



Manual vivo TV

Bem-vindo

Ficamos felizes por ter escolhido a TV por assinatura da **Vivo** para fazer parte do seu dia a dia e para levar mais diversão para a sua casa.

Com a **Vivo TV** você tem o melhor da programação da TV por assinatura, com inúmeros canais de shows, séries, documentários, infantis, filmes e esportes, e muitos outros conteúdos para toda a família.

Neste manual você vai encontrar as informações de que precisa para aproveitar ao máximo sua TV por assinatura.

Divirta-se com tudo o que a **Vivo TV** oferece.



Índice

Equipamentos para sua Vivo TV.....	4	Configurações.....	15
Dicas Importantes.....	6	Vivo Play.....	19
Decodificador Vivo (Decoder).....	7	Aplicativos.....	20
Controle Remoto Universal Vivo.....	8	Serviços Adicionais Vivo TV.....	21
Menu.....	10	Assistente de Conexão.....	22
Miniguia.....	11	Meu Vivo.....	23
Guia de TV.....	12	Dicas e Soluções.....	24
Pay-Per-View.....	13	Glossário.....	26
Mensagens.....	14	Central de Atendimento ao Cliente.....	27

Equipamentos para sua Vivo TV

Para desfrutar de toda a qualidade de imagem e som da Vivo TV, você recebeu um kit de equipamentos no momento da instalação.

1 Antena DTH

Recebe os sinais dos canais de TV por assinatura.

2 Decodificador Vivo (Decoder)

Recebe os canais para serem transmitidos à TV. O manual de uso desse equipamento é entregue na hora da instalação.

3 Cartão de Acesso

Armazena os dados dos produtos contratados e está vinculado ao decodificador. Ele não deve ser retirado do Decodificador Vivo, somente em caso de solicitação técnica.

4 Controle remoto

Possui as funções da Vivo TV. Contém duas pilhas.



Equipamentos para sua Vivo TV



Fonte de alimentação externa

A fonte de alimentação transmite a energia elétrica da tomada até o Decodificador Vivo.



Cabo HDMI

Conecta o Decodificador Vivo (Decoder) a uma TV ou equipamento com entrada HDMI.

Entrada do sinal HDMI

Caso sua TV esteja sem sinal, verifique as conexões HDMI. Por exemplo, se o cabo estiver conectado à entrada **HDMI 1** do seu aparelho de televisão, você deve selecionar a entrada **HDMI 1** no controle remoto para exibir a imagem.

Dicas Importantes

- ▶ Após a instalação, evite mudar os aparelhos e cabos de lugar. Durante esse processo, os cabos e suas conexões podem ser desligados ou danificados, o que prejudicará o funcionamento dos serviços de TV. Caso queira mudar a **Vivo TV** de lugar na sua casa, ligue para nossa **Central de Atendimento 106 15** e solicite orientação.
- ▶ No momento da instalação você recebeu a Ordem de Serviço com detalhes do serviço contratado. Guarde-a, pois é o seu comprovante de contratação e instalação dos equipamentos.
- ▶ Evite a queda dos equipamentos.
- ▶ A manutenção dos aparelhos fornecidos só pode ser feita por um técnico Vivo. A violação dos equipamentos, como a abertura dos aparelhos, envolve riscos à sua segurança, além de poder ocasionar multa e a perda da garantia dos aparelhos.
- ▶ Os equipamentos não devem ser expostos a objetos que contenham líquidos e devem ser limpos com um pano macio, seco e sem felpas.
- ▶ Mantenha os equipamentos longe de fontes de calor (aquecedores, lâmpadas, velas, etc.) e não coloque nada que obstrua a ventilação.



Filtro de linha elétrico



Estabilizador

- ▶ A Vivo recomenda a utilização de um **filtro de linha** ou **estabilizador**, que podem ser comprados em lojas especializadas, conectados a tomadas exclusivas. Esse procedimento evita danos aos equipamentos e não compromete o funcionamento da Vivo TV.

