

## FAQ | Perguntas Frequentes Sobre o Atma

### CONHEÇA O ATMA

#### O que é o Atma?

A missão do Atma é ser um parceiro na jornada de vida das pessoas, ajudando-as a enfrentar os desafios diários de forma mais leve e eficaz.

O **Atma é um aplicativo de meditação e bem-estar** disponível no Brasil e que pode ser baixado nas lojas de smartphones Android e iOS. O app é fácil de navegar e conta com mais de 1.200 conteúdos exclusivos:

- Meditações guiadas por especialistas
- Músicas para diversos momentos do dia: do foco ao relaxamento
- Sons de fundo para potencializar a experiência meditativa e relaxar
- Funcionalidades para usuários acompanharem o próprio progresso

#### O Atma é grátis?

O Atma possui uma versão grátis do serviço chamada Atma Freemium, e uma vez nesta versão o usuário tem **acesso limitado** aos conteúdos do app. Para usar, basta baixar o aplicativo e realizar login (sem possuir uma assinatura Premium ativa), para ingressar automaticamente na versão Freemium do app, lá você poderá aproveitar alguns dos conteúdos sem qualquer custo.

Obs.: Para usar o serviço é necessário utilizar tráfego de dados, através de rede móvel, com consumo no pacote de dados ou rede wi-fi.

#### Como faço para ter acesso a todos os conteúdos do app Atma?

Para garantir acesso a todos os mais de 1.200 conteúdos do aplicativo é necessário ser um assinante **Atma Premium**.

### COMO ACESSAR O APP

#### Onde posso baixar o app Atma?

Você pode baixar o Atma nas principais lojas de aplicativos. Por enquanto, o app está disponível somente para contas logadas no Brasil:

- [iOS – App Store](#)
- [Android – Google Play Store](#)

Com uma navegação intuitiva, o app possui uma home com tudo o que os meditadores mais precisam. Também é possível navegar nas abas do menu inferior e descobrir conteúdos e recursos incríveis.

#### O serviço está disponível para o meu smartphone?

O Atma está disponível para dispositivos com sistema operacional iOS ou Android a partir das versões abaixo:

- **iOS:** a partir da versão 13.0
- **Android:** a partir da versão 6.0

Para acessar os conteúdos do aplicativo é necessário realizar login, somente efetuado por meio de uma validação OTP, que é um SMS enviado ao usuário no momento da tentativa de login.

Para receber o SMS corretamente, o número utilizado para login, que deve ser o mesmo utilizado no momento da compra, deve estar habilitado no Brasil (DDI +55) e, caso o cliente esteja fora do país, ativo para serviço de roaming.

## CONHEÇA O CONTEÚDO DO ATMA

### Quais os tipos de conteúdo do app Atma?

O aplicativo possui uma grande variedade de temas para que você explore e medite de acordo com a sua disponibilidade e objetivo. Conheça alguns:

- Dormir melhor
- Diminuir o Stress
- Controlar a Ansiedade
- Ter uma Vida Equilibrada
- Mindfulness (Atenção Plena)
- Melhorar a Autoestima
- Acolher Bem as Mudanças
- Aumentar o Foco
- Lidar com desafios
- Motivação para o Dia
- Respirar

### O Atma tem conteúdos para iniciantes?

Sim. Você pode aprender tudo sobre o universo da meditação em “Começando a Meditar”. Porém as opções de meditação do Atma são baseadas em uma dinâmica desenvolvida **para iniciantes e avançados** aproveitarem ao máximo a experiência, assim, mesmo sem conhecer tanto sobre a prática, você pode explorar o catálogo e encontrar a meditação perfeita para o seu dia.

O Atma também conta com muitos meditadores avançados que encontram no app diversas opções para intensificar a prática ou realizá-la do seu jeito. Experimente!

### As meditações do Atma são guiadas por especialistas?

Sim, as meditações do Atma são guiadas por especialistas:

- Monge Satyanatha, mestre em meditação pelo Monastério de Kauai, no Havaí;
- Luiza Bittencourt, instrutora Sênior em Mindfulness com certificação.

