

FAQ Amazon Prime

1) QUEM PODE CONTRATAR AMAZON PRIME COM A VIVO? TODOS CONTRATANTES SÃO ELEGÍVEIS AOS PERÍODO DA OFERTA?

Clientes Vivo Pós-Pago, Controle e Fibra (pessoa física) podem contratar Amazon Prime com a Vivo e são elegíveis a oferta.

- Clientes Vivo Controle são elegíveis ao período de 6 meses de Amazon Prime de cortesia
- Vivo Pós Pago, Vivo Fibra ou Vivo Total são elegíveis ao período de 12 meses de Amazon Prime de cortesia

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

Clientes Controle, Pós ou Fibra que já assinam Amazon Prime de forma avulsa com a Vivo são elegíveis ao período de cortesia. Basta assinar novamente pela Vivo App Store, não sendo necessário vincular a assinatura novamente.

A cortesia será válida a partir do mês seguinte de renovação (Ex: Se você assinou Amazon Prime em 15/09/2024, e ativou a oferta no dia 01/10/2024, a cortesia será aplicada nas mensalidades que acontecerem a partir do dia 15/10, data de renovação de sua assinatura).

A cortesia não é elegível para contratações de Amazon Prime em uma linha Pré-Pago ou em um plano conjunto Fibra + Amazon e Pós-Pago + Amazon.

3) JÁ ASSINO AMAZON PRIME FORA DA VIVO. SOU ELEGÍVEL AO PERÍODO DE CORTESIA?

Sim, mas antes você deve fazer o cancelamento no site da Amazon para evitar novas cobranças. Se você tem o plano anual e já utilizou os benefícios da assinatura Amazon Prime, você deve esperar o término do plano anual para contratar com a Vivo.

Após o cancelamento com a Amazon, basta seguir o fluxo de contratação na Vivo App Store ou www.vivo.com.br/amazon.

4) 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](#)

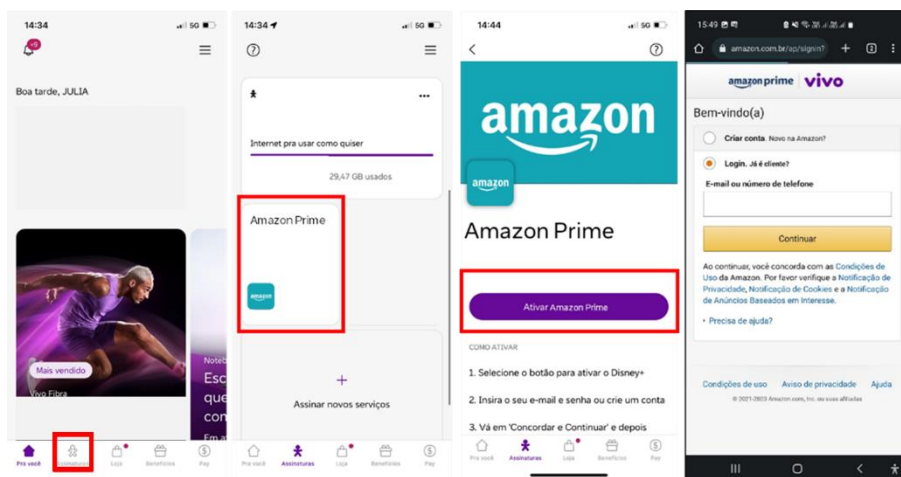
1. Acesse a VIVO APP STORE através do seu celular ou desktop;
2. Clique em Amazon Prime;
3. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente e clique em “Assinar”;
4. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
5. Ao aparecer a tela de confirmação da contratação, no link enviado por SMS para realizar a ativação (criar conta na Amazon ou vincular conta existente).

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.

Ativando o Amazon Prime via APP VIVO

1. Para começar a usufruir de sua assinatura, é necessário primeiro ativar o serviço. Para isso, você precisa acessar o App Vivo.
2. Ao abrir o App Vivo, clique em “Assinaturas” no canto inferior da tela.
3. Selecione o “Amazon Prime”
4. Clique em “Ativar Amazon Prime”
5. Caso já tenha uma conta Amazon que você deseja vincular, insira os dados de login e senha.
Atenção: Caso essa conta já esteja ativa por outro meio de pagamento fora da Vivo, não se esqueça de cancelar o outro meio de pagamento antes de vincular ela à Vivo.
6. Ou, caso prefira criar uma nova conta, selecione “Criar uma nova conta” e siga o passo-a-passo da Amazon.
7. Uma vez vinculada, é só começar a aproveitar seus benefícios Amazon Prime.

Passo a passo no App Vivo:



5) 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 1 dia útil, 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. **Amazon Music Prime:** 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>

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

Ao final do período promocional, a renovação será automática no valor de R\$19,90/mês e a cobrança será feita direto na sua fatura.

7) 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 “Assinaturas”
3. Clique em “Amazon Prime”.
4. Deslize a tela para baixo.
5. Clique em “Cancelar Assinatura”.

Via SMS:

Envie um SMS com a palavra SAIR para o número 1060

8) 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 **6 meses de cortesia para clientes Vivo Controle e 12 meses de cortesia para clientes Vivo Pós Pago e Vivo Fibra**. O valor ao final do período promocional pode 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 duração da oferta
Amazon Prime	19,90	Mensal	6 meses de cortesia para clientes Vivo Controle. Depois, R\$19,90/mês.
Amazon Prime	19,90	Mensal	12 meses de cortesia para clientes Vivo Pós Pago e Vivo Fibra. Depois, R\$19,90/mês.

9) 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.

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

- **Cancelamento durante o período de cortesia:**

Caso realize o cancelamento durante o período de cortesia, sua assinatura Amazon Prime e acesso ao serviço ficarão disponíveis até o final do período de renovação (Ex: Se você ativou sua assinatura no dia 20/09/2024 e cancelou no dia 21/09/2024, poderá utilizar até o dia 19/10/2024). 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: (Ex: Se você ativou sua assinatura no dia 20/08/2024 e cancelou no dia 21/03/2025, poderá utilizar até o dia 19/03/2025)

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.

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](#).