FAQ – SPOTIFY

1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA SPOTIFY QUE POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Cliente Vivo Total, Vivo Pós ou Controle podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente, ou também existe a opção de contratar um plano que já possua o serviço incluso.

Contratação adicional

- Spotify Premium Individual

Por R\$ 23,90/mês, tenha acesso a 1 conta Premium para ouvir músicas sem anúncio de forma ilimitada. Os 3 primeiros meses são grátis na sua primeira assinatura

- Spotify Premium Família

Por R\$ 40,90/mês aproveite todas as vantagens da assinatura Premium, com acesso para até 6 pessoas que moram juntas e Spotify Kids

Plano com serviço incluso

- Vivo Pós com Spotify: plano com muita internet e assinatura Spotify Premium Individual inclusa. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR SPOTIFY COM A VIVO?

Contratação adicional

Basta acessar os canais digitais Vivo pelo seu computador ou dispositivo móvel:

App Vivo

1. Acesse o App Vivo, selecione a aba “Loja” e procure “Serviços Digitais” no menu superior da aba assinar;
2. Selecione o Spotify;
3. Coloque seu número de telefone Vivo;
4. Clique em “Assinar”;
5. Insira o código recebido via SMS e clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Spotify com a Vivo pelo App Vivo;

7. Pronto, agora é só começar a usar!

Site Vivo

1. Encontre Spotify e clique em “Assinar Spotify Premium”;
2. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
3. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Spotify com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

Plano com serviço incluso

Para contratar o Vivo Pós com Spotify basta acessar <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago> e seguir os passos:

1. Clique em contratar;
2. Escolha a opção desejada;
3. Preencha seus dados e siga o passo a passo do site;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Spotify com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

3) POSSO TROCAR MEU SPOTIFY CONTRATADO COM A VIVO PARA OUTRO SUPERIOR?

Contratação adicional

Sim, se você tiver o Spotify Premium Individual é possível alterar sua assinatura para o Spotify Família. Para isso, é necessário cancelar a oferta atual do Spotify Premium Individual, aguardar o fim do período contratado e contratar o Spotify Família.

Plano com serviço incluso

Para clientes com o Spotify incluso no plano não é possível realizar a contratação do Spotify Família.

4) DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?

Mesmo que você já tenha uma conta no Spotify, é necessário realizar a associação da sua conta com a Vivo pelo App Vivo seguindo os passos abaixo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre o Spotify (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Spotify”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, clique em “Vincular conta”;
5. Faça login com sua conta já existente ou crie uma nova;

IMPORTANTE: se você tem uma assinatura Premium válida com outro meio de pagamento, será necessário cancelar essa assinatura e aguardar até o fim da vigência para associar a conta com a Vivo. Se você não tem nenhuma assinatura válida, siga o próximo passo.

6. Clique em “Vincular agora”;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Para clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da conta Spotify com a Vivo para todas as linhas do plano

5) JÁ TENHO UMA ASSINATURA SPOTIFY FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Será necessário cancelar essa assinatura e aguardar até o fim da vigência para associar a conta com a Vivo.

Siga os passos abaixo:

1. Acesse o Spotify, selecione “Conta” e depois “Gerenciar sua assinatura”;
2. Na opção “Mudar de Plano” escolha o Spotify Free. Mesmo após essa mudança, sua conta permanecerá como Premium até o fim do ciclo;
3. Assim que sua conta mudar para Spotify Free, faça a associação da conta no App Vivo;
4. Não se preocupe, suas playlists estarão sempre no Spotify.

6) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO SPOTIFY?

A cobrança do Spotify é automática e realizada direto na sua fatura Vivo. Aparecerá na seção “Serviços Digitais Assinados” ou “Serviços Digitais Inclusos”.

Dependendo da data de fechamento da fatura, cobranças referentes a dois meses diferentes podem ser visualizadas na mesma fatura. Na fatura é possível diferenciar o período de cada cobrança. Esse comportamento não representa cobrança duplicada, pois são períodos diferentes.

7) COMO FAÇO PARA CANCELAR O SPOTIFY CONTRATADO COM A VIVO?

Contratação adicional

Você pode cancelar a qualquer momento via App Vivo, confira o passo a passo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre e clique no serviço Spotify;
3. Clique em “Cancelar Assinatura”;
4. Confirme o cancelamento em “Continuar”;
5. Pronto, sua assinatura foi cancelada e você poderá usar até o final do período contratado.

Plano com serviço incluso

Clientes que assinam Vivo Pós com Spotify já têm o serviço incluso no plano e não é possível cancelá-lo. Será necessário trocar para um outro plano que não tenha a assinatura Spotify inclusa.

8) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA SPOTIFY APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

Sua conta continuará no Premium até a próxima data de cobrança. Depois disso, ela passará para a versão gratuita. Você não vai perder suas playlists e músicas salvas quando isso acontecer. Você ainda vai poder entrar e curtir seu som, mas com anúncios.

9) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA SPOTIFY AO SAIR DA VIVO?

Se você cancelar o plano com a Vivo, sua assinatura Spotify passa para a versão gratuita imediatamente.

10) NÃO CONSIGO CONTRATAR/ASSOCIAR O SERVIÇO COM A VIVO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?

Para realizar a contratação do serviço com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Pós, Controle ou Vivo Total, e estar em dia com os débitos. Caso tenha algum produto diferente desses ou esteja inadimplente, não será possível realizar a assinatura. Verifique se após a tentativa de contratação houve o recebimento de algum SMS com mais detalhes sobre o ocorrido.

Para associar a sua conta com a Vivo (conforme pergunta 3), é necessário estar no Brasil.

11) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA, COMO RESOLVO?

Para dúvidas sobre cobrança do Spotify na sua fatura Vivo, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486, ou 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição.

12) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SPOTIFY?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Spotify em: <https://support.spotify.com/br-pt/>