Decodificador Vivo (Decoder)



- ▶ A Vivo disponibiliza mais de um tipo de decodificador. Ele pode variar de acordo com o pacote contratado e disponibilidade. Em caso de dúvidas, **ligue 106 15**.
- ▶ O Decodificador Vivo (Decoder) não deve ser colocado próximo a outros aparelhos que possam causar interferências eletromagnéticas (celular, roteador Wi-Fi, etc.) e deve ser mantido sempre na tomada, exceto em fortes chuvas ou quando solicitado por sua concessionária de rede elétrica.
- ▶ Coloque o decodificador na horizontal, em uma superfície plana, seca e em local ventilado. Não apoiar objetos no Decodificador Vivo (Decoder), para não obstruir a ventilação, o que pode causar superaquecimento.
- ▶ Caso o Decodificador Vivo (Decoder) seja colocado em um compartimento, preserve uma área de 10 cm de cada lado.
- ▶ O decodificador é bivolt (voltagem de 110V/220V) e deve ser ligado em tomada em bom estado de conservação, assim você evita sobrecarga elétrica e incêndios.

Consulte o documento com as informações técnicas do decodificador no item Manuais, na área de Atendimento, de acordo com a tecnologia contratada.

Controle Remoto Universal Vivo

O controle remoto da Vivo é universal, ou seja, funciona nos principais modelos de TV e pode controlar, além da TV e do Decodificador Vivo (Decoder), outros equipamentos auxiliares que você tenha em casa.

Guide do seu controle remoto

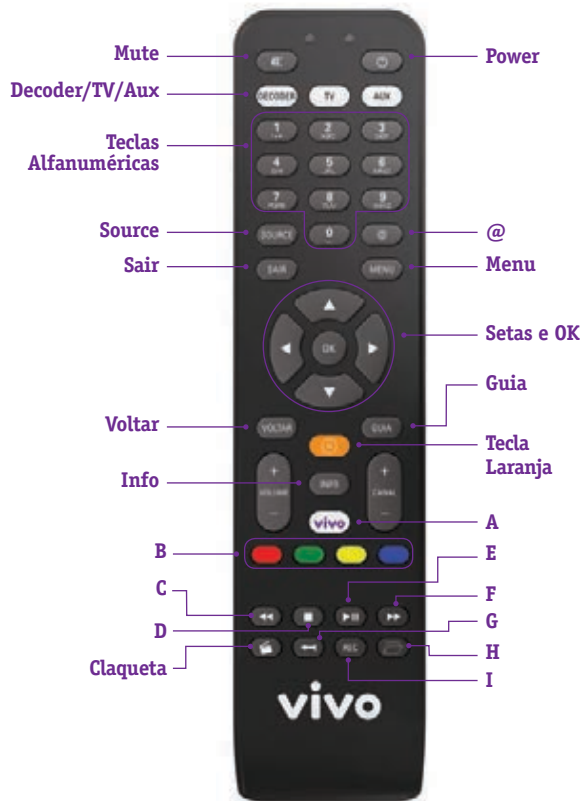
- ▶ Mantenha-o fora do alcance de crianças.
- ▶ Evite quedas, para não danificar peças internas.
- ▶ Não deixe próximo ou exposto a qualquer objeto que contenha líquido, como vasos, copos, panos molhados, etc.
- ▶ Cheque sempre o padrão da pilha para reposição e sempre verifique a validade.

Sua **senha inicial** para acesso de conteúdos diretamente pela TV e bloqueio de programação é **1234 ou 0000**. Consulte a página 16 e saiba como alterá-la.

CONFIGURAÇÃO

Para saber como configurar o seu controle remoto universal, acesse a área de Atendimento em www.vivo.com.br, no item Entenda sua Vivo TV.

As teclas A, B, C, D, E, F, G, H e I funcionam para tecnologias específicas e suas funcionalidades são detalhadas na tela da sua Vivo TV no momento da navegação.






Controle Remoto Universal Vivo

Conheça as funções do seu controle remoto


 **Power**
Liga/desliga.


 **Mute**
Habilita/desabilita o áudio.

 **Decoder/TV/Aux**
 Essas teclas são usadas para o controle remoto universal dos equipamentos. Um LED indicador  mostra qual equipamento está sendo controlado.

Obs.: para o controle funcionar para a Vivo TV, o botão decoder precisa ser/estar acionado.

 **Teclas Alfanuméricas**
 Usadas para a troca de canais.


 **Source**
Utilizado para escolher a entrada de áudio e vídeo do seu televisor e equipamento auxiliar.

 **Sair**
Sai da navegação atual e retorna para o que você estava assistindo.

 **Menu**
Acesso a todos os recursos da Vivo TV.

 **Setas e OK**
Teclas de navegação e confirmação.

 **Voltar**
Retorna para a última tela do seu comando.

 **Guia**
Atalho para o Guia de TV.

 **Tecla Laranja**
Seleção de áudio e legenda, quando disponível.

 **Info**
Mais detalhes do programa selecionado.

 **@**
Acesso a aplicativos interativos.

 **Claqueta**
Acesso à biblioteca do Vivo Play.

 **Teclas Coloridas**
 Usadas como atalho para acessar diversos  serviços da sua Vivo TV. 

Menu

No Menu você encontra as principais funções da sua Vivo TV. Conheça cada uma delas:



PORTAL DE DESTAQUES*

Fique sabendo o que está em alta na sua Vivo TV, com sugestões do que assistir, alugar ou contratar.



