

FAQ Cloud Gaming

Cientes Vivo

1) O QUE É O CLOUD GAMING?

Serviço de assinatura que permite ao usuário jogar os títulos disponíveis através da tecnologia cloud, onde estiver e como preferir.

2) QUEM PODE CONTRATAR O CLOUD GAMING COM A VIVO?

Cientes do serviço Vivo Móvel nos planos Pré-pago, Pós-pago e Controle na VIVO e clientes do serviço Vivo Fixa nos planos de banda larga.

3) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO CLOUD GAMING?

A melhor maneira de se contratar o PRODUTO CLOUD GAMING, é através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

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

A. Contratando através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique na Tab APPS que aparece no topo do aplicativo
- 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: 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 **XXX** para o número **XXXX**.
- II. Você receberá um SMS solicitando a confirmação da assinatura, responda com a palavra **SIM** para confirmar.
- III. Pronto! Sua contratação foi confirmada.

4) HAVERÁ COBRANÇA DECORRENTE DA ASSINATURA DO CLOUD GAMING?

SIM, ao contratar o Serviço Cloud Gaming com a VIVO nos planos Pós-pago e/ou Controle ou Banda Larga, a cobrança da sua assinatura será automática e realizada na diretamente na conta fatura mensal. Já a assinatura do CLOUD GAMING para clientes dos planos pré pago da VIVO será cobrada mediante desconto de créditos/saldo do cliente.

5) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA DO CLOUD GAMING?

Preço	Elegibilidade
R\$ 20,00/mês (Vinte)	Cliente Móvel – Pós Pago, Controle e Pré-Pago
	Cliente Fixa – Banda Larga

6) QUAL PERIODICIDADE DA COBRANÇA DA ASSINATURA?

Mensal, com renovação de forma automática e a cada mês mediante pagamento da assinatura pelo Cliente.

7) CASO TENHA DÉBITOS JUNTO A VIVO, TEREI ACESSO AO CLOUD GAMING?

Caso o cliente PÓS PAGO, CONTROLE E BANDA LARGA esteja inadimplente (vencido e não pago) em sua fatura, a sua assinatura do CLOUD GAMING não será renovada, implicando na indisponibilidade de utilização junto ao Parceiro da VIVO.

8) CASO NÃO TENHA SALDO EM MINHA CONTA PRÉ-PAGO, TEREI ACESSO AO CLOUD GAMING?,

Caso o cliente pré-pago não tenha saldo no momento da renovação do produto CLOUD GAMING, sua assinatura não será renovada, implicando na indisponibilidade de utilização junto ao Parceiro da VIVO.

9) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO CLOUD GAMING?

Para cancelar sua assinatura do CLOUD GAMING, envie um SMS com a palavra SAIR para o número XXXX, 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 necessidades especiais de fala/audição.

- o App Vivo o App da Vivo para Android e iOS
- o 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 XXXX.

10) HÁ UM CANAL DE CONTATO DIRETO EM CASO DE DÚVIDAS SOBRE COBRANÇA?

Para demais dúvidas sobre cobrança do CLOUD GAMING na sua fatura Vivo, acesse www.vivo.com.br, ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486. Apoio deficientes auditivos: 142.

Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações sobre a plataforma poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento do Serviço através do SAC XXXX

11) SE EU CANCELAR, PERCO ACESSO AO SERVIÇO IMEDIATAMENTE?

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

Exemplo: Sua assinatura foi renovada e tarifada em 01/03/24 por R\$20,00/mês e você cancelou no dia seguinte (02/03/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/04/24, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período, você não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

12) O QUE ACONTECE SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?

Sua assinatura será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo serviço.