

FAQ – COMBATE

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

Cliente Vivo Total, Vivo Pós ou Controle podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente por R\$ 34,90/mês.

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR COMBATE COM A VIVO?

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 Combate;
3. Coloque seu número de telefone Vivo para receber o código de acesso ou faça login com sua conta Vivo;
4. Caso tenha mais de um produto Vivo, selecione em qual produto o Combate será associado;
5. Clique em “Confirmar Assinatura”;
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 Combate e clique em “Assinar Combate”;
2. Coloque seu número de telefone Vivo para receber o código de acesso ou faça login com sua conta Vivo;
3. Caso tenha mais de um produto Vivo, selecione em qual produto o Combate será associado;
4. Clique em “Confirmar Assinatura”;
5. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Globo com a Vivo pelo App Vivo;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

3) 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 Combate (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Combate”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, clique em “Começar”;
5. Faça login com sua conta Globo ou crie uma nova;
6. 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 Combate com a Vivo para todas as linhas do plano

Caso você já tenha uma Conta Globo com uma assinatura Combate ativa e opte por utilizar a mesma Conta no momento da associação da sua assinatura pela Vivo, você terá duas assinaturas simultaneamente na mesma Conta Globo. Se não quiser ficar com duas assinaturas no mesmo cadastro, utilize uma outra conta para associação com a Vivo ou gerencie suas assinaturas com a Globo em <https://minhaconta.globo.com>.

4) JÁ TENHO UMA ASSINATURA COMBATE FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Caso você tenha uma assinatura Combate 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>

5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO COMBATE?

A cobrança do Combate 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.

6) COMO FAÇO PARA CANCELAR O COMBATE CONTRATADO COM A VIVO?

Contratação adicional

Você pode cancelar a qualquer momento 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 Combate;
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.

7) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA COMBATE APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

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

Exemplo: Sua assinatura Combate foi renovada em 01/04/25 por R\$ 34,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/25). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/25, que é a data de encerramento do período contratado.

8) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA COMBATE 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.

9) 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 Pós, Controle, Vivo Fibra ou Vivo Total, e estar em dia com os débitos. Caso tenha algum produto diferente desses ou esteja inadimplente, 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.

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

Para dúvidas sobre cobrança do Combate 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.

11) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO COMBATE?

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