

## FAQ CONTROLE MÚSICA - TIDAL

### 1. Como faço para ativar o serviço TIDAL do meu plano Controle Música?

No momento em que você assina o Vivo Controle Música, o TIDAL automaticamente cria uma conta para você com o número de telefone associado ao seu plano Controle.

Você vai receber um SMS com as informações que deverá inserir para fazer o login na sua conta TIDAL. Assim que você fizer o login, já pode começar a ouvir música!

### 2. Qual assinatura TIDAL está inclusa no plano Vivo Música?

No plano Controle Música a assinatura TIDAL inclusa é a HiFi (Individual) de R\$15,99. Com a assinatura HiFi, você tem acesso a:

- Qualidade de som HiFi (Até 1411 kbps)
- Mais de 80 milhões de músicas
- Mais de 350 mil vídeos
- Sem anúncios
- Ouça offline sem limite de pulos
- TIDAL Connect (ouça música em qualidade HiFi em seus dispositivos compatíveis)
- Minha Atividade (acompanhe e compartilhe seus plays)
- Playlists com curadoria especializada

### 3. Eu já tenho uma conta TIDAL paga por outro meio de pagamento fora da Vivo. Como faço para vincular minha conta com meu plano Controle Música?

### 4. Eu já tenho uma conta TIDAL que assinei pela Vivo. Como faço para vincular minha conta com meu plano Controle Música?

### 5. Eu era assinante TIDAL por meio da Vivo, mas usava outro meio de pagamento e cancelei para ativar minha nova assinatura pelo Controle Música. Vou perder meu histórico de músicas?

Se sua conta TIDAL anterior era vinculada ao seu número de telefone Vivo, mas você usava um método de pagamento diferente, ao fazer a ativação do TIDAL por meio do Controle Música, seu método de pagamento será automaticamente alterado. Nesse caso, seu histórico de músicas será mantido.

### 6. Já ativei minha conta TIDAL do meu plano Controle Música, mas ainda estou com problemas para acessar minha conta TIDAL.

Para qualquer problema ao acessar seu serviço TIDAL, entre em contato com o suporte do app pelo link: <https://support.tidal.com/hc/pt-br/requests/new>

### 7. Tenho dúvidas sobre a cobrança da assinatura TIDAL na conta do meu plano Controle Música. Como resolvo?

- A cobrança da assinatura TIDAL inclusa em seu plano Vivo aparecerá na seção de “serviços contratados” de sua conta, com o valor de R\$15,99.

- Para demais dúvidas sobre cobrança do TIDAL na conta de seu plano Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento Vivo (\*8486) ou acesse [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

**8. Meu plano Controle Música tem permanência mínima de 12 meses?**

Não, você tem a liberdade de mudar de plano ou cancelar quando quiser.

**9. O que acontece com a minha conta do TIDAL se eu trocar/cancelar meu plano Controle Música?**

Se você trocar/cancelar seu plano Controle Música você perderá o acesso e a conta do TIDAL que foram criados. Caso queira continuar sendo assinante do TIDAL você terá que contratar novamente o serviço de forma avulsa.

**10. O uso do aplicativo TIDAL será descontado da internet no meu plano Controle Música?**

Seu plano Controle Música possui internet exclusiva e ilimitada para usar com o aplicativo TIDAL (Web e App). O acesso a links externos será descontado de sua franquia principal do plano.

A lista de serviços participantes neste pacote poderá ser modificada em razão da exclusão ou inclusão de parceiros provedores de conteúdo com características semelhantes, que demonstrarem interesse em fazer parte do pacote.

**11. Não quero mais o TIDAL que está em meu plano Vivo Controle. Posso cancelar somente o serviço?**

Não, para isso será necessário trocar para outro plano que não tenha o serviço. Veja opções de planos em [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)

**12. Como posso entrar em contato com o suporte ao cliente do TIDAL?**

Para entrar em contato com o suporte do TIDAL, acesse o link: <https://support.tidal.com/hc/pt-br/requests/new>

**13. O que é o TIDAL?**

O TIDAL é uma plataforma global de streaming de música que aproxima os fãs dos artistas com experiências únicas e a melhor qualidade de som. Obtenha a melhor experiência musical com uma biblioteca de mais de 80 milhões de músicas e 350 mil vídeos.

**14. Antes do TIDAL, eu usava outro aplicativo de streaming de música, posso transferir minhas playlists e músicas favoritas para o TIDAL?**

Sim! Transferir as suas músicas para o TIDAL nunca foi tão fácil.

Você pode fazer isso por meio do [TuneMyMusic](#) ou do [Soundiiz](#). É só clicar em um dos links e seguir o passo-a-passo.

**15. O que é HiFi?**

Som de alta fidelidade (HiFi): 1411 kbps ou 16 bits / 44,1 kHz

O som de alta fidelidade consiste em arquivos de música não compactados. Ao contrário de outros serviços de streaming, que dependem de arquivos MP3 compactados que diminuem a qualidade do som, o TIDAL HiFi usa o FLAC, um formato de streaming mais robusto e realista. O FLAC oferece áudio em sua forma mais pura.

Com a assinatura TIDAL HiFi, você pode escutar milhões de músicas em alta fidelidade e sem perda de qualidade, com qualidade de CD. Você ouve as músicas da maneira que os artistas pretendiam que seu conteúdo fosse ouvido.

**16. Quanto espaço os arquivos de áudio TIDAL HiFi ocupam quando baixados no meu celular?**

Isso vai depender da qualidade de áudio que você escolher baixar as músicas. Os arquivos sem perda de qualidade ocupam mais espaço. Abaixo estão alguns exemplos de tamanhos de arquivo para uma música de 3:30 minutos de acordo com a qualidade baixada:

- Normal - 2,5 MB
- Alto - 8,4 MB
- HiFi - 20 MB

#### **17. Como criar playlists no TIDAL?**

No seu aplicativo TIDAL, acesse 'Minha Coleção', depois clique em 'Playlists', depois em 'Criar...' e 'Criar Playlist'. Escolha um nome para a sua playlist e clique em 'Criar'.

Para adicionar uma música à uma de suas playlists, abra a música que deseja adicionar, selecione o ícone '...' e depois clique em 'Adicionar à playlist'. Escolha a playlist a que deseja adicionar a música e pronto!

#### **18. Como alterar a qualidade de som do meu app TIDAL?**

Para alterar a qualidade do som no seu app TIDAL, acesse 'Minha Coleção' e clique em 'Configurações'. Arraste para baixo e selecione 'Transmissão' para gerenciar sua qualidade de som. Com uma assinatura HiFi, você poderá selecionar entre as três opções abaixo:

- Normal - Uso reduzido de dados para conexões mais lentas.
- Alta - Melhor equilíbrio entre o uso de dados e a qualidade do som.
- HiFi - Qualidade de CD sem perda de qualidade