

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:

Nome da oferta	Plano	Preço	Elegibilidade	Frequência	Vigência
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, 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. 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 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.