

FAQ – Amazon Prime

O que é o Amazon Prime?

O Amazon Prime é uma assinatura que inclui frete grátis em produtos elegíveis e acesso a filmes, séries, música, eBooks, jogos e ofertas exclusivas.

Os benefícios de compra e entrega incluem:

1. Entrega expressa grátis para todos os estados do Brasil, sem valor mínimo de compra, em produtos **elegíveis** para o Amazon Prime. A entrega expressa grátis tem prazo de entrega a partir de 2 dias úteis, dependendo da sua localização.
2. Entrega padrão grátis para todo o Brasil, sem valor mínimo de compra, em milhões de produtos **elegíveis**.

Os benefícios de entretenimento incluem:

1. **Prime Video:** Acesso a filmes e séries, incluindo Amazon Originals premiados. Membros Prime podem assistir na TV, no console de videogame, no tablet, no celular ou na Web. Podem também assistir online ou baixar para assistir offline.
2. **Prime Music:** Acesso a mais de 2 milhões de músicas. Membros Prime podem reproduzir as músicas em seu aparelho preferido, de qualquer lugar, em modo online ou offline, e trocar de música quantas vezes quiser.
3. **Prime Reading:** Acesso a centenas de eBooks, incluindo ficção e não ficção, revistas e muito mais, sem custo adicional. Membros Prime podem lê-los no seu dispositivo Kindle ou nos aplicativos gratuitos de leitura Kindle para desktop, tablets e smartphones iOS e Android.
4. **Twitch Prime:** Os usuários do Twitch.tv que vinculam sua conta do Amazon Prime aproveitam sem custo adicional uma seleção de jogos todo mês, acesso a loot de jogos, uma assinatura em um canal da Twitch por mês, um conjunto amplo de cores e emotes para chat, um selo de chat exclusivo e muito mais.

Para mais informações, acesse:

<https://www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html?nodeId=201910360>

- 1) Qual é o valor da assinatura? Há algum período grátis?

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

Nome da Oferta	Preço (R\$)	Frequência	Período degustação
Amazon Prime	9,90	Mensal	30 dias, uma única vez por Cliente

- 2) Como faço para ativar o Amazon Prime que comprei pela Vivo?

R: Após a compra do serviço, você receberá alguns SMS e um deles contém um link para você clicar - [Vivo.tl/loginamazon](https://vivo.tl/loginamazon) - e criar sua conta Amazon Prime. Em breve, será possível fazer ativação pelo Meu Vivo também, no menu Meus Apps.

- 3) Eu já tenho uma conta Amazon Prime paga por outro meio de pagamento. Como faço para vincular minha conta agora que comprei o produto avulso através da Vivo?
- I. Você pode manter a sua assinatura anterior e criar uma conta nova para utilizar o serviço Amazon Prime avulso comprado pela Vivo. Basta fazer o logout de sua conta existente e criar uma nova conta utilizando seu número de celular Vivo ou um novo e-mail, que você pode criar exclusivamente para Amazon Prime.
 - II. Caso não queira ficar com duas assinaturas, você deve solicitar o cancelamento de sua assinatura atual do Amazon Prime. Uma vez que sua assinatura Amazon Prime é cancelada, você poderá ativar o serviço Amazon Prime através do link enviado por SMS e usar o seu e-mail anterior ou usar o seu número de celular Vivo para se logar.
 - III. Se você não fizer esse cancelamento de assinatura anterior e fazer uma nova ativação, você continuará pagando uma conta Amazon Prime avulsa duas vezes, uma pelo meio de pagamento com Amazon Prime e outro pagamento com a Vivo.
- 4) Eu já tenho uma conta Amazon Prime cobrada por outro meio de pagamento. Ao ativar Amazon Prime pela Vivo, vou perder meu histórico de compras, filmes, músicas etc.?

R: Sim, por se tratar de um novo usuário e uma conta nova, você perde histórico e os filmes salvos em "minha lista" da conta anterior. A conta nova e a antiga não tem nenhum vínculo.

- 5) Quem pode assinar o Amazon Prime?

R: Para assinar, basta você ter uma linha Vivo pré, pós ou controle (pessoa física).

- 6) Como faço para assinar o Amazon Prime?

- I. Para clientes com celular Vivo: você deve enviar uma mensagem SMS com a palavra AMAZON para o número 1060. Em seguida você receberá uma mensagem para confirmar a assinatura e você deverá responder à mensagem com a palavra SIM.
- II. O Cliente não deve possuir débito (valor vencido e não pago) junto a VIVO no momento da contratação do Serviço.
- III. A contratação do serviço somente poderá ser realizada pelo titular da fatura do celular da VIVO ou seu representante devidamente autorizado. No caso de contratação pela central de atendimento, todos os dados do cliente são validados pelo atendente. Em outros canais de venda. A Vivo não se responsabiliza e/ou realiza confirmação de identidade daquele que está em posse de celular Vivo.

7) Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar o serviço?

R: A confirmação da assinatura do serviço será realizada após ativação da conta do cliente pelo endereço: vivo.tl/loginamazon. Após ativação, você está apto para utilizar o serviço

8) A renovação da minha assinatura irá acontecer automaticamente?

R: Sim, a renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais ser assinante do serviço, é necessário fazer o cancelamento

9) Como posso cancelar o serviço?

R: Para cancelar a assinatura do serviço no caso de clientes com celular Vivo, o mesmo deverá enviar uma mensagem SMS com a palavra SAIR para o número 1060 ou entrar e contato com a VIVO por telefone no número *8486 ou 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição. O serviço será interrompido na data do encerramento do período pago pelo Cliente, sem a opção de pró-rata.

No caso de cancelamento pelo cliente de seu celular contratados junto à VIVO, a assinatura do serviço será automática e imediatamente cancelada, não tendo o Cliente direito à devolução e/ou restituição dos valores já pagos pelo Serviço.

10) Se eu cancelar, perco o acesso ao serviço imediatamente?

R: Não. O serviço continuará ativo até o final do ciclo contratado.

11) Há um canal de contato direto em caso de dúvidas?

R: Caso você tenha outras dúvidas, favor entrar em contato com nosso departamento de atendimento ao cliente em 106 15.