

TERMO E CONDIÇÕES DE USO – ESPECÍFICO PARA ASSINANTES VIVO

Estes Termos e Condições de Uso são aplicáveis aos Clientes que contrataram os serviços de música do **Tidal** (“Serviços”) com a **TELEFONICA BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376, bairro Cidade Monções, CEP 04571-936, São Paulo – SP, e por sua filial, com sede na Av. Marcos Pentead de Ulhoa Rodrigues, s/n – Lote 06 e 07B, Parte, bairro Tamboré, CEP 06543-001, Santana de Parnaíba – SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0135-74, denominada simplesmente “VIVO” (“Termos de Uso para Clientes VIVO”) e são complementares aos TIDAL – TERMOS E CONDIÇÕES DE USO, denominado como “Termos de Uso”.

Em caso de conflito entre os Termos de Uso e os Termos de Uso para Clientes VIVO, este último prevalecerá.

I – Descrição dos Serviços

O TIDAL oferece os Serviços descritos nos Termos de Uso.

Ao contratar os Serviços com a VIVO, serão aplicáveis os preços e condições estabelecidas nestes Termos de Uso para Clientes VIVO.

A sua assinatura será renovada automaticamente semanalmente ou mensalmente, de acordo com a sua opção contratada.

II - Valor dos Serviços:

Ao contratar os Serviços junto à VIVO, a cobrança da sua assinatura será automática e realizada: (a) em sua conta de telefone, quando você tiver uma conta de celular pós-pago, ou (b) mediante desconto de seus créditos, quando você tiver uma conta de celular pré-pago.

Qualidade	Nome da Oferta	Preço (R\$)	Frequência	Período degustação
Normal	TIDAL semanal	4,99	semanal	7 dias, uma única vez por cliente
Normal	TIDAL mensal 1 dispositivo*	14,99	mensal	0
Normal	TIDAL semanal***	4,99	semanal	30 dias, uma única vez por cliente
HI-FI	TIDAL semanal - HI-FI	9,99	semanal	7 dias, uma única vez por cliente
Normal	Tidal Mensal 3 devices	15,99	mensal	60 dias, uma única vez por cliente
Normal	Tidal Mensal 3 devices**	15,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente
Normal	Tidal Familia 3 devices**	25,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente
Normal	Tidal Estudante 3 devices**	7,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente
HI-FI	Tidal Mensal 3 devices - HI-FI**	31,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente
HI-FI	Tidal Familia 3 devices - HI-FI**	51,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente
HI-FI	Tidal Estudante 3 devices - HI-FI**	15,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente
Normal	TIDAL mensal 3 dispositivos - Try&Buy 30 dias (iTunes Store)	15,99	mensal	30 dias, uma única vez por cliente
Normal	TIDAL mensal 3 dispositivos - Try&Buy 60 dias****	15,99	mensal	60 dias, uma única vez por cliente

*Oferta disponibilizada para usuários com data de assinatura até junho de 2018.

*** Plano Exclusivo para Pré-Pago com assinatura via Canal de Recarga.

**** De 01/04/2020 à 15/05/2020 será disponibilizada uma oferta gratuita do Tidal. Os clientes que assinarem terão direito a 60 dias grátis. Para assinar essa oferta, o cliente deverá enviar um SMS com a palavra TDX para 1010. Caso o cliente não cancelar o serviço, ele será automaticamente cancelado no final do período de 60 dias.

Condição Promocional exclusiva para assinantes VIVO VALORIZA:

Qualidade	Oferta Exclusiva VIVO VALORIZA	Período degustação	Período Promocional - Preço (R\$)	Preço Após 6 Meses (R\$)	Frequência
HI-FI	Mensal (3 dispositivos Valoriza)	90 dias	3 meses grátis + 3 meses por R\$19,99/Mês	31,99/Mês	Mensal

Condição Promocional exclusiva para assinantes MEU VIVO:

Qualidade	Oferta Exclusiva VIVO VALORIZA	Período degustação	Período Promocional - Preço (R\$)	Preço Após 6 Meses (R\$)	Frequência
Normal	Mensal (3 dispositivos Valoriza)	90 dias	3 meses grátis + 3 meses por R\$9,99/Mês	15,99/Mês	Mensal

