

FAQ - GLOBOPLAY

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

Cliente Vivo Total, P6s, Controle, Pre ou Easy 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

- Globoplay padrão com anúncios
Por R\$ 22,90/mes, tenha acesso a 3 telas simultâneas e adicione até 2 pessoas da sua família
- Globoplay padrão
Por R\$ 32,90/mes, assista sem interrupções, tenha acesso a 3 telas simultâneas e adicione até 2 pessoas da sua família
- Globoplay Premium
Por R\$ 54,90/mes, aproveite o conteúdo do Globoplay junta dos mais de 27 canais ao vivo da TV por assinatura como Multishow, GloboNews, SporTV, GNT, Megapix e Universal Studio. Tenha acesso a 5 telas simultâneas, adicione até 4 pessoas da sua família

Plano com serviço incluso

- Vivo P6s com Globoplay: plano com muita internet e assinatura com Globoplay incluso. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>
- Vivo Fibra com Globoplay: plano com internet mais rápida do Brasil e assinatura Globoplay incluso. Confira mais informações em: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/internet-globoplay>

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O SERVIÇO 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 o Globoplay desejado;
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 Globo com a Vivo pelo App Vivo;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Site Vivo

1. Encontre Globoplay desejado e clique em "Assinar";
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 Globo com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

Plano com serviço incluso

Para contratar o Vivo P6s com Globoplay 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 Globoplay com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

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

1. Escolha a opção de velocidade 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 Globoplay com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

3) POSSO TROCAR O PLANO DO MEU GLOBOPLAY CONTRATADO COM A VIVO?

Contrataç;ao adicional

App Vivo

Siga os mesmos passos de contrataç;ao (pergunta 2), mas desta vez selecione o plano Globoplay desejado. A atualizac;ao do seu servic;o e imediata.

Plano com servic;o incluso

Para clientes com o Globoplay incluso no plano nao e possfvel realizar a contrataç;ao de outro plano Globoplay.

4) DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FA(;O PARA COME(;AR A USAR?

Mesmo que voce ja tenha uma conta no Globo, e necessario realizar a associac;ao da sua conta com a Vivo pelo App Vivo seguindo os passos abaixo:

1. Na pagina inicial, clique no botao Servic;os Digitais localizado no menu de Acesso Rapido;
2. Encontre o Globoplay (pode demorar alguns minutos para aparecer ap6s a contrataç;ao);
3. Clique no botao "Ativar Globoplay"
4. Voce sera direcionado para a pagina do parceiro, clique em "Comec;ar";
5. Fac;a login com sua conta Globo ja existente ou crie uma nova;
6. Clique em "Comec;ar a usar";
7. Pronto, agora e s6 comec;ar a usar!

Para clientes com plano Vivo P6s Famflia, apenas o titular da conta podera fazer o passo a passo de associac;ao da assinatura Globoplay com a Vivo para todas as linhas do plano

5) JA TENHO UMA ASSINATURA GLOBO COM GLOBOPLAY FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FA(;O PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Caso voce tenha uma assinatura Globoplay vigente por outro meio de pagamento e nao deseja manter ambas, sera necessario cancelar a assinatura anterior diretamente com a Globo acessando <https://minhaconta.globo.com>

6) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO GLOBOPLAY?

A cobrança do Globoplay é automática e realizada diretamente na sua fatura Vivo. Aparecerá na seção "Serviços Digitais Assinados" ou "Serviços Digitais Incluídos".

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.

7) COMO FAÇO PARA CANCELAR O GLOBOPLAY CONTRATADO COM A VIVO?

Contratação adicional

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 Globoplay;
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 Vivo P6s com Globoplay 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 Globoplay inclusa.

8) O QUE ACONTECE COM O MEU ACESSO AO GLOBOPLAY APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

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

Exemplo: Sua assinatura Globoplay foi renovada em 01/04/24 por R\$ 22,90/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.

9) O QUE ACONTECE COM O MEU ACESSO AO GLOBOPLAY APÓS SAIR DO VIVO?

Sua assinatura sera automaticamente cancelada. Voce nao tera direito a devoluc;ao e/ou restituic;ao dos valores ja efetivamente pagos pelo servic;o.

10) NAO CONSIGO CONTRATAR/ASSOCIAR O SERVI(;O COM A VIVO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?

Para realizar a contratac;ao do servic;o com a Vivo voce precisa ter um plano Vivo Total, P6s, Controle, Pre ou Easy. Caso tenha algum produto diferente desses, nao sera possfvel realizar a assinatura. Verifique se ap6s a tentativa de contratac;ao houve o recebimento de algum SMS com mais detalhes sobre o ocorrido.

Para associar a sua conta com a Vivo (conforme pergunta 3), e necessario estar no Brasil.

11) TENHO DUVIDAS SOBRE A COBRAN(;A DA ASSINATURA, COMO RESOLVO?

Para duvidas sobre cobran(;a do Globoplay 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/audic;ao.

12) ONDE POSSO TIRAR DUVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO GLOBOPLAY?

Para qualquer duvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Globoplay em: <https://ajuda.globo.com/>