### As meditações guiadas do Atma são narradas por especialistas: qual o benefício para o usuário?

Ao garantir meditações guiadas por especialistas, possibilitamos aos nossos meditadores a melhor experiência desde o início de suas jornadas com o Atma. Com isso, nossa abordagem é tecnicamente rica e, ao mesmo tempo, simples e clara para que o usuário alcance os objetivos que espera ao adotar o hábito de meditar.

Independentemente de seu nível na meditação, o usuário Atma encontrará sempre conteúdos estruturados, com objetivos bem definidos e uma condução enriquecedora e acolhedora.

### O Atma tem meditação não guiada (ou livre)?

Sim! É possível realizar meditações livres, também chamadas de não guiadas, no app. Escolha o som e a cor de fundo, a duração da sessão e indique se prefere uma experiência com ou sem sino, depois é só começar a meditar. Fácil assim.

### Como posso acessar as lives e as aulas avançadas?

As **lives são abertas** ao público geral e acontecem uma vez por mês no perfil do Atma no Instagram ([@atma.vc](https://www.instagram.com/atma.vc)). Para não perder as datas, fique ligado(a) no Instagram e no seu e-mail, que deve ser o mesmo cadastrado no app.

Já as **aulas avançadas são exclusivas** para assinantes Premium que vivem uma experiência especial com o Monge Satyanatha. Os links de acesso são enviados por SMS e e-mail, que deve ser o mesmo cadastrado no app.

## ASSINATURA / CANCELAMENTO

### Como faço para ter acesso a todos os conteúdos do Atma?

Para garantir acesso a todos os mais de 1.200 conteúdos do aplicativo é necessário ser um assinante **Atma Premium**.

### Quais as vantagens de ser um assinante do Atma Premium?

Só o assinante tem à disposição todos os conteúdos do app, recursos e vantagens, como:

- Acesso total às meditações guiadas
- Acesso total às músicas
- Acesso total aos sons de fundo
- Uma experiência sem anúncios
- Recurso “Progresso” com calendário vigente e retroativo
- Aulas Avançadas ministradas por Satyanatha ao vivo

Obs.: Para usar o app é necessário utilizar tráfego de dados, através de rede móvel, com consumo no pacote de dados ou rede wi-fi.

### Quem pode assinar o Atma Premium?

O Atma Premium está disponível para clientes de todas as operadoras, dentro das lojas de aplicativos do seu dispositivo móvel do Brasil, ou contratando por meio do site Atma.

### Como faço para assinar o Atma Premium?

É possível assinar o Atma por meio das lojas de aplicativos do seu dispositivo móvel (iOS ou Android) e, para clientes da VIVO, por meio do site Atma (<https://www.atmameditacao.com.br/assinatura>), Vivo App Store ou SMS. Saiba mais detalhes abaixo:

- **Site Atma:** na página correspondente, é possível assinar seguindo o passo a passo de compra. O pagamento é feito por meio da fatura VIVO ou consumo dos créditos do celular pré-pago. Os detalhes podem ser consultados nos Termos de Uso e Contratação.
- **Aplicativo:** dentro da tela inicial, clique no banner com o cadeado, escolha qual plano deseja assinar e clique em “assine já”. Ou então, clique em “perfil”, “configurações”, “assinatura” e “assine agora” e siga o fluxo da loja de aplicativos do seu dispositivo.
- **Assinatura pela Vivo App Store:** Acesse o link abaixo e escolha um dos planos disponíveis (**mensal, semestral ou anual**), clique em “Assine Agora” e informe o seu número Vivo. Em seguida, você receberá um SMS com o código de verificação, digite no local indicado e clique em “Assine”. Depois é só baixar o app e efetuar o login usando o mesmo número de telefone. [Link: Atma - Disponível na Vivo App Store](#)
- **Assinatura via SMS (apenas para Clientes Vivo Móvel):** Clientes **Pré-Pago e Controle:** Para contratar o **plano mensal** basta enviar um SMS com a palavra **ATMAMENSAL** para 6100; para contratar o **plano semestral fidelizado** basta enviar um SMS com a palavra **ATMA6** para 6100; para contratar o **plano anual fidelizado** basta enviar um SMS com a palavra **ATMA12** para 6100.

