

FAQ COMBATE

Cliente Vivo Móvel e Fixa

1) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO COMBATE?

A melhor maneira de contratar o COMBATE é através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

- [Vivo App Store](#)
- [App Vivo](#) o App da Vivo para Android e iOS
- [Hub Serviços Digitais](#), no Portal Vivo

Contratando através do APP VIVO:

- Ao acessar o App Vivo, clique em Ofertas que aparece na parte inferior do aplicativo
- Acesse “Serviços Digitais” no topo da página
- Clique no App desejado para contratação
- Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF
- Clique em “assinar”
- Coloque o Pin Code no campo de verificação. Caso tenha colocado seu número de celular, receberá um SMS, ou verifique seu e-mail, caso tenha validado com CPF.
- 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](#).

Contratando através da [VIVO APP STORE](#):

- Acesse a Vivo App Store através do seu desktop ou device móvel
- Clique no App desejado para contratação
- Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF
- Clique em “assinar”
- Coloque o Pin Code no campo de verificação. Caso tenha colocado seu número de celular, receberá um SMS, ou verifique seu e-mail, caso tenha validado com CPF.
- 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.

Contratando através do [HUB DE SERVIÇOS DIGITAIS](#):

- Acesse a página do Hub de Serviços Digitais, através do portal da Vivo na internet em www.vivo.com.br
- Clique em Produtos & Serviços, depois em Serviços Digitais
- Para realizar a contratação, escolha seu aplicativo na área de “Entretenimento” e clique em Confira.
- Após abertura do benefício dos serviços, você pode assinar pela App Store, botão Assine Já

- (a) Após clicar no confira, coloque seu número de telefone Vivo ou CPF no campo correspondente
- (b) Clique em “assinar”
- (c) Coloque o Pin Code que receber via SMS ou e-mail no campo de verificação
- (d) Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

2) COMO FAÇO PARA CANCELAR O COMBATE?

Você também pode fazer o cancelamento dos serviços através dos nossos CANAIS DIGITAIS, via App Vivo ou através da Vivo App Store.

- [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e iOS
- [Vivo App Store](#)

1. Cancelamento através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em Meu Plano
- II. Na opção Mais Serviços, selecione Meus Apps
- III. Ao acessar a página Meus apps, encontre o serviço que deseja cancelar na lista de Apps Contratados
- IV. Clique no app 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 app que deseja cancelar.
- VII. Clique em Cancelar.
- VIII. Confirme o cancelamento em Cancelar serviço

3) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA?

Contrate COMBATE com a Vivo por apenas R\$34,90/mês, com renovação automática. Lembre-se que a cobrança do COMBATE é realizada direto na sua fatura Vivo.

4) JÁ TENHO O SERVIÇO COMBATE CONTRATADO COM A VIVO PELO VALOR DE R\$69,90/MÊS. TENHO DIREITO À OFERTA DE R\$34,90/MÊS?

Não, o cliente Vivo Móvel que já possui a assinatura do serviço Combate contratada não terá direito à oferta do serviço por R\$34,90/mês. Essa é uma condição para novos clientes que assinarem o Combate.

5) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO COMBATE QUE CONTRATEI PELA VIVO?

Você pode ativar a sua conta Combate contratada pela Vivo através do app Vivo ou através do link recebido via SMS.

1. Ativação da conta COMBATE através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em Meu Plano;
- II. Na opção Mais Serviços, selecione Meus Apps;
- III. Ao acessar a página Meus apps, encontre o serviço COMBATE na lista de Apps Contratados;

- IV. Clique em Baixar e siga os passos para ativação;
- V. Acesse o app Combate;
- VI. Clique no botão "Entrar";
- VII. Insira os dados da sua Conta Globo ou clique em "Cadastre-se";
- VIII. Vá no seu perfil;
- IX. Clique no botão "Associar operadora";
- X. Clique em "Informe sua Operadora";
- XI. Clique em "Vivo";
- XII. Insira seu número de celular Vivo e a senha de cadastro na Viv;
- XIII. Insira o PIN recebido por SMS.

2. Ativação da conta COMBATE através do APP COMBATE:

- I. Baixe o aplicativo do Combate;
- II. Clique no botão "Entrar";
- III. Insira os dados da sua Conta Globo ou clique em "Cadastre-se";
- IV. Vá no seu perfil;
- V. Clique no botão "Associar operadora";
- VI. Clique em "Informe sua Operadora";
- VII. Clique em "Vivo";
- VIII. Insira seu número de celular Vivo e a senha de cadastro na Viv;
- IX. Insira o PIN recebido por SMS.

6) QUAIS CONTEÚDOS ESTÃO INCLUSOS NA ASSINATURA DO SERVIÇO COMBATE COM A VIVO?

O COMBATE é um serviço de *streaming* (transmissão) de vídeo com conteúdo especializado em esportes de luta, com 24 horas de programação exclusiva. No COMBATE, os assinantes podem assistir e rever a maior gama de lutas femininas e masculinas num único lugar, além de assistir ao vivo os principais eventos nacionais de MMA, de onde quiser, através do app ou do site.

7) POSSO ASSISTIR COMBATE EM MAIS DE UM APARELHO, COM UMA ÚNICA CONTA?

Não, o acesso simultâneo com a mesma conta não é permitido. Você poderá acessar e assistir COMBATE apenas em um aparelho por vez.

8) COM QUAIS DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS O COMBATE É COMPATÍVEL?

É possível acessar o COMBATE através de:

- Computadores: www.combateplay.com.br
- Smartphones e tablets, via app disponível na App Store e Google Play: aparelhos com sistema iOS a partir da versão 9.3 ou com sistema operacional Android a partir da versão 4.1.
- Apple TV: disponível para os modelos Apple TV 4K e Apple TV 4ª geração (a partir da versão tvOS 11.0 do sistema operacional)
- Chromecast
- Air Play
- Android TV
- Smart TVs: disponível dentro do App Globoesporte.com (App GE) nos modelos de TVs Samsung a partir de 2016 e LG a partir de 2014

9) JÁ ATIVEI MINHA CONTA COMBATE PELO APP VIVO, MAS AINDA ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR.

Para qualquer problema ao acessar seu serviço Combate, entre em contato com o Globoplay pelo chat, acessando minhaconta.globo.com. Você pode entrar em contato também pelos canais:

- 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 de 09 às 23h, todos os dias da semana.

10) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA DO SERVIÇO COMBATE NA MINHA FATURA VIVO. COMO RESOLVO?

- A cobrança do serviço aparecerá na seção de “Outros Serviços Digitais” de sua conta, com a descrição “Combate”.
- Para demais dúvidas sobre cobrança do Combate na sua fatura Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486 ou www.vivo.com.br, ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd>

11) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA COMBATE APÓS EU CANCELAR MINHA ASSINATURA?

Se, por qualquer motivo, você cancelar a assinatura do serviço Combate, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada e tarifada em 01/01 por R\$34,90/mês e você cancelou no dia seguinte (02/01). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/02, que é a data de encerramento do período contratado.

Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.

12) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA COMBATE SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?

Se, por qualquer motivo, você cancelar seu contrato com a Vivo, sua assinatura Combate será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.