

FAQ Globoplay + canais ao vivo Cliente Vivo Móvel

1) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO?

A melhor maneira de contratar o PRODUTO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO 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
- 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 WhatsApp
- b. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

2) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO?

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 Globoplay + canais ao vivo com a Vivo por apenas R\$49,90/mês, com renovação automática. Lembre-se que a cobrança do Globoplay + canais ao vivo é realizada direto na sua fatura Vivo.

4) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO QUE CONTRATEI PELA VIVO?

Você pode ativar a sua conta Globoplay + canais ao vivo contratada pela Vivo através do app Vivo ou através do link recebido via SMS.

1. Ativação da conta Globoplay + canais ao vivo 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 Globoplay + canais ao vivo na lista de Apps Contratados
- IV. Clique em Ativar e siga os passos para ativação, criando uma conta Globoplay usando seu e-mail e senha.
- V. Nos próximos acessos, você deverá utilizar o login e senha criados no app Globoplay.

2. Ativação da conta Globoplay + canais ao vivo através do link recebido por SMS:

- I. Após a contratação do serviço, você receberá um link via SMS pelo número 1011.
- II. Clique no link recebido e siga os passos para ativação, criando uma conta Globoplay usando seu e-mail e senha.
- III. Nos próximos acessos, você deverá utilizar o login e senha criados no app Globoplay.

5) EU JÁ TENHO O SERVIÇO GLOBOPLAY CONTRATADO COM A VIVO E QUERO

FAZER O UPGRADE PARA O SERVIÇO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO. COMO CONTRATO?

A melhor maneira de contratar o PRODUTO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO é através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel, conforme descrito no Item 01.

- [Vivo App Store](#)
- [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e iOS
- [Hub Serviços Digitais](#), no Portal Vivo

6) EU TINHA O SERVIÇO GLOBOPLAY CONTRATADO COM A VIVO E FIZ O UPGRADE PARA O SERVIÇO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO. COMO SEREI COBRADO?

Quando você faz o upgrade de assinatura, com a troca do serviço Globoplay para Globoplay + canais ao vivo, você passa a ser cobrado somente o valor do novo serviço. Assim, na próxima renovação da assinatura, você será cobrado o valor de R\$49,90/mês, que é o preço da assinatura do serviço Globoplay + canais ao vivo.

Exemplo: Sua assinatura Globoplay é renovada sempre no dia 01 de cada mês e você fez o upgrade para assinatura Globoplay + canais ao vivo no dia 05. Não será realizada nenhuma nova cobrança até o dia 01 do próximo mês. No dia 01 do próximo mês, sua assinatura será renovada por R\$49,90/mês, somente pelo serviço Globoplay + canais ao vivo.

7) QUAIS CONTEÚDOS ESTÃO INCLUSOS NA ASSINATURA DO SERVIÇO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO COM A VIVO?

No Globoplay + canais ao vivo, você encontra séries originais e exclusivas, filmes, documentários, conteúdos infantis, novelas e programas, além do sinal ao vivo da TV Globo* e do canal Futura**. E mais conteúdos exclusivos para assistir quando quiser e 17 canais ao vivo da TV por assinatura.

Os canais disponíveis são: GNT, Multishow, Viva, Bis, Off, Gloob, Gloobinho, GloboNews, Mais na Tela, Canal Brasil, Megapix, Universal, Studio Universal, Syfy, SporTV, SporTV 2 e SporTV3. Além da TV Globo* e Canal Futura**.

* Canal gratuito no território brasileiro. E pode ser acessado em algumas cidades dos seguintes estados: Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Roraima, Rondônia, Santa Catarina e São Paulo.

**Canal gratuito no território brasileiro.

8) O QUE ESTÁ INCLUSO NA ASSINATURA DO SERVIÇO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO?

Além dos conteúdos descritos no item 7, você poderá:

- Assistir Globoplay + canais ao vivo em até cinco dispositivos diferentes ao mesmo tempo;
- Fazer o download de conteúdos para assistir em qualquer lugar, sem precisar de internet.

9) POSSO ASSISTIR GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO EM MAIS DE UM APARELHO?

Você pode assistir Globoplay + canais ao vivo em até 5 dispositivos diferentes ao mesmo tempo.

10) EU JÁ TENHO UMA CONTA GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO COBRADA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. AO ATIVAR O SERVIÇO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO PELO APP VIVO, VOU PERDER MEU HISTÓRICO DE FILMES E SÉRIES?

Você não perde seu histórico. Ao associar sua conta Globoplay + canais ao vivo você irá manter o histórico de conteúdos dos menus “Minha lista” e “Continue assistindo”.

11) 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.

12) COM QUAIS DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS O GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO É COMPATÍVEL?

Confira a lista completa de dispositivos e plataformas compatíveis com o serviço Globoplay + canais ao vivo clicando [AQUI](#).

13) JÁ ATIVEI MINHA CONTA GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO PELO APP VIVO, MAS AINDA ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR.

Para qualquer problema ao acessar seu serviço Globoplay + canais ao vivo, entre em contato com o Globoplay pelo chat, acessando 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.

14) 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.

15) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA DO SERVIÇO GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO NA MINHA FATURA VIVO. COMO RESOLVO?

- A cobrança do serviço aparecerá na seção de “Outros Serviços Digitais” de sua conta, com a descrição “Globoplay + canais ao vivo”.

- Para demais dúvidas sobre cobrança do Globoplay + canais ao vivo na sua fatura Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486 ou www.vivo.com.br, ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd>

16) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO APÓS EU CANCELAR MINHA ASSINATURA?

Se, por qualquer motivo, você cancelar a assinatura do serviço Globoplay + canais ao vivo, 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\$49,90/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.

17) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA GLOBOPLAY + CANAIS AO VIVO SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?

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