

## FAQ Vivae

### 1) O QUE ESTÁ INCLUSO NAS ASSINATURAS DO VIVAE

- Teste de perfil: Com o teste de perfil você identifica os cursos ideais da Vivae com base nas suas competências, habilidades e preferências. Após a conclusão das carreiras recomendadas, ficará ainda mais fácil para você identificar as vagas compatíveis com seu perfil.
- Cursos exclusivos nas áreas mais desejadas pelo mercado:
  - Marketing Digital
  - Produto Digital
  - Tecnologia
  - Empreendedorismo
  - Negócios
- +45 cursos: conteúdo elaborado por “professores” especialistas nas áreas e com experiência em grandes instituições de ensino.
- Conteúdos exclusivos para Vivae: os conteúdos foram desenvolvidos exclusivamente para a Vivae e foram pensados para você, que deseja evoluir na carreira.
- Aulas rápidas e com diversos formatos: aprenda com vídeos, áudios e quizz a qualquer hora no seu celular.
- Exercícios e testes para te deixar mais preparado e confiante para se aplicar às vagas disponíveis na plataforma.
- Certificados que vão turbinar o seu currículo: comprovantes dos cursos que podem ser compartilhados e vão te ajudar a se destacar nos processos seletivos.

### 2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O VIVAE

Você precisa ser cliente Vivo Móvel e realizar a contratação através de nossos Canais Digitais. Para isso, basta acessar qualquer um deles pelo seu computador ou celular:

Contratando através do Site Vivae:

1. Acesse o site da Vivae através do seu celular ou desktop;
2. Escolha, dentre as opções de assinatura, a opção desejada;
3. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente e clique em “Continuar”;
4. Selecione o plano desejado e clique em “Continuar”;
5. Selecione a opção “Fatura Vivo” e clique em “Continuar”;
6. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação e clique em “Assinar”;
7. Aparecerá a tela de confirmação de assinatura;

8. Ative sua assinatura do Vivae baixando o app Vivae na Play Store ou Apple Store. Clique em login e informe o número de telefone Vivo usado para fazer a assinatura. Dúvidas de como ativar? Leia a resposta da pergunta 3.

Contratando através da Vivo App Store:

1. Acesse a Vivo App Store através do seu celular ou desktop;
2. Clique em Vivae;
3. Escolha, dentre as opções de assinatura, a opção desejada;
4. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente e clique em “Assinar”;
5. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
6. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
7. Ative sua assinatura do Vivae baixando o app Vivae na Play Store ou Apple Store. Clique em login e informe o número de telefone Vivo usado para fazer a assinatura. Dúvidas de como ativar? Leia a resposta da pergunta 3.

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 Vivae;
3. Caso seu aparelho celular seja Iphone, você será direcionado à página de serviços digitais da Vivo, e você precisa selecionar o Vivae novamente. Celulares Android vão direto para etapa 4;
4. Escolha, dentre as opções de assinatura, a opção desejada;
5. Clique em “Assinar”;
6. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
7. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
8. Ative sua assinatura do Vivae baixando o app Vivae na Play Store ou Apple Store. Clique em login e informe o número de telefone Vivo usado para fazer a assinatura. Dúvidas de como ativar? Leia a resposta da pergunta 3.

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. Procure o Vivae na sessão de Educação e clique em “Assine já”;
3. Escolha, dentre as opções de assinatura, a opção desejada;
4. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente;

5. Clique em “Assinar”;
6. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
7. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
8. Ative sua assinatura do Vivae baixando o app Vivae na Play Store ou Apple Store. Clique em login e informe o número de telefone Vivo usado para fazer a assinatura. Dúvidas de como ativar? Leia a resposta da pergunta 3.

Fique atento(a)! Não tente fazer login direto no aplicativo Vivae antes de realizar a ativação do serviço via App Vivo. O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação, não da ativação, e a cobrança virá na sua fatura Vivo ou será descontado do saldo de recarga (pré-pago).

### 3) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO VIVAE QUE CONTRATEI PELA VIVO?

Para ativar sua assinatura Vivae, você precisa ter o App Vivae instalado no seu celular. Caso não tenha, baixe o app na App Store ou Google Play.

1. Entre no app VIVAE;
2. Para completar seu cadastro: Clique no botão “já tenho conta” e preencha com seu número de telefone Vivo;
3. Coloque o código recebido via SMS no campo de validação;
4. Complete seu cadastro com seu nome e e-mail;
5. Crie uma senha segura;
6. Pronto, comece a aproveitar todas as vantagens do VIVAE.

Nos próximos acessos, você deverá realizar o login usando o mesmo número de telefone ou e-mail e senha informados nessa etapa de ativação. Lembre-se que a cobrança do Vivae virá na sua fatura Vivo ou será descontado no saldo de recarga (clientes pré-pago).

### 4) APÓS A CONTRATAÇÃO, EM QUANTO TEMPO EU POSSO COMEÇAR A UTILIZAR A VIVAE?

A confirmação da contratação do serviço será enviada por SMS de forma imediata. Após essa confirmação, você deverá realizar a ativação da sua assinatura no aplicativo VIVAE. Após ativar, você já poderá utilizar o serviço!

Em caso de dúvidas, veja como ativar o serviço na resposta da pergunta 3.

### 5) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA DO VIVAE? HÁ ALGUM PERÍODO GRÁTIS?

A Vivae oferece 2 (duas) opções de assinatura, o plano mensal e o plano anual. Ambos com renovação automática.