GUIA DE TV

Veja a programação completa de todos os canais e os detalhes de cada programa.



PAY-PER-VIEW

Todos os conteúdos Pay-Per-View disponíveis para compra em um só lugar.



MENSAGENS

Seu contato direto com a Vivo por meio da TV.



CONFIGURAÇÕES

Personalize e configure a Vivo TV deixando o produto com a sua cara.



VIVO PLAY*

Alugue milhares de filmes, séries, shows e documentários para assistir quando quiser.



APLICATIVOS*





Redes sociais, contratação de pacotes e outros serviços interativos na tela da sua TV.

*Para acesso a esses itens, é necessário que o Decodificador Vivo esteja devidamente conectado à internet.

Miniguia

O Miniguia é uma forma simples de ver o que está passando na programação sem precisar trocar de canal. Para ter mais detalhes do programa que está na barra do Miniguia, clique em .

Como acessar:

1	Aperte as setas (para baixo ou para cima) ou a tecla OK .	 ou 
2	Aperte a seta para saber informações adicionais da programação.	
3	Aperte OK para mudar de canal ou SAIR para retornar ao vídeo.	



Guia de TV

O **Guia de TV** da Vivo TV é a forma mais prática e fácil de visualizar a programação completa de todos os canais e os detalhes de cada programa. Além disso, por meio do Guia de TV, você pode se programar para assistir aos programas que passarão futuramente.

Como acessar:




1	Aperte a tecla Menu , acesse a opção Canais de TV e selecione Guia de TV, ou aperte a tecla Guia do controle remoto.	
2	Utilize as setas do controle remoto para navegar entre os programas e canais disponíveis.	
3	As teclas Canal+ e Canal- permitem consultar 12 horas à frente da programação atual (Canal+) ou as 12 horas anteriores (Canal-).	
4	Aperte OK para visualizar conteúdos em exibição. Caso seja um conteúdo futuro, você será direcionado para a tela de informações do programa e poderá agendar um lembrete.	



Pay-Per-View

Os programas Pay-Per-View são atrações com duração predeterminada que podem ser adquiridas de maneira avulsa, ou seja, sem assinatura mensal. No caso de aquisição de um conteúdo Pay-Per-View, como jogos de futebol e lutas, o valor será debitado direto na sua fatura.

Como acessar:






1	Aperte a tecla Menu , acesse a opção Canais de TV e selecione Pay-Per-View .	
2	As setas do controle remoto permitirão navegar entre os programas comercializados na modalidade Pay-Per-View.	
3	Após selecionar um conteúdo desejado, aperte a tecla OK do controle remoto para visualizar o preço e as instruções de compra.	



Mensagens

Com essa funcionalidade, você recebe mensagens da Vivo direto na tela da sua TV. Todas as vezes que você receber alguma mensagem, um ícone no formato de envelope aparecerá no lado superior direito da tela, quando você ligar a Vivo TV. Fique sempre atento.

Como acessar:




1	Aperte a tecla Menu e selecione a opção Mensagens.	
2	Utilize as setas do controle remoto para navegar pela lista de mensagens enviadas pela Vivo.	 
3	Após selecionar a mensagem desejada, aperte OK para visualizá-la.	
4	Aperte SAIR para retornar ao canal.	



Configurações

Você pode bloquear canais, configurar áudio, legenda e formato de áudio.

Como acessar:

1	Aperte a tecla Menu , no seu controle remoto.	
2	Use as setas do seu controle remoto para encontrar a opção Configurações .	
3	Aperte OK para confirmar a sua opção.	



Bloqueios

Nesta tela, você pode bloquear os programas que considerar inadequados para sua família. Existem duas formas de bloqueio de programação na Vivo TV: uma por canais e outra por faixa etária de programação. A configuração original do Decodificador Vivo (Decoder) é por faixa etária, em que os conteúdos adultos estão bloqueados.






Com esse programa ou canal protegido, o conteúdo só pode ser acessado após a inclusão da senha de bloqueio.

No caso do bloqueio por classificação indicativa, você terá que desbloquear o canal todas as vezes que um programa com a faixa etária específica começar.

