

## FAQ

### 1. O que é o *PlayKids*?

Um dos melhores aplicativos de desenhos e jogos educativos para a criança aprender brincando.

Com o objetivo de ensinar com diversão para fazer um mundo melhor, nosso aplicativo já impactou mais de 80 milhões de famílias em mais de 180 países e conquistou prêmios internacionais.

### 2. Qual é o valor da assinatura do *PlayKids*? Há algum período grátis?

Ao contratar o Serviço a cobrança da sua assinatura será automática e os valores referentes ao serviço serão cobrados em sua fatura mensal ou descontados dos créditos de telefonia celular. A sua assinatura será renovada automaticamente. O período grátis (gratuidade) é válido somente na primeira assinatura.

| Preço (R\$) | Frequência | Gratuidade                  |
|-------------|------------|-----------------------------|
| R\$ 5,99    | Semanal    | Não Aplicável               |
| R\$ 15,99   | Mensal     | 30 dias                     |
| R\$ 0,00    | Mensal     | 30 dias (Gratuidade COVID*) |

Caso não haja crédito/saldo suficiente para renovação integral da assinatura, a assinatura poderá ser renovada parcialmente de acordo com a quantidade de créditos remanescentes e o serviço será liberado pela quantidade de dias proporcional a este saldo.

\* De 01/04/2020 à 15/05/2020 será disponibilizada uma oferta gratuita do Playkids. Os clientes que assinarem terão direito a 30 dias grátis. Para assinar essa oferta, o cliente deverá enviar um SMS com a palavra GRATIS para 99076. Caso o cliente não cancele o serviço, ele será automaticamente cancelado no final do período de 60 dias

### 3. Quem pode assinar o *PlayKids*?

Para assinar o serviço, o usuário precisa ter uma linha Vivo Pré, Pós ou Controle.

### 4. Como faço para assinar o *PlayKids*?

É possível contratar o serviço semanal via WEB, através do site PlayKids ou pelas páginas de checkout do serviço que direcionam para a Vivo App Store. Pode também ser assinado via SMS, enviando a palavra PK para 99076. Para contratar o plano mensal, enviar a palavra PKM para 99076. Para cancelar o serviço, basta enviar uma mensagem de texto com a palavra SAIR para 99076.

### 5. Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar o *PlayKids*?

A confirmação da assinatura do serviço será enviada por SMS. Após essa confirmação, que ocorre de forma imediata, você está apto para utilizar o serviço

#### **6. A renovação da minha assinatura irá acontecer automaticamente?**

Sim, a renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais ser assinante do serviço, é necessário fazer o cancelamento

\*Para os casos de assinatura do plano de Gratuidade COVID não haverá renovação automática após término dos 30 dias de gratuidade.

#### **7. Posso acessar o *PlayKids* em quais dispositivos?**

É possível acessar o serviço através de dispositivos móveis com sistema operacional Android e iOS.

#### **8. Como posso cancelar o serviço?**

O cancelamento do serviço pode ser realizado enviando a palavra SAIR por SMS para o número 99076. Ao realizar o cancelamento, o acesso ao serviço fica disponível até o final do período contratado.

#### **9. Se eu cancelar, perco o acesso ao serviço imediatamente?**

Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado. Exemplo:

- Assinatura Semanal: você assinou em 01/01/19 por R\$5,99/semana, mas cancelou no dia seguinte (02/01/19). É tarifado em R\$5,99 no momento que faz a assinatura, mas continua tendo acesso normalmente até o dia 08/01/19, que é a data de encerramento do período contratado;

- Assinatura Mensal: você assinou em 01/01/19 por R\$15,99/mês, mas cancelou no dia seguinte (02/01/19). É tarifado em R\$15,99 no momento que faz a assinatura, mas continua tendo acesso normalmente até o dia 01/02/19, que é a data de encerramento do período contratado.

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

#### **10. Há um canal de contato direto em caso de dúvidas?**

Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento do PlayKids através do e-mail [suporte@playkidsapp.com](mailto:suporte@playkidsapp.com).

#### **11. Serei avisado sobre o término do período de gratuidade?**

O cliente será avisado sobre o término do período de gratuidade somente se o serviço possuir período de gratuidade igual ou superior a 3 dias. O aviso de término de gratuidade será enviado por SMS com dois dias de antecedência. Caso o cliente não cancele o serviço até o final da gratuidade o valor da assinatura será cobrado automaticamente.