Pós-Pago: se este aplicativo fizer parte do seu pacote de serviços, basta apenas efetuar o login usando o seu número de telefone pós. Caso não faça parte, você pode assinar via Vivo App Store e escolher entre os planos Mensal, Semestral e Anual.

### Como posso gerenciar minha assinatura feita por meio da Vivo?

É possível fazer a gestão da assinatura feita por meio da Vivo diretamente pelo app da operadora, o app Vivo. Na tela correspondente, o cliente pode visualizar informações relacionadas ao plano Atma Premium contratado: <https://app.vivo/gestao>

## Quanto custa o Atma Premium?

Quando contratado por meio da loja de apps do dispositivo móvel (App Store – Apple ou Google Play Store – Google):

O serviço será cobrado diretamente no cartão de crédito cadastrado na loja de aplicativos. As opções são conforme abaixo:

- **Contratação através das lojas Apple e Google:**
  - **Assinatura Mensal:** R\$ 16,90/mês (à vista) – os 7 primeiros dias grátis (na 1ª contratação).
  - **Assinatura Semestral:** R\$ 59,90/semestre (à vista) – os 7 primeiros dias grátis (na 1ª contratação).
  - **Assinatura Anual:** R\$ 104,90/ano (à vista) – os 7 primeiros dias grátis (na 1ª contratação).

Quando contratado por meio da operadora Vivo (canais oficiais da operadora):

O serviço será cobrado diretamente na conta (fatura VIVO) ou debitado nos créditos de recarga do cliente, dependendo do plano do usuário (Pré-Pago, Controle ou Pós-Pago). As opções atuais de contratação são as seguintes:

- **Contratação através dos canais VIVO ou Site Atma (área para clientes VIVO):**
  - **Assinatura Mensal:** R\$ 24,90/mês (à vista) - os primeiros 7 dias grátis (na 1ª contratação)
  - **\*Assinatura Semestral (Fidelizada):** R\$ 113,90/semestre (em 6x de R\$ 18,90/mês) – sem período de gratuidade.
  - **\*Assinatura Anual (Fidelizada):** R\$ 190,80/ano (em 12x de R\$ 15,90/mês) – sem período de gratuidade.

\*Obs.: os Planos Premium Fidelizados (Semestral / Anual) somente podem ser adquiridos por clientes VIVO Controle ou Pós-Pago, pois a cobrança é feita por meio da fatura VIVO. Esses dois planos não estão disponíveis para contratação por meio da área específica para cliente VIVO no Site Atma.

## O que são os planos Atma Premium Fidelizados via Vivo?

Disponíveis somente para clientes Controle e Pós-Pago da Vivo, os planos Semestral e Anual Fidelizados são um tipo de contrato no qual o cliente se compromete a permanecer com o serviço contratado por um determinado período.

- *Qual a vantagem dos planos fidelizados?*

Ao contratar serviço Atma Premium Fidelizado, clientes Controle e Pós-Pago da Vivo podem realizar o pagamento do plano (Semestral ou Anual) parceladamente e sem precisar comprometer o limite de seu cartão de crédito, pois a cobrança acontece diretamente pela fatura VIVO.

- *Há multa por quebra de contrato dos planos fidelizados?*

Sim, há multa quando um contrato fidelizado (Semestral ou Anual) é quebrado, conforme Termos & Condições de contratação e uso.

## Como funciona o pagamento da multa de um Plano Semestral ou Anual Fidelizado via Vivo?

Caso o cliente escolha cancelar a assinatura com um plano fidelizado em vigor, deverá pagar 50% de multa. O cálculo é feito com base no Plano Premium Fidelizado contratado e a quantidade de parcelas restantes do contrato, por exemplo:

- Plano Premium Anual Fidelizado: caso o cliente tenha efetuado o pagamento de 6 parcelas e decida cancelar o serviço, deverá pagar uma multa que representa 50% do total das 6 parcelas restantes.

