*Origem Não Fidelizado com Taxa Parcelada

● Transferência de Titularidade

	Origem Fidelizado	Origem Não Fidelizado	
		Com Taxa Adesão Parcelada	Sem Taxa Adesão Parcelada
Transferência de Titularidade	Isenta Multa do Cedente e Transfere a Fidelidade P/ Cessionário	Cobra restante do cedente e Não Fideliza o Cessionário	Não Fideliza o Cessionário
Transf de Titularidade c/ Troca de Oferta	Isenta Multa Cedente e Fideliza ou Taxa de Adesão para Cessionário	Cobra restante do cedente e Fideliza ou Taxa de Adesão para Cessionário	Fideliza ou Taxa de Adesão para Cessionário
Transf de Titularidade c/ bônus/desconto	Isenta Multa do Cedente e Fideliza ou Taxa Adesão para Cessionário	Cobra restante do cedente e Fideliza ou Taxa Adesão para Cessionário	Fideliza ou Taxa de Adesão para Cessionário

Ponto de atenção: A troca de oferta só acontece neste caso, quando o cessionário não tem score para manter a oferta do cedente, então será um downgrade, que seguirá a regra parametrizada para a nova oferta.

● Passo a Passo Sistêmico Fidelização / Adesão / Troca de Titularidade

Troca de Oferta com Inclusão de Fidelidade, [clique aqui!](#)

Troca de Oferta Móvel com Taxa de Adesão, [clique aqui!](#)

Troca de Titularidade, [clique aqui!](#)

● CONTROLE CARTÃO

Regras Gerais Sobre Planos

- A concessão da franquia inicial ocorrerá de forma on-line, no momento da ativação do plano (internet, voz on-net ilimitado local e LD com CSP15 e o pacote ilimitado de SMS);
 - A cobrança e concessão da franquia não serão pró-rata;
 - As franquias de voz ilimitada para Vivo (local e DDD com CSP 15 ilimitado), de voz para outras operadoras (local), de SMS Ilimitado e de dados serão renovadas mensalmente, sempre um dia após o dia do corte do ciclo (D+1);
 - Os pacotes de SMS e voz para Vivo não convivem com o portfólio Controle Cartão, pois este portfólio já inclui estes serviços ilimitados na franquia do plano;
 - No momento da ativação (habilitação, troca de plano ou migração) de um plano Controle (portfólio atual), o cliente receberá a mensagem: *“Olá! Seu plano Vivo Controle está ativo. Aproveite a sua experiencia com a gente. E vc já sabe, enviar e receber mensagens no WhatsApp não gasta sua internet ;)”*
 - Na concessão dos benefícios (ativação ou renovação), o cliente receberá a seguinte mensagem: *“Uhuu! Seu Vivo Controle c/ XXGB internet + ligações ilimitadas Vivo está disponível. Ah, enviar e receber mensagens no WhatsApp não gasta sua internet ;”*
 - Serão permitidas 02 (duas) ativações nos planos Vivo Controle Cartão para 1 (um) cartão de crédito por pessoa física;
 - Cada CPF poderá ter até 06 planos Vivo Controle Cartão habilitados;
 - O CPF do titular da linha deverá ser obrigatoriamente o mesmo titular do cartão utilizado;
 - O valor da mensalidade dos planos Vivo Controle Cartão será cobrado diretamente e exclusivamente no cartão de crédito cadastrado pelo cliente e não através de uma fatura Vivo;
 - Para consultar o passo a passo de ativação do Vivo 360, [Clique aqui.](#)
- Diferencial:**
Planos Controle que tem como diferencial o pagamento da mensalidade através de Cartão de Crédito.
Cartões aceitos: VISA, Mastercard, ELO, Hipercard ou American Express.

● COBRANÇA E DISPONIBILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS CONTROLE CARTÃO

Primeira mensalidade do plano

- No momento da contratação, o cartão de crédito do cliente será consultado online e caso o lançamento da mensalidade seja efetuada, o plano será ativado e os benefícios disponibilizados. Este dia passa a ser a data de aniversário do plano, ou seja, nesta data de todos os meses, serão renovados os benefícios do plano, desde que o lançamento da mensalidade seja efetuado;
- O pagamento da mensalidade do plano será feito pelo cliente quando pagar a fatura do cartão crédito.

FICA A DICA!

