

FAQ

Spotify Premium

Cliente Vivo Móvel

1) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO SPOTIFY PREMIUM?

A melhor maneira de contratar o SPOTIFY PREMIUM é através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

- [Vivo App Store](#)
- [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e iOS
- [Hub Serviços Digitais](#), no Portal Vivo

1. Contratando através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique na Tab APPS que aparece no topo do aplicativo
- II. Clique no App desejado para contratação
- III. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- IV. Clique em “assinar”
- V. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- VI. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

OBSERVAÇÃO: Caso não encontre o serviço/app desejado para contratação dentro do App Vivo, acesse a [Vivo App Store](#).

2. Contratando através da [VIVO APP STORE](#):

- I. Acesse a Vivo App Store através do seu desktop ou device móvel
- II. Clique no App desejado para contratação
- III. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- IV. Clique em “assinar”
- V. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- VI. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

OBSERVAÇÃO: Para facilitar a busca do app desejado para contratação, basta procurar no campo de pesquisa correspondente, no canto superior direito da página da Vivo App Store.

3. Contratando através do [HUB DE SERVIÇOS DIGITAIS](#):

- I. Acesse a página do Hub de Serviços Digitais, através do portal da Vivo na internet em www.vivo.com.br
- II. Clique em Produtos & Serviços, depois em Serviços Digitais
- III. Escolha seu aplicativo e clique em Confira
- IV. Após abertura do benefício dos serviços, você tem **duas opções**:

1. Assinar pela App Store, botão Assine Já

- a. Após clicar no confira, coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- b. Clique em “assinar”
- c. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- d. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

2. Assinar pelo WhatsApp, botão Assine Pelo WhatsApp

- a. Clique no botão correspondente, e você será direcionado para a jornada no aplicativo do WhatsApp
- b. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

2) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO SPOTIFY PREMIUM?

Você também pode fazer o cancelamento dos serviços através dos nossos CANAIS DIGITAIS, via App Vivo ou através da Vivo App Store.

- [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e iOS
- [Vivo App Store](#)

1. Cancelamento através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em Meu Plano
- II. Na opção Mais Serviços, selecione Meus Apps
- III. Ao acessar a página Meus apps, encontre o serviço que deseja cancelar na lista de Apps Contratados
- IV. Clique no app a ser cancelado
- V. Clique em “Cancelar serviço”
- VI. Confirme o cancelamento em “Quero cancelar”.

2. Cancelamento através da Vivo App Store:

- I. Acesse a Vivo App Store e clique em Minhas compras
- II. Faça seu login informando seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- III. Clique em Entrar
- IV. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- V. Encontre o serviço que deseja cancelar na lista Minhas compras.
- VI. Clique no símbolo de “+” ao lado do app que deseja cancelar.
- VII. Clique em Cancelar.
- VIII. Confirme o cancelamento em Cancelar serviço

3) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA DO SPOTIFY PREMIUM?

Existem duas opções de assinatura do SPOTIFY PREMIUM com a Vivo, disponíveis para clientes Vivo Controle e Vivo Pós-pago:

a) Individual:

Contrate SPOTIFY PREMIUM PLANO INDIVIDUAL com a Vivo com 3 meses grátis e depois, R\$19,90/mês. O período de gratuidade é válido somente para usuários que nunca testaram o Spotify Premium gratuitamente antes (serão considerados assinaturas com a Vivo ou diretamente com o Spotify). Caso você não tenha direito ao período de gratuidade, pagará R\$19,90/mês a partir do momento da contratação.

b) Família

Contrate SPOTIFY PREMIUM PLANO FAMÍLIA com a Vivo por apenas R\$34,90/mês.

A cobrança do SPOTIFY PREMIUM é automática e realizada direto na sua fatura Vivo.

4) QUAL A DIFERENÇA ENTRE O SPOTIFY PREMIUM INDIVIDUAL E FAMÍLIA?

