

## FAQ GLOBOPLAY Cliente Vivo Móvel

### 1) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO GLOBOPLAY?

A melhor maneira de contratar o PRODUTO GLOBOPLAY BLACK FRIDAY é 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

#### 1. 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](#).

#### 2. 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.

#### 3. 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](http://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, você tem **duas opções**:

1. Assinar pela App Store, botão Assine Já

- a. Após clicar no confira, coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- b. Clique em “assinar”
- c. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- d. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

## 2. Assinar pelo WhatsApp, botão Assine Pelo WhatsApp

- a. Clique no botão correspondente, e você será direcionado para a jornada no aplicativo do Whats App
- b. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo





## 2) CANCELAR O PRODUTO GLOBOPLAY?

Você também pode fazer o cancelamento dos serviços através dos nossos CANAIS DIGITAIS, via App Vivo ou através da Vivo App Store.

- [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) O QUE É O GLOBOPLAY?**

O Globoplay é uma plataforma digital de entretenimento, na qual você pode assistir séries internacionais, filmes, desenhos e séries do Gloob, produções exclusivas e programação completa da TV Globo.

### **4) QUAIS SÃO OS DISPOSITIVOS COMPATÍVEIS?**

O acesso pode ser por computador, smartphone, tablet, Apple TV ou Android TV.

### **5) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA?**

O valor da assinatura é de R\$ 22,90 por mês. A cobrança da assinatura é automática e realizada direto na fatura Vivo ou do saldo de recarga. Não há fidelidade.

### **6) QUEM PODE CONTRATAR?**

Clientes Vivo dos planos Pré-pago, Pós-pago e Controle.

### **7) COMO CONTRATAR?**

Para contratar o Globoplay, acesse o link [www.vivo.com.br/globoplay](http://www.vivo.com.br/globoplay)

### **8) COMO CRIAR MINHA CONTA?**

Após contratar o Globoplay, siga os seguintes passos:

1. Clique no link recebido por SMS;
2. Clique no botão "Começar";
3. Insira seu e-mail e senha da Conta Globo. Caso ainda não tenha uma Conta Globo, clique em "Cadastre-se";
4. Clique no botão "Entrar";
5. Sua assinatura está ativada. Clique no botão "Começar a usar" para acessar o Globoplay.

### **9) COMO FAÇO PARA RECUPERAR O E-MAIL DO MEU CADASTRO?**

Para a recuperação de e-mail é necessário que você tenha um número de celular no cadastro, você poderá recuperar via esse número. Caso não tenha, você deve entrar em contato com o call center da Globoplay:

- Telefone: 4003-8000 (capitais e cidades metropolitanas) ou 0800 881 8000 demais localidades de 09 às 23h, todos os dias da semana.
- Whatsapp: 4003-8012 de 09 às 23h, todos os dias da semana.

### **10) COMO CANCELAR?**

Para cancelar sua assinatura do Globoplay, envie um SMS com a palavra SAIR para o número 1011.

### **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 01/08/21 por R\$22,90/mês e você cancelou no dia seguinte (02/08/21). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/09/21, 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.

