

Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

Canal

Lojas Próprias

Parceiros Lojas

Venda Externa

Segmento

Fixa

Móvel

Abrangência

Nacional

# Vivo Total

Apresentar o Vivo Total, assim como, documentar as regras definidas na comercialização para clientes pessoa física, em todas as Regionais.

## Resumo

Versão: 30

Item: Todo o Documento

Alteração: Reestruturação de Conteúdo

Data: 16/05/2025

- 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.

## ● DEFINIÇÃO/LINKS UTEIS

Os planos Vivo Total são completos para o cliente ficar conectado dentro e fora de casa. Com os planos Vivo Total, o cliente terá o melhor do Pós-Pago, Fibra e Voz Fixa (opcional), além de muitos outros benefícios e economia em uma única conta.

- Todos os planos do Vivo Total possuem SVAs incluídos, apps ilimitados e linhas adicionais grátis. Para saber mais [clique aqui!](#)
- Para saber o passo a passo de inclusão de SVAs empacotados no NEXT, [clique aqui!](#)
- Planos Vivo Total são completos e possuem Vivo Travel incluso. Para saber mais [clique aqui!](#)
- Acesso a rede 5G (necessário um aparelho compatível e cobertura disponibilidade na localidade do cliente). Em caso de dúvidas, [clique aqui!](#)
- Clientes Vivo Total também poderão contar com descontos na compra de smartphones, os valores variam de acordo com plano e modelo do aparelho escolhido pelo cliente. Para saber mais [clique aqui!](#)
- Para acessar o Regulamento do Vivo Total, [clique aqui!](#)
- Fluxo de Aquisição e Upgrade de SVAs Empacotados, [clique aqui!](#)
- Desmembramento da Oferta Vivo Total, [clique aqui!](#)
- Book de Ofertas Vivo Total, [clique aqui!](#)

## ● CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO DO VIVO TOTAL

Para ofertar o Vivo Total, é necessário que o endereço do cliente possua cobertura para internet FTTH e IPTV (Fibra). Portanto, antes de oferecer o serviço, realize a consulta de disponibilidade de Fibra no endereço do cliente.

Além disso, o cliente deve possuir um score liberado para aquisição. Em caso de dúvidas, consulte o POP – Vivo Crédito [clikando aqui](#).

Se o cliente já possui banda larga, TV ou telefone fixo no Smart Web, esses serviços devem ser migrados para o Next através da MOTF (Migração On The Fly) para que componham a oferta Vivo Total. Em caso de dúvidas, [clique aqui](#).

A única forma de o cliente manter o número do telefone fixo que ele já possui no Smart Web na oferta Vivo Total é através da MOTF (Migração On The Fly). Em caso de dúvidas, [clique aqui](#).

Esta oferta é destinada a qualquer pessoa física com CPF, sendo proibida a utilização dos serviços contratados de forma comercial. O cliente deve ser o destinatário final.

Em casos de dúvidas para ativação de um plano totalizado, [clique aqui](#).

### IMPORTANTE!

Não realize uma nova alta em Next mantendo os serviços ativos no Smart Web, pois isso gerará faturamento em duplicidade. Em caso de dúvidas, [clique aqui!](#)

## ● BENEFÍCIOS DO MODEM WI-FI 6 PARA NOVOS CLIENTES VIVO TOTAL

Quando o cliente contrata um novo plano Vivo Total, ele receberá o Modem Wi-Fi 6, que oferece até 20% mais cobertura e 3,5 vezes mais velocidade em comparação com o modem anterior. Esses benefícios são exclusivos para novos clientes Vivo Total desde novembro de 2024.

Caso o cliente mencione que fez a contratação a partir dessa data, mas não recebeu a instalação do novo equipamento, poderá ser solicitada a troca do modem através do GPS, conforme o fluxo estabelecido, [clique aqui](#) e saiba mais.

### ATENÇÃO

Este fluxo é exclusivo para clientes que contrataram um novo plano Vivo Total a partir de novembro de 2024 e não receberam o modem Wi-Fi 6.

