

FAQ – POCOYO HOUSE

1. QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA POCOYO HOUSE QUE POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Clientes Vivo Total, Pós e Controle podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente.

2. O QUE É O POCOYO HOUSE?

Pocoyo House é um playground digital com diversas atividades divertidas e educativas! são vídeos e jogos que ajudam no desenvolvimento infantil, ensinam inglês, artesanato e muito mais. Ambiente totalmente seguro, livre de anúncios e com painel completo para monitoramento dos pais

3. QUAL O VALOR DE ASSINATURA DO POCOYO HOUSE? 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	ELEGIBILIDADE	VIGÊNCIA
R\$7,50 por 2 meses. Após o período volta o valor vigente de R\$14,99/mês.	Vivo Total, Pós e Controle	Oferta disponível a partir da data de contratação por tempo indeterminado

4. CONTRATAÇÃO E CANCELAMENTO

4.1. Para contratar o serviço, o cliente Vivo acessará canais digitais da operadora e mídia web

4.2. Não há período mínimo para permanência com o serviço, ou seja, o cliente VIVO pode realizar o cancelamento a qualquer momento, sem incidência de multa.

4.3. O cliente VIVO não deve possuir débito (valor vencido e não pago) junto a VIVO no momento da contratação do Serviço, e para continuar com acesso ao Serviço, também é necessário que o cliente não possua nenhum débito com a Vivo.

4.4. Para cancelar sua assinatura, basta enviar a palavra SAIR para 24555, ou envie um e-mail para attbr@ayudacliente.com ou ligue para o telefone 08008781041.

5. 3.5. Se, por qualquer motivo, o cliente VIVO cancelar seu contrato do plano pós-pago, Controle, Fibra ou Vivo Total com a VIVO ao qual está atrelada a

assinatura do streaming ou a sua assinatura deste Serviço durante o prazo de vigência do seu contrato junto à VIVO, o cliente VIVO não terá direito à devolução e/ou restituição dos já efetivamente valores pagos pelo Serviço.

6. APÓS A ASSINATURA, EM QUANTO TEMPO POSSO COMEÇAR A UTILIZAR A POCOYO HOUSE?

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.

7. 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.

8. POSSO ACESSAR O POCOYO HOUSE EM QUAIS DISPOSITIVOS?

É possível acessar o serviço através de dispositivos móveis com sistema operacional Android e iOS.

9. SE EU CANCELAR, PERCO O ACESSO AO SERVIÇO IMEDIATAMENTE?

Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado. Exemplo: - Assinatura mensal: você assinou em 01/01/26 por R\$14,99/semana, mas cancelou no dia seguinte (02/01/26). É tarifado em R\$14,99 no momento que faz a assinatura, mas continua tendo acesso normalmente até o dia 02/02/26, que é a data de encerramento do período contratado; Após o fim do período assinado, não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

10. HÁ UM CANAL DE CONTATO DIRETO CASO DE DÚVIDAS?

Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento do POCOYO HOUSE através do e-mail attbr@ayudacliente.com ou pelo telefone 08008781041.

11. COMO FAÇO PARA CONTRATAR O SERVIÇO COM A VIVO?

Contratação adicional

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 POCOYO HOUSE;
3. Clique em “Assinar”;
4. Após a confirmação da contratação.
5. Pronto, agora é só começar a usar!

Site Vivo

1. Encontre POCOYO HOUSE e clique em “Assinar POCOYO HOUSE”;
2. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
3. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
4. Pronto, agora é só começar a usar!

12. COMO FAÇO PARA CANCELAR A POCOYO HOUSE CONTRATADA COM A VIVO?

Contratação adicional

Você pode cancelar a qualquer momento via App Vivo, confira o passo a passo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre e clique no serviço POCOYO HOUSE;
3. Clique em “Cancelar Assinatura”;
4. Confirme o cancelamento em “Continuar”;
5. Pronto, sua assinatura foi cancelada e você poderá usar até o final do período contratado.

13. TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA, COMO RESOLVO?

Para dúvidas sobre cobrança da POCOYO HOUSE na sua fatura Vivo, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486, ou 142 para pessoas com deficiência.

São Paulo/SP, 23 de fevereiro de 2026.

TELEFÔNICA BRASIL S/A.