Condição Promocional exclusiva para Ex-Assinantes TIDAL/VIVO:

Qualidade	Oferta Exclusiva para Ex-Assinantes	Período degustação	Período Promocional - Preço (R\$)	Preço Após Período Promocional (R\$)	Frequência
Normal	Mensal (3 dispositivos)	0 dias	3 meses por R\$ 1,99/Mês	15,99/Mês	Mensal
Normal	Mensal Estudante (3 dispositivos)	0 dias	3 meses por R\$ 0,99/Mês	7,99/Mês	Mensal
Normal	Mensal Família (3 dispositivos x usuário)	0 dias	3 meses por R\$ 2,99/Mês	25,99/Mês	Mensal
Hi-Fi	Mensal (3 dispositivos)	0 dias	3 meses por R\$ 3,99/Mês	31,99/Mês	Mensal
Hi-Fi	Mensal Estudante (3 dispositivos)	0 dias	3 meses por R\$ 1,99/Mês	15,99/Mês	Mensal
Hi-Fi	Mensal Família (3 dispositivos x usuário)	0 dias	3 meses por R\$ 5,99/Mês	51,99/Mês	Mensal
Normal	Semanal (3 dispositivos)	0 dias	1 mês por R\$ 0,99/semana	4,99/Semana	Semanal
Hi-Fi	Semanal (3 dispositivos)	0 dias	1 mês por R\$ 1,99/semana	9,99/Semana	Semanal

Condição Promocional exclusiva para Pré-Pago (Canal de Recarga)

Qualidade	Oferta Exclusiva para Ex-Assinantes	Período degustação	Período Promocional Preço (R\$)	Preço Após Período Grátis (R\$)	Frequência
Normal	Semanal (3 dispositivos)	30 dias	-	4,99/Semana	Semanal

1. Definições:

1.1 Qualidade Hi-Fi

Refere-se a Tecnologia FLAC ou Loss Less (Free Lossless Audio Codec ou Codec Livre de Áudio Sem Perdas) que mantém a qualidade do som mesmo depois da compreensão do áudio. Dessa forma, a qualidade do som pode chegar a 1411kbps.

1.2 Qualidade Normal

Refere-se a Tecnologia AAC e a qualidade de som pode chegar a 320Kbps.

1.3 Ofertas 1 dispositivo / 3 dispositivos

Refere-se ao uso dos Serviços no modo offline. Na oferta 1 dispositivo, você pode utilizar os Serviços no modo online ou offline em apenas 1 (um) dispositivo. Na oferta 3 dispositivos, você pode utilizar os Serviços no modo online em apenas 1 (um) dispositivo, mas pode utilizar os Serviços no modo offline em até 3 dispositivos.

III - Contratação e cancelamento:

1. Para contratar os Serviços junto à VIVO, você deve enviar uma mensagem com a palavra TIDAL para o número 1010. Ao escolher a oferta desejada, você receberá uma mensagem para confirmar a assinatura e você deverá responder a mensagem com a palavra SIM.
2. Você deverá informar um número de celular a ser utilizado para sua identificação e cadastro na plataforma Tidal, assim como para receber mensagens e comunicações relacionadas ao seu cadastro. Você deverá também criar uma senha, sendo inteiramente responsável pela sua confidencialidade, bem como de qualquer atividade que ocorra no âmbito de seu cadastro.
3. As informações da sua conta de usuário são protegidas por senha para a sua segurança e privacidade.
4. A contratação dos Serviços somente poderá ser realizada pelo titular da conta de telefone da VIVO ou seu representante devidamente autorizado. A contratação será realizada por meio do dispositivo móvel que tenha conexão com a VIVO. Assim, a VIVO não se responsabiliza e/ou realiza qualquer confirmação da identidade daquele que está em posse do dispositivo móvel da VIVO e realiza a solicitação da assinatura dos Serviços.
5. Em qualquer caso, para cancelar os Serviços, você deverá enviar uma mensagem SMS com a palavra SAIR para o número 1010 ou entrar em contato com a VIVO por telefone no número *8486.
6. Se, por qualquer motivo, você cancelar seu contrato com a VIVO ou a sua assinatura aos Serviços durante o prazo de vigência do seu contrato junto à VIVO, você não terá direito à devolução e/ou restituição dos já efetivamente valores pagos pelos Serviços.