Para cenários em que o cliente solicita qualquer outra tratativa para o modem, deve-se seguir o fluxo de reparo técnico. Para sabe mais, [clique aqui!](#)

## ● TROCA DE OFERTA PARA VIVO TOTAL

A ação será realizada quando o cliente já possui uma linha móvel Pós-Pago, Fixa ou ambas ativas no NEXT. Através da [Troca de Oferta Vivo Total](#), é possível consultar e analisar o cadastro do cliente e, posteriormente, realizar o pedido no sistema NEXT.

No Vivo Next, podemos gerar uma venda de linha fixa, incluindo a linha móvel, somente através de um único pedido, conforme as orientações do passo a passo acima.

## ● INCLUSÃO DE DEPENDENTE NO VIVO TOTAL

A ação será realizada quando o cliente já possui uma oferta Totalizada e deseja incluir dependentes. A inclusão poderá ser realizada a partir de uma oferta Vivo Total ativa no sistema, mantendo a mesma oferta. Em caso de dúvidas, [clique aqui!](#)

### FICA A DICA!

Sempre repasse com o cliente todos os produtos contratados, os valores e as características do plano Vivo Total. Com isso, melhoramos a experiência do cliente e evitamos possíveis contestações.

## ● O QUE É E COMO FUNCIONA O PORTFÓLIO VIVO TOTAL?

O Portfólio Vivo Total reúne o melhor da Fibra e do móvel em um único plano. A emissão é realizada em um único sistema (Vivo NEXT), proporcionando maior rapidez no input do pedido e diminuindo o tempo de atendimento.

Com o melhor custo-benefício, o plano oferece:

- Fibra e móvel em uma única conta;
- Internet no exterior (Vivo Travel);
- Muito mais internet;
- Linhas para toda a família com compartilhamento de benefícios;
- Desconto em smartphones e muito mais.

**Importante:** Para ter acesso aos benefícios, todos os serviços (Móvel e Fixa) devem estar no mesmo CPF.

eSIM:

O Plano do Vivo Total é compatível com o serviço eSIM. Para saber mais, [clique aqui!](#)

### FICA A DICA!

Para os planos Vivo Total Família 5 e Vivo Total V (altas velocidades), faça a consulta detalhada, seguindo toda a jornada de consulta de cobertura, disponibilidade e score.

Caso haja liberação somente de velocidades inferiores, como 500 Mega ou 300 Mega, significa que as altas velocidades (700 Mega e 1 Giga) não estão disponíveis. Para seguir com o atendimento, verifique outra oferta que se adeque à necessidade do cliente.

## ● PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO E CONTRATAÇÃO NOS SISTEMAS VIVO NEXT E SMART WEB

Ao realizar a consulta de cobertura no sistema Vivo Next, não é possível verificar a quantidade de linhas, pontos ou armários disponíveis. Antes de gerar um novo pedido de banda larga no sistema Vivo Next, é necessário consultar se não há um pedido pendente no sistema Smart Web, pois, se houver e for gerada uma nova solicitação no Vivo Next, isso poderá acarretar em um cancelamento por duplicidade.

Quando for realizada uma migração sistêmica de um serviço da Fixa do sistema Smart Web para o Vivo Next, o sistema irá gerar uma ordem técnica, ou seja, um agendamento de visita, pois é necessário que o técnico atualize informações no armário que atende o cliente.

Se o cliente já tiver um serviço da Fixa com a Vivo, poderá migrar para um plano Vivo Total através de uma troca de oferta, desde que esteja elegível e com disponibilidade de fibra no Vivo Next. Havendo a migração, ele receberá duas faturas separadas no primeiro ciclo, proporcionais. A partir do segundo ciclo, ele passará a receber somente uma fatura com data de vencimento no Vivo Total e novo número de conta fatura.

O cliente que solicitar a inclusão do serviço de TV e já possuir o Vivo Total ativo não será cobrado uma taxa de instalação desse serviço, a menos que já possua o serviço instalado e solicite a inclusão de um novo ponto de TV.

Caso seja realizada a [migração de um cliente](#) do sistema Smart Web com os serviços Globoplay, Netflix ou Disney para o Vivo Total, esses não serão migrados, sendo necessário realizar a contratação novamente. É possível contratar o Globoplay, Netflix e Disney de forma avulsa no “Vivo App Store” e/ou vincular à linha móvel ou produto da Fixa. A mesma regra se aplica para o cliente Selfie.