Durante a promoção:

<b>Nome da oferta</b>	<b>Plano</b>	<b>Preço</b>	<b>Elegibilidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Vigência</b>
Campanha 1º mês com desconto com cupom	Anual	1º mês por R\$9,90 e os 11 meses restantes por R\$39,90	Oferta válida para todos os clientes na primeira assinatura	Anual	01/09/2024 até 31/10/2024

Todas as ofertas podem sofrer alteração a qualquer momento, a exclusivo critério da Vivae. Sempre verifique a oferta vigente no momento da contratação.

Temos o período de 7 dias grátis para todos os clientes que desejam conhecer o app. Após o período de teste a cobrança da mensalidade será realizada automaticamente.

**6) QUEM PODE CONTRATAR A VIVAE COM A VIVO? TODOS OS CONTRATANTES SÃO ELEGÍVEIS À OFERTA?**

Clientes Vivo Pós-Pago, Controle e Pré-Pago (pessoa física) podem contratar o serviço Vivae com a Vivo.

**7) COMO É FEITA A COBRANÇA DA ASSINATURA VIVAE PELA VIVO? A ASSINATURA É RENOVADE AUTOMATICAMENTE?**

Ao contratar uma assinatura do Vivae pelo seu Vivo Móvel, clientes Vivo Controle e Pós-Pago recebem a cobrança direto na sua fatura. Para clientes Pré-Pago, a cobrança é realizada via desconto no saldo de recarga.

Fique atento(a)! O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação do serviço, não da ativação.

A renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período contratado considerando. Caso não queira mais assinar o serviço, é necessário fazer o cancelamento.

Exemplo: Sua assinatura é do plano anual, ou seja, 12x de R\$ 19,95. Ao final do 13º mês, se não houver a solicitação de cancelamento, sua assinatura será renovada automaticamente no valor de R\$39,90 por mês.

**8) EU JÁ TENHO UMA ASSINATURA VIVAE PAGA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA VINCULAR MINHA CONTA AGORA QUE CONTRATEI O PRODUTO ATRAVÉS DA VIVO?**

Se você já assinou o Vivae diretamente pelo site [www.vivae.com.br](http://www.vivae.com.br), você precisará cancelar sua assinatura anterior diretamente em um dos canais disponíveis, consulte no site ou aplicativo Vivae.

**9) EU JÁ TENHO UMA CONTA VIVAE COBRADA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. AO ATIVAR O SERVIÇO VIVAE PELO APP VIVO, VOU PERDER MEU HISTÓRICO?**

Não. Ao reativar sua conta, todo seu histórico estará disponível.

Fique atento(a)! Para que todo o histórico seja mantido, é necessário que utilize o mesmo número de celular já cadastrado anteriormente.

#### 10) COMO FAÇO PARA CANCELAR O VIVAE?

Clientes Vivo Móvel que possuem Vivae 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. Clique em “Gerenciar meu apps” ou vá em “Mais Serviços” > “Meus Apps”
4. Clique no app que você quer cancelar
5. Clique em “Cancelar serviço”

Via SMS:

1. Envie um SMS com a palavra SAIR para o número 8482

#### 11) SE EU CANCELAR, PERCO O ACESSO AO SERVIÇO IMEDIATAMENTE?

Não, as assinaturas são mensais e com renovação automática. Dessa forma, se optar pelo cancelamento ao longo do mês vigente, você poderá acessar até o final do período contratado, porém sem renovação automática.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada ou você assinou em 01/01/23 por R\$39,95, mas você cancelou dez dias depois (11/01/23). É tarifado em R\$39,95 no momento que a assinatura foi renovada/contratada, e você terá o acesso até o dia 31/01/23, podendo usufruir dos 20 dias restantes do período contratado.

#### 12) O QUE ACONTECE COM A ASSINATURA VIVAE SE EU CANCELAR O SERVIÇO OU CANCELAR MEU PLANO VIVO?

Sua assinatura Vivae ficará suspensa, não sendo possível utilizar o app. Para continuar usando o Vivae adicione um novo método de pagamento através do link [www.vivae.com.br](http://www.vivae.com.br). Assim que escolher uma nova forma de pagamento, você terá acesso a todo o seu histórico de uso.

#### 13) POSSO ACESSAR O APP VIVAE DE MAIS DE UM APARELHO DE CELULAR?

Não, a funcionalidade só permite o acesso em um aparelho por vez. Caso realize login em outro aparelho o primeiro será deslogado.

#### 14) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA VIVAE NA MINHA FATURA VIVO. COMO RESOLVO?

A cobrança do VIVAE contratado na linha móvel aparecerá na seção “Serviço de Interatividade”, da fatura e o nome do serviço constará no Detalhamento da sua Conta. Para demais dúvidas sobre cobrança do Vivae, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo para clientes Móvel \*8486 ou 1058.

Fique atento(a)! O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação do serviço, não da ativação.

15) JÁ ATIVEI MINHA ASSINATURA PELO APP VIVO, MAS AINDA ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR MINHA CONTA NO APP VIVAE. O QUE DEVO FAZER?

Para qualquer problema ao acessar o serviço Vivae pelo app, visite a página de Suporte [www.vivae.com.br](http://www.vivae.com.br) ou entre em contato com a central de atendimento ao assinante, disponível de segunda à sexta, das 9h às 18hs, pelo WhatsApp (11) 3711.6899.