7. Para fins de evitar fraude e danos a terceiros, ao contratar os Serviços você receberá uma senha, via SMS, no celular requisitante, para acesso do Serviço através do website e/ou aplicativo. Esta senha deverá ser informada no ato da confirmação da aquisição dos Serviços através da respectiva página web ou celular.
8. O período promocional para degustação inicia a partir do primeiro dia da sua primeira assinatura.
9. Em caso de interrupção da sua assinatura por motivo de inadimplemento em prazo igual ou superior a 60 (sessenta) dias ou ausência de créditos suficientes para pagamento da sua Assinatura, seu cadastro será cancelado e/ou suspenso sem aviso ou notificação prévia e/ou por escrito.
10. Caso você não tenha saldo suficiente para pagamento total da assinatura semanal ou mensal, a VIVO poderá, a seu exclusivo critério, realizar a renovação dos Serviços pela quantidade de dias proporcionais ao que o saldo permitir.

IV - Exclusão de garantias e de responsabilidade

11. Em decorrência de questões operacionais, de terceirização de serviços, os Serviços estão sujeitos a eventuais problemas de interrupção, falha técnica, ou indisponibilidade de funcionamento temporário. Quando for razoavelmente possível, o portal advertirá previamente as interrupções do funcionamento do portal e dos serviços aos seus usuários.
12. VIVO se exime, com toda a extensão permitida pelo ordenamento jurídico, de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer da falta de disponibilidade ou de continuidade do funcionamento do portal e dos Serviços, à defraude da utilidade que os usuários possam ter atribuído ao portal e aos Serviços, à eventual falha do portal e dos Serviços e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, às falhas de acesso às distintas páginas web que compõem o portal ou em que se prestam os Serviços.
13. A VIVO trata apenas os seus dados pessoais necessários para execução do contrato, ou seja, para validar o cadastro junto ao PARCEIRO ou viabilizar o pagamento, se for o caso. Para mais informações sobre privacidade e proteção de dados, acesse o site da Vivo. Caso existam outros tratamentos de dados pessoais que sejam realizados no aplicativo, estes serão de inteira responsabilidade do PARCEIRO.

V- Disposições Gerais

14. Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento através do telefone *8486 Central de Relacionamento - direto de um telefone VIVO ou através do seu VIVO Móvel Central de Relacionamento - Direto de aparelhos TDD, apoio deficientes auditivos: 142;
15. Estes Termos de Uso para Clientes VIVO são celebrados por tempo indeterminado.
16. A partir da sua assinatura dos Serviços dispostos nestes Termos de Uso para Clientes VIVO, você concorda e autoriza expressamente o envio, pela VIVO, de todo e qualquer tipo de comunicação via SMS e e-mail, incluindo newsletters promocionais e mensagens de empresas.
17. É de sua inteira responsabilidade:

- a) providenciar o seu próprio acesso à Internet e pagar todas as taxas de serviço eventualmente cobradas por terceiros com relação a tal acesso;
- b) providenciar todo o equipamento necessário para efetuar sua conexão à Internet, incluindo, mas não se limitando, a um computador e um modem;
- d) efetuar seu próprio cadastro no site ou celular, responsabilizando-se pela correção e veracidade dos dados informados, assim como pela guarda de sua senha de acesso;
- e) manter o ambiente de seu computador seguro, com uso de ferramentas disponíveis como antivírus e firewall, entre outras, atualizadas, de modo a contribuir na prevenção de riscos eletrônicos do seu lado.

18. Eventuais divergências serão dirimidas perante o foro do seu domicílio.

DÚVIDAS

O que é o TIDAL?

O TIDAL é uma plataforma global de música e entretenimento, que oferece um serviço de distribuição digital de música que combina áudio e vídeo em alta definição.

Você pode escutar milhões de músicas e assistir a vídeos, e tem acesso a conteúdos exclusivos como álbuns, vídeos e shows.

Também é possível baixar suas músicas preferidas e ouvi-las mesmo quando não estiver conectado na internet. Além disso você também pode criar suas próprias playlists e compartilhar com os amigos nas redes sociais.