Importante: Caso haja pagamento em duplicidade no cartão de crédito do cliente referente ao plano Controle Cartão, deve solicitar ao cliente que entre em contato com a operadora responsável pelo do cartão de crédito cadastrado.

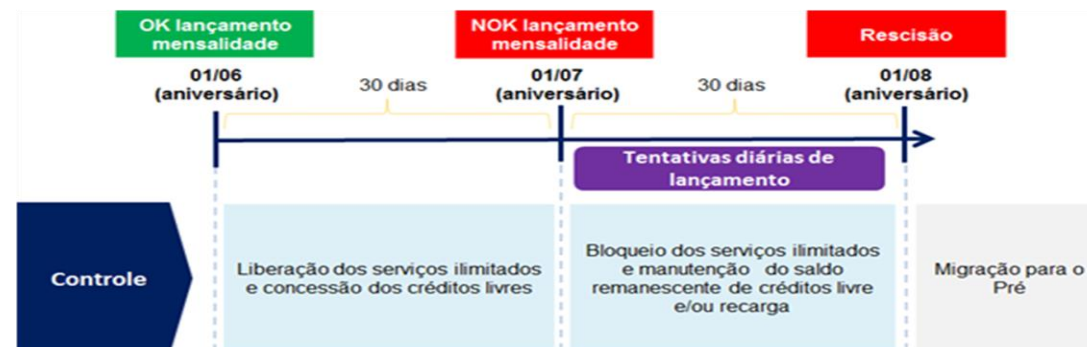
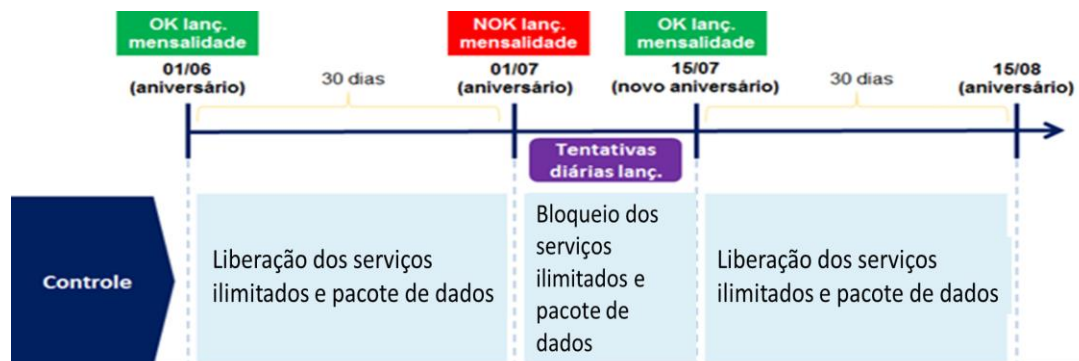
Próximas mensalidades e régua de cobrança

- Após 30 dias de ativação do plano (data de aniversário), os benefícios do plano devem ser renovados na linha do cliente. No entanto, esta renovação depende da autorização do lançamento da mensalidade no cartão de crédito;
- A primeira tentativa de lançamento ocorrerá na data de aniversário do plano e caso seja aprovado, os benefícios do plano serão renovados automaticamente;
- Caso a transação não seja autorizada até o dia do aniversário, haverá a suspensão dos serviços ilimitados e do pacote de internet do plano. Haverá tentativas diárias para lançamento da mensalidade no cartão de crédito durante os 30 dias de suspensão dos benefícios. Caso a transação seja autorizada, os benefícios serão concedidos novamente e esta será a nova data de aniversário do plano;
- Se após 30 dias o lançamento não for autorizado, o cliente deve ser migrado automaticamente para o Pré, de forma compulsória;
- Esta regra estará presente no regulamento da oferta e serão enviados SMSs informativos antes da migração ao cliente.

● COBRANÇA E DISPONIBILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS CONTROLE CARTÃO

1. Exemplo régua de cobrança após não autorização de lançamento da mensalidade no cartão de crédito e posterior tentativa com sucesso:

2. Exemplo régua de cobrança após não autorização de lançamento da mensalidade no cartão de crédito e posterior migração automática para Pré:



● RECARGA ANTECIPADA

A Recarga Antecipada tem a mesma funcionalidade de uma recarga normal, a única diferença é sua forma de pagamento: feita junto com a fatura do cliente (ou no cartão de crédito para clientes Controle Cartão).

