

## FAQ Netflix Avulso Móvel

### 1) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO NETFLIX?

Você pode contratar o produto NETFLIX através de nossos canais de atendimento:

- Central de atendimento: \*10315 (para fixo) e \*8486 (para móvel) ou envie um SMS para 8900.
- Lojas.
- Canais Digitais: Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:
  - [Vivo App Store](#);
  - [App Vivo](#) para Android e iOS;
  - [Hub Serviços Digitais](#), no Portal Vivo.

#### I. Contratando através da [VIVO APP STORE](#)

1. Acesse a VIVO APP STORE através do seu celular ou desktop;
2. Clique em “Netflix”;
3. Clique em “Assinar”;
4. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente;
5. Coloque o código que receber via SMS no campo de verificação e clique em “Entrar”;
6. Ao aparecer a tela de confirmação da contratação, clique em “Baixar” ou no link enviado por SMS para realizar a ativação (criar conta Netflix ou vincular conta existente). É possível realizar a ativação através do App Vivo também.

**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.

#### II. Contratando através do [APP VIVO](#), o App da VIVO para Android e iOS

1. Ao acessar o APP VIVO, abra o menu “Loja” e clique no card “Serviços Digitais” que aparece no topo da tela;
  2. Role a tela para baixo e clique em “Netflix”;
  3. Caso seu aparelho celular seja iPhone, você será direcionado a página de serviço digitais da VIVO e você precisa selecionar o Netflix novamente. Celulares Android vão direto para etapa 4;
  4. Coloque seu número de celular Vivo no campo correspondente e clique em “Assinar”;
  5. Coloque o código que receber via SMS no campo de verificação;
- Ao aparecer a tela de confirmação da contratação, clique em “Baixar” ou no link enviado por SMS para realizar a ativação (criar conta no Netflix ou vincular conta existente)”. É possível realizar a ativação através do App Vivo também.

### III. 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 Netflix na seção de Entretenimento e clique em “Assine já”;
3. Coloque seu número de telefone VIVO no campo correspondente;
4. Clique em “Assinar”;
5. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
6. Ao aparecer a tela de confirmação da contratação, clique em “Baixar” ou no link enviado por sms para realizar a ativação (criar conta na Netflix ou vincular conta existente).

#### 2) O QUE É O NETFLIX?

A Netflix é um serviço de *streaming* que oferece uma ampla variedade de séries, filmes e documentários premiados em milhares de aparelhos conectados à internet.

Você pode assistir a quantos filmes e séries quiser, quando e onde quiser – tudo por um preço mensal acessível. Aqui você sempre encontra novidades.

#### 3) QUEM PODE CONTRATAR NETFLIX COM A VIVO?

Clientes VIVO Pós-Pago e Controle podem contratar Netflix com a VIVO.

#### 4) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DA ASSINATURA NETFLIX?

Ao contratar Netflix avulso pelo seu VIVO Móvel, clientes VIVO Controle e Pós-Pago recebem a cobrança direto na sua fatura.

#### 5) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO NETFLIX?

Clientes VIVO Móvel que possuem Netflix avulso contratado podem cancelar o serviço através do APP VIVO ou via SMS.

##### **Pelo APP VIVO:**

1. Abra o APP VIVO;
2. Clique no menu “Meu Plano” e selecione sua linha de celular que possui o serviço contratado;
3. Clique no *card* “Serviços Digitais”;
4. Clique no app que você quer cancelar;
5. Clique em “Cancelar serviço”.

##### **Via SMS:**

Envie um SMS com a palavra SAIR para o número 8900 para cancelar seu produto Netflix.

#### 6) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA? HÁ ALGUM PERÍODO GRÁTIS?

Na contratação com Netflix avulso, não há período grátis, a oferta padrão tem o valor da assinatura conforme tabela abaixo, podendo sofrer alteração de acordo com a oferta vigente. Sempre verifique a oferta vigente no momento da contratação em nossos regulamentos.

Nome da Oferta	Preço (R\$)	Frequência	Aparelhos
Netflix Padrão Com Anúncios	20,90	Mensal	Acesse por 2 aparelhos com Anúncios
Netflix Padrão	44,90	Mensal	Acesse por 2 aparelhos
Netflix Premium	59,90	Mensal	Acesse por 4 aparelhos

#### **7) APÓS A CONTRATAÇÃO, EM QUANTO TEMPO POSSO COMEÇAR A UTILIZAR O SERVIÇO?**

Após a confirmação de contratação do Serviço, você receberá as orientações para realizar a ativação de sua assinatura. Após a ativação, você poderá usufruir de todos os benefícios de um cliente Netflix!

#### **8) EU JÁ TENHO UMA CONTA NETFLIX PAGA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA VINCULAR MINHA CONTA AGORA QUE COMPREI O PRODUTO AVULSO ATRAVÉS DA VIVO?**

- Você pode manter a sua assinatura anterior e criar uma conta nova para utilizar o serviço Netflix avulso comprado pela VIVO. Basta fazer o *logout* de sua conta existente e criar uma nova conta utilizando seu número de celular VIVO ou um novo e-mail, que você pode criar exclusivamente para Netflix.
- Caso não queira ficar com duas assinaturas, você deve solicitar o cancelamento de sua assinatura atual do Netflix. Uma vez que sua assinatura Netflix é cancelada, você poderá ativar o serviço Netflix através do link enviado por SMS e usar o seu e-mail anterior ou usar o seu número de celular VIVO para se logar.

Se você não fizer esse cancelamento de assinatura anterior e fazer uma nova ativação, você continuará pagando uma conta Netflix avulsa duas vezes, uma pelo meio de pagamento com a Netflix e outra pagamento com a VIVO.

#### **9) EU JÁ TENHO UMA CONTA NETFLIX COBRADA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. AO ATIVAR NETFLIX PELA VIVO, VOU PERDER MEU HISTÓRICO DE FILMES, ETC.?**

Ao fazer o vínculo de contas na Vivo com uma conta Netflix existente, o histórico dela se mantém. Caso crie uma nova conta, não é possível transferir o histórico.

#### **10) SE EU CANCELAR, PERCO O 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 01/08/24 por R\$ 20,90/mês e você cancelou no dia seguinte (02/08/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/09/24, 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.

#### **11) QUAIS CANAIS EU DEVO ACIONAR EM CASO DE DÚVIDAS SOBRE COBRANÇA?**

Entrar em contato com o canal de relacionamento da VIVO para clientes Móvel: \*8486 ou 1058.

**12) JÁ ATIVEI/VINCULEI MINHA CONTA NETFLIX, MAS ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR O SERVIÇO. O QUE FAZER?**

Para qualquer problema ao acessar o Serviço, visite contate o suporte do Netflix: <https://help.netflix.com/pt>

**13) ONDE POSSO ASSISTIR?**

Assista onde e quando quiser. Faça login com sua conta Netflix em [netflix.com](https://netflix.com) para começar a assistir no computador ou em qualquer aparelho conectado à Internet compatível com o aplicativo Netflix, como Smart TVs, smartphones, tablets, aparelhos de *streaming* e videogames.

Você também pode baixar a sua série favorita com o aplicativo Netflix para iOS, Android ou Windows 10.

**14) DÚVIDAS SOBRE A NOVA POLÍTICA DE COMPARTILHAMENTO DE CONTAS?**

Acesse <https://help.netflix.com/pt> e busque por “compartilhamento de conta” para tirar suas dúvidas.