

## FAQ – Telecine

### 1) QUAIS OS FORMATOS DE TELECINE DISPONÍVEIS COM A VIVO?

Na VIVO é possível contratar o Telecine de forma individual ou por meio de um plano que já possua o serviço incluso.

#### Contratação Individual Mensal

- Telecine  
Por R\$ 29,90/mês tenha um acesso ao catálogo de filmes do Telecine no site ou aplicativo Globoplay.

Caso o cliente cancele o serviço antes do período de 12 meses, as parcelas remanescentes serão cobradas mensalmente conforme escolhido no ato da contratação e o acesso ao conteúdo mantém-se até o fim do período contratado.

Ofertas disponíveis somente para pagamento via cartão de crédito no App Vivo.

### 2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O SERVIÇO COM A VIVO?

#### Contratação Individual

Para clientes que possuem alguma linha Móvel ou Banda Larga da Vivo, basta acessar o canal digital da Vivo pelo 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 o Telecine;
3. Escolha em qual assinatura você quer o serviço;
4. Opte pelo pagamento: Fatura Vivo\* ou Cartão de crédito;
  - 4.1 Ao optar pelo cartão de crédito: Preencha os dados cadastrais (Clientes Easy, Pré-pago e não clientes podem somente contratar nessa modalidade).
  - 4.2 A opção de pagamento em fatura só está disponível para clientes que possuem um plano com a Vivo (Pós, Controle, Fibra e Vivo Total) e na modalidade de assinatura mensal.
5. Clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta ao Serviço Digital escolhido com a Vivo pelo App Vivo;
7. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

#### Site Vivo

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

No site a única forma de pagamento disponível é via fatura;

#### Ainda não sou cliente

Clientes que não possuem nenhum plano recorrente com a Vivo.

### App Vivo

1. Acesse a loja de aplicativos e baixe o [App Vivo](#);
2. Clique em “Ainda não sou cliente”;
3. Selecione o Telecine;
4. Insira seu CPF;
5. Valide o código de segurança enviado para seu e-mail;
6. Realize a biometria;
7. Crie sua senha;
8. Preencha os dados cadastrais;
9. Clique em “Confirmar”;
10. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta ao Serviço Digital escolhido com a Vivo pelo App Vivo;
11. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

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

Mesmo que você já tenha uma conta no Telecine, 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 Telecine (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Telecine”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, siga o passo a passo;
5. Faça login com sua conta já existente ou crie uma nova;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

No caso de clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da conta Telecine com a Vivo para todas as linhas do plano.

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

Caso você já tenha uma Conta Telecine com uma assinatura ativa e opte por utilizar a mesma Conta Telecine no momento da associação da sua assinatura pela Vivo, você terá duas assinaturas simultaneamente na mesma Conta Telecine. Para não ficar com duas assinaturas no mesmo cadastro é necessário gerenciar sua assinatura anterior diretamente com a Telecine acessando <https://minhaconta.globo.com>.

### 5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DA TELECINE?

#### **Cobrança em Fatura:**

A cobrança da Telecine é feita de forma automática e é refletida diretamente na sua fatura Vivo. Ela será exibida na seção “Serviços Digitais Assinados ou Serviços Digitais inclusos”. Essa modalidade de pagamento está disponível somente para clientes Vivo Pós, Controle, Fibra e Vivo Total.

### **Cobrança Cartão de Crédito:**

A opção de pagamento com Cartão de Crédito está disponível exclusivamente para contratações realizadas pelo App Vivo e elegível a todos os clientes Vivo e não clientes.

A cobrança do Telecine é feita de forma automática diretamente em sua fatura do cartão de crédito e aparecerá como “App Vivo Serviço”.

Em ambos os casos, 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.

- Clientes Easy, Pré-pago e não clientes podem somente contratar serviços digitais nessa modalidade.

### **6) COMO FAÇO PARA CANCELAR A TELECINE CONTRATADA COM A VIVO?**

#### **Contratação Individual**

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 Telecine;
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.

Após, o cliente receberá um SMS ou e-mail confirmando o cancelamento do Serviço.

#### **Plano com serviço incluso**

Clientes que assinam Vivo Pós com Telecine 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 Telecine inclusa.

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

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

Exemplo: Sua assinatura Telecine foi renovada em 01/12/25 por R\$ 29,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/12/25). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/01/26, 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.

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

#### **Fatura Vivo:**

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

#### **Cartão de Crédito:**

Sua assinatura permanecerá ativa até que você decida cancelar a renovação automática.

Em ambos os cenários, ao contratar uma nova assinatura com a Vivo ou outro provedor, o cliente terá acesso ao seu histórico.

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 ser um cliente elegível e estar em dia com os débitos. Caso esteja inadimplente, não será possível realizar a assinatura. Verifique se após a tentativa de contratação houve o recebimento de algum SMS ou e-mail 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 TELECINE na sua fatura, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com a Central de Relacionamento da Vivo: \*8486 para clientes móveis, 103 15 para clientes de fixo e internet, App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd> ou acesse [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br). Pessoas com deficiência, ligue 142. Canal de Ouvidora: 0800 775 12 12.

11) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DA TELECINE?

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