Baixei o aplicativo para meu smartphone (iOS, Android).

Agora como consigo meu login e senha?

Para usar o aplicativo no seu smartphone (iOS, Android), você precisa ser assinante do TIDAL. Ao assinar o TIDAL, você receberá o login e senha por SMS, de forma que seu login será o número da sua linha. Você pode resgatar a sua senha a qualquer momento, basta clicar em 'Esqueci a minha senha'.

Você também pode assinar diretamente pelo aplicativo, basta acessar o aplicativo, colocar o número da sua linha, colocar um código que irá receber por SMS, definir e confirmar senha e por fim escolher o plano.

Como faço para contratar o serviço TIDAL?

Você pode contratar pela Vivo App Store, no site da Vivo ou por SMS:

- Para assinar pela Vivo App Store. clique em ASSINAR. Você receberá um SMS com um código para inserir na página e confirmar a assinatura
- Para assinar por SMS envie a palavra TIDAL para 1010 e você receberá um SMS com opções de ofertas para assinatura. Ou envie a palavra chave correspondente a oferta desejada (tabela abaixo) para o número 1010.

Planos e valores:

Qualidade	Nome da Oferta	Preço (R\$)	Frequência	Período degustação	Palavra Chave
Normal	TIDAL semanal	4,99	semanal	7 dias, uma única vez por cliente	TDA
Normal	TIDAL mensal 1 dispositivo*	14,99	mensal	0	-

HI-FI	TIDAL semanal - HI-FI	9,99	semanal	7 dias, uma única vez por cliente	THA
Normal	Tidal Mensal 3 devices**	15,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente	GTM
Normal	Tidal Família 3 devices**	25,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente	GTF
Normal	Tidal Estudante 3 devices**	7,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente	GTE
HI-FI	Tidal Mensal 3 devices - HI-FI**	31,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente	GMH
HI-FI	Tidal Família 3 devices - HI-FI**	51,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente	GFH
HI-FI	Tidal Estudante 3 devices - HI-FI**	15,99	mensal	90 dias, uma única vez por cliente	GEH
Normal	TIDAL mensal 3 dispositivos - Try&Buy 30 dias (iTunes Store)	15,99	mensal	30 dias, uma única vez por cliente	-
Normal	Tidal Monthly 3 devices	15,99	mensal	60 dias, uma única vez por cliente	TDH
Normal	TIDAL mensal 3 dispositivos - Try&Buy 60 dias ***	15,99	mensal	60 dias, uma única vez por cliente	TDX

*Oferta disponibilizada para usuários com data de assinatura até junho de 2018.

**Oferta válida a partir do dia 26/09/2018.

*** Plano disponível até 15/maio/2020

Planos e Valores Promocionais* para Ex-Assinantes TIDAL/VIVO:

Qualidade	Nome da Oferta	Preço (R\$)	Preço Após Período Promocional (R\$)	Frequência	Período degustação	Palavra Chave
Normal	Mensal (3 dispositivos)	3 meses por R\$ 1,99/Mês	15,99/Mês	Mensal	0 Dias	
Normal	Mensal Estudante (3 dispositivos)	3 meses por R\$ 0,99/Mês	7,99/Mês	Mensal	0 Dias	
Normal	Mensal Família (3 dispositivos x usuário)	3 meses por R\$ 2,99/Mês	25,99/Mês	Mensal	0 Dias	
Hi-Fi	Mensal (3 dispositivos)	3 meses por R\$ 3,99/Mês	31,99/Mês	Mensal	0 Dias	
Hi-Fi	Mensal Estudante (3 dispositivos)	3 meses por R\$ 1,99/Mês	15,99/Mês	Mensal	0 Dias	
Hi-Fi	Mensal Família (3 dispositivos x usuário)	3 meses por R\$ 5,99/Mês	51,99/Mês	Mensal	0 Dias	
Normal	Semanal (3 dispositivos)	1 mês por R\$ 0,99/semana	4,99/Semana	Semanal	0 Dias	
Hi-Fi	Semanal (3 dispositivos)	1 mês por R\$ 1,99/semana	9,99/Semana	Semanal	0 Dias	

*Os Planos Promocionais são sujeitos a elegibilidade, sazonalidade e canal de assinatura.

