

## FAQ – NETFLIX

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

Cliente Vivo Pós, Controle ou Vivo Total 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

- Netflix Padrão Com Anúncios  
Por R\$ 20,90/mês, tenha acesso a 2 telas simultâneas, Full HD, com anúncios, sem downloads e catálogo limitado.
- Netflix Padrão  
Por R\$ 44,90/mês, aproveite com 2 telas simultâneas, Full HD, sem anúncios, com downloads e catálogo completo.
- Netflix Premium  
Por R\$ 59,90/mês, aproveite com 4 telas simultâneas, 4K+HDR, sem anúncios, com downloads, catálogo completo e áudio espacial Netflix.

#### Plano com serviço incluso

- Vivo Controle Netflix: plano controle com Netflix Padrão com anúncios incluso para você maratonar filmes e séries. Confira mais informações em: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/vivo-controle>
- Vivo Pós com Netflix: plano com muita internet e assinatura com Netflix Padrão inclusa. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>
- Vivo Fibra com Netflix: plano com internet mais rápida do Brasil e assinatura Netflix Padrão Inclusa. Confira mais informações em: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/internet-netflix>

Lembrando que as telas simultâneas podem ser compartilhadas apenas com pessoas que moram na mesma residência.

## 2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR A NETFLIX 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 Netflix;
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 Easy, Pré-pago e não clientes 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 Netflix e clique em “Assinar Netflix”;
2. Escolha o tipo de plano Netflix que irá contratar;
3. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
4. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
5. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Netflix com a Vivo pelo App Vivo;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

### **Plano com serviço incluso**

Vivo Controle com Netflix: Para contratar basta acessar:

<https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/vivo-controle> 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 Netflix com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar

Vivo Pós com Netflix: Para contratar 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 Netflix com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

Vivo Fibra com Netflix: Para contratar basta acessar: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/internet-netflix> e seguir os passos:

1. Escolha a opção de velocidade e Netflix 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 Netflix com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

3) POSSO TROCAR MEU NETFLIX CONTRATADO COM A VIVO PARA OUTRO SUPERIOR?

### **Contratação adicional**

Sim, siga os mesmos passos de contratação (pergunta 2), mas desta vez selecione o novo plano do Netflix desejado. A atualização do seu serviço é imediata.

### **Plano com serviço incluso**

Vivo Controle com Netflix para o Netflix Padrão:

1. Envie um SMS com PDCONTROLE para 8900;
2. Responda SIM para confirmar a assinatura
3. Pronto, agora é só começar a usar

Você só pagará a diferença R\$21,00 com pagamento direto em sua fatura Vivo

Vivo Pós com Netflix ou Vivo Fibra com Netflix para Netflix Premium:

- Acesse o site da Netflix: <https://www.netflix.com/account>;
- Selecione “Alterar Plano”;
- Escolha o Netflix Premium e clique em continuar;
- Pronto, agora é só começar a usar

Você só pagará a diferença no pagamento direto em sua fatura Vivo

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

Mesmo que você já tenha uma conta na Netflix, 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 Netflix ((pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Netflix”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, siga o passo a passo;
5. Faça login com sua conta já existente ou crie uma nova;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

No caso de clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da conta Netflix com a Vivo para todas as linhas do plano.

#### 5) JÁ TENHO UMA ASSINATURA NETFLIX FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Após realizar a contratação do Netflix com a Vivo, será necessário associar sua conta existente da Netflix com a Vivo no app Vivo. O passo a passo pode ser encontrado no item “DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?”

Seu meio de pagamento será automaticamente atualizado após a associar a conta Netflix com a Vivo.

6) TENHO ASSINATURA NETFLIX COM A VIVO, POSSO REALIZAR A COMPRA DE UM ACESSO DE ASSINANTE EXTRA?

Não, este recurso ainda não está disponível na contratação via Vivo.

7) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO NETFLIX?

**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 a todos os clientes Vivo e não clientes.

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 Easy, Pré-pago e não clientes podem somente contratar serviços digitais nessa modalidade.

8) COMO FAÇO PARA CANCELAR O NETFLIX 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 Netflix;
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 Controle com Netflix, Vivo Pós com Netflix ou Vivo Fibra com Netflix 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 Netflix inclusa.

### **9) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA NETFLIX APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?**

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

Exemplo: Sua assinatura Netflix Padrão foi renovada em 01/04/24 por R\$44,90/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.

Após o fim do período, você não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

### **10) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA NETFLIX 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.

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

Para realizar a contratação adicional do Netflix com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Pós, Controle ou Vivo Total. 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 4 - DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?), é necessário estar no Brasil.

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

Para dúvidas sobre cobrança do Netflix 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 necessidades especiais de fala/audição.

13) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO NETFLIX?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Netflix em: <https://help.netflix.com/pt>