

## FAQ COMBATE

### Cliente Vivo Móvel e Fixa

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

A melhor maneira de contratar o COMBATE 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

#### Contratando através do APP VIVO:

- Ao acessar o App Vivo, clique em Ofertas que aparece na parte inferior do aplicativo
- Acesse “Serviços Digitais” no topo da página
- Clique no App desejado para contratação
- Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF
- Clique em “assinar”
- Coloque o Pin Code no campo de verificação. Caso tenha colocado seu número de celular, receberá um SMS, ou verifique seu e-mail, caso tenha validado com CPF.
- 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](#).

#### Contratando através da [VIVO APP STORE](#):

- Acesse a Vivo App Store através do seu desktop ou device móvel
- Clique no App desejado para contratação
- Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF
- Clique em “assinar”
- Coloque o Pin Code no campo de verificação. Caso tenha colocado seu número de celular, receberá um SMS, ou verifique seu e-mail, caso tenha validado com CPF.
- 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.

#### Contratando através do [HUB DE SERVIÇOS DIGITAIS](#):

- 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)
- Clique em Produtos & Serviços, depois em Serviços Digitais
- Para realizar a contratação, escolha seu aplicativo na área de “Entretenimento” e clique em Confirma.
- Após abertura do benefício dos serviços, você pode assinar pela App Store, botão Assine Já

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

## **2) COMO FAÇO PARA CANCELAR O COMBATE?**

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) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA?**

Contrate COMBATE com a Vivo por apenas R\$34,90/mês, com renovação automática. Lembre-se que a cobrança do COMBATE é realizada direto na sua fatura Vivo.

## **4) JÁ TENHO O SERVIÇO COMBATE CONTRATADO COM A VIVO PELO VALOR DE R\$69,90/MÊS. TENHO DIREITO À OFERTA DE R\$34,90/MÊS?**

Não, o cliente Vivo Móvel que já possui a assinatura do serviço Combate contratada não terá direito à oferta do serviço por R\$34,90/mês. Essa é uma condição para novos clientes que assinarem o Combate.

## **5) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO COMBATE QUE CONTRATEI PELA VIVO?**

Você pode ativar a sua conta Combate contratada pela Vivo através do app Vivo ou através do link recebido via SMS.

### **1. Ativação da conta COMBATE 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 COMBATE na lista de Apps Contratados;

- IV. Clique em Baixar e siga os passos para ativação;
- V. Acesse o app Combate;
- VI. Clique no botão "Entrar";
- VII. Insira os dados da sua Conta Globo ou clique em "Cadastre-se";
- VIII. Vá no seu perfil;
- IX. Clique no botão "Associar operadora";
- X. Clique em "Informe sua Operadora";
- XI. Clique em "Vivo";
- XII. Insira seu número de celular Vivo e a senha de cadastro na Viv;
- XIII. Insira o PIN recebido por SMS.

## **2. Ativação da conta COMBATE através do APP COMBATE:**

- I. Baixe o aplicativo do Combate;
- II. Clique no botão "Entrar";
- III. Insira os dados da sua Conta Globo ou clique em "Cadastre-se";
- IV. Vá no seu perfil;
- V. Clique no botão "Associar operadora";
- VI. Clique em "Informe sua Operadora";
- VII. Clique em "Vivo";
- VIII. Insira seu número de celular Vivo e a senha de cadastro na Viv;
- IX. Insira o PIN recebido por SMS.

### **6) QUAIS CONTEÚDOS ESTÃO INCLUSOS NA ASSINATURA DO SERVIÇO COMBATE COM A VIVO?**

O COMBATE é um serviço de *streaming* (transmissão) de vídeo com conteúdo especializado em esportes de luta, com 24 horas de programação exclusiva. No COMBATE, os assinantes podem assistir e rever a maior gama de lutas femininas e masculinas num único lugar, além de assistir ao vivo os principais eventos nacionais de MMA, de onde quiser, através do app ou do site.

### **7) POSSO ASSISTIR COMBATE EM MAIS DE UM APARELHO, COM UMA ÚNICA CONTA?**

Não, o acesso simultâneo com a mesma conta não é permitido. Você poderá acessar e assistir COMBATE apenas em um aparelho por vez.

### **8) COM QUAIS DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS O COMBATE É COMPATÍVEL?**

É possível acessar o COMBATE através de:

- Computadores: [www.combateplay.com.br](http://www.combateplay.com.br)
- Smartphones e tablets, via app disponível na App Store e Google Play: aparelhos com sistema iOS a partir da versão 9.3 ou com sistema operacional Android a partir da versão 4.1.
- Apple TV: disponível para os modelos Apple TV 4K e Apple TV 4ª geração (a partir da versão tvOS 11.0 do sistema operacional)
- Chromecast
- Air Play
- Android TV
- Smart TVs: disponível dentro do App Globoesporte.com (App GE) nos modelos de TVs Samsung a partir de 2016 e LG a partir de 2014

#### **9) JÁ ATIVEI MINHA CONTA COMBATE PELO APP VIVO, MAS AINDA ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR.**

Para qualquer problema ao acessar seu serviço Combate, entre em contato com o Globoplay pelo chat, acessando [minhaconta.globo.com](https://minhaconta.globo.com). Você pode entrar em contato também pelos canais:

- 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) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA DO SERVIÇO COMBATE NA MINHA FATURA VIVO. COMO RESOLVO?**

- A cobrança do serviço aparecerá na seção de “Outros Serviços Digitais” de sua conta, com a descrição “Combate”.
- Para demais dúvidas sobre cobrança do Combate na sua fatura Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo \*8486 ou [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br), ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd>

#### **11) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA COMBATE APÓS EU CANCELAR MINHA ASSINATURA?**

Se, por qualquer motivo, você cancelar a assinatura do serviço Combate, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada e tarifada em 01/01 por R\$34,90/mês e você cancelou no dia seguinte (02/01). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/02, que é a data de encerramento do período contratado.

Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.

#### **12) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA COMBATE SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?**

Se, por qualquer motivo, você cancelar seu contrato com a Vivo, sua assinatura Combate será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.