

## **FAQ GLOBOPLAY**

### **Cliente Vivo Móvel e Fixa**

#### **1) O QUE É O GLOBOPLAY?**

O Globoplay é uma plataforma digital de entretenimento, na qual você pode assistir séries nacionais e internacionais, filmes, desenhos e séries do “Gloob”, produções exclusivas e programação completa da TV Globo.

#### **2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO GLOBOPLAY?**

- Você pode contratar o PRODUTO GLOBOPLAY através de nossos CANAIS DE ATENDIMENTO: Central de atendimento: \*10315 (para fixo) e \*8486 (para móvel) ou envie um SMS para 1011. Para apoio a deficientes auditivos, ligar para 142.
- Lojas;
- Envio de SMS com a palavra “GLBPLAY” para o número 1011;
- Canais Digitais: Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:
- [App Vivo](#) o App da Vivo para Android e iOS;
- [Vivo App Store](#);
- [Hub Serviços Digitais](#), no Portal Vivo.

##### **1. Contratando através do APP VIVO:**

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em “Ofertas” que aparece na parte inferior do aplicativo;
- II. Acesse “Serviços Digitais” no topo da página;
- III. Clique no aplicativo desejado para contratação;
- IV. Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF no campo correspondente;
- V. Clique em “assinar”;
- VI. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
- VII. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

**OBSERVAÇÃO:** Caso não encontre o serviço/app desejado para contratação dentro do App Vivo, acesse a [Vivo App Store](#).

##### **2. Contratando através da VIVO APP STORE:**

- I. Acesse a “Vivo App Store” através do seu desktop ou device móvel;
- II. Clique no aplicativo desejado para contratação;
- III. Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF no campo correspondente;
- IV. Clique em “assinar”;
- V. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
- VI. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

**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”.

##### **3. Contratando através do HUB DE SERVIÇOS DIGITAIS:**

- I. Vá no menu de Produtos e Serviços que se encontra no topo da página e clique em “Apps Avulsos”;

- II. Ache “Globoplay” na seção de “Entretenimento” e clique em “Assine já”;
- III. Coloque seu número de telefone Vivo, CPF ou E-mail no campo correspondente;
- IV. Clique em “Assinar”;
- V. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
- VI. Aparecerá uma tela informando que a assinatura foi realizada com sucesso;
- VII. Ative sua assinatura “Globoplay” via Vivo (criar conta Globo ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo.

### **3) COMO CANCELAR O PRODUTO GLOBOPLAY?**

Para cancelar sua assinatura do Globoplay, envie um SMS com a palavra SAIR para o número 1011, ligue para \*10315 (para fixo) e \*8086 (para móvel) ou você também pode fazer o cancelamento dos serviços através dos nossos CANAIS DIGITAIS, via “[App Vivo](#)” (o App da Vivo para Android e iOS) ou via “[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 “Meus apps”, 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 aplicativo que deseja cancelar;
- VII. Clique em “Cancelar”;
- VIII. Confirme o cancelamento em “Cancelar serviço”.

### **4) QUAIS SÃO OS DISPOSITIVOS COMPATÍVEIS?**

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

### **5) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA?**

O valor da assinatura é de R\$ 27,90 (vinte e sete reais e noventa centavos) por mês. A cobrança da assinatura é automática e realizada direto na fatura Vivo ou do saldo de recarga. Não há fidelidade.

### **6) QUEM PODE CONTRATAR?**

Clientes Vivo Móvel (planos Pré-pago, Pós-pago e Controle) e Fixa (Telefone Fixo e Banda Larga).

## **7) COMO CRIAR MINHA CONTA?**

Após ativar o Globoplay, você tem 2 (duas) opções:

### **1. via SMS**

- a. Clique no link recebido por SMS do remetente “1011”;
- b. Caso não tenha o App Vivo, você será direcionado para o download do App Vivo e posteriormente deve acessar a área de “Meus Apps”. Caso já tenha o App Vivo, acesse a área de “Meus Apps”;
- c. Clique em “Ativar”;
- d. Clique no botão “Continuar”;
- e. Faça login em sua Conta Globo ou cadastre-se caso ainda não possua uma conta Globo;
- f. Siga o passo-a-passo para criação da conta Globo e acesso à plataforma.

### **2. via App Vivo**

- a. Acesse a área de “Meus Apps” dentro do App Vivo;
- b. Clique em “Ativar”;
- c. Clique no botão “Continuar”;
- d. Faça login em sua Conta Globo ou cadastre-se caso ainda não possua uma conta Globo;
- e. Siga o passo-a-passo para criação da conta Globo e acesso à plataforma.

## **8) 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. Caso você não tenha um número cadastrado, favor 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 09h às 23h, todos os dias da semana.
- Whatsapp: 4003-8012 - atendimento 24h, todos os dias da semana.

## **9) 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 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 fazer a desassociação de contas.

O usuário também pode desassociar uma Conta Operadora pelo “Minha Conta” através do “minhaconta.globo.com”, na parte de “Operadoras Associadas” após a realização do login. A adição de uma segunda Conta Globo pode ser feita pelo Minha Conta (minhaconta.globo.com) na parte de “gerenciar família”.

#### **10) SE EU CANCELAR, PERCO 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\$27,90/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) ACESSO SIMULTÂNEO**

Você pode assistir “Globoplay” em até 3 (três) dispositivos diferentes ao mesmo tempo.

#### **12) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?**

Se, por qualquer motivo, você cancelar seu contrato com a Vivo, sua assinatura referente ao Globoplay, 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 20