O SPOTIFY PREMIUM INDIVIDUAL é indicado para uma pessoa, já o FAMÍLIA é destinado a até seis pessoas que moram no mesmo endereço.

5) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO SPOTIFY PREMIUM QUE CONTRATEI PELA VIVO?

Você pode ativar a sua conta SPOTIFY PREMIUM contratada pela Vivo através do app Vivo ou através do link recebido via SMS.

1. Ativação da conta SPOTIFY PREMIUM através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em Meu Plano
- II. Na opção Mais Serviços, selecione Meus Apps

- III. Ao acessar a página Meus apps, encontre o serviço SPOTIFY PREMIUM na lista de Apps Contratados
- IV. Clique em Ativar sua conta.
- V. Na página da Vivo App Store que será apresentada em seguida, clique na opção “Vincular conta” do SPOTIFY.
- VI. Clique em “Ativar sua conta” na página do SPOTIFY que abrirá em seguida.
- VII. Siga os passos para ativação, criando uma conta SPOTIFY usando seu e-mail e senha, ou faça login com sua conta Spotify já existente.
- VIII. Nos próximos acessos, você deverá utilizar o login e senha criados no SPOTIFY.

2. Ativação da conta SPOTIFY PREMIUM através do link recebido por SMS:

- I. Após a contratação do serviço, você receberá um link via SMS pelo número 8907
- II. Acesse o link e insira seu número de celular Vivo. Confirme com o código de segurança enviado via SMS.
- III. Na página da Vivo App Store que será apresentada em seguida, clique na opção “Vincular conta” do SPOTIFY.
- IV. Clique em “Ativar sua conta” na página do SPOTIFY que abrirá em seguida.
- V. Siga os passos para ativação, criando uma conta SPOTIFY usando seu e-mail e senha, ou faça login com sua conta Spotify já existente.
- VI. Nos próximos acessos, você deverá utilizar o login e senha criados no SPOTIFY.

6) O QUE ESTÁ INCLUSO NA ASSINATURA DO SERVIÇO SPOTIFY PREMIUM COM A VIVO?

O Spotify é um serviço de streaming digital que dá acesso instantâneo a milhões de músicas, podcasts, vídeos e outros conteúdos de artistas de todo o mundo. Ao assinar o Spotify Premium, você tem direito a recursos exclusivos:

- Modo Offline: Assinante Premium pode baixar suas músicas e playlists para ouvir quando e onde quiser, até sem acesso à Internet, usando o modo off-line
- Sem anúncios: Assinante Premium ouve música sem anúncios e sem interrupção.
- Ordem preferida: Assinante Premium ouve a música que quiser, na hora que quiser, sem precisar ouvir no modo aleatório.
- Pulos ilimitados: Assinante Premium pode pular a música que quiser e quantas vezes quiser.
- Alta qualidade de som: Assinante Premium ouve música com alta qualidade de som em qualquer dispositivo.

Além dos recursos acima, o SPOTIFY PREMIUM FAMÍLIA também tem acesso a:

- Family Mix: playlist automática atualizada com as músicas mais escutadas pelos membros do plano Família.
- Controle parental: permite a definição de filtros de conteúdo explícito para os membros da família com contas Premium.
- Spotify Kids: aplicativo desenvolvido especificamente para crianças de 3 a 9 anos.

7) POSSO OUVIR O SPOTIFY COM A MINHA CONTA SPOTIFY PREMIUM EM MAIS DE UM APARELHO?

Se você tiver uma conta SPOTIFY PREMIUM INDIVIDUAL, você pode usar sua conta em qualquer quantidade de dispositivos, porém não é possível ouvir músicas simultaneamente em mais de um aparelho, apenas um dispositivo por vez.