Planos e Valores Promocionais para assinantes VIVO VALORIZA:

Qualidade	Nome da Oferta	Período Promocional - Preço (R\$)	Preço Após 6 Meses (R\$)	Frequência	Período degustação
HI-FI	Mensal (3 dispositivos Valoriza)	3 meses grátis + 3 meses por R\$19,99/Mês	31,99/Mês	Mensal	90 dias

Condição Promocional exclusiva para assinantes MEU VIVO:

Qualidade	Oferta Exclusiva VIVO VALORIZA	Período Promocional - Preço (R\$)	Preço Após 6 Meses (R\$)	Frequência	Período degustação
Normal	Mensal (3 dispositivos Valoriza)	3 meses grátis + 3 meses por R\$9,99/Mês	15,99/Mês	Mensal	90 dias

Planos e valores Promocionais* para Pré-Pago (Canal de Recarga):

Qualidade	Nome da Oferta	Preço (R\$)	Preço Após Período Grátis (R\$)	Frequência	Período degustação	Palavra Chave
Normal	Semanal (3 dispositivos)	4,99/Semana	4,99/Semana	Semanal	30 Dias	VIVO30DIAS

*Os Planos Promocionais são sujeitos a elegibilidade, sazonalidade e canal de assinatura.

Todas as assinaturas são renovadas automaticamente e o período de gratuidade é válido somente para a primeira assinatura.

Assinantes pré-pago ou controle caso não possuam crédito suficiente para a renovação da assinatura, ela poderá ser parcial, com cobrança proporcional ao período de dias entregues.

De 01/04/2020 à 15/05/2020 será disponibilizada uma oferta gratuita do Tidal. Os clientes que assinarem terão direito a 60 dias grátis. Para assinar essa oferta, o cliente deverá enviar um SMS com a palavra TDX para 1010. Caso o cliente não cancelar o serviço, ele será automaticamente cancelado no final do período de 60 dias.

Como posso cancelar o serviço TIDAL?

Basta enviar um torpedo SMS com a palavra SAIR de seu Vivo para o número 1010

O serviço está disponível para meu telefone celular?

O Serviço TIDAL está disponível para smartphones com sistema operacional iOS e Android.

Qual será meu nome de usuário para acessar o serviço?

O número do seu celular Vivo com o DDD será seu usuário.

Posso alterar minha senha?

Sim, após o primeiro acesso você pode modificar sua senha através do menu Minha Coleção > Botão de configurações > Clicar em nome de usuário > Mudar Senha.

Posso baixar músicas para o meu celular?

Sim, você pode baixar músicas no aplicativo e criar playlists, porém ela só poderá ser tocada através dele. Para ouvi-la, é necessário estar com a assinatura do serviço em dia.
Você pode baixar músicas e ouvi-las mesmo quando não estiver conectado na internet.

Posso usar a música que baixei como toque de campainha do meu celular?

Não, as músicas baixadas poderão apenas ser tocadas dentro do aplicativo. Você poderá acessar estas músicas quando estiver em modo offline.

Como funciona o Plano Família?

No plano família o titular da assinatura poderá adicionar mais 5 subcontas para usar o serviço. O titular deve ser um assinante Vivo e assinar com seu número Vivo. Já as subcontas serão adicionadas via e-mail.

Como faço para adicionar e gerenciar as contas no meu plano família?

Após assinar o plano família, ao entrar no app você verá um pop up sugerindo que você realize o cadastro das subcontas. Ao clicar nesse pop up, você será direcionado à tela de cadastro.

Você pode adicionar até 5 (cinco) subcontas que ficarão vinculadas à sua assinatura. Cada subconta terá um login e senha independentes.

Para fazer a gestão das subcontas (membros familiares), você deve seguir os passos:
Minha coleção > Ícone de ajustes (engrenagem) > Assinatura > Configurações de notificações > Botão de menu > TIDAL família.

Você poderá adicionar ou remover membros.

Para adicionar, basta ir em “Adicionar membro familiar”, inserir nome, sobrenome e e-mail da pessoa. Ela receberá por e-mail um usuário e senha, os quais deverá utilizar para realizar login no serviço.