

## FAQ – UNIVERSAL+

### 1) QUAIS OS FORMATOS DE UNIVERSAL+ DISPONÍVEIS COM A VIVO?

Na VIVO é possível contratar o Universal+ (Universal Plus) de forma individual ou por meio de um plano que já possua o serviço incluso.

#### Contratação Individual Mensal

- **Plano Standard**

Por 30 dias grátis, após R\$ 18,90/mês, aproveite séries de sucesso e reality shows viciantes, acesse e maté 4 dispositivos ao mesmo tempo, plano com anúncios

**Plano Premium**

Por 30 dias grátis, após R\$ 29,90/mês, aproveite séries de sucesso e reality shows viciantes, acesse e maté 4 dispositivos ao mesmo tempo, plano sem anúncios

### 2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O UNIVERSAL+ COM A VIVO?

#### Contratação Individual

Para clientes que possuem alguma linha móvel ou Banda Larga da Vivo, basta acessar os canais digitais 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 Universal+;
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 Universal+ e clique em “Assinar Universal+”.
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 Universal+ com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

No site a única forma de pagamento disponível é via fatura;

### 3) POSSO TROCAR MEU UNIVERSAL+ CONTRATADO COM A VIVO PARA OUTRO SUPERIOR?

#### **Contratação Individual Mensal**

Siga os mesmos passos de contratação (pergunta 2), mas desta vez selecione o plano Universal+ Premium. A atualização do seu serviço é imediata.

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

Mesmo que você já tenha uma conta no Universal+, é necessário realizar a associação da sua conta com a Vivo pelo App Vivo. Você também pode criar uma conta se quiser uma conta adicional.

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre o Universal+ (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Universal+”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, clique em “Ativar Universal+”
5. Faça login com sua conta já existente;
6. Insira o código de acesso único recebido por e-mail;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

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

Na mudança do Universal+ Padrão para Universal+ Premium ou na manutenção da mesma versão de assinatura, tanto para a contratação adicional, quanto no plano com serviço incluso, siga os passos da pergunta 4.

Na alteração do Universal+ Premium para Universal+ Padrão na contratação adicional, você precisará cancelar sua conta com a Universal para não ter duas assinaturas simultâneas.

Siga os passos abaixo:

1. Acesse o Universal+, selecione seu perfil, em seguida “Conta”;
2. Em “Assinatura”, clique na sua assinatura do Universal+;
3. Selecione “Cancelar assinatura”;
4. Preencha a pesquisa (se quiser) e conclua o cancelamento;
5. Em seguida siga os passos da pergunta 4.

### 6) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO UNIVERSAL+?

#### **Cobrança em Fatura:**

A cobrança do UNIVERSAL+ é feita de forma automática e é refletida diretamente na sua fatura. Ela será exibida na seção “Serviços Digitais Assinados ou Serviços Digitais inclusos”. Essa modalidade de pagamento está disponível somente para 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

A cobrança do UNIVERSAL+ 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 UNIVERSAL+ CONTRATADO COM A VIVO?

### **Contratação Individual**

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 UNIVERSAL+;
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.

## 8) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA UNIVERSAL+ APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

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

Exemplo: Sua assinatura UNIVERSAL+ Padrão foi renovada em 01/01/26 por R\$ 46,90/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

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

## 9) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA UNIVERSAL+ 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 ser um cliente elegível e estar em dia com os débitos. Caso 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 4), é necessário estar no Brasil.

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

Para dúvidas sobre cobrança do UNIVERSAL+ 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 UNIVERSAL+?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte UNIVERSAL+ em:

<https://ayuda.universalplus.com/hc/pt-br>

São Paulo/SP, 01 Junho de 2026.  
**TELEFÔNICA BRASIL S/A.**