Configurações

• Como cadastrar uma senha pessoal

Sua senha inicial para bloqueio de conteúdo é **1234**. Caso você queira alterá-la e cadastrar uma nova:

1 Aperte a tecla Menu no seu controle remoto.	
2 Use as setas do seu controle remoto para encontrar a opção Configurações > Bloqueios . Será solicitada sua senha atual. Se ainda não fez o seu cadastro, use a senha inicial 1234 .	
3 Selecione a opção Alterar senha e aperte OK .	
4 Agora digite sua nova senha e confirme.	
5 Para Salvar , aperte o botão Voltar no controle remoto.	




Caso você já tenha cadastrado uma senha e tenha esquecido, entre em contato com a Vivo pelo número **106 15**.

Configurações




• Preferências

Em **Preferências** você configura alguns parâmetros como opção de áudio e legenda padrão, formato de vídeo e outros. Essas opções de troca dependem do canal que você está assistindo. Caso ele não apresente a opção de troca, é porque ele disponibiliza um único áudio e/ou legenda.

Como acessar:

1 Aperte a tecla Menu no seu controle remoto.	
2 Use as setas do seu controle remoto para encontrar a opção Configurações/Preferências.	
3 Aperte OK para confirmar a sua opção.	

Para acessar as opções de legenda, áudio e formato de vídeo durante a exibição do programa, siga o passo a passo abaixo:





1 Quando estiver assistindo ao canal, aperte a tecla laranja do seu controle remoto e escolha a opção que deseja.	
2 Navegue entre as opções de legenda/áudio disponíveis.	
3 Aperte OK para confirmar a sua opção.	

Configurações




• Lembretes

Você pode agendar **Lembretes** dos programas ou eventos futuros a que deseja assistir. Eles aparecem na tela 1 minuto antes de o programa começar. Na própria tela, você tem a opção de trocar o canal ou permanecer no programa atual.

Adicionar lembretes:

1	Utilize a tecla de atalho Guia do seu controle remoto para acessar o Guia de TV .	
2	Use as setas para encontrar o canal desejado e depois para navegar na programação do canal escolhido.	
3	Aperte OK para selecionar o evento desejado.	
4	Aperte OK novamente para agendar o lembrete.	




Consultar lembretes:

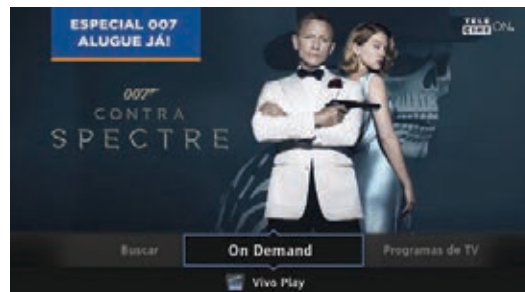
1	Aperte a tecla Menu e acesse Canais de TV.	
2	Utilize a seta para navegar até a opção Lembretes .	
3	Aperte OK e veja os lembretes adicionados.	

Vivo Play

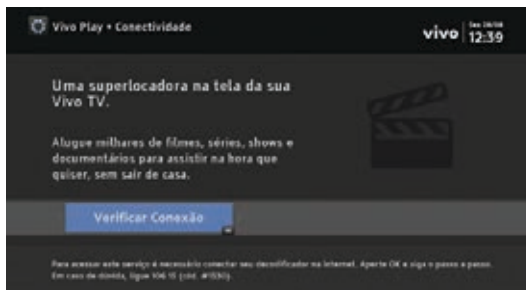
Alugue sem sair de casa sucessos recém-saídos do cinema, filmes consagrados, séries, shows, documentários, conteúdos infantis e variedades direto na tela da sua TV, usando apenas o controle remoto. É possível também rever gratuitamente os programas que já foram ao ar. Ao alugar conteúdos pagos, o valor será debitado direto na sua fatura.

Como acessar:

1	Você pode acessar o conteúdo através da Claquete do seu controle remoto.	
2	Use as setas para escolher uma categoria.	
3	Pressione OK para confirmar a sua opção.	







Para acessar os conteúdos do Vivo Play é necessário verificar sua conexão de internet.



