

FAQ – GLOBOPLAY

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

Cliente Vivo Total, Pós, Controle, Fibra 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 com Anúncios: Por R\$ 11,45 (onze reais e quarenta e cinco centavos) nos 3 (três) primeiros meses para as contratações que ocorrerem durante os dias de ofertas: 04 de agosto (04 a 11/08), 14 de agosto (Dias 13, 14 e 15/08), 24 de agosto (Dias 22, 23, 24 e 25/08), 27 de agosto (Dias 26, 27 e 28/08) Após, 22,90 (vinte e dois reais e noventa centavos)/mês. Tenha acesso a 3 (três) telas simultâneas e adicione até 2 (dois) pessoas da sua família – este serviço possui anúncios.

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 com anúncios;
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 com anúncios 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!

3) POSSO TROCAR MEU GLOBOPLAY CONTRATADO COM A VIVO PARA GLOBOPLAY PREMIUM?

Contratação adicional

App Vivo

Siga os mesmos passos de contratação (pergunta 2), mas desta vez selecione o plano Globoplay + canais. A atualização do seu serviço é imediata.

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

Mesmo que você já tenha uma conta no Globo, 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 Globoplay com anúncio (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Globoplay com anúncios”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, clique em “Começar”;
5. Faça login com sua conta Globo já existente ou crie uma nova;
6. Clique em “Começar a usar”;
7. 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 Globoplay com a Vivo para todas as linhas do plano.

5) JÁ TENHO UMA ASSINATURA GLOBO COM GLOBOPLAY FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO QUE NÃO A VIVO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Caso você tenha uma assinatura Globoplay vigente por outro meio de pagamento e não deseja manter ambas, será necessário cancelar a assinatura anterior diretamente com a Globo acessando <https://minhaconta.globo.com>.

6) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO GLOBOPLAY COM ANÚNCIOS?

A cobrança do Globoplay 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.

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 com anúncios;
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.

O cancelamento do serviço também poderá ser encaminhado para a Central de Atendimento e/ou Relacionamento VIVO através do telefone no número 1058, *8486 ou 142 para pessoas com deficiência auditiva e de fala.

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

Ao 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\$ 27,90/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 MEU ACESSO GLOBOPLAY 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.

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

Para realizar a contratação do serviço com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Total, Pós, Controle, Pré ou Easy. 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 3), é necessário estar no Brasil.

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

Para dúvidas sobre cobrança 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 deficiência de fala/audição.

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

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

São Paulo/SP, 04 de agosto de 2025.
TELEFÔNICA BRASIL S/A.