

FAQ

1. O que é o *Vivo Meditação*?

O Vivo Meditação te ajuda a desenvolver a concentração e a capacidade de lidar com o stress e ansiedade através de meditações guiadas pela voz do mestre Satyanatha. Com opções de trilhas sonoras relaxantes, além de vídeos e animações que auxiliam a prática de exercícios de respiração, atenção plena mindfulness e consciência corporal.

2. Qual é o valor da assinatura do *Vivo Meditação*? 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.

1) Assinatura semanal: R\$4,99/semana - os primeiros 7 dias grátis.

2) Assinatura mensal: R\$ 14,90/mês - os primeiros 7 dias grátis.

O período grátis é válido somente na primeira assinatura

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 Vivo Meditação. Os clientes que assinarem terão direito a 60 dias grátis.

Para assinar essa oferta, o cliente deverá enviar um SMS com a palavra GRATIS para 6100. Caso o cliente não cancele o serviço, ele será automaticamente cancelado no final do período de 60 dias

3. Quem pode assinar o *Vivo Meditação*?

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

4. Como faço para assinar o *Vivo Meditação*?

É possível contratar o serviço semanal via WEB, através do site Vivo Meditação ou pelas páginas de checkout do serviço que direcionam para a Vivo App Store. Pode também ser assinado via SMS, enviando a palavra MEDITAR para 6100 para assinatura semanal. Para contratar o plano mensal, enviar a palavra MEDITA para 6100. Para cancelar o serviço, basta enviar uma mensagem de texto com a palavra SAIR para 6100.

5. Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar o *Vivo Meditação*?

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 *Vivo Meditação* 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 6100. 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\$4,99/semana, mas cancelou no dia seguinte (02/01/19). É tarifado em R\$4,99 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\$14,99/mês, mas cancelou no dia seguinte (02/01/19). É tarifado em R\$14,99 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 vivomeditacao@vivoapps.zendesk.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.