

FAQ – ANIMAL PLANET PETS

1. O que é o *Animal Planet Pets*?

O Animal Planet Pets é um aplicativo destinado aos donos de animais de estimação (cachorros e gatos), com conteúdo de vídeo, imagem, texto, cupons de desconto, indicação de prestadores de serviço mais próximo, rede social, funcionalidades para cuidados e acompanhamento dos pets (cadastro, carteira de vacinação digital, controle de medicamentos, agenda de consultas, controle de exames, histórico de peso, agenda de banho).

2. Qual é o valor da assinatura do *Animal Planet Pets*? 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\$ 4,99 | Semanal | 3 dias |
| R\$ 15,99 | Mensal | 3 dias |

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 *Animal Planet Pets*?

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

4. Como faço para assinar o *Animal Planet Pets*?

Para contratar o serviço, o cliente deve acessar o site www.vivo.tl/animalplanetpets , selecionar a oferta desejada e seguir as instruções.

5. Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar o serviço?

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 *Animal Planet Pets* 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 42000.

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. Abaixo exemplos:

- 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\$15,99/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 Animal Planet Pets através do e-mail Pets@supportcomm.com.br.