

FAQ – YOUTUBE PREMIUM

1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA YOUTUBE PREMIUM 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

- YouTube Premium

YouTube Premium plano individual por R\$ 26,90/mês com 60 dias grátis para a primeira assinatura. Clientes que já tiveram gratuidade com o YouTube Premium, assinado diretamente com o parceiro, não serão elegíveis a oferta de 60 dias grátis. Neste caso, o preço do YouTube Premium será de R\$ 26,90/mês.

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

Site Vivo

1. Encontre YouTube Premium e clique em “Assinar YouTube Premium”;
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 YouTube Premium com a Vivo pelo App Vivo;

5. Pronto, agora é só começar a usar!

3) COMO CONTRATO O YOUTUBE PREMIUM NO PLANO FAMÍLIA COM A VIVO?

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

4) COMO FUNCIONA O PERÍODO DE GRATUIDADE?

O período de gratuidade é um benefício para clientes Vivo na primeira assinatura do YouTube. Após o término da gratuidade não é possível solicitar novamente.

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

Mesmo que você já tenha uma conta no YouTube Premium, 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 YouTube Premium (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar YouTube Premium”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, clique em “Ativar YouTube Premium”;
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 YouTube Premium ativo por outro meio de pagamento e contrate o YouTube Premium pela Vivo, você precisará cancelar sua conta com o YouTube após seguir os passos acima, para não ficar com duas contas ativas.

6) JÁ TENHO UMA ASSINATURA YOUTUBE PREMIUM FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Você pode trazer a sua conta YouTube para a Vivo sem perder seu histórico de músicas. É necessário cancelar essa assinatura para trazer sua conta para a Vivo, para isso, siga o passo-a-passo:

1. Para cancelar seu YouTube Premium, associado a outro meio de pagamento:

- a) Toque na sua foto do perfil Assinaturas;
- b) Selecione a assinatura que você quer cancelar;
- c) Clique em Continuar para cancelar;
- d) Selecione o motivo do cancelamento e clique em Próximo;
- e) Clique em Sim, cancelar.

2. Após o cancelamento, sua assinatura Premium Individual, ficará ativa até a próxima data de cobrança. Depois disso, sua conta YouTube passará para versão gratuita.

3. Para contratar YouTube pela Vivo, siga as instruções do item 1.

7) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO YOUTUBE PREMIUM?

A cobrança do YouTube Premium 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.

8) COMO FAÇO PARA CANCELAR O YOUTUBE PREMIUM 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 YouTube Premium;
- 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.

9) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA YOUTUBE PREMIUM APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

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

Exemplo: Sua assinatura YouTube Premium foi renovada em 01/04/25 por R\$ 26,90/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

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

10) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA YOUTUBE PREMIUM 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.

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

Para realizar a contratação do YouTube Premium 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.

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

Para dúvidas sobre cobrança do YouTube Premium 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.

13) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO YOUTUBE PREMIUM?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Google em: <https://support.google.com/youtube/?hl=pt-BR#topic=9257498>