Aplicativos

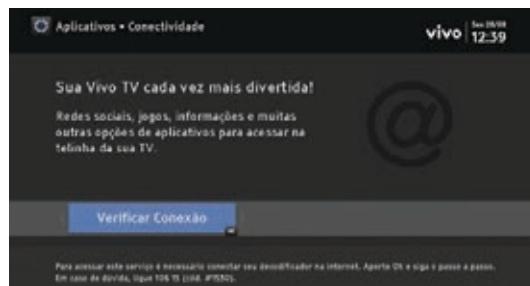
Na Vivo TV você tem muito mais interatividade, com aplicativos que trazem mais diversão e informação para o seu dia a dia.

Como acessar:

1	Opção 1: tecla de atalho para acessar o conteúdo Aplicativos direto do controle remoto.	
2	Opção 2: acesse o botão Menu do seu controle remoto. Na tela, selecione a opção Aplicativos .	
3	Use as setas para escolher uma categoria.	
4	Clique OK para confirmar a sua opção.	



Para acessar os aplicativos é necessário verificar sua conexão de internet.



Serviços Adicionais Vivo TV

Ponto Adicional HD

A **Vivo TV** está instalada na sala e você quer assistir no quarto? É simples: basta contratar um **Ponto Adicional HD**. A **Vivo TV** oferece **Ponto Adicional HD** para contratação, independentemente do pacote que você possui. E nele você assiste a uma programação diferente do ponto principal.

SOS TV

Você tem à sua disposição uma equipe especializada e treinada para dar todo o suporte técnico de TV, conforme necessidade para o bom funcionamento do serviço, seja por telefone ou através de visitas técnicas.

- ▶ Suporte em domicílio para qualquer serviço do produto Vivo.
- ▶ Troca de controle remoto.
- ▶ Nova instalação para transferência de ponto na mesma residência e reinstalação em novo endereço.
- ▶ Cobertura para todos os pontos (principal e adicionais).
- ▶ Assistência para qualquer problema dos equipamentos que fazem parte do kit Vivo TV (Decodificador, controle remoto, antena DTH).

Pacotes e Canais à La Carte

Além dos canais do seu pacote de TV, você pode contratar os canais à La Carte para deixar sua programação ainda mais completa. Você pode ter os canais Telecine, HBO, Premiere, Combate, Pacotes Esportes e muito mais.

Gravador Digital*

Equipamento que disponibiliza a função de gravação dos conteúdos.

*A contratação e a utilização desse recurso dependem do pacote contratado, da disponibilidade técnica e da tecnologia utilizada em seus equipamentos.

Assistente de Conexão

Caso deseje usufruir de todas as vantagens do mundo conectado da sua Vivo TV e esteja visualizando os ícones do Vivo Play e Aplicativos na cor cinza, indicando indisponibilidade, utilize o **Assistente de Conexão**.

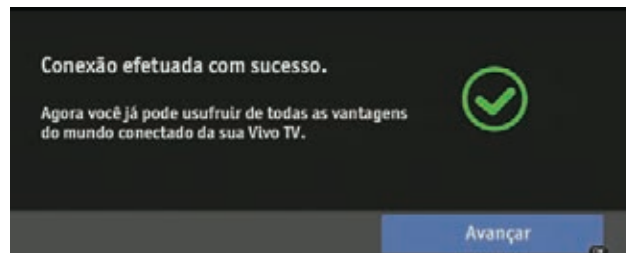


Para iniciá-lo, aperte **OK** em um dos ícones cinzas no **Menu** ou acesse **Menu > Configurações > Decodificador > Conectividade > Assistente de Conexão**.



A conexão do decodificador pode ser feita com cabo de Rede (Ethernet) ou Wi-Fi. Caso seu modelo não possua Wi-Fi é necessário entrar em contato com a Vivo e contratar uma visita técnica.

Basta seguir o passo a passo indicado na tela para conectar seu equipamento à internet e aproveitar ao máximo sua TV por assinatura.



A Vivo recomenda o uso de cabo de rede padrão (Ethernet) para maior estabilidade de conexão. Caso não possua, adquira-o em uma loja especializada. Esse item não faz parte do kit de equipamentos da Vivo.

Meu Vivo

Facilite seu dia a dia

Acesse o Meu Vivo e cadastre-se na nossa área exclusiva. Lá você tem acesso a todas as informações dos produtos que contratou, pode saber mais sobre os serviços que a Vivo oferece, além de ficar por dentro das nossas promoções. O Meu Vivo é um dos principais canais com a Vivo, e com suas ferramentas você pode ter muito mais facilidade e praticidade no seu dia a dia. Cadastre-se e aproveite!

Acesse www.vivo.com.br, clique em “Primeira vez no Meu Vivo?” e faça seu cadastro.

