

## FAQ – PREMIERE

### 1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA PREMIERE QUE POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Clientes Vivo Total, Pós, Controle e Vivo Fibra podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente ou também existe a opção de contratar um plano que já possua o serviço incluso.

#### **Contratação adicional**

Por R\$ 59,90/mês, tenha acesso a Jogos do Campeonato Brasileiro Séries A e B, Copa do Brasil e Campeonatos Estaduais de acordo com o direito de transmissão.\*

\* O Premiere exibe para seus assinantes os seguintes jogos ao vivo: todos os jogos dos Campeonato Mineiro 2025 dos clubes Atlético Mineiro, América Mineiro e Cruzeiro, incluindo as fases decisivas; todos os jogos do Campeonato Gaúcho 2025 dos clubes Grêmio, Internacional e Juventude, também incluindo as fases decisivas; jogos do Campeonato Carioca 2025 dos quatro clubes representantes do estado na Série A do Brasileirão de 2025 – Botafogo, Flamengo, Fluminense e Vasco – até a fase final da competição; todas as partidas do torneio amistoso FC Series, com a participação de clubes brasileiros; jogos da Copa do Brasil 2025 e do Campeonato Brasileiro Série A dos clubes que cederam direitos à Globo (inclui jogos dos times da LIBRA como mandantes e times da LFU como visitantes quando enfrentarem times da LIBRA), e buscando direitos no mercado relacionados aos demais clubes. A disponibilização desses campeonatos e partidas, bem como sua abrangência, está sujeita às negociações em andamento e pode ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da Globo.

#### **Plano com serviço incluso**

Vivo Pós com Premiere: plano com muita internet e assinatura Premiere inclusa. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>

### 2) 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 Premiere;
3. Coloque seu número de telefone Vivo;
4. Clique em “Assinar”;
5. Insira o código recebido via SMS e clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Premiere com a Vivo pelo App Vivo;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

## Site Vivo

1. Encontre Premiere e clique em “Assinar Premiere”;
2. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
3. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Premiere com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

## **Plano com serviço incluso**

Para contratar o Vivo Pós com Premiere basta acessar <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago> e seguir os passos:

1. Clique em contratar;
2. Escolha a opção desejada;
3. Preencha seus dados e siga o passo a passo do site;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Premiere com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

## 3) DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?

Mesmo que você já tenha uma conta Premiere, é necessário realizar a associação da sua conta com a Vivo pelo App Vivo seguindo os passos abaixo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre Premiere (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Premiere”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, clique em “Começar”;
5. Faça login com sua conta Globo ou crie uma nova;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

Para clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da assinatura Premiere com a Vivo para todas as linhas do plano

Caso você já tenha uma Conta Globo com uma assinatura Premiere ativa e opte por utilizar a mesma Conta no momento da associação da sua assinatura pela Vivo, você terá duas assinaturas simultaneamente na mesma Conta Globo. Se não quiser ficar com duas

assinaturas no mesmo cadastro, utilize uma outra conta para associação com a Vivo ou gerencie suas assinaturas com a Globo em <https://minhaconta.globo.com>

#### 4) JÁ TENHO UMA ASSINATURA PREMIERE FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Caso você tenha uma assinatura Premiere vigente por outro meio de pagamento e não deseje manter ambas, será necessário cancelar a assinatura anterior diretamente com a Globo acessando <https://minhaconta.globo.com>

#### 5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO PREMIERE?

A cobrança do Premiere é automática e realizada direto na sua fatura Vivo. Aparecerá na seção “Serviços Digitais Assinados” ou “Serviços Digitais Inclusos”.

Dependendo da data de fechamento da fatura, cobranças referentes a dois meses diferentes podem ser visualizadas na mesma fatura. Na fatura é possível diferenciar o período de cada cobrança. Esse comportamento não representa cobrança duplicada, pois são períodos diferentes.

#### 6) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PREMIERE CONTRATADO 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 Premiere;
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.

##### **Plano com serviço incluso**

Clientes que assinam Vivo Pós com Premiere já têm o serviço incluso no plano e não é possível cancelá-lo. Será necessário trocar para um outro plano que não tenha a assinatura Premiere inclusa.

## 7) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA PREMIERE APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

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

Exemplo: Sua assinatura Premiere foi renovada em 01/04/24 por R\$ 59,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/24, que é a data de encerramento do período contratado.

## 8) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA PREMIERE AO SAIR DA VIVO?

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

## 9) NÃO CONSIGO CONTRATAR/ASSOCIAR O SERVIÇO COM A VIVO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?

Para realizar a contratação do serviço com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Total, Pós, Controle ou Vivo Fibra e estar em dia com os débitos. Caso tenha algum produto diferente desses ou esteja inadimplente, não será possível realizar a assinatura. Verifique se após a tentativa de contratação houve o recebimento de algum SMS com mais detalhes sobre o ocorrido.

Para associar a sua conta com a Vivo (conforme pergunta 3), é necessário estar no Brasil.

## 10) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA, COMO RESOLVO?

Para dúvidas sobre cobrança do Premiere 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 necessidades especiais de fala/audição.

## 11) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO PREMIERE?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Premiere em: <https://ajuda.globo.com>