### Existem planos sem fidelidade?

Sim, no momento, o cliente pode contratar os Planos Premium Mensal, Semestral ou Anual sem fidelização por meio da App Store (Apple) e Google Play Store (Google), ou especificamente o Plano Premium Mensal disponível nos canais VIVO. Os planos são vendidos conforme abaixo:

#### Lojas Apple e Google:

- **Atma Premium Mensal:** R\$ 16,90/mês (à vista). Pagamento via cartão de crédito.
- **Atma Premium Semestral:** R\$ 59,90/semestre (à vista). Pagamento via cartão de crédito.
- **Atma Premium Anual:** R\$ 104,90/ano (à vista). Pagamento via cartão de crédito.

#### Canais Vivo:

- **Atma Premium Mensal:** R\$ 24,90/mês (à vista). Pagamento via fatura VIVO ou consumo de crédito pré-pago.

### Como posso cancelar o serviço Atma?

O cancelamento deverá ser feito no canal correspondente da contratação e apenas por ele, ou seja, para cancelar o serviço, é preciso seguir conforme descrito abaixo:

- **Cancelamento via Vivo:** basta enviar um SMS com a palavra SAIR para o número 6100. O cliente também pode gerenciar sua assinatura por meio do app Vivo: <https://app.vivo/gestao>
- **Cancelamento via Apple Store:** Clique em “Ajustes”, em seguida em “ID Apple, iCloud, Mídia e Compras”, clique em “Assinaturas”, selecione o app Atma, selecione a opção “Cancelar Assinatura” e “Confirmar”.
- **Cancelamento via Google Play:** abra o aplicativo Play Store, à esquerda clique em “minhas assinaturas”, selecione a assinatura que você deseja cancelar, clique em “gerenciar”, “Cancelar Assinatura” e “Confirmar”.

## DICAS E SOLUÇÕES DE PROBLEMAS

### Posso configurar o serviço para economizar na franquia de dados?

Sim, em “perfil”, “configurações”, “uso de dados” você pode definir se deseja fazer o download das meditações com a franquia de dados ou somente em rede wi-fi.

### Não recebi o SMS para realizar login. O que fazer?

Caso não receba o SMS necessário para efetuar login no app na primeira tentativa, o usuário poderá repetir a ação dentro da janela de 90 segundos.

Dicas que podem ser úteis:

- Verifique se há sinal de rede móvel disponível na sua localização.
- Verifique se o número de celular foi informado corretamente.
- Verifique se o smartphone está em modo avião. Se estiver, desative a opção.

Não recebeu o código após 2 tentativas? Entre em contato com a equipe Atma por meio do e-mail [atma.br@telefonica.com](mailto:atma.br@telefonica.com).

## Como posso receber e-mails do Atma?

Nossos usuários recebem novidades, como atualizações do app e datas de lives e aulas avançadas, além de comunicações ricas. Para não perder nada, confirme em um dos seguintes caminhos no app:

- **Aba Início:** uma caixa para inclusão de e-mail estará disponível na tela principal do app. Basta incluir o seu melhor e-mail e confirmar.
- **Aba Perfil:** clique em “Meus Dados” e adicione o seu e-mail na área correspondente.

Cadastrou o e-mail e ainda não recebe as comunicações? Entre em contato com o Atma por meio dos canais abaixo.

## CONTATO

### Qual a melhor forma de entrar em contato com a equipe Atma?

Em caso de problemas ou dúvidas adicionais, entre em contato com a equipe Atma por meio dos seguintes canais:

- **E-mail:** [atma.br@telefonica.com](mailto:atma.br@telefonica.com)
- **Instagram:** envie uma mensagem para [@atma.vc](https://www.instagram.com/atma.vc)