

## FAQ – TELECINE

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

Cliente Vivo Pós, Controle ou Vivo Total podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente.

Por R\$ 29,90/mês, tenha um acesso ao catálogo de filmes do Telecine no site ou aplicativo Globoplay.

### 2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O SERVIÇO COM A VIVO?

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 o Telecine;
3. Coloque seu número de telefone Vivo;
4. Clique em “Assinar”;
5. Insira o código recebido via SMS e clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Telecine com a Vivo pelo App Vivo;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

#### Site Vivo

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

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

Mesmo que você já tenha uma conta no Telecine, 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 o Telecine (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Telecine” e em seguida “Começar”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro;
5. Faça login com sua conta Globo já existente ou crie uma nova;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

Para clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da assinatura Telecine com a Vivo para todas as linhas do plano

Caso você já tenha uma Conta Globo com uma assinatura Telecine ativa e opte por utilizar a mesma Conta no momento da associação da sua assinatura pela Vivo, você terá duas assinaturas simultaneamente na mesma Conta Globo. Se não quiser ficar com duas assinaturas no mesmo cadastro, utilize uma outra conta para associação com a Vivo ou gerencie suas assinaturas com a Globo em <https://minhaconta.globo.com>.

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

Caso você tenha uma assinatura Telecine vigente por outro meio de pagamento e não deseja manter ambas, será necessário gerenciar as assinaturas acessando <https://minhaconta.globo.com>.

#### 5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO TELECINE?

A cobrança do Telecine 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.

## 6) COMO FAÇO PARA CANCELAR O TELECINE CONTRATADO COM A VIVO?

O cancelamento é feito 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 Telecine;
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.

## 7) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA TELECINE APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

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

Exemplo: Sua assinatura Telecine foi renovada em 01/04/25 por R\$ 29,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/25). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/25, que é a data de encerramento do período contratado.

## 8) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA TELECINE 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.

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

Para realizar a contratação do Telecine com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Pós, Controle ou Vivo Total, e estar em dia com os débitos. Caso tenha algum produto diferente desses ou esteja inadimplente, 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 3), é necessário estar no Brasil.

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

Para dúvidas sobre cobrança do Telecine 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 deficiência

11) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO TELECINE?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Telecine em: <https://ge.globo.com/ajuda/>