

FAQ – AMAZON PRIME

1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA AMAZON PRIME QUE EU POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Na VIVO é possível contratar Amazon Prime de forma individual ou por meio de um plano que já possua o serviço incluso.

Plano com serviço avulso:

- Plano Mensal: 30 dias de cortesia. Após o período promocional, cobrança de R\$ 19,90/mês.
- Plano Anual: 30 dias de cortesia. Após o período promocional, cobrança de R\$ 13,90/mês no cartão de crédito.

Ao término do período promocional de 30 dias de cortesia, o cliente passará a ser cobrado de acordo com a oferta contratada, sendo R\$ 19,90/mês para o Plano Mensal ou R\$ 13,90/mês no cartão de crédito para o Plano Anual, em condição exclusiva desta oferta.

Plano com serviço incluso:

- Vivo Total Amazon: Plano com o melhor do Pós-pago + Vivo Fibra com a possibilidade de contratar adicionalmente o Amazon Prime. Confira mais informações em: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/combos/vivo-total>
- Vivo Pós Amazon: plano com muita internet e assinatura Amazon Prime. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>
- Vivo Controle Amazon: plano com muita internet e assinatura Amazon Prime. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-controle>

2) JÁ ASSINO AMAZON PRIME COM A VIVO SOU ELEGÍVEL AO PERÍODO DA OFERTA?

Clientes que já possuem Amazon Prime com a Vivo por meio de uma contratação anterior não têm direito à oferta com cortesia caso a contratação

tenha sido realizada há menos de 180 dias e a ativação tenha ocorrido há menos de 12 meses.

A cortesia será válida a partir da próxima renovação prevista (Exemplo: Se última renovação do seu Amazon Prime foi em 15/06/2026 e contratou a oferta com cortesia no dia 01/07/2026, a cortesia será aplicada nas mensalidades que acontecerem a partir do dia 15/08, data de renovação de sua assinatura).

3) COMO FAÇO PARA CONTRATAR AMAZON PRIME 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 Amazon Prime;
3. Escolha em qual assinatura você quer o serviço;
4. Opte pelo pagamento: Fatura Vivo ou Cartão de crédito;
 - 4.1 Ao optar pelo cartão de crédito: Preencha os dados cadastrais (Clientes Pré-pago e Easy podem somente contratar nessa modalidade).
 - 4.2 A opção de pagamento em fatura só está disponível para clientes que possuem um plano com a Vivo (Pós, Controle, Fibra e Vivo Total) e na modalidade de assinatura mensal.
5. Clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta ao Serviço Digital escolhido com a Vivo pelo App Vivo;
7. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

Site Vivo

1. Encontre Amazon e clique em “Assinar Amazon”;
2. Selecione o seu plano (Controle, Pós, Fibra ou Total);
3. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
4. Coloque o código que receber via SMS ou e-mail e clique em “Confirmar”;
5. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Amazon com a Vivo pelo App Vivo;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

No site a única forma de pagamento disponível é via fatura;

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

Mesmo que você já tenha uma conta Amazon Prime, 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 Amazon Prime (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Amazon Prime”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro;
5. Faça login com sua conta já existente ou crie uma nova;

IMPORTANTE: se você tem uma assinatura Amazon Prime 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. Preencha as informações solicitadas;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

5) JÁ TENHO UMA ASSINATURA AMAZON PRIME 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 do período contratado para associar a conta com a Vivo. Para cancelar a assinatura, consulte o passo a passo em:

<https://www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html?nodeId=GTJQ7QZY7QL2HK4Y>

Assim que acabar o período contratado, faça a contratação e associação com a Vivo seguindo os passos das perguntas 2 e 3.

6) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO AMAZON PRIME?

Cobrança em Fatura:

A cobrança do AMAZON PRIME é feita de forma automática e é refletida diretamente na sua fatura. Ela será exibida na seção “Serviços Digitais Assinados ou Serviços Digitais inclusos”. Essa modalidade de pagamento está disponível somente para Vivo Pós, Controle, Fibra e Vivo Total.

Cobrança Cartão de Crédito:

A opção de pagamento com Cartão de Crédito está disponível exclusivamente para contratações realizadas pelo App Vivo e elegível a todos os clientes Vivo

A cobrança do AMAZON PRIME é feita de forma automática diretamente em sua fatura do cartão de crédito e aparecerá como “App Vivo Serviço”.

Em ambos os casos, 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.

- Clientes Pré-pago podem somente contratar serviços digitais nessa modalidade.

7) COMO FAÇO PARA CANCELAR O AMAZON PRIME 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 Amazon Prime;
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.

Ao cancelar o serviço não será cobrado multa de cancelamento.

8) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA AMAZON PRIME APÓS CANCELAR A ASSINATURA COM A VIVO?

Contratação adicional

Sua assinatura e acesso ao Amazon Prime ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada em 01/04/25 por R\$ 13,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/25). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/25, que é a data de encerramento do período contratado.

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

Se você cancelar o plano com a Vivo, sua assinatura Amazon Prime 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 ser um cliente elegível e estar em dia com os débitos. Caso 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 é necessário estar no Brasil.

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

Para dúvidas sobre cobrança do Amazon Prime 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 deficiência.

12) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO AMAZON PRIME?

Para qualquer problema ao acessar o serviço, visite a página de <https://www.amazon.com.br/hz/contact-us/foresight/hubgateway>