

FAQ – APPLE MUSIC

1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA APPLE MUSIC QUE POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Cliente Vivo Pós, Controle ou Vivo Total podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente, ou também existe a opção de contratar um plano que já possua o serviço incluso.

Contratação adicional

- Apple Music

Com 30 dias de gratuidade e depois por R\$ 21,90/mês você pode ouvir mais de 100 milhões de músicas. Você tem recursos para 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 editores e muito mais. Além de tudo isso, você tem acesso a conteúdo original e exclusivo.

Plano com serviço incluso

- Vivo Controle com Apple Music: plano com muita internet e assinatura Apple Music Padrão inclusa. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/vivo-controle/planos-controle/controle-apple-music>

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O APPLE MUSIC 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 Apple Music;
3. Coloque seu número de telefone Vivo;
4. Clique em “Assinar”;
5. Insira o código recebido via SMS e clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Apple Music com a Vivo pelo App Vivo;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Site Vivo

1. Encontre Apple Music e clique em “Assinar Apple Music”;
2. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
3. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Apple Music com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

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**

Plano com serviço incluso

Para contratar o Vivo Controle com Apple Music basta acessar <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/vivo-controle/planos-controle/controle-apple-music> e seguir os passos:

1. Clique em contratar;
2. Escolha a opção desejada;
3. Preencha seus dados e siga o passo a passo do site;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Apple Music com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

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

Mesmo que você já tenha uma conta no Apple Music, é necessário realizar a associação da sua conta com a Vivo pelo App Vivo. Você também pode criar uma nova conta se quiser uma conta adicional.

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre o Apple Music (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Apple Music”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, clique em “Ativar Apple Music”;
5. Faça login com sua conta já existente;
6. Insira o código de acesso único recebido por e-mail;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Importante: Caso tenha um Apple Music ativo por outro meio de pagamento e contrate o Apple Music pela Vivo, você precisará cancelar sua conta com a Apple após seguir os passos acima, para não ficar com duas contas ativas.

4) JÁ TENHO UMA ASSINATURA APPLE MUSIC FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Para alteração do meio de pagamento é necessário cancelar sua conta com a Apple para realizar a contratação com a Vivo e usar a mesma Apple ID para realizar o vínculo de contas na Vivo.

5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO APPLE MUSIC?

A cobrança do Apple Music é automática e realizada direto na sua fatura Vivo. Aparecerá na seção “Serviços Digitais Assinados” ou “Serviços Digitais Inclusos”.

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.

6) COMO FAÇO PARA CANCELAR O APPLE MUSIC 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 Apple Music;
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.

Plano com serviço incluso

Clientes que assinam Vivo Controle com Apple Music já têm o serviço incluso no plano e não é possível cancelá-lo. Será necessário trocar para um outro plano que não tenha a assinatura Apple Music inclusa.

7) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA APPLE MUSIC APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao Apple Music ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura Apple Music foi renovada em 01/04/24 por R\$ 21,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/24, que é a data de encerramento do período contratado

Após o fim do período, você não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

8) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA APPLE MUSIC AO SAIR DA VIVO?

Sua assinatura será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo serviço.

9) NÃO CONSIGO CONTRATAR/ASSOCIAR O SERVIÇO COM A VIVO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?

Para realizar a contratação do Apple Music com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Pós, Controle, Fibra ou Vivo Total, e estar em dia com os débitos. Caso tenha algum produto diferente desses ou 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 (conforme pergunta 4), é necessário estar no Brasil.

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

Para dúvidas sobre cobrança do Apple Music 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 de fala/audição.

11) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO APPLE MUSIC?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Apple Music em: <https://support.apple.com/pt-br/music>