

## FAQ PlayKids - Vivo

### 1. O que é o PlayKids?

Um dos melhores aplicativos de desenhos e jogos educativos para a criançada 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 para os clientes Pós-Pago e Controle ou descontados dos créditos de telefonia celular para clientes Pré-Pago. 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\$ 5,99	Semanal	1 dia

*\*A tarifa semanal de R\$5,99 com 1 dia de gratuidade é promocional, com assinatura em alguns canais específicos, e atende somente os clientes Pré-Pago.*

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.

### 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 contratar o plano semanal com 1 dia grátis, enviar a palavra PK1 (atende apenas os clientes Pré-Pago). 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.

**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.