

## FAQ Globoplay + canais Cliente Vivo Móvel e Fixa

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

A melhor maneira de contratar o PRODUTO GLOBOPLAY + CANAIS 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 da [Vivo App Store](#):

1. Acesse a Vivo App Store através do seu celular ou desktop;
2. Clique em Globoplay + Canais;
3. Clique em “Assinar”;
4. Coloque seu número celular da Vivo ou E-mail/CPF no campo correspondente;
5. Coloque o código que receber via SMS ou E-mail no campo de verificação e clique em “Entrar”;
6. Aparecerá uma tela informando que a assinatura foi realizada com sucesso;
7. Ative sua assinatura Globoplay + Canais via Vivo (criar conta Globo ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo.

Contratando através do [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e IOS:

1. Ao acessar o App Vivo, abra o menu “Ofertas” e clique no card “Serviços Digitais” que aparece no topo da tela;
2. Clique no Globoplay + Canais;
3. Caso seu aparelho celular seja iphone, você será direcionado a página de serviço digitais da Vivo e você precisa selecionar o Globoplay + Canais novamente. Celulares Android vão direto para etapa 4;
4. Coloque seu CPF/E-mail ou número de celular da Vivo no campo correspondente e clique em “Assinar”;
5. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
6. Aparecerá uma tela informando que a assinatura foi realizada com sucesso;
7. Ative sua assinatura Globoplay + Canais via Vivo (criar conta Globo ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo.

Contratando através do [Portal Vivo](#):

1. Vá no menu de [Produtos e Serviços](#) que se encontra no topo da página e clique em [Apps Avulsos](#);
2. Ache Globoplay + Canais na seção de Entretenimento e clique em “Assine já”;
3. Coloque seu número de telefone Vivo, CPF ou E-mail no campo correspondente;
4. Clique em “Assinar”;
5. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;

6. Aparecerá uma tela informando que a assinatura foi realizada com sucesso;
7. Ative sua assinatura Globoplay + Canais via Vivo (criar conta Globo ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo.

## **2) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO GLOBOPLAY + CANAIS?**

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. Selecione a opção Serviços Digitais
- III. Ao acessar a página, 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”.

## **3) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA?**

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

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

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

### **1. Ativação da conta Globoplay + canais através do APP VIVO:**

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em Meu Plano
- II. Selecione a opção Serviços Digitais
- III. Ao acessar a página, encontre o serviço Globoplay + canais 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 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. COMO CONTRATO?**

A melhor maneira de contratar o PRODUTO GLOBOPLAY + CANAIS 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. COMO SEREI COBRADO?**

Quando você faz o upgrade de assinatura, com a troca do serviço Globoplay para Globoplay + canais, 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.

Exemplo: Sua assinatura Globoplay é renovada sempre no dia 01 de cada mês e você fez o upgrade para assinatura Globoplay + canais 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.

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

No Globoplay + canais, 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\*\*. Acesso aos conteúdos do plano Globoplay junto dos 21 canais ao vivo da TV por assinatura: Globo, Futura, Ge Fast, Receitas Fast, Multishow, GloboNews, SporTV, SporTV2, SporTV3, GNT, Viva, Gloob, Gloobinho, Megapix, Universal, Studio, Syfy, Canal Brasil, Canal Off, Bis, Modo Viagem”

\* 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?**

Acesso aos conteúdos do plano Globoplay junto dos 21 canais ao vivo da TV por assinatura: Globo, Futura, Ge Fast, Receitas Fast, Multishow, GloboNews, SporTV, SporTV2, SporTV3, GNT, Viva, Gloob, Gloobinho, Megapix, Universal, Studio, Syfy, Canal Brasil, Canal Off, Bis, Modo Viagem

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

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

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

Você não perde seu histórico. Ao associar sua conta Globoplay + canais 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 e-mail, 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](http://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](http://minhaconta.globo.com)) na parte de gerenciar família.

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

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

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

Para qualquer problema ao acessar seu serviço Globoplay + canais, entre em contato com o Globoplay pelo chat, acessando [minhaconta.globo.com](http://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) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA GLOBOPLAY + CANAIS APÓS EU CANCELAR MINHA ASSINATURA?**

Se, por qualquer motivo, você cancelar a assinatura do serviço Globoplay + canais, 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.

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

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