Se tiver dúvidas sobre os Serviços Digitais, [clique aqui](#).

Dúvidas sobre valores, consulte a lâmina de ofertas, [clique aqui](#).

- PARA MIGRAÇÃO DE CLIENTES QUE POSSUEM SERVIÇO PARCEIRO, CONSIDERE A TABELA ABAIXO:

Serviço Digital	Orientação na ida para o Vivo Total	Serviço Digital	Orientação na ida para o Vivo Total
Amazon Prime	Colocar como avulso na móvel ou fibra	HBO MAX	Colocar como avulso na móvel ou fibra
Disney +	Colocar como avulso na móvel ou fibra	Paramount +	Colocar como avulso na móvel ou fibra
Star+	Colocar como avulso na móvel ou fibra	Discovery +	Colocar como avulso na móvel ou fibra
Combo +	Colocar como avulso na móvel ou fibra	Premiere	Colocar como avulso na móvel ou fibra
Globo Play	Colocar como avulso na móvel ou fibra	NBA	Colocar como avulso na móvel ou fibra
Netflix Padrão	Colocar como avulso na móvel ou fibra	Spotify Premium	Colocar como avulso na móvel ou fibra
Netflix Premium	Colocar como avulso na móvel ou fibra	Microsoft 365	Colocar como avulso na móvel ou fibra
Telecine Play	Colocar como avulso na móvel ou fibra	McAfee	Colocar como avulso na móvel ou fibra

Dúvidas sobre Serviços Digitais, consulte o Vivo Pop, [Clique Aqui!](#)



## ● PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO E CONTRATAÇÃO NOS SISTEMAS VIVO NEXT E SMART WEB

É importante que o cliente esteja ciente de que, caso haja alguma inviabilidade técnica ou desistência por algum motivo comercial e o serviço da Fixa não seja instalado, a fibra será cancelada no Vivo Next. No entanto, o cliente terá a Móvel ativada com o valor do plano Móvel contratado, sem o desconto do Vivo Total.

Consulte a composição dos planos Vivo Total para verificar os preços dos produtos separadamente e subtraia o desconto indicado para cada um deles.

Quando realizamos a migração sistêmica de Smart Web para Vivo Next e há alteração na oferta do cliente, por exemplo: o cliente está no plano de 100MB e migramos para o Vivo Next em uma oferta de menor valor, porém com velocidade maior.

Neste caso, não será cobrada multa de fidelidade dos produtos que estão sendo migrados e nem será inserida a fidelidade novamente no Vivo Next.

Se houver pedido de portabilidade de fixo no Vivo Next com a venda dessa nova oferta, sempre realizar o pedido já com a solicitação de portabilidade. Dúvidas [clique aqui!](#)

Clientes com aparelho fidelizado que desejam fazer upgrade para o Vivo Total, se o movimento for para um plano maior, não pagarão multa, pois migrarão a fidelização com essa alteração.

## ● MIGRAÇÃO DE PLANOS PARA VIVO TOTAL

Para a migração de pré-pago para o Vivo Total, é necessário realizar o seguinte passo a passo: Pré-pago > Pós-pago individual > Pós Vivo Total. Essa movimentação deve acontecer no ato da venda para que não haja geração de fatura extra.

Só é possível migrar um cliente da tecnologia metálica para Vivo Total caso haja disponibilidade de fibra ótica no endereço do cliente. Antes de ofertar a migração, consulte o endereço completo e correto do cliente no Vivo Next.

Os cenários em que há cobrança de multa são:

- Quando o cliente com fidelidade de aparelhos na móvel realizar um downgrade/cancelamento;
- Se o cliente estiver fidelizado na TV por assinatura e realizar uma migração de oferta para Vivo Total sem o serviço de TV. Nesse caso, haverá a cobrança pró-rata da multa deste produto.

Para verificar a existência ou o valor de uma multa por fidelização, consulte a tela NPC do Vivo NEXT. A sinalização de cobrança de multa pode ser encontrada em: gerenciamento de pedidos > pedidos > móvel > detalhes de fidelização.