Quando você estiver logado no Meu Vivo, você poderá conhecer e aproveitar as ferramentas para clientes Vivo TV, como conhecer os canais à La Carte e Pay-Per-View, além de poder buscar pela programação da sua Vivo TV.

Além disso, você pode consultar os pacotes que a Vivo TV oferece.


Na área de clientes, você tem acesso à sua fatura Vivo e pode conferir todas as informações dos seus serviços, de forma detalhada, para ter controle total dos seus gastos.

Dicas e Soluções

Tela com Mensagem de Erro

Problema	O Que Fazer
Indisponibilidade de sinal de TV ou tela com mensagem de erro.	Passo 1: verifique se o Decodificador Vivo (Decoder) do ponto principal e adicional, se houver, está ligado. Desligue da tomada elétrica. Faça o mesmo com o roteador, caso seu kit tenha esse aparelho.
	Passo 2: confira se estão corretas as conexões do Decodificador Vivo (Decoder) no ponto principal e adicional.
	Passo 3: aguarde até 10 minutos, ligue os aparelhos novamente e aguarde aparecer a imagem na TV.

Som e Imagem

Problema	Possível(eis) Causa(s)	O Que Fazer
Estou sem imagem.	O decodificador (decoder) pode estar desligado ou em modo de espera. Seu cartão de acesso pode estar inserido indevidamente.	Verifique se o decodificador (decoder) está ligado na tomada e, em seguida, ligue o aparelho. Retire e insira seu cartão de acesso.
Estou com imagem, mas sem som.	O decodificador (decoder) está no modo mudo.	Aperte a tecla  do controle remoto. Verifique se os cabos estão conectados corretamente. Ajuste o volume de áudio desejado.
Estou com som, mas sem imagem.	Os cabos podem não estar conectados corretamente.	Verifique se os cabos estão conectados corretamente.
A imagem está congelada ou congelando.	O cabo da antena (branco) pode estar desconectado. Interferências climáticas.	Retire o cabo e coloque-o novamente. Aguarde alguns instantes e tente novamente.

Dicas e Soluções

Equipamentos

Problema	Possível(eis) Causa(s)	O Que Fazer
A luz do painel do decodificador não acende.	O decodificador (decoder) pode estar desligado da tomada.	Verifique se o decodificador (decoder) está ligado na tomada e, caso não esteja, ligue-o.
O controle remoto está falhando.	As pilhas podem estar fracas. O controle pode não estar apontado para o decodificador (decoder) ou pode haver algum objeto na frente. O controle não está ativo para a função DECODER.	Realize a troca das pilhas. Aponte o controle para o decodificador (decoder) ou retire objetos que estejam na frente. Aperte o botão DECODER do controle e tente novamente.
Meus equipamentos não funcionam.	Os equipamentos devem estar desligados.	Ligue o decodificador (decoder) e aguarde alguns instantes.
Todos os equipamentos estão ligados e mesmo assim diversos canais não aparecem.	Sua TV pode estar sem sinal. Seu pacote está parcialmente bloqueado.	Interferências climáticas podem ter causado interrupção no serviço. Aguarde alguns instantes e tente novamente. Verifique seu pacote contratado.

Se após essas tentativas o problema não for solucionado, **ligue 106 15, ou 142** para deficientes auditivos e de fala, e solicite orientação aos nossos atendentes.

Glossário

ANTENA DTH

DTH é a abreviatura do termo em inglês Direct to Home (ou seja, direto para casa). É uma modalidade de transmissão. A antena DTH possibilita ao cliente receber canais diretamente do satélite.

CARTÃO DE ACESSO

O cartão de acesso fica localizado dentro do decodificador e armazena os dados dos produtos contratados.

HDMI

High-Definition Multimedia Interface (Interface Multimídia de Alta Definição). O HDMI fornece uma interface de comunicação entre qualquer fonte de áudio/vídeo digital.

HDTV

Televisão em alta definição.

PAY-PER-VIEW

Evento com tempo predeterminado, que varia conforme sua categoria, e pode ser comprado separadamente quando o usuário desejar. Ex.: futebol, luta, BBB.

RESET

Reconfigurar um aparelho, geralmente restabelecendo uma configuração inicial.

Central de Atendimento ao Cliente

106 15

Problemas técnicos e/ou dúvidas.

142

Canal de relacionamento especial para deficientes auditivos e de fala.

www.vivo.com.br

No Meu Vivo você tem acesso a diversos serviços da sua TV. As informações do manual estarão sempre atualizadas. Consulte a cada 3 meses.

vivo