

FAQ – MICROSOFT

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

Clientes Vivo Total, Pós, Controle, Pré-Pago e Vivo Fibra 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

- Microsoft 365 Family

Por R\$ 60,00/mês.

O Microsoft 365 Family é uma assinatura para uma a seis pessoas que inclui segurança avançada, armazenamento na nuvem e aplicativos inovadores com IA.

- Para uma a seis pessoas
- Cada pessoa pode usar em até cinco dispositivos ao mesmo tempo.
- Funciona em PC, Mac, iPhone, iPad e telefones e tablets Android
- Até 6 TB de armazenamento seguro na nuvem (1 TB por pessoa)
- Aplicativos de produtividade com o Microsoft Copilot
- Designer criador e editor de imagens da plataforma IA
- Editor de vídeo Clipchamp com filtros e efeitos premium
- Segurança avançada do Microsoft Defender para seus dados e dispositivos pessoais
- Proteção contra ataques de ransomware no OneDrive para seus arquivos e fotos
- Suporte contínuo para ajuda quando precisar

A criação de imagens de Copilot e IA está disponível somente para o proprietário da assinatura e os limites de uso são aplicáveis. A disponibilidade dos aplicativos varia de acordo com o dispositivo e idioma. Os recursos variam de acordo com a plataforma e a região. Podem ser aplicados limites de idade mínima ao uso de recursos de IA. Acesse <https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2280902> para obter mais informações.

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O SERVIÇO 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 Microsoft 365;
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 HBO Max com a Vivo pelo App Vivo;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Site Vivo

1. Encontre Microsoft 365 e clique em “Assinar Microsoft 365”;
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 Microsoft 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 na Microsoft, 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 Microsoft (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Microsoft”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, siga o passo a passo;
5. Faça login com sua conta já existente ou crie uma nova;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

No caso de clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da conta Microsoft com a Vivo para todas as linhas do plano.

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

Caso você já tenha uma Conta Microsoft com uma assinatura ativa e opte por utilizar a mesma Conta Microsoft no momento da associação da sua assinatura pela Vivo, você terá duas assinaturas simultaneamente na mesma Conta Microsoft. Para não ficar com duas assinaturas no mesmo cadastro é necessário cancelar a assinatura anterior diretamente com a Microsoft.

5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DA MICROSOFT?

A cobrança da Microsoft 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.

Cobrança Cartão de Crédito:

A opção de pagamento com Cartão de Crédito está disponível exclusivamente para contratações realizadas pelo App Vivo e elegível a todos os clientes Vivo e não clientes.

A cobrança do Microsoft 365 Family é feita de forma automática diretamente em sua fatura do cartão de crédito e aparecerá como “App Vivo Serviço”.

Em ambos os casos, 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.

- Pré-pago e não clientes podem somente contratar serviços digitais nessa modalidade.

6) COMO FAÇO PARA CANCELAR A MICROSOFT CONTRATADA 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 Microsoft 365;
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.

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

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

Exemplo: Sua assinatura Microsoft foi renovada em 01/04/24 por R\$ 60,00/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 MICROSOFT 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 serviço com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Total, Pós, Controle ou Vivo Fibra 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.

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

Para dúvidas sobre cobrança da Microsoft 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 necessidades especiais de fala/audição.

11) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DA MICROSOFT?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o [Suporte da Microsoft](#)