

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 joystick 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, 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.