

## FAQ

### 1. O que é o Babbel Languages?

O Babbel Languages é um curso que permite aos usuários aprender um novo idioma de forma intuitiva. Com o programa, é possível baixar aulas em diversos níveis de conhecimento em uma língua estrangeira e treinar a pronúncia das palavras usando o reconhecimento de voz inteligente do serviço.

A Babbel Languages é o mais avançado aplicativo de aprendizado de idiomas. Seus cursos são elaborados por uma equipe dedicada de linguistas, educadores, professores e especialistas em idiomas.

Além disso, são 14 idiomas disponíveis para aprendizagem sendo todas as lições especificamente adaptadas para 8 idiomas de referência (alemão, inglês americano e britânico, francês, italiano, português, polonês e sueco), pois a Babbel Languages acredita que a língua materna influencia no modo como aprendemos um idioma. Dessa forma, um falante do inglês, por exemplo, aprende francês de modo diferente de um falante do italiano.

### 2. Qual é o valor da assinatura do Babbel Languages? 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\$)	Frequencia	Gratuidade (dias)
6,9	Semanal	3 dias
10,9	Semanal	3 dias
19,99	Mensal	7 dias
29,99	Mensal	7 dias

O serviço cobrado em R\$6,90 por semana o assinante vai ter direito de escolher e estudar 1 idioma entre os 14 oferecidos pela Babbel Languages, com acesso as todas as lições do idioma escolhido na hora do cadastro, com a opção de troca desse idioma a cada 30 dias da ativação do cadastro.

O serviço cobrado em R\$10,90 por semana o assinante vai ter direito de estudar os 14 idiomas oferecidos de forma simultânea, podendo trocar o idioma estudado a qualquer momento dentro do App ou WEB quando estiver logado em sua conta.

O serviço cobrado em R\$19,99 por mês o assinante vai ter direito de escolher e estudar 1 idioma entre os 14 oferecidos pela Babbel Languages, com acesso as todas as lições do idioma escolhido na hora do cadastro, com a opção de troca desse idioma a cada 30 dias da ativação do cadastro.

O serviço cobrado em R\$29,99 por mês o assinante vai ter direito de estudar os 14 idiomas oferecidos de forma simultânea, podendo trocar o idioma estudado a qualquer momento dentro do App ou WEB quando estiver logado em sua conta. 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 a Babel Languages?

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

4. Como faço para assinar Babel Languages?

Para contratar o serviço, o cliente deve acessar o site [www.vivo.tl/babel](http://www.vivo.tl/babel), selecionar a oferta desejada e seguir as instruções para concluir a assinatura. Clientes que estiverem assinando pela 1ª vez o serviço da Babel Languages terá 3 dias de gratuidade em planos semanais e 7 dias para os planos mensais. Após concluir a assinatura o cliente Vivo vai receber um SMS de Bem vindo com um link para que efetue o cadastro exclusivamente por esse link.

- Clicar no link enviado no SMS de Bem vindo pela LA 44044
- Após clicar no link será direcionada para uma página da Babel Languages e iniciar o cadastro
- Escolha o idioma que quer estudar e clique em “Continuar”
- Informe o nome e o e-mail que será utilizado para acessar o serviço Babel Languages, clique em “Continuar”
- Escolha a senha que será utilizada junto com o e-mail para acessar a conta no serviço Babel Languages e clique “continuar registro” e o cliente será direcionado ao conteúdo do idioma escolhido.

Em caso de não recebimento do SMS com o link após concluir a assinatura, ou outras dúvidas o cliente Vivo poderá enviar “AJUDA” para a LA 44044 onde terá 5 opções que possam ajudá-lo com o serviço.

- Opção 1 - Receber link de cadastro
- Opção 2 - Preços
- Opção 3 – Como cancelar
- Opção 4 – Baixe o app
- Opção 5 – Troque o idioma

5. Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar a Babel Languages?

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 a Babel Languages em quais dispositivos?

É possível acessar o serviço através de dispositivos móveis com sistema operacional Android e iOS e via WEB através do endereço [www.babel.com](http://www.babel.com)

8. Como posso cancelar o serviço?

O cancelamento do serviço pode ser realizado enviando a palavra SAIR por SMS para o número 44044.

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

Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao serviço ficam indisponíveis imediatamente.

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

Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento da Babel Languages através do e-mail [suporte.babelvivo@timwetech.com](mailto:suporte.babelvivo@timwetech.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.