



**CONTATO:**  
Máquina Cohn&Wolfe  
Vivo  
Tel: 11 3147 7900  
[vivo@maquinacohnwolfe.com](mailto:vivo@maquinacohnwolfe.com)

## Vivo lança serviço que conecta dispositivos para clientes residenciais

- *O Home Assist disponibilizará suporte técnico para instalação e configuração, equipamentos eletrônicos na residência de clientes;*
- *Clientes que adquirirem banda larga da Vivo em setembro terão o serviço para usufruir por 30 dias a partir da data de instalação*

**São Paulo, 6 de setembro de 2019** – A Vivo anuncia o *Home Assist*, serviço de assistência residencial para que os clientes da operadora possam ter a melhor experiência com seus equipamentos eletrônicos. O suporte técnico poderá ser acionado para instalação, configuração e orientação com dispositivos eletrônicos na residência, seja para TVs, Home Theater, Câmeras, Computadores, Impressoras, Rede Wi-Fi, entre outros. A partir de setembro, novos clientes de banda larga da Vivo terão a opção de contratar o serviço já incluído no valor do combo e poderão utilizá-lo por 30 dias, a partir da data de instalação do serviço.

O Home Assist nasceu a partir de uma pesquisa que a Vivo realizou com a Kantar, que mostrou que mais de 50% da base de clientes da Vivo contrataria os serviços de assistência residencial para auxiliá-los com equipamentos eletrônicos em sua residência. Por isso, o novo serviço contempla desde a instalação de equipamentos eletrônicos – fixação de um televisor e conexão de aparelhos como home theater –, configuração e interatividade entre os aparelhos eletroeletrônicos relacionados à Internet; orientação de uso até reparos na rede elétrica do cliente.

“Nós estamos sempre atentos às necessidades dos nossos clientes e o *Home Assist* nasceu da observação do momento de vida dos clientes que contratam a Vivo Fibra, que pode acontecer com uma mudança de residência ou na compra de uma nova Smart TV, por exemplo. O cliente deseja a melhor conexão para ter a melhor experiência com seus produtos, ou em sua nova residência, e muitas vezes a instalação e integração de todos exige um serviço especializado. Com *Home Assist* o cliente contrata a Vivo Fibra e não tem a preocupação com este processo. Queremos auxiliá-lo a ter todos os benefícios que a Vivo Fibra pode proporcionar de forma rápida e fácil”, explica o diretor de marketing da Vivo, Gustavo Nobrega.

O *Home Assist* terá duas formas de atendimento, de acordo com a dificuldade a ser solucionada: remoto, 7 dias por semana, 24h por dia – incluindo feriados –, e presencial, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Clientes Vivo Fibra ainda receberão um bônus de até 50 GB, todo mês, nos planos de celular Vivo, por 12 meses. Para adquirir os produtos e serviços da Vivo, o cliente pode ir a uma loja da

operadora, acessar o site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) ou entrar em contato com a Central de Atendimento no 103 15.

### **Sobre a Vivo**

A Vivo é a marca comercial da Telefônica Brasil, empresa líder em telecomunicações no País, com 94.3 milhões de acessos (2T19). A operadora atua na prestação de serviços de telecomunicações fixa e móvel em todo o território nacional e conta com um portfólio de produtos completo e convergente para clientes B2C e B2B. A empresa está presente em 4,4 mil cidades com rede 3G, e aproximadamente de 3,2 mil com 4G - segmento em que é líder de Market Share. A operadora ainda oferece o 4.5G, internet até dez vezes mais rápida que o 4G, em mais de mil municípios brasileiros. No segmento móvel, a Vivo tem 73,7 milhões de acessos e responde pela maior participação de mercado do segmento (32,2%) no país, de acordo com resultados do balanço trimestral (2T19). Guiada pela constante inovação e a alta qualidade dos seus serviços, a Vivo está no centro de uma transformação Digital, que amplia a autonomia, a personalização e as escolhas em tempo real dos seus clientes, colocando-os no comando de sua vida digital, com segurança e confiabilidade. A Telefônica Brasil faz parte do Grupo Telefônica, um dos maiores conglomerados de comunicação do mundo, com 352 milhões de acessos, 119 mil colaboradores e receita de 48,7 bilhões de euros em 2018. Ciente de sua responsabilidade de retribuir à sociedade a confiança que recebe na utilização dos seus serviços, a empresa conta com a Fundação Telefônica Vivo. Desde 1999, a Fundação atua na formação da nova geração, apontando os caminhos para o desenvolvimento do país ao aplicar inovação à educação, empreendedorismo e cidadania, com diferentes projetos sociais nessas áreas.

### **Comunicação Corporativa Vivo**

[vivo@maquinacohnwolfe.com](mailto:vivo@maquinacohnwolfe.com)

#### **Marina Ogawa**

(11) 3147 7441 – [marina.ogawa@maquinacohnwolfe.com](mailto:marina.ogawa@maquinacohnwolfe.com)

#### **Pamella Soares**

(11) 3147 7290 – [pamella.soares@maquinacohnwolfe.com](mailto:pamella.soares@maquinacohnwolfe.com)

#### **Douglas Meira**

(11) 3147-7407 – [douglas.meira@maquinacohnwolfe.com](mailto:douglas.meira@maquinacohnwolfe.com)

#### **Rodrigo Barneschi**

(11) 3147-7900 – [rodrigo.barneschi@maquinacohnwolfe.com](mailto:rodrigo.barneschi@maquinacohnwolfe.com)