

FAQ

Amazon Prime

1) O QUE É 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. Veja se seu dispositivo é compatível [AQUI](#).
2. **Prime Music:** Todas as músicas e os melhores podcasts, sem anúncios. Incluso no Amazon Prime.
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/prime>

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR E ATIVAR O AMAZON PRIME?

Se você já é um cliente VIVO Móvel, a melhor maneira de se contratar o Amazon Prime é através de nossos Canais Digitais. Para isso, basta acessar qualquer um deles pelo seu computador ou celular.

Contratando através da [VIVO APP STORE](#)

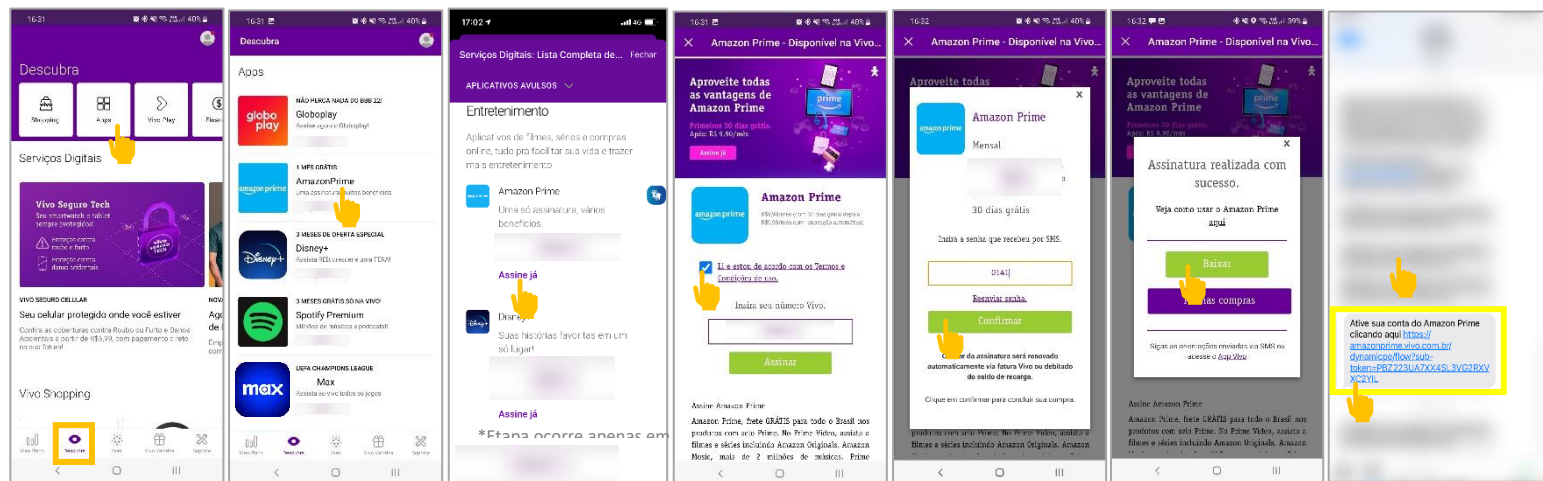
1. Acesse a VIVO APP STORE através do seu celular ou desktop;
2. Clique em Amazon Prime;
3. Coloque seu número de telefone VIVO no campo correspondente e clique em “Assinar”;
4. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;

5. Ao aparecer a tela de confirmação da contratação, clique em “Baixar” ou no link enviado por SMS para realizar a ativação (criar conta na Amazon ou vincular conta existente).

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.

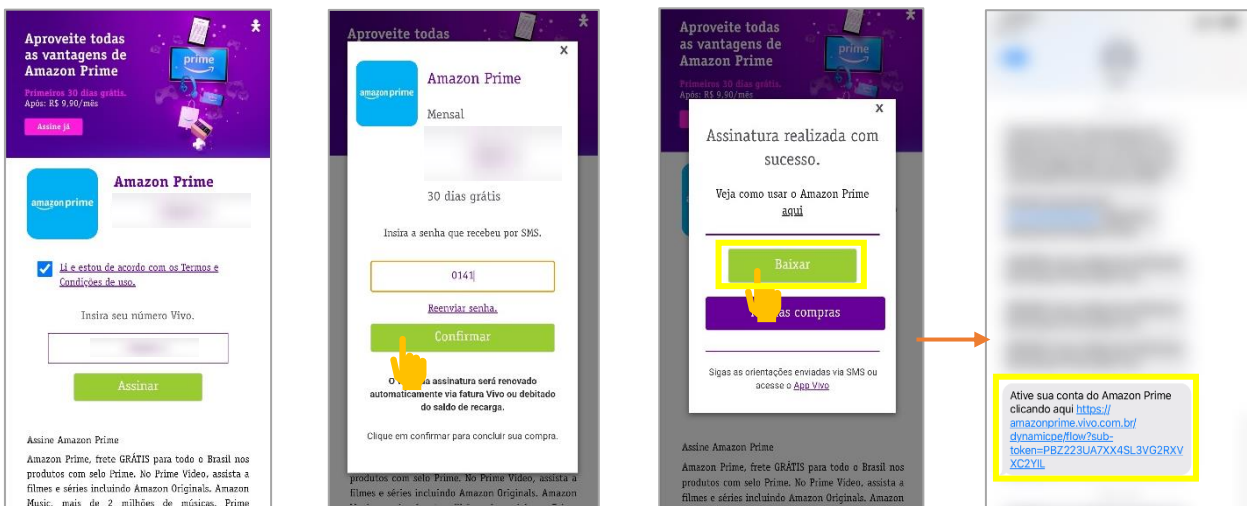
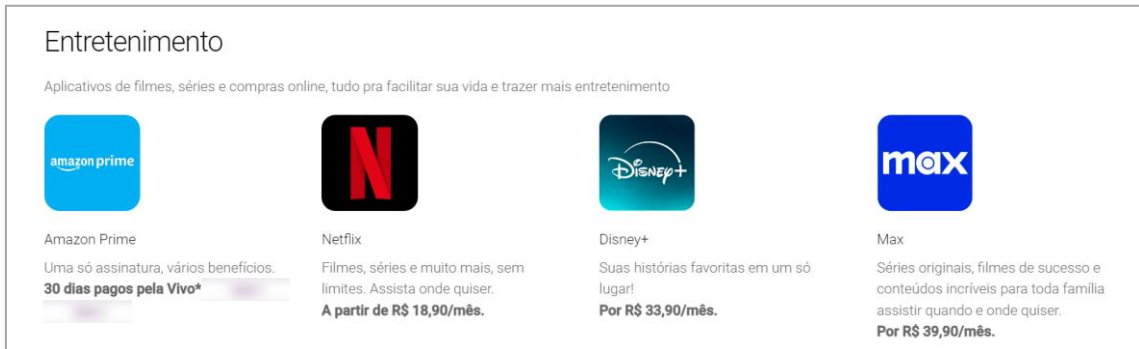
Contratando através do [APP VIVO](#), o App da VIVO para Android e iOS

