

## FAQ – NETFLIX

### 1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA NETFLIX QUE POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Cliente Vivo Pós, Controle ou Vivo Total podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente, ou também existe a opção de contratar um plano que já possua o serviço incluso.

#### Contratação adicional

- Netflix Padrão Com Anúncios

Por R\$ 20,90/mês, tenha acesso a 2 telas simultâneas, Full HD, com anúncios, sem downloads e catálogo limitado.

- Netflix Padrão

Por R\$ 44,90/mês, aproveite com 2 telas simultâneas, Full HD, sem anúncios, com downloads e catálogo completo.

- Netflix Premium

Por R\$ 55,90/mês, aproveite com 4 telas simultâneas, 4K+HDR, sem anúncios, com downloads, catálogo completo e áudio espacial Netflix.

#### Plano com serviço incluso

- Vivo Controle Netflix: plano controle com Netflix Padrão com anúncios incluso para você maratonar filmes e séries. Confira mais informações em: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/vivo-controle>
- Vivo Pós com Netflix: plano com muita internet e assinatura com Netflix Padrão inclusa. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>
- Vivo Fibra com Netflix: plano com internet mais rápida do Brasil e assinatura Netflix Padrão Inclusa. Confira mais informações em: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/internet-netflix>

Lembrando que as telas simultâneas podem ser compartilhadas apenas com pessoas que moram na mesma residência.

### 2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR A NETFLIX COM A VIVO?

## **Contratação adicional**

Basta acessar os canais digitais Vivo pelo seu computador ou dispositivo móvel:

### **App Vivo**

1. Acesse o App Vivo, selecione a aba “Loja” e procure “Serviços Digitais” no menu superior da aba assinar;
2. Selecione Netflix;
3. Escolha o tipo de plano Netflix que irá contratar
4. Coloque seu número de telefone Vivo;
5. Clique em “Assinar”;
6. Insira o código recebido via SMS e clique em “Confirmar”;
7. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Netflix com a Vivo pelo App Vivo;
8. Pronto, agora é só começar a usar!

### **Site Vivo**

1. Encontre Netflix e clique em “Assinar Netflix”;
2. Escolha o tipo de plano Netflix que irá contratar;
3. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
4. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
5. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Netflix com a Vivo pelo App Vivo;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

## **Plano com serviço incluso**

Vivo Controle com Netflix: Para contratar basta acessar:

<https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/vivo-controle> e seguir os passos:

1. Clique em contratar;
2. Escolha a opção desejada;
3. Preencha seus dados e siga o passo a passo do site;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Netflix com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar

Vivo Pós com Netflix: Para contratar basta acessar: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago> e seguir os passos:

1. Clique em contratar;
2. Escolha a opção desejada;
3. Preencha seus dados e siga o passo a passo do site;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Netflix com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

Vivo Fibra com Netflix: Para contratar basta acessar: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/internet-netflix> e seguir os passos:

1. Escolha a opção de velocidade e Netflix desejada;
2. Clique em consultar;
3. Preencha informações solicitadas e siga o passo a passo do site;
4. Após a instalação Vivo Fibra e confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Netflix com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

3) POSSO TROCAR MEU NETFLIX CONTRATADO COM A VIVO PARA OUTRO SUPERIOR?

#### **Contratação adicional**

Sim, siga os mesmos passos de contratação (pergunta 2), mas desta vez selecione o novo plano do Netflix desejado. A atualização do seu serviço é imediata.

#### **Plano com serviço incluso**

Vivo Controle com Netflix para o Netflix Padrão:

1. Envie um SMS com PDCONTROLE para 8900;
2. Responda SIM para confirmar a assinatura
3. Pronto, agora é só começar a usar

Você só pagará a diferença R\$21,00 com pagamento direto em sua fatura Vivo

Vivo Pós com Netflix ou Vivo Fibra com Netflix para Netflix Premium:

- Acesse o site da Netflix: <https://www.netflix.com/account>;
- Selecione “Alterar Plano”;

- Escolha o Netflix Premium e clique em continuar;
- Pronto, agora é só começar a usar

Você só pagará a diferença no pagamento direto em sua fatura Vivo

#### 4) DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?

Mesmo que você já tenha uma conta na Netflix, é necessário realizar a associação da sua conta com a Vivo pelo App Vivo seguindo os passos abaixo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre Netflix ((pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Netflix”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, siga o passo a passo;
5. Faça login com sua conta já existente ou crie uma nova;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

No caso de clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da conta Netflix com a Vivo para todas as linhas do plano.

#### 5) JÁ TENHO UMA ASSINATURA NETFLIX FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Após realizar a contratação do Netflix com a Vivo, será necessário associar sua conta existente da Netflix com a Vivo no app Vivo. O passo a passo pode ser encontrado no item “DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?”

Seu meio de pagamento será automaticamente atualizado após a associar a conta Netflix com a Vivo.

#### 6) TENHO ASSINATURA NETFLIX COM A VIVO, POSSO REALIZAR A COMPRA DE UM ACESSO DE ASSINANTE EXTRA?

Não, este recurso ainda não está disponível na contratação via Vivo.

#### 7) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO NETFLIX?

A cobrança do NETFLIX é automática e realizada direto na sua fatura Vivo.

Aparecerá na seção “Serviços Digitais Assinados” ou “Serviços Digitais Inclusos”.

Dependendo da data de fechamento da fatura, cobranças referentes a dois meses diferentes podem ser visualizadas na mesma fatura. Na fatura é possível diferenciar o período de cada cobrança. Esse comportamento não representa cobrança duplicada, pois são períodos diferentes.

## 8) COMO FAÇO PARA CANCELAR O NETFLIX CONTRATADO COM A VIVO?

### **Contratação adicional**

Você pode cancelar a qualquer momento via App Vivo, confira o passo a passo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre e clique no serviço Netflix;
3. Clique em “Cancelar Assinatura”;
4. Confirme o cancelamento em “Continuar”;
5. Pronto, sua assinatura foi cancelada e você poderá usar até o final do período contratado.

### **Plano com serviço incluso**

Clientes que assinam Controle com Netflix, Vivo Pós com Netflix ou Vivo Fibra com Netflix já têm o serviço incluso no plano e não é possível cancelá-lo. Será necessário trocar para um outro plano que não tenha a assinatura Netflix inclusa.

## 9) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA NETFLIX APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao Netflix ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura Netflix Padrão foi renovada em 01/04/24 por R\$44,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/24, 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.

## 10) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA NETFLIX AO SAIR DA VIVO?

Sua assinatura será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo serviço.

**11) NÃO CONSIGO CONTRATAR/ASSOCIAR O SERVIÇO COM A VIVO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?**

Para realizar a contratação adicional do Netflix com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Pós, Controle ou Vivo Total. Caso tenha algum produto diferente desses, não será possível realizar a assinatura. Verifique se após a tentativa de contratação houve o recebimento de algum SMS com mais detalhes sobre o ocorrido.

Para associar a sua conta com a Vivo (conforme pergunta 4 - DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?), é necessário estar no Brasil.

**12) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA, COMO RESOLVO?**

Para dúvidas sobre cobrança do Netflix na sua fatura Vivo, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo \*8486, ou 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição.

**13) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO NETFLIX?**

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Netflix em: <https://help.netflix.com/pt>