

## FAQ Spotify Cliente Vivo Móvel

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

A melhor maneira de contratar o Spotify 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 em “Ofertas” que aparece na parte inferior do aplicativo.
- II. Clique em “Serviços Digitais” no topo da página.
- III. Selecione o aplicativo desejado.
- IV. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente.
- V. Clique em “Assinar”.
- VI. Coloque o *Pin Code* que receber via SMS no campo de verificação.
- VII. 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](http://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, continue a jornada via Vivo App Store (item 2) ou pelo link para o WhatsApp.

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

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

1. Para cancelar seu Spotify Premium, Individual ou Família, associado a outro meio de pagamento:

- a) Entre em [www.spotify.com/account](http://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”
2. Após o cancelamento, sua assinatura Premium, Individual ou Família, ficará ativa até a próxima data de cobrança. Depois disso, sua conta Spotify passará para versão gratuita.
  3. Para contratar Spotify pela Vivo, siga as instruções do item 1.

Atenção: Para clientes Spotify Premium Família, após a mudança do método de pagamento para a Vivo, o titular da conta familiar terá que informar o endereço da residência e reenviar os convites para os demais membros, que devem estar no mesmo domicílio para que possam aceitar o convite.

### 3) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA DO SPOTIFY PREMIUM?

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

- **Individual: SPOTIFY PREMIUM PLANO INDIVIDUAL por R\$ 21,90/mês com 3 meses grátis para a primeira assinatura.**
- **Família: SPOTIFY PREMIUM PLANO FAMÍLIA por R\$ 34,90/mês.**

A cobrança do Spotify Premium é automática e realizada ou direto na sua fatura Vivo, em caso de Planos Controle e Pós.

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

O Spotify Premium Individual é indicado para uma pessoa, já o Spotify Premium Família é para até seis pessoas que moram no mesmo endereço. Apenas residentes do mesmo domicílio no Brasil podem compartilhar conta familiar, com validação por GPS.

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

Você precisa ativar a sua conta Spotify contratada pelo App Vivo.

#### Ativação da conta SPOTIFY através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em “Assinaturas”.
- II. Encontre o serviço Spotify.
- III. Clique em “Ativar sua conta”.
- IV. Clique em “Ativar ” 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 a 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 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.

## 8) COM QUAIS DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS O SPOTIFY 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](#) ou entre em contato com o fabricante.

## 9) JÁ ATIVEI MINHA CONTA SPOTIFY 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) 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](http://www.vivo.com.br), ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd>

### **11) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO SPOTIFY CONTRATADO COM A VIVO?**

Você também pode fazer o cancelamento dos serviços através dos nossos canais digitais, via App Vivo.

- Instale o [App Vivo](#) para Android ou iOS
- Acesse o App Vivo e clique em “Assinaturas”.
- Encontre e clique no serviço Spotify.
- Clique em “Cancelar Assinatura”.
- Confirme o cancelamento em “Continuar”.

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

Ao cancelar o 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 a 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 será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo serviço.

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