

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