

FAQ – GLOBOPLAY

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

Cliente Vivo Total, Pós-pago, Controle e 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 Anúncio

Preço promocional por 3 (três) meses: R\$ 14,90/mês, após o período, o valor vigente é de R\$22,90/mês – tenha acesso a 3 (três) telas simultâneas e com a possibilidade de adicionar até 2 (duas) pessoas da sua família.

Após o período promocional de 3 (três) meses, o valor passará a ser de R\$ 22,90 (vinte e dois reais e noventa centavos).

- Globoplay Premium

Preço promocional por 3 (três) meses: R\$ 29,90/mês, após o período, o valor vigente é de R\$39,90/mês - aproveite o conteúdo do Globoplay junto dos mais de 20 (vinte) canais ao vivo da TV por assinatura como Multishow, GloboNews, SporTV, GNT, Megapix e Universal Studio. Tenha acesso a 5 (cinco) telas simultâneas, adicione até 4 (quatro) pessoas da sua família.

Após o período promocional de 3 (três) meses, o valor passará a ser de R\$ 39,90 (trinta e nove reais e noventa centavos).

Plano com serviço incluso

- Vivo Pós 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” ou “Globoplay Premium”;
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” ou “Globoplay Premium” 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 Pós 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 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 Premium”. A atualização do seu serviço é imediata.

Plano com serviço incluso

Para clientes com o Globoplay incluso no plano não é possível realizar a contratação do Globoplay Premium.

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” ou “Globoplay Premium” (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Globoplay” ou “Ativar Globoplay Premium”;
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. 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 OU DO GLOBOPLAY PREMIUM?

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” ou “Globoplay Premium”;
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 Pós 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 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\$ 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 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.

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, 16 de outubro de 2025.
TELEFÔNICA BRASIL S/A.