Elegibilidade: Disponível para todos os clientes Controle, com mais de 3 meses de base.

Canais de Contratação: SMS (enviando REC10 p/ 1515) e Call Center (Vivo Next)

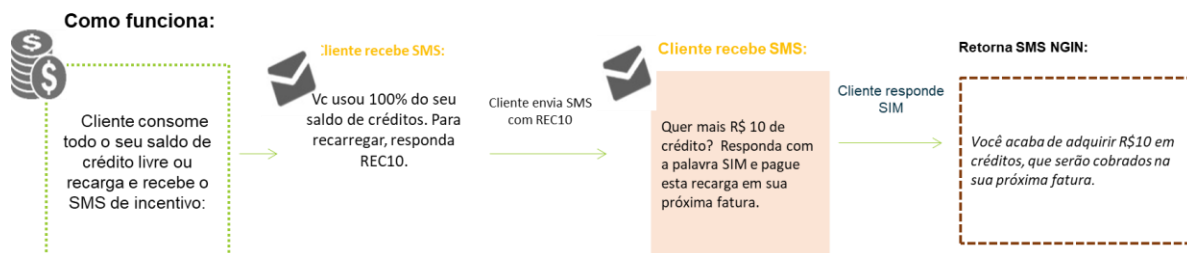
Valor da Contratação: [lamina de ofertas](#)

Limite de Contratação: 01 recarga por ciclo Nomenclatura na fatura: RECARGA ANTECIP VIVO

Contratação avulsa

Validade: 30 dias

Bloqueio do Serviço: Caso o responsável pela linha não queira receber incentivos e impossibilitar a contratação do serviço, poderá solicitar o bloqueio da contratação via Call Center ou no Meu Vivo.



Os canais presenciais poderão ativar a Recarga Antecipada somente em caso de contingência no Vivo 360, no menu : **Serviços > Controle > Recarga > Recarga Antecipada.**

● PARA TE APOIAR NA SUA ATUAÇÃO, CONFIRA OS FLUXOS DE ATIVAÇÃO E MIGRAÇÃO DO CONTROLE CARTÃO.

Ativação:

Só é possível ativar o Controle Cartão caso o cliente esteja com um Vivo Pré ativo, por isso, criamos este fluxo para você utilizar tanto na hora da ativação da linha pré-paga quanto na ativação do Controle Cartão.

VEJA COMO É FÁCIL REALIZAR A ATIVAÇÃO DA LINHA PRÉ-PAGA:

- 1 O Consultor deverá posicionar o cliente (CPF) no Vivo 360°;
- 2 Seguir o passo a passo: "Venda → Pré-pago → Habilitação";
- 3 Pronto! O Vivo Pré estará ativo.



APÓS A ATIVAÇÃO DO VIVO PRÉ, SIGA AS INSTRUÇÕES ABAIXO PARA ATIVAÇÃO DO CONTROLE CARTÃO:

- 1 Acesse o Vivo 360° e pesquise o cliente Pré ou ative o plano Pré com cadastro completo do cliente;
- 2 Acessar Menu: "Serviços → Pré-pago → Ativação e Desativação de Serviços → Serviços Avançados → Ativar → Controle Cartão → Buscar";
- 3 Inserir os dados solicitados para ativar o plano e clicar em "Confirmar";
- 4 Pronto, o Controle Cartão já está ativo para seu cliente!



● PARA TE APOIAR NA SUA ATUAÇÃO, CONFIRA OS FLUXOS DE ATIVAÇÃO E MIGRAÇÃO DO CONTROLE CARTÃO.

Portabilidade

Não existe processo de portabilidade direta para o Controle Cartão.

Como toda entrada no plano Controle Cartão vem de uma migração do Pré Pago, caso o cliente queira realizar a Portabilidade, a mesma deve ser solicitada e concluída ainda estando no plano Pré Pago, para somente depois ocorrer a migração para o Controle Cartão.

Migração

Caso o cliente tenha interesse em migrar do Controle Cartão para outros produtos Vivo, siga com o passo a passo:



● PLAN RANKING

O Plan Ranking é uma pontuação sistêmica utilizada pela Vivo para classificar upgrade e downgrade nos planos do portfólio móvel. Essa pontuação é essencial para determinar se uma troca de plano resultará em quebra de fidelização com cobrança de multa.

Para saber mais sobre o passo a passo sistêmico e movimentação de planos, acesse a página do [PLAN RANKING](#).

