

FAQ GLOBOPLAY Cliente Vivo Móvel

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

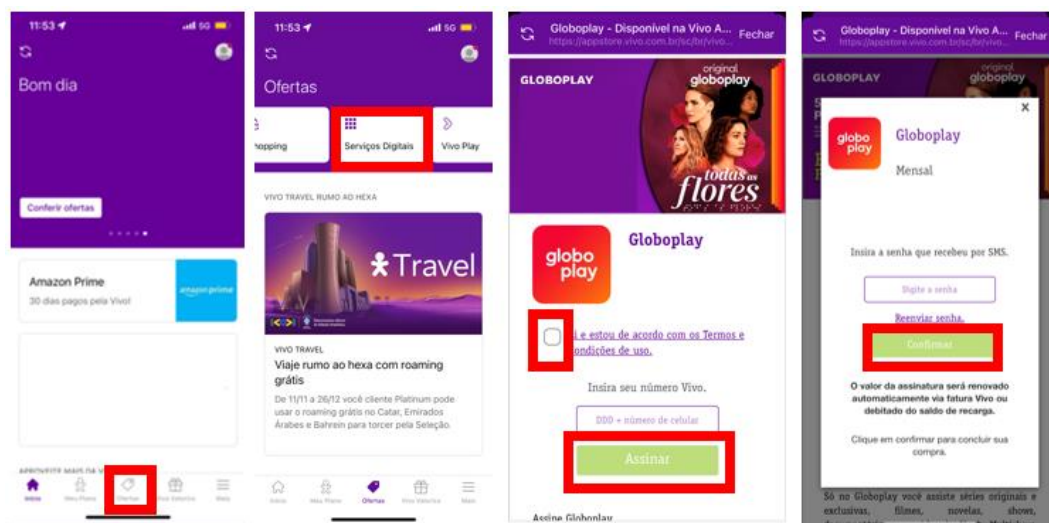
A melhor maneira de contratar o PRODUTO GLOBOPLAY é através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

- [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:

- Ao acessar o App Vivo, clique em “Ofertas” que aparece na parte inferior do App Vivo.
- Clique em “Serviços Digitais”
- Clique no App desejado para contratação
- Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- Clique em “assinar”
- Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- 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](#):

- Acesse a Vivo App Store através do seu desktop ou device móvel
- Clique no App desejado para contratação
- Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- Clique em “assinar”
- Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- 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
- II. Clique em Produtos & Serviços, depois em Serviços Digitais
- III. Para realizar a contratação, escolha seu aplicativo na área de “Entretenimento” 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) COMO CANCELAR O PRODUTO GLOBOPLAY?

Para cancelar sua assinatura do Globoplay, envie um SMS com a palavra SAIR para o número 1011 ou 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\$ 24,90 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 CRIAR MINHA CONTA?

Após ativar o Globoplay, você tem duas opções:

1. via SMS

- a. Clique no link recebido por SMS do remetente 1011;
- b. Caso não tenha o App Vivo, você será direcionado para o download do App Vivo e posteriormente deve acessar a área de “Meus Apps”. Caso já tenha o App Vivo, acesse a área de “Meus Apps”;
- c. Clique em “Ativar”;
- d. Clique no botão “Continuar”;
- e. Faça login em sua Conta Globo ou cadastre-se caso ainda não possua uma conta Globo;
- f. Siga o passo-a-passo para criação da conta Globo e acesso à plataforma.

2. via App Vivo

- a. Acesse a área de “Meus Apps” dentro do App Vivo;
- b. Clique em “Ativar”;
- c. Clique no botão “Continuar”;
- d. Faça login em sua Conta Globo ou cadastre-se caso ainda não possua uma conta Globo;
- e. Siga o passo-a-passo para criação da conta Globo e acesso à plataforma.

8) 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.

9) O QUE DEVO FAZER SE AO ASSOCIAR UM LOGIN VIVO COM UMA CONTA GLOBO, ELE APRESENTAR A INFORMAÇÃO DE QUE O LOGIN UTILIZADO JÁ ESTÁ ASSOCIADO A OUTRA CONTA QUE RECONHEÇO PORÉM NÃO CONSIGO ACESSÁ-LA?

Só pode existir uma Conta Globo associada a um login Vivo. Esta mensagem aparece quando uma segunda conta tenta logar com as mesmas credenciais da operadora. Caso o usuário não reconheça a Conta Globo associada ou não possui mais o acesso àquele email, o Call Center Globo (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) pode fazer a desassociação de contas.

O usuário também pode desassociar uma Conta Operadora pelo Minha Conta (minhaconta.globo.com) na parte de Operadoras Associadas após realizar o login. A adição de uma segunda Conta Globo pode ser feita pelo Minha Conta (minhaconta.globo.com) na parte de gerenciar família.

10) 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\$24,90/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.