A validação de crédito não é feita por preços de produtos, mas sim pela criticidade do plano e seus benefícios inseridos. Se houver dúvidas sobre o tema de crédito, [clique aqui!](#)

### IMPORTANTE

Em caso de necessidade de escalonamento crítico durante a execução, seguir com o procedimento via [Help Us](#) para tratativa.

## ● 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](#).

VIVO TRAVEL

Quando um celular da Vivo é usado em outro país, o cliente está em Roaming, esse serviço se chama Vivo Travel. O serviço é válido para todos os países em que a Vivo possui acordo de roaming internacional, para mais informações sobre Vivo Travel, [Clique Aqui!](#)

EXEMPLOS DE MOVIMENTAÇÃO VIVO TRAVEL

De	Para	Se Fidelizado 12 Primeiros Meses	Comportamento Sistêmico
Vivo Travel América Avulso	Pós ou Vivo Total com Vivo Travel América Incluso	Não cobra multa	Vivo Travel já está incluído na oferta para o destino do cliente
Vivo Travel América Avulso	Pós ou Vivo Total sem Vivo Travel América incluso e com manutenção do Vivo Travel América Avulso	Não cobra multa e carrega o contador da fidelidade	Vivo Travel continua selecionado
Vivo Travel América Avulso	Pós ou Vivo Total sem Vivo Travel América incluso e retirando o Vivo Travel América Avulso	Cobra multa	Vivo Travel continua selecionado, para este movimento, o operador precisa retirar a seleção
Vivo Travel América Avulso	Pós ou Vivo Total com Vivo Travel América + Europa Avulso	Não cobra multa por ser upgrade	Vivo Travel já está incluído na oferta para o destino do cliente
Vivo Travel América + Europa Avulso	Pós ou Vivo Total com América Incluso + Manutenção do América e Europa Avulso	Não cobra multa	Vivo Travel já está incluído na oferta para o destino do cliente, e o Vivo Travel Mundo permanece selecionado
Vivo Travel América + Europa Avulso	Pós ou Vivo Total com o Vivo Travel Mundo	Não cobra multa	Vivo Travel já está incluído na oferta para o destino do cliente

## ● EXEMPLOS DE MOVIMENTAÇÃO VIVO TRAVEL

De	Para	Se Fidelizado 12 Primeiros Meses	Comportamento Sistêmico
Vivo Travel América + Europa Avulso	Pós ou Vivo Total migrando para um Travel América	Cobra multa do Europa e fideliza o América	O Vivo Travel continua selecionado para este movimento, o operador precisa retirar a seleção
Vivo Travel Mundo Avulso	Pós ou Vivo Total migrando para um Travel Mundo	Não cobra multa	Vivo Travel continua selecionado
Vivo Travel Mundo Avulso	Pós ou Vivo Total migrando para um Travel oi Travel América + Europa	Cobra multa	O Vivo Travel continua selecionado para este movimento, o operador precisa retirar a seleção
Vivo Travel Mundo Avulso	Pós ou Vivo Total migrando para um Travel América ou Travel América + Europa + manutenção do Travel Mundo	Não cobra multa e carrega o contador da fidelidade	Vivo Travel América ou América + Europa já incluído na oferta para o destino do cliente, e o Vivo Travel Mundo continua selecionado
Movimentos de troca de planos com pacote Travel Avulso	A troca de número/titularidade, se houver mudança para um plano não elegível para os pacotes, ou a migração para um plano não elegível à oferta, durante os 12 primeiros meses a partir da data de ativação do pacote, também implicará no cancelamento automático do pacote e na cobrança do valor pela quebra do contrato de permanência	Cobra multa	
Clientes Suspensos com Travel Avulso	Quando o cliente estiver suspenso ou bloqueado, o prazo de permanência também ficará suspenso, voltando a fluir após o término da suspensão, pelos dias restantes para o fim do prazo de permanência fixado, assim como acontece atualmente para as multas do aparelho	NSA	

## ● FAQ - VIVO TOTAL

### 1. Quais clientes são elegíveis ao Vivo Total?

Resposta: Clientes com disponibilidade de Fibra no Vivo Next podem adquirir o Vivo Total.

