

## FAQ Apple Music Cliente Vivo Móvel

### 1) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO APPLE MUSIC?

A melhor maneira de contratar o Apple Music é através de nossos canais digitais. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

- [App Vivo](#) o App da Vivo para Android e iOS
- [Hub Serviços Digitais](#), no Portal Vivo
- [Vivo App Store](#)

#### 1. Contratando através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em “Loja” que aparece na parte inferior do aplicativo.
- II. No menu “assinar”, selecione a opção “Serviços digitais”
- III. Selecione o aplicativo desejado
- IV. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- V. Clique em “Assinar”
- VI. Coloque o *Pin Code* que receber via SMS no campo de verificação
- VII. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

OBSERVAÇÃO: Caso não encontre o serviço/app desejado para contratação dentro do App Vivo, acesse a [Vivo App Store](#).

#### 2. Contratando através do [HUB DE SERVIÇOS DIGITAIS](#):

- I. Acesse a página do Hub de Serviços Digitais, através do portal da Vivo na internet em [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)
- II. Clique em “Produtos & Serviços”, depois em “Serviços Digitais”.
- III. Escolha seu aplicativo e clique em “Confira”.
- IV. Após abertura do benefício dos serviços, continue a jornada via Vivo App Store (item 2) ou pelo link para o WhatsApp.

### 2) NÃO CONSIGO CONTRATAR/ASSINAR O SERVIÇO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?

Para realizar a contratação do serviço com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Pós, Controle, Fibra ou Vivo Total. Caso tenha algum produto diferente desses, 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.

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

Após a contratação você receberá um SMS que orienta a ativação da assinatura. Mesmo que você já tenha uma conta no Apple Music, é necessário realizar a ativação para que seja feito o vínculo da sua conta com a Vivo.

Para ativar basta clicar no link enviado por SMS ou entrar no App Vivo e seguir os passos abaixo:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em “Assinatura” que aparece na parte inferior do aplicativo.
- II. Role a página até encontrar o logo do Apple Music, clique nele
- III. Clique no botão “Ativar Apple Music”

Para clientes IOS:

Você será direcionado para a página do parceiro. Clique em continuar caso o Apple ID apresentado na tela esteja correto.

Para clientes Android:

- Com Apple ID

Você será direcionado para a página do parceiro. Faça login com sua conta Google já existente ou crie uma nova conta.

- Sem Apple ID
  - I. Você será direcionado para a página do parceiro. Clique em **Continuar**.
  - II. Clique em **Aceitar** os termos de uso da Apple.
  - III. Clique em **Continuar**
  - IV. Clique em **Criar um ID Apple**
  - V. Preencha os dados informados na tela e clique em **Próximo**

### 4) JÁ TENHO UMA CONTA APPLE MUSIC PAGA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO, É POSSÍVEL ASSINAR COM A VIVO? PERCO MEU HISTÓRICO DE MÚSICAS E PLAYLISTS?

Você pode trazer a sua conta Apple Music para a Vivo sem perder seu histórico de músicas. Basta seguir o passo a passo do item 1 e ativar o seu serviço conforme o item 3.

## **5) JÁ ATIVEI MINHA CONTA APPLE MUSIC PELO APP VIVO, MAS AINDA ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR.**

Para qualquer problema ao acessar seu serviço Apple Music, entre em contato com o Apple Music. [Clique aqui](#) para ser direcionado para o suporte.

## **6) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA DO APPLE MUSIC?**

Apple Music no plano individual por R\$ 21,90/mês.

A cobrança do Apple Music é automática e realizada direto na sua fatura Vivo.

## **7) COMO CONTRATO O APPLE MUSIC NO PLANO FAMÍLIA COM A VIVO? E O APPLE ONE?**

Somente o plano individual está disponível para contratação com a Vivo.

## **8) O QUE ESTÁ INCLUSO NA ASSINATURA DO APPLE MUSIC COM A VIVO?**

O Apple Music é um serviço de streaming em que você pode ouvir mais de 100 milhões de músicas. Ele tem recursos para você baixar suas faixas favoritas e ouvir sem conexão, ver as letras em tempo real, escutar em todos os seus aparelhos, receber recomendações personalizadas de novas músicas, playlists feitas por nossos editores e muito mais. Além de tudo isso, você tem acesso a conteúdo original e exclusivo.

## **9) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO APP?**

Para qualquer problema ao usar Apple Music, entre em contato com o Apple Music. [Clique aqui](#) para ser direcionado para o suporte.

## **10) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA DO SERVIÇO APPLE MUSIC NA MINHA FATURA VIVO. COMO RESOLVO?**

A cobrança do serviço aparecerá na seção de “Outros Serviços Digitais” de sua conta, com a descrição “Apple Music”.

Para demais dúvidas sobre cobrança do Apple Music na sua fatura Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo \*8486 ou [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br), ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd>

## **11) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO APPLE MUSIC CONTRATADO COM A VIVO?**

Você também pode fazer o cancelamento dos serviços através dos nossos canais digitais, via App Vivo.

- Instale o App Vivo para Android ou iOS
- Acesse o App Vivo e clique em “Assinaturas”.
- Encontre e clique no serviço Apple Music.
- Clique em “Cancelar Assinatura”.
- Confirme o cancelamento em “Continuar”.

## **12) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA APPLE MUSIC E MINHA ASSINATURA APPLE MUSIC SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?**

Se, por qualquer motivo, você cancelar seu contrato com a Vivo, sua assinatura Apple Music será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo serviço.