● FAQ – Controle Fatura

1. Qual o portfólio do Controle vigente?

R: Sempre consulte no link: [Lâminas de Ofertas](#)

2. Quantos planos Controle podem ser feitos em um único CPF?

R: Até 6 planos Controle por CPF.

3. O que é Nova Promo?

R: É uma promoção com duração de 30 dias, inclusa automaticamente na aquisição de um plano Controle (alta Controle, migração Pré/Controle ou migração Pós/Controle), com os mesmos serviços de voz, dados, SMS e apps que o plano contratado. Adicionalmente é concedido no 1º mês da contratação um bônus de 6GB, valido por 30 dias, que deverá ser comunicado somente após a venda como um bônus de boas-vindas.

IMPORTANTE:

No primeiro mês de entrada de um cliente em um plano Controle, a cobrança será sempre cheia (Nova Promo) e a partir do segundo mês poderá haver a cobrança pró-rata.

● FAQ – Controle Cartão

1. Qual o portfólio do Controle Cartão vigente?

R: Sempre consulte no link: [Lâminas de Ofertas](#)

2. Quantos planos Controle podem ser feitos em um único CPF?

R: Até 6 planos Controle por CPF.

3. Quantos planos Controle podem ser feitos em um único cartão de crédito?

R: É possível a ativação de 2 linhas Controle em um mesmo cartão.

4. O pacote de redes sociais é válido para os planos Controle Cartão?

R: Os planos Controle Cartão não convivem com Pacote de Redes Sociais e Vídeo. Apenas com pacote de internet adicional que pode ser contratado pela URA *8486. É necessário que o cliente possua saldo de recarga para efetivar a contratação de pacote adicional de internet.

● FAQ – Controle Cartão

5. Pode ser feita a contratação de apps adicionais (NBA, Ubook, Spotify etc.) como nos planos com fatura?

R: Não é possível contratar apps adicionais no Controle Cartão.

6. Os planos Controle Cartão também possuem roaming nacional?

R: Sim, os planos Controle Cartão comercializados hoje possuem roaming nacional, desde que seja utilizado o código da operadora (15).

7. Clientes Controle Cartão também têm acesso ao Vivo Valoriza?

R: Por enquanto, os clientes Controle Cartão não têm acesso ao Vivo Valoriza.

8. O cliente poderá fazer a gestão do seu plano por meio do app Vivo (consumo de internet, ligações etc.)?

R: Por enquanto, os clientes Controle Cartão ainda não conseguem realizar a gestão do plano pelo app Vivo.

9. Os planos também oferecem descontos em aparelhos?

R: Os clientes Controle Cartão contam com o mesmo preço de pré-pago quando adquirem um aparelho, ou seja, não possuem desconto/subsídio.

● FAQ – Controle Cartão

10. Se o pacote de internet acabar, é possível realizar a contratação de um pacote extra? Será via cartão de crédito ou recarga?

R: Sim, é possível contratar pacote de internet adicional, basta ligar na URA *8486 e seguir as orientações. É necessário que o cliente possua saldo de recarga para efetivar a contratação de pacote adicional de internet.

11. A venda convergente com Controle Cartão gera fidelidade?

R: Não é possível fazer venda convergente com o produto Vivo Controle Cartão.

12. Quais cartões de crédito são aceitos?

R: Visa, Mastercard, Elo, Hipercard e American Express.

13. É possível contratar o Controle Cartão com um cartão pré-pago?

R: Não é permitido realizar a adesão do Controle Cartão em um cartão pré-pago, apenas em cartão de crédito das bandeiras Visa, Mastercard, Elo, Hipercard e American Express.

● FAQ – Controle Cartão

14. É possível alterar o cartão de crédito de cobrança? Como realizar esse procedimento em loja?

R: Por meio da URA *8003. É necessário ligar direto da linha em que o plano Controle Cartão está ativo.

15. Qual caminho o cliente deve seguir para alterar o cartão de crédito cadastrado em caso de perda/roubo ou mudança do cartão?

R: Será necessário realizar o cancelamento da linha, pelo 1058 ou em uma loja Vivo. Para alteração do cartão de crédito, o cliente poderá realizar a alteração na loja Vivo ou pela URA *8003.

16. Caso o cliente não tenha limite no dia ou, por algum outro motivo, o pagamento não seja realizado no dia de cobrança, como irá funcionar a renovação dos benefícios?

