FAQ - ExitLag - Avulso

1) O QUE É O ExitLag?

ExitLag é um app com foco na melhora da experiência para determinados jogos online para PC e Mobile, através da redução de latência. Ele utiliza uma rede global com mais de 900 (novecentos) servidores para reduzir a latência e melhorar a conexão dos jogadores. O ExitLag pode ser instalado em computadores ou celulares e não pode ser compartilhado com outros usuários.

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR?

O ExitLag pode ser contratado de forma avulsa para clientes que possuem o Serviço Vivo Pós-pago, Controle e Fibra (pessoa física) pelo valor de R\$19,90 (dezenove reais e noventa centavos) por mês.

O ExitLag está disponível para contratação em nossos canais digitais, lojas ou Atendimento. Encontre a loja mais próxima de você ou ligue 10315 ou 142 para pessoas com deficiência auditiva.

Para contratar o ExitLag através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

- Vivo App Store;
- App Vivo, o App da Vivo para Android e iOS;
- Hub Serviços Digitais, no Portal Vivo.

A. Contratando através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique na Tab “LOJA” que aparece na parte inferior do aplicativo;
- II. Clique em serviços digitais e selecione App desejado para contratação;
- III. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo e clique em “assinar”.

OBSERVAÇÃO: Caso não encontre o serviço/app desejado para contratação dentro do App Vivo, acesse a Vivo App Store.

B. Contratando através da VIVO APP STORE:

- I. Acesse a Vivo App Store através do seu desktop ou device móvel;
- II. Clique no App desejado para contratação;
- III. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente;
- IV. Clique em “assinar”;
- V. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
- VI. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

OBSERVAÇÃO: Para facilitar a busca do app desejado para contratação, basta procurar no campo de pesquisa correspondente, no canto superior direito da página da Vivo App Store.

C. Contratando através do HUB DE SERVIÇOS DIGITAIS:

- I. Acesse a página do Hub de Serviços Digitais, através do portal da Vivo na internet em www.vivo.com.br;
- II. Clique em Produtos & Serviços, depois em “Serviços Digitais”;
- III. Escolha seu aplicativo e clique em “Confira”;

- IV. Após abertura do benefício dos serviços, coloque seu número de telefone Vivo, E-mail ou CPF no campo correspondente;
- V. Clique em “assinar”;
- VI. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação. Caso tenha optado por E-mail ou CPF, o Pin Code terá sido enviado para o E-mail;
- VII. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

A contratação da assinatura também poderá ser realizada pelo cliente VIVO via SMS, seguindo os passos abaixo:

- I. Envie um SMS de sua linha Vivo com a palavra “EXITLAG” para o número “18591”;
- II. Você receberá um SMS solicitando a confirmação da assinatura, responda com a palavra SIM para confirmar;
- III. Pronto! Sua contratação foi confirmada.

3) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO QUE CONTRATEI?

Para ativar o ExitLag, você precisa ter o App Vivo instalado no seu celular. Caso não tenha, veja como baixar e se cadastrar.

1. Para começar a usufruir de sua assinatura, é necessário primeiro ativar o serviço. Para isso, você precisa acessar o App Vivo;
2. Ao abrir o App Vivo, clique em “Assinaturas” no canto inferior da tela;
3. Selecione o “Exitlag”;
4. Clique em “Ativar Exitlag”;
5. Crie uma conta ou vincule uma conta já existente. Se já tiver cadastro no ExitLag, informando seu e-mail e senha.

Nos próximos acessos, você deverá realizar o login usando o mesmo e-mail e senha informados nessa etapa de ativação. Lembre-se que a cobrança do serviço virá na sua fatura.

Se você assinou o ExitLag **diretamente com a Apple App Store ou Google Play Store**, você precisará cancelar sua assinatura anterior diretamente com esses provedores.

4) COMO FAÇO PARA ACESSAR O SERVIÇO?

Para acessar o serviço, realize o download do ExitLag de acordo com a plataforma em que deseja utilizá-lo:

Computador:

<https://www.exitlag.com/pt/download>

Mobile (Android):

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.exitlag.gamebooster&hl=pt>

Mobile (IOS):

<https://apps.apple.com/br/app/exitlag-melhore-o-seu-ping/id6499235163>

5) COMO É FEITA A COBRANÇA DA ASSINATURA PELA VIVO? A ASSINATURA É RENOVADA AUTOMATICAMENTE?

Ao contratar ExitLag avulso, os clientes recebem a cobrança direto na sua fatura VIVO.

Fique atento(a)! O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação do serviço, não da ativação.

A renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais assinar o serviço, é necessário fazer o cancelamento.

6) MINHA CONTA EXITLAG ESTÁ BLOQUEADA, COMO FAÇO PARA RETORNAR?

1. Na parte superior da página do site da ExitLag, clique em “Central de Ajuda”;
2. No fim da página, clique em “Fale Com Especialistas”.

7) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO EXITLAG?

Para cancelar sua assinatura do EXITLAG, envie um SMS com a palavra SAIR para o número “18591”, ou através dos nossos CANAIS DIGITAIS, via App Vivo ou através da Vivo App Store, além da possibilidade de contato por telefone no número *8486, 10315 ou 142 para pessoas com deficiência auditiva.

- App Vivo, o App da Vivo para Android e Ios;
- Vivo App Store.

1. Cancelamento através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em “Meu Plano”;
- II. Na opção “Mais Serviços”, selecione “Meus Apps”;
- III. Ao acessar a página “Meus Apps”, encontre o serviço que deseja cancelar na lista de Apps Contratados;
- IV. Clique no app a ser cancelado;
- V. Clique em “Cancelar serviço”;
- VI. Confirme o cancelamento em “Quero cancelar”.

2. Cancelamento através da Vivo App Store:

- I. Acesse a Vivo App Store e clique em “Minhas compras”;
- II. Faça seu login informando seu número de telefone Vivo no campo correspondente;
- III. Clique em “Entrar”;
- IV. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
- V. Encontre o serviço que deseja cancelar na lista “Minhas compras”;
- VI. Clique no símbolo de “+” ao lado do app que deseja cancelar;
- VII. Clique em “Cancelar”;
- VIII. Confirme o cancelamento em “Cancelar Serviço”.

3. Cancelar via SMS: Envie a palavra SAIR para o número “18591”.

São Paulo/SP, 27 de junho de 2025.
TELEFÔNICA BRASIL S/A.