1. Ao acessar o APP VIVO, abra a sessão “Descubra” e clique no card “Apps” que aparece no topo da tela ;
2. Clique no Amazon Prime;
3. Caso seu aparelho celular seja iphone, você será direcionado a página de serviço digitais da VIVO e você precisa selecionar o Amazon Prime novamente. Celulares Android vão direto para etapa 4;
4. Clique em “Assinar”;
5. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
6. Ao aparecer a tela de confirmação da contratação, clique em “Baixar” ou no link enviado por SMS para realizar a ativação (criar conta na Amazon ou vincular conta existente)”.



Contratando através do [Portal VIVO](#)

1. Vá na sessão de Produtos e Serviços que se encontra no topo da página e clique em Apps Avulsos;
2. Ache Amazon Prime na sessão de Entretenimento e clique em “Assine já”;
3. Coloque seu número de telefone VIVO no campo correspondente;
4. Clique em “Assinar”;
5. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
6. Ao aparecer a tela de confirmação da contratação, clique em “Baixar” ou no link enviado por sms para realizar a ativação (criar conta na Amazon ou vincular conta existente).



Dúvidas de como ativar? Clique [aqui](#)

3) QUEM PODE CONTRATAR AMAZON PRIME COM A VIVO? TODOS CONTRATANTES SÃO ELEGÍVEIS AO PERÍODO DE GRATUIDADE DA OFERTA?

Clientes VIVO Pós-Pago, Controle e Fixa (pessoa física) podem contratar Amazon Prime com a VIVO.

Só serão elegíveis ao período grátis clientes que sejam novos assinantes Amazon Prime, pois a gratuidade é válida apenas para a 1ª contratação do serviço. Cliente que já tenha contratado o serviço anteriormente (com a VIVO, através de outra parceria ou diretamente com a Amazon), não terá direito ao período de gratuidade.

4) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DA ASSINATURA AMAZON PRIME?

Ao contratar Amazon Prime avulso pelo seu VIVO Móvel ou VIVO FIBRA, clientes VIVO Controle, Pós-Pago e Fibra recebem a cobrança direto na sua fatura.

5) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO AMAZON PRIME?

Clientes VIVO que possuem Amazon Prime avulso contratado podem cancelar o serviço através do APP VIVO ou via SMS.

Pelo APP VIVO:

1. Abra o APP VIVO;
2. Clique na sessão “Meu Plano” e selecione sua linha de celular que possui o serviço contratado;
3. Vá em “Mais Serviços” e clique em “Meus Apps”;
4. Clique no app que você quer cancelar;
5. Clique em “Cancelar serviço”.

Via SMS:

Envie um SMS com a palavra SAIR para o número 1060

6) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA? HÁ ALGUM PERÍODO GRÁTIS?

Na contratação com Amazon Prime avulso, a oferta padrão tem o valor da assinatura de R\$ 19,90/mês com os primeiros 30 dias grátis para novos assinantes, podendo sofrer alteração de acordo com a oferta vigente. Sempre verifique a oferta vigente no momento da contratação em nossos regulamentos.

Nome da Oferta	Preço (R\$)	Frequência	Período de degustação
Amazon Prime	19,90	Mensal	30 dias, uma única vez por cliente. Válido apenas para a 1ª assinatura do serviço. (disponível a partir de 01/09)

7) APÓS A CONTRATAÇÃO, EM QUANTO TEMPO POSSO COMEÇAR A UTILIZAR O SERVIÇO?

Após a confirmação de contratação do serviço, você receberá as orientações para realizar a ativação de sua assinatura. Após a ativação, você poderá usufruir de todos os benefícios de um cliente Amazon Prime!

Em caso de dúvidas, veja [aqui](#) como ativar o seu serviço.

8) 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.

9) 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.

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 01/01/24 por R\$ 19,90/mês e você cancelou no dia seguinte (02/01/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/02/24, 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) QUAIS CANAIS EU DEVO AÇIONAR EM CASO DE DÚVIDAS SOBRE COBRANÇA?

Entrar em contato com o canal de relacionamento da VIVO para clientes Móvel *8486 ou 1058.

12) JÁ ATIVEI/VINCULEI MINHA CONTA AMAZON PRIME, MAS ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR O SERVIÇO. O QUE FAZER?

Para qualquer problema ao acessar o serviço, visite a [página de Suporte da Amazon](#).