

FAQ – AMAZON PRIME

1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA AMAZON PRIME QUE EU POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Clientes Vivo Pós, Controle, Fibra ou Vivo Total podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente. Também existe a opção de contratar um plano que já possui o serviço incluso.

Contratação adicional

- Clientes Vivo Controle têm acesso a 3 meses de Amazon Prime de cortesia
- Clientes Vivo Pós, Fibra e Vivo Total têm acesso a 6 meses Amazon Prime de cortesia

Ao término deste período promocional, passa a ser cobrado R\$ 13,90/mês em uma condição exclusiva da oferta anual.

Plano com serviço incluso

- Vivo Pós com Amazon: Plano móvel com muita internet e assinatura Amazon Prime inclusa. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>
- Vivo Fibra 700Mega e Vivo Fibra 1 Giga: Plano de internet com ultravelocidade para sua casa e assinatura Amazon Prime inclusa. Confira mais informações em: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet>

Em todos os casos, a assinatura inclui frete grátis em produtos elegíveis e acesso a filmes, séries, música, eBooks, jogos e ofertas exclusivas.

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

Clientes que já possuem Amazon Prime com a Vivo através de uma contratação adicional são elegíveis ao período de cortesia. Basta contratar novamente pela Vivo, não sendo necessário vincular a assinatura novamente.

A cortesia será válida a partir da próxima renovação prevista (Exemplo: Se última renovação do seu Amazon Prime foi em 15/06/2025, e contratou a oferta com

cortesia no dia 01/07/2025, a cortesia será aplicada nas mensalidades que acontecerem a partir do dia 15/10, data de renovação de sua assinatura).

3) COMO FAÇO PARA CONTRATAR AMAZON PRIME 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 Amazon Prime;
3. Selecione o seu plano (Controle, Pós, Fibra ou Total);
4. Coloque seu número de telefone Vivo;
5. Clique em “Assinar”;
6. Insira o código recebido via SMS ou e-mail e clique em “Confirmar”;
7. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Amazon com a Vivo pelo App Vivo;
8. Pronto, agora é só começar a usar!

Site Vivo

1. Encontre Amazon e clique em “Assinar Amazon”;
2. Selecione o seu plano (Controle, Pós, Fibra ou Total);
3. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
4. Coloque o código que receber via SMS ou e-mail e clique em “Confirmar”;
5. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Amazon com a Vivo pelo App Vivo;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

Plano com serviço incluso

Para contratar o Vivo Pós com Amazon basta acessar <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago> 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 Amazon com a Vivo pelo App Vivo;

5. Pronto, agora é só começar a usar!

Para contratar Vivo Fibra com Amazon, basta acessar <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet> e seguir os passos:

1. Escolha a opção desejada (700Mega ou 1gb);
2. Clique em Consultar Fibra, para verificar a disponibilidade na sua região;
3. Preencha as informações solicitadas;
4. Após a instalação Vivo Fibra e confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Amazon com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

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

Mesmo que você já tenha uma conta Amazon Prime, é necessário realizar a associação da sua conta com a Vivo pelo App Vivo seguindo os passos abaixo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre Amazon Prime (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Amazon Prime”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro;
5. Faça login com sua conta já existente ou crie uma nova;

IMPORTANTE: se você tem uma assinatura Amazon Prime válida com outro meio de pagamento, será necessário cancelar essa assinatura e aguardar até o fim da vigência para associar a conta com a Vivo. Se você não tem nenhuma assinatura válida, siga o próximo passo.

6. Preencha as informações solicitadas;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Caso você tenha um plano Vivo Fibra 700 Mega com Amazon incluso e aumentar a velocidade para 1 GB, será necessário repetir este processo de associação.

Para clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da conta Amazon com a Vivo para todas as linhas do plano

5) JÁ TENHO UMA ASSINATURA AMAZON PRIME FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Será necessário cancelar essa assinatura e aguardar até o fim do período contratado para associar a conta com a Vivo. Para cancelar a assinatura, consulte o passo a passo em:

<https://www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html?nodeId=GTJQ7QZY7QL2HK4Y>

Assim que acabar o período contratado e sua assinatura voltar para a versão gratuita, faça a contratação e associação com a Vivo seguindo os passos das perguntas 2 e 3.

6) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO AMAZON PRIME?

A cobrança do Amazon Prime é automática, 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.

7) COMO FAÇO PARA CANCELAR O AMAZON PRIME 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 Amazon Prime;
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.

Ao cancelar o serviço não será cobrado multa de cancelamento.

Plano com serviço incluso

Clientes que assinam Vivo Pós ou Vivo Fibra com Amazon Prime 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 Amazon Prime inclusa.

8) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA AMAZON PRIME APÓS CANCELAR A ASSINATURA COM A VIVO?

Contratação adicional

Sua assinatura e acesso ao Amazon Prime ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada em 01/04/25 por R\$ 13,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/25). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/25, que é a data de encerramento do período contratado.

Plano com serviço incluso

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

9) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA AMAZON PRIME AO SAIR DA VIVO?

Se você cancelar o plano com a Vivo, sua assinatura Amazon Prime passa para a versão gratuita imediatamente.

10) NÃO CONSIGO CONTRATAR/ASSOCIAR O SERVIÇO COM A VIVO, 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, 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 3), é necessário estar no Brasil.

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

Para dúvidas sobre cobrança do Amazon Prime 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.

12) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO AMAZON PRIME?

Para qualquer problema ao acessar o serviço, visite a página de [Suporte da Amazon](#)