

## FAQ – GLOBOPLAY

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

Clientes Vivo Pós, Controle, Pré, Vivo Total ou Vivo 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 Padrão com Anúncios

Por R\$ 14,90/mês durante 3 meses. Após o período, volta o valor vigente de R\$22,90/mês, tenha acesso a 3 telas simultâneas e crie até 5 perfis (titular e 4 adicionais).

- Globoplay Premium

Por R\$ 29,90/mês por 3 meses. Após o período, volta o valor vigente de R\$39,90/mês, aproveite o conteúdo do Globoplay junto dos mais de 20 canais ao vivo da TV por assinatura como Multishow, GloboNews, SporTV, GNT, Megapix e Universal Studio. Tenha acesso a 5 telas simultâneas e crie até 5 perfis (titular e 4 adicionais).

#### **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**

Para clientes que possuem alguma linha Móvel ou Banda Larga da Vivo, basta acessar o canal digital da Vivo pelo 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;
3. Escolha em qual assinatura você quer o serviço;
4. Opte pelo pagamento: Fatura Vivo\* ou Cartão de crédito;
  - 4.1 Ao optar pelo cartão de crédito: Preencha os dados cadastrais (Clientes Pré-pago podem somente contratar nessa modalidade).
  - 4.2 A opção de pagamento em fatura só está disponível para clientes que possuem um plano com a Vivo (Pós, Controle, Fibra e Vivo Total) e na modalidade de assinatura mensal.
5. Clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta ao Serviço Digital escolhido com a Vivo pelo App Vivo;
7. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

## 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:

8. Clique em contratar;
9. Escolha a opção desejada;
10. Preencha seus dados e siga o passo a passo do site;
11. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Globoplay com a Vivo pelo App Vivo;
12. 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?

#### **Cobrança em Fatura:**

A cobrança da Globoplay é feita de forma automática e é refletida diretamente na sua fatura Vivo. Ela será exibida na seção “Serviços Digitais Assinados ou Serviços Digitais inclusos”. Essa modalidade de pagamento está disponível somente para clientes Vivo Pós, Controle, Fibra e Vivo Total.

#### **Cobrança Cartão de Crédito:**

A opção de pagamento com Cartão de Crédito está disponível exclusivamente para contratações realizadas pelo App Vivo e elegível aos clientes Pós, Controle, Pré-Pago, Fibra e Vivo Total.

A cobrança do Globoplay é feita de forma automática diretamente em sua fatura do cartão de crédito e aparecerá como “App Vivo Serviço”.

Em ambos os casos, 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.

- Clientes Pré-pago podem somente contratar serviços digitais nessa modalidade.

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.

Após, o cliente receberá um SMS ou e-mail confirmando o cancelamento do Serviço.

## **Plano com serviço incluso**

Clientes que assinam Vivo Pós com Globoplay já têm o serviço incluso no plano e não é possível cancelá-lo separadamente. Será necessário trocar para um outro plano que não tenha a assinatura Globoplay inclusa.

### **8) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA 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. Histórico de visualização e demais informações são vinculadas à conta Globo do cliente e a VIVO não tem qualquer gerenciamento ou controle.

Exemplo: Sua assinatura Globoplay foi renovada em 01/01/26 por R\$ 22,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/01/26). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 31/01/26, que é a data de encerramento do período contratado.

### **9) O QUE ACONTECE COM MEU ACESSO GLOBOPLAY AO SAIR DA VIVO?**

Fatura Vivo:

Sua assinatura será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo serviço.

Cartão de Crédito:

Sua assinatura permanecerá ativa até que você decida cancelar a renovação automática.

#### 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 Pós, Controle, Pré, Vivo Total ou Vivo Fibra. 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 ou e-mail 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, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com a Central de Relacionamento da Vivo: \*8486 para clientes móveis, 103 15 para clientes de fixo e internet, App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd> ou acesse [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br). Pessoas com deficiência, ligue 142. Canal de Ouvidora: 0800 775 12 12.

#### 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/>