

FAQ – Amazon Prime

1. 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 corese emotes para chat, um selo de chat exclusivo e muito mais.

Para mais informações, acesse:

<https://www.amazon.com.br/gp/help/customer>

2. Quem pode contratar Amazon Prime com a Vivo?

Clientes Pós-pago e Controle (pessoa física).

3. Qual é o valor da assinatura? Há algum período grátis?

Ao contratar o Serviço, a cobrança da sua assinatura será realizada automaticamente após o período de gratuidade. Para clientes Vivo Controle e Vivo Pós-pago, a cobrança é realizada direto na conta. Para clientes Vivo Pré-pago, a cobrança é realizada via desconto de saldo.

Nome da Oferta	Preço (R\$)	Frequência	Período de degustação
Amazon Prime	9,90	Mensal	90 dias, uma única vez por cliente. Válido apenas para a 1ª assinatura do serviço. Consulte elegibilidade.
Amazon Prime	9,90	Mensal	30 dias, uma única vez por cliente. Válido apenas para a 1ª assinatura do serviço.

--	--	--	--

4. **Como contratar Amazon Prime com 30 dias de gratuidade? Como ativo minha conta?**

O período de gratuidade é válido apenas para a 1ª contratação do serviço digital Amazon Prime. Caso você já possua o serviço contratado, pagará R\$9,90/mês sem direito ao período de gratuidade.

- **Contratar via Vivo App Store:**

1. Acesse vivo.tl/amazonprime
2. Insira seu número de celular Vivo e confirme com o código de segurança enviado via SMS.
3. Você receberá um SMS com o link vivo.tl/loginamazon para ativar sua conta.
4. Crie sua conta na Amazon e pronto!

- **Contratar via SMS:**

1. Envie um SMS com a palavra AMAZON para o número 1060.
2. Você receberá um SMS pedindo sua confirmação. Confirme sua assinatura enviando a palavra SIM.
3. Você receberá um SMS com o link vivo.tl/loginamazon para ativar sua conta.
4. Crie sua conta na Amazon e pronto!

5. **Como contratar a oferta com 90 dias de gratuidade? Quem pode contratar e como ativo minha conta?**

O período de 90 dias de gratuidade é válido apenas para a 1ª contratação do serviço digital Amazon Prime, para clientes aderentes as condições exclusivas de elegibilidade à oferta, descritas abaixo:

- **Contratação via loja online:** São elegíveis: Cliente Pré-pago que realizar uma migração para um plano Controle, com mensalidade igual ou superior a R\$39,90/mês; Cliente Controle que realiza um upgrade de plano Controle, passando para um plano com mensalidade igual ou superior a R\$39,90/mês; Novos clientes que aderirem a um plano Controle com mensalidade igual ou superior a R\$39,90/mês.

Após a contratação ou migração para o plano Controle, clientes elegíveis receberão por SMS e e-mail o processo para realizar a assinatura e ativação do serviço.

- **Contratação via Vivo Valoriza:** Válido para clientes Vivo das categorias Gold, Platinum e V no Programa de Relacionamento Vivo Valoriza. Para visualizar e resgatar o benefício disponível, siga o passo-a-passo:

1. Acesse o Vivo Valoriza através do app Meu Vivo;
2. Selecione a opção "Serviços Vivo" e, em seguida, selecione o benefício Amazon Prime;
3. Realize o resgate do benefício clicando no botão "Resgatar". Após o resgate, você será direcionado para a Vivo App Store para finalização da contratação;
4. Você receberá um SMS com o link vivo.tl/loginamazon para ativar sua conta.
5. Crie sua conta na Amazon e pronto!

6. 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?

- 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.
- 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.
- 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.

7. 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.?

Sim, por se tratar de um novo usuário e uma conta nova, você perde seu histórico de uso da sua conta Amazon Prime anterior. A conta nova e a antiga não tem nenhum vínculo.

8. Após a contratação, em quanto tempo posso começar a utilizar o serviço?

A confirmação da assinatura do serviço será realizada após ativação da conta do cliente pelo endereço: vivo.tl/loginamazon. Após ativação, você já pode utilizar o serviço!

9. Como cancelar o serviço?

• Cancelar via app Meu Vivo

1. Acesse o app Meu Vivo Móvel e faça o login com seu número de celular Vivo. Confirme com o código de segurança enviado via SMS
2. Na aba "Meu plano", acesse "Meus apps"
3. No serviço "Amazon Prime", clique na opção "Cancelar serviço". Confirme o cancelamento na opção "Quero cancelar".

• Cancelar via Vivo App Store:

1. Acesse a Vivo App Store: <https://www.appstore.vivo.com.br>
2. Clique em "Minhas compras"
3. Insira seu número de celular Vivo. Confirme com o código de segurança enviado via SMS

4. No serviço “Amazon Prime”, clique no símbolo “+” e, em seguida, clique em “Cancelar”. Confirme o cancelamento no botão “Cancelar serviço”.

- **Cancelar via SMS:** Envie palavra SAIR para o número 1060.

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?

- **Cancelamento durante o período de gratuidade:**

Caso realize o cancelamento durante o período de gratuidade, sua assinatura Amazon Prime e acesso ao serviço ficarão disponíveis até o final do período de gratuidade. No fim do período, sua assinatura será cancelada e você não será cobrado.

- **Cancelamento após período de gratuidade (assinatura já está sendo cobrada):**

Ao realizar o cancelamento do serviço, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada e tarifada em 01/01/20 por R\$9,90/mês e você cancelou no dia seguinte (02/01/20). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/02/20, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período, você não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

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

Caso você tenha outras dúvidas, entre em contato com nosso departamento de atendimento ao cliente em 106 15.

