

FAQ Globoplay + Canais Cliente Vivo Móvel e Fixa

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

- Você pode contratar o PRODUTO GLOBOPLAY + CANAIS através de nossos canais de atendimento:
- Central de atendimento: *10315 (para fixo) e *8486 (para móvel). Par apoio a deficientes auditivos, ligar para 142;
 - Envio de SMS com a palavra “GPLAYMAIS” para o número 1011;
 - Lojas;
 - Canais Digitais: Basta acessar qualquer um dos links abaixo, 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 desktop ou device móvel;
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 pode fazer o cancelamento dos serviços através dos nossos canais de atendimento:

- **Central de atendimento:** *10315 (para fixo) e *8486 (para móvel) ou um SMS com a palavra SAIR para 1011;
- **Lojas**
- [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 aplicativo 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 aplicativo que deseja cancelar;
- VII. Clique em “Cancelar”;
- VIII. Confirme o cancelamento em “Cancelar serviço”.

3) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA?

Contrate “Globoplay + canais” com a Vivo por R\$54,90 (cinquenta e quatro reais e noventa centavos) /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 de atendimento. Basta acessar qualquer um deles:

- **Central de atendimento:** *10315 (para fixo) e *8486 (para móvel) ou um SMS para 1011.
- **Lojas;**
- [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\$54,90 (cinquenta e quatro reais e noventa centavos)/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\$54,90 (cinquenta e quatro reais e noventa centavos)/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 mais de 20 (vint) 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, Usa, 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 mais de 20 (vinte) canais ao vivo da TV por assinatura: Globo, Futura, Ge Fast, Receitas Fast, Multishow, GloboNews, SporTV, SporTV2, SporTV3, GNT, Viva, Glob, Gloobinho, Megapix, Universal, Studio, Usa, 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 (três) 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 1 (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 cliente deverá entrar em contato com 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 - atendimento 24h, todos os dias da semana) para poder 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 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”. 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 atendimento 24h , 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 cadastrado, você poderá recuperar via esse número. Caso você não tenha um número cadastrado, você deve entrar em contato com o call center da Globoplay pelos seguintes meios:

- 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 atendimento 24h, 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\$54,90 (cinquenta e quatro reais e noventa centavos) /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.

Após o fim do período, você não será mais tarifado e não terá mais acesso ao 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.

TELEFÔNICA BRASIL S.A
30 de janeiro de 2024.