### 2. Para quais cidades está disponível o Vivo Total?

Resposta: O Vivo Total está disponível nas cidades que já estiverem emitindo Fibra no Vivo NEXT, exceto as cidades listadas no Book de Ofertas com bloqueio sistêmico.

### 3. Posso cancelar o meu plano Pós e continuar com a Fibra e a voz Fixa do Vivo Total?

Resposta: Não, o Vivo Total é composto obrigatoriamente dos serviços de móvel Pós e Banda Larga juntos. O Vivo Fixo e Vivo Play são opcionais e podem ser adquiridos pelo cliente.

### 4. Posso adquirir algum plano Vivo Play com o Vivo Total?

Resposta: Sim, todos os planos de TV estão disponíveis para o Vivo Total e podem ser adquiridos.

### 5. Quero comprar o Netflix junto com o meu plano Vivo Total, é possível?

Resposta: Sim, o Vivo Total é compatível com todos os serviços comercializados avulsos pelo sistema Next.

### 6. Posso colocar dependentes no plano pós do Vivo Total?

Resposta: Sim, é possível incluir dependentes em qualquer plano Vivo Total. Consulte o valor do dependente adicional no Book de Ofertas.

### 7. Caso o cliente de outra operadora venha para a Vivo e não instale a Fixa ele poderá cancelar todos os produtos sem multa?

Resposta: Sim, ele pode cancelar sem multa quando não há instalação da Fixa. Apenas no caso de aparelho, caso esse tenha fidelidade, é cobrado.

## ● FAQ - VIVO TOTAL

8. Se a Fixa ou a Móvel não for instalada por inviabilidade técnica, como fica o preço para o cliente?

Resposta: Caso a Fixa ou a Móvel não sejam ativadas ou instaladas, será cobrado o valor dos serviços ativos sem o desconto do Vivo Total. [Consulte aqui](#) a composição dos planos Vivo Total para verificar o preço dos serviços separadamente.

9. Cliente Móvel pode entrar para o plano Vivo Total?

Resposta: Sim! Pode fazer a movimentação de Troca de Plano ou Migração para Vivo Total dentro do Vivo NEXT.

10. Posso incluir o VOIP opcional no Vivo Total? Se sim, como fazer?

Resposta: Sim, é possível. A inclusão é feita em Vivo Next na tela das ofertas (cards) ao selecionar o número 1 no campo "Vivo Fixo Ilimitado Brasil", seguindo os mesmos passos da venda de Vivo Play.

11. Posso incluir pacote de TV no Vivo Total?

Resposta: Sim. O pacote de TV está disponível para todos os planos Vivo Total com o valor de combo, de forma opcional, para os planos Vivo Total Essencial, Pro, Família 2, Família 3 e Família 5. No caso do Vivo Total V, a TV possui 100% de desconto por tempo indeterminado para o Pacote Principal. Os a la cartes, gravador digital e gravador virtual são cobrados normalmente para qualquer pacote principal de TV em qualquer Vivo Total. Os pontos adicionais têm ou não gratuidade de acordo com o pacote principal de TV do cliente, de acordo com a política comercial vigente, independente da oferta Vivo Total.

12. Existe uma tabela com os valores de cada produto da composição Vivo Total? Ex.: MÓVEL sai por R\$ 80,00, Banda Larga sai por R\$ 120,00 e fixo R\$ 2,00?

Resposta: Sim, verificar as atualizações no Book de Ofertas.

13. Para os pacotes de Vivo Total com TV incluso, no caso de pontos adicionais, o cliente continua com os benefícios gratuitos (ex: Vivo Play Avançado e Vivo Play Completo)?

Resposta: Sim, conforme oferta vigente. Necessário sempre acompanhar a atualização no Book de ofertas.

## ● FAQ - VIVO TOTAL

14. Podemos fazer um Vivo Total para um cliente que no Móvel é um DDD, e o endereço da instalação da Fixa for outro DDD?

Resposta: Sim, é possível sistematicamente realizar a vendas para DDDs diferentes Fibra e Móvel.

15. É possível que um titular adicione dependentes de um DDD distinto do que possui?

Resposta: No caso da Móvel, o DDD dos dependentes deve ser da mesma unidade federativa que o do titular.