Por sua vez, se você tiver uma conta SPOTIFY PREMIUM FAMÍLIA, sua conta poderá ser compartilhada por até 6 pessoas que residem no mesmo endereço, portanto, é possível ouvir músicas diferentes simultaneamente em 6 perfis diferentes, em

apenas uma conta PREMIUM FAMÍLIA.

8) COM QUAIS DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS O SPOTIFY PREMIUM É COMPATÍVEL?

Você pode baixar o app para computador, celular e tablet, além de também estar disponível em alguns carros, TVs, consoles de jogos, smartwatches e muito mais. Confira as lojas de aplicativos dos dispositivos.

Confira as versões compatíveis com o app:

- Aplicativo iOS: IOS 12 ou superior
- Android: Android OS 5.0 ou superior
- Mac: OS X 10.11 ou superior
- Windows: Windows 7 ou superior

Você também pode usar o SPOTIFY em seu navegador. Navegadores compatíveis:

- Chrome
- Firefox
- Edge
- Opera
- Safari

Você também pode aproveitar o Spotify em dispositivos sem fio, como Spotify Connect, Bluetooth, Apple AirPlay, Chromecast, Alexa, Google Assistente e muito mais.

Para saber se o dispositivo é compatível, acesse [Spotify Everywhere](#) ou entre em contato com o fabricante.

9) JÁ ATIVEI MINHA CONTA SPOTIFY PREMIUM PELO APP VIVO, MAS AINDA ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR.

Para qualquer problema ao acessar seu serviço SPOTIFY PREMIUM, entre em contato com o Spotify. [Clique aqui](#) para ser direcionado para o suporte.

10) JÁ TENHO UMA CONTA SPOTIFY PREMIUM PAGA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. POSSO CONTRATAR O SPOTIFY PREMIUM COM A VIVO? PERCO MEU HISTÓRICO DE MÚSICAS E PLAYLISTS?

Sim, você pode contratar SPOTIFY PREMIUM com a Vivo! Sua assinatura SPOTIFY PREMIUM passará a ser cobrada direto na sua conta Vivo.

Para realizar a contratação com a Vivo **sem perder seu histórico de músicas e playlists**, primeiro você deve cancelar sua assinatura Premium atual e depois contratar pela Vivo. Siga o passo-a-passo:

Para cancelar seu Spotify Premium associado a outro meio de pagamento:

- a) Entre em www.spotify.com/account
- b) Em “Seu plano”, clique em “Mudar de plano”
- c) Role para baixo até “Spotify Free” e clique em “Cancelar o Premium”

Após o cancelamento, sua assinatura Premium ficará ativa até a próxima data de cobrança. Depois disso, sua conta Spotify passará para versão gratuita.

Para contratar SPOTIFY PREMIUM pela Vivo, siga as instruções do item 1.

11) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA DO SERVIÇO SPOTIFY PREMIUM NA MINHA FATURA VIVO. COMO RESOLVO?

- A cobrança do serviço aparecerá na seção de “Outros Serviços Digitais” de sua conta, com a descrição “Spotify Premium”.
- Para demais dúvidas sobre cobrança do SPOTIFY PREMIUM na sua fatura Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486 ou www.vivo.com.br, ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd>

12) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA SPOTIFY APÓS EU CANCELAR MINHA ASSINATURA SPOTIFY PREMIUM?

Se, por qualquer motivo, você cancelar a assinatura do serviço SPOTIFY PREMIUM, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.

Após o fim do período, você não será mais tarifado e sua conta Spotify passará para versão gratuita. Seu histórico de playlists e músicas será mantido, mas você deixará de ter acesso aos recursos do Spotify Premium.

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

13) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA SPOTIFY E MINHA ASSINATURA SPOTIFY PREMIUM SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?

Se, por qualquer motivo, você cancelar seu contrato com a Vivo, sua assinatura SPOTIFY PREMIUM será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.

Sua conta Spotify passará para versão gratuita. Seu histórico de playlists e músicas será mantido, mas você deixará de ter acesso aos recursos do Spotify Premium.