

## **FAQ Cloud Gaming**

### **Clientes 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) COMO GARANTIR A MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLOUD GAMING?**

Jogue os jogos na nuvem utilizando um joysticks em conjunto com o 5G da vivo.

#### **3) QUEM PODE CONTRATAR O CLOUD GAMING COM A VIVO?**

Clientes 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.

#### **4) 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:

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

#### **App Vivo**

1. Acesse o App Vivo, selecione a aba “Loja” e procure “Serviços Digitais” no menu superior da aba assinar;
2. Selecione Cloud Gaming;
3. Clique em “Confirmar”;
4. Siga as instruções que aparecem no passo a passo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

#### **Site Vivo**

1. Encontre Cloud Gaming e clique em “Assinar Cloud Gaming”;
2. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
3. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
4. Siga as instruções que aparecem no passo a passo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

#### **5) 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.

#### **6) Qual é o valor da assinatura do Cloud Gaming?**

Preço	Elegibilidade

2 meses por R\$20/mês, depois R\$ 29,90/mês (Vinte e nove e noventa)	Cliente Móvel – Pós Pago, Controle
	Cliente Fixa – Banda Larga

7)     **QUAL PERIODICIDADE DA COBRANÇA DA ASSINATURA?**

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

8)     **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.

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 “90905”, 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 apalavra SAIR para o número “90905”.

**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](http://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 link <https://www.blacknut.com/pt/support>

**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 01/09/25 por R\$29,90/mês e você cancelou no dia seguinte (02/09/25). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/10/25, 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.