

FAQ – UBOOK

1) O QUE É A UBOOK?

Ubook é um serviço de assinatura de audiolivros e livros digitais por streaming: você assina e tem acesso ao acervo para ouvir ou ler milhares de títulos - livros, revistas, podcasts de várias categorias e idiomas em nossa plataforma.

2) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA UBOOK QUE POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Cliente Vivo Pós ou Controle, Pré ou Easy 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

- Ubook Plus – Combo Mensal

Por R\$ 24,90/mês, tenha estante virtual com milhares de audiobooks e ebooks na palma da sua mão.

- Ubook Plus – Combo Semanal

Por R\$ 7,48/semana, tenha estante virtual com milhares de audiobooks e ebooks na palma da sua mão. Plano exclusivo para clientes Pré Pago

Plano com serviço incluso

O Acesso ao Ubook Plus está incluído no valor do plano contratado. Para saber quais planos estão contemplados acesse nossa página de oferta: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>

Para saber se seu plano atual possui acesso ao Ubook, acesse o App Vivo, na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido; caso tenha acesso, o Ubook estará nos Serviços Inclusos na sua assinatura

3) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O SERVIÇO COM A VIVO?

Contratação adicional

Basta acessar os canais digitais Vivo pelo seu computador ou dispositivo móvel:

[Site Vivo](#)

1. Busque por Ubook;
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 Ubook com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

Plano com serviço incluso

Para contratar o Vivo Pós com Ubook basta acessar <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago> e seguir os passos:

1. Clique em contratar;
2. Escolha a opção desejada;
3. Preencha seus dados e siga o passo a passo do site;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Ubook com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

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

Mesmo que você já tenha uma conta no Ubook, 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 o Ubook (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Ubook”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro;
5. Siga o passo a passo na página;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO UBOOK?

A cobrança do Ubook 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.

6) COMO FAÇO PARA CANCELAR O UBOOK CONTRATADO COM A VIVO?

Contratação adicional

O cancelamento é feito 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 Ubook;
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.

Plano com serviço incluso

Clientes que possuem o Ubook incluso no plano não é possível cancelá-lo. Será necessário trocar para um outro plano que não tenha a assinatura Ubook inclusa.

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

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

Exemplo: Sua assinatura Ubook Combo Mensal foi renovada em 01/04/24 por R\$ 24,90/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.

.8) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA UBOOK AO SAIR DA VIVO?

Se você cancelar o plano com a Vivo, sua assinatura Ubook passa para a versão gratuita imediatamente.

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 Pré, Pós, Controle ou Vivo Total. Caso tenha algum produto diferente desses, 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.

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

Para dúvidas sobre cobrança do Ubook 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 DO Ubook?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Ubook em: <https://suporte.ubook.com.br/>