R: No dia da adesão, é necessário ter limite. Caso o cliente não tenha limite, ele será comunicado sobre a pendência na Vivo por uma régua de comunicação (via SMS). A Vivo fará novas tentativas por até 60 dias tentando efetuar a cobrança via cartão de crédito. Caso a Vivo não consiga realizar a cobrança no cartão de crédito durante esse período, a linha passará a ser pré-paga.

17. Como funciona o ciclo de cobrança do plano x ciclo de cobrança da fatura do cartão de crédito?

R: Temos duas regras de cobrança x renovação dos benefícios:

Adesão do cliente ao plano entre os dias 1º e 28 do mês: a cobrança no cartão de crédito e a renovação dos benefícios ocorrerão no próximo mês, coincidindo com a data de adesão. Exemplo: o cliente aderiu ao Controle Cartão no dia 25/01, sua próxima cobrança e a renovação dos benefícios serão no próximo dia 25 (neste caso, 25/02 e assim sucessivamente).

Adesão do cliente ao plano nos dias 29, 30 ou 31: a renovação será realizada todo dia 28 do mês.

● FAQ – Permanência Mínima nos Planos

1. Quais planos estão sujeitos à permanência mínima de 12 meses?

Resposta: A permanência mínima de 12 meses ocorre todas as trocas de plano dentro do mesmo produto (Pós ou Controle) ou migração para um portfólio diferente (Pós para Controle), realizadas em qualquer canal Vivo.

- Pós Pago para Pós Pago.
- Controle para Controle.
- Pós Pago para Controle.
- Controle para Pós

2. O cliente será cobrado em caso de cancelamento durante o prazo de permanência?

Resposta: Sim. Caso ocorra o cancelamento do plano durante o período de fidelização, haverá cobrança da multa de encerramento, com valor proporcional ao tempo restante da permanência mínima.

3. Onde o cliente pode verificar o vencimento do prazo de permanência do seu plano?

Resposta: É possível consultar no sistema Vivo NEXT, e informar ao cliente que caso ocorra cancelamento dentro do período de permanência será aplicado a multa de encerramento.

● FAQ – Permanência Mínima nos Planos

4. Planos Pré Pagos estão sujeitos à multa de encerramento?

Resposta: Planos Pré Pago não possuem permanência mínima, porém clientes que migrarem de um plano fidelizado Pós ou Controle para um Pré Pago ou cancelarem o plano estarão sujeitos a cobrança da multa de encerramento, proporcional ao tempo restante da fidelidade.

5. E se o cliente tiver um contrato atrelado a um Smartphone?

Resposta: Clientes com fidelização vinculada a Smartphones seguem as regras vigentes: downgrade ou cancelamento geram multa conforme o contrato original.

6. Será cobrado multa de encerramento se trocar de plano depois da fidelização?

Resposta: Alterações de plano posterior a fidelização, não geram cobrança de multa, apenas renovação do prazo de 12 meses de permanência. Em caso de migração para Pré Pago será cobrado multa de encerramento.

● FAQ – Permanência Mínima nos Planos

7. Caso o cliente opte pela taxa de adesão será cobrado multa de encerramento em caso de cancelamento?

Resposta: Não. Nesse caso o cliente que optar pela taxa de adesão não terá a permanência mínima no plano contratado, e poderá cancelar sem a cobrança da multa de encerramento. Lembrando que caso exista taxa de adesão parcelada no momento do cancelamento, o cliente receberá o valor remanescente da taxa na sua última fatura do plano.

8. O que acontece com a oferta ao transferir a titularidade?

Resposta: A oferta só muda se o cessionário não tiver score suficiente para manter a do cedente. Nesse caso, há um downgrade com base nas regras da nova oferta.

9. Como fica a fidelização e a multa em uma transferência com troca de oferta?

Resposta: O cedente é isento da multa e o cessionário é fidelizado ou cobra-se taxa de adesão.

● FAQ – Permanência Mínima nos Planos

10. Existe algum caso onde o cessionário não é fidelizado?

Resposta: Sim, quando o plano do cedente não for fidelizado e o cessionário manter a oferta atual.

11. O que acontece na transferência de titularidade com taxa de adesão parcelada?

Resposta: Em caso do cedente possuir taxa de adesão parcelada, o mesmo receberá o valor remanescente na sua última fatura do plano.