16. Cidades ITX, listadas no Book de Ofertas como "Cidades sem Voz", podem vender Vivo Total?

Resposta: Sim, cidades ITX estão liberadas em Next e podem vender Vivo Total. Mas, não é permitido adicionar o telefone fixo opcional.

17. O que determina que houve inviabilidade técnica e não desistência?

Resposta: Quando em sistema é apontado pelo time de instalação há inviabilidade. Então ocorre um Cancelamento Técnico. No caso de um cancelamento por intenção do cliente, é considerado Cancelamento Comercial.

18. Os Serviços Digitais são obrigatórios ou opcionais no Vivo Total? É possível contratar um dos planos do Vivo Total sem os Serviços Digitais e pagar um valor abaixo do ofertado?

Resposta: Sim, o Vivo Total possui serviços digitais inclusos, porém, por obrigatoriedade da ANATEL, caso seja solicitado pelo cliente, os serviços digitais poderão ser retirados da oferta. Para realizar essa ação é preciso deselegionar a opção serviços digitais na tela de serviços agregados.

19. Downgrade: Plano Família Pós para o VT - Caso eu possua um plano Família com 5 dependentes e faça a migração para o Vivo Total (com menos dependentes que o plano anterior), o que acontece com os demais dependentes? Perdem a linha, se tornam pré automaticamente, controle...?

Resposta: É de escolha do cliente a movimentação. Caso deseje continuar com o mesmo número de dependentes, é possível incluir dependentes em qualquer plano de Vivo Total. Nesse caso, consulte o valor do dependente adicional no Book de Ofertas. Ou decida por trocar para um plano como Pós, Controle ou Pré, ou ainda cancelar a linha.

## ● FAQ - VIVO TOTAL

20. No caso dos planos Vivo Total com dependentes, como é determinado a quantidade de franquia de cada um?

Resposta: A distribuição de internet móvel para clientes que estão em Vivo Total não foi alterada, ou seja, o cliente poderá fazer a distribuição como já é realizada hoje no Móvel solo ou simplesmente não distribuir, desta forma os dependentes seguiram sem limitação a franquia do titular.

21. Os planos Vivo Total possuem período de fidelidade?

Resposta: Sim, todos os planos Vivo Total possuem um período de fidelidade de 12 meses. Para o Móvel a fidelidade é cobrada somente na aquisição do aparelho. Para a Fixo caso ocorra alguma inviabilidade para instalação não gera multa. Após a ativação, multa é pro rata.

22. Qual o valor da multa por quebra de fidelização dos planos do Vivo Total?

Resposta: A multa no Vivo Total é composta por produto, sendo:

- Fixa: Multa proporcional R\$ 600,00 por 12 meses de fidelização;
- TV: Multa proporcional R\$ 800,00 por 12 meses de fidelização;
- Móvel: não tem multa de fidelidade, só tem multa quando atrelado ao aparelho, então seguirá a tabela de subsídio para saber o valor da multa;
- Voip = não tem multa.



## ● FAQ - VIVO TOTAL

### 24. Cliente FTTH Siebel pode migrar para Vivo Total?

Resposta: Sim, primeiro deve migrar com a mesma característica, 2P ou Duo ou superior, mesmo para o Vivo NEXT - configurando migra de sistemas - e então realizar troca de oferta dentro do sistema Vivo NEXT.

### 25. Cliente Fibra solo Next com multa de permanência e deseja realizar troca para Vivo Total terá cobrança de multa?

Resposta: Não, porque se configura como upgrade. Caso o cliente tenha algum outro produto e cancele, haverá multa.

### 26. O que fazer quando a solicitação do plano não é concluída?

Resposta: A ordem fica com status concluída após instalação da Fixa, caso apresente algum erro é necessária a abertura de chamado no Vivo Now.

### 27. Qual a quantidade limite de dependentes associados ao titular por plano, já considerando os inclusos?

Resposta

Para os individuais (básico, essencial, pro): limite de 5 dependentes associados;

Para os famílias (Família 2, Família 3, Família 4 e Família 5): limite de 10 dependentes associados;

Para o V: No Vivo Total V é possível inserir até 12 dependentes, sendo 10 gratuitos e já inclusos ao plano, e até mais 2 de forma avulsa.