



Combos Santander+

Tudo sobre seu serviço **globoplay**

O Globoplay é uma plataforma digital de streaming de vídeos e áudios sob demanda e os canais ao vivo (TVG e Canal Futura), desenvolvida e operada pelo Grupo Globo.

No Globoplay - Plano Padrão com Anúncios contemplado dentro do Combo Santander+, você encontra séries nacionais e internacionais, filmes, produções originais e exclusivas, shows, capítulos completos de novelas da TV Globo, conteúdos infantis, a programação da TV Globo* ao vivo em algumas regiões e do canal Futura**.

Você ainda tem direito de incluir até 1 Titular + 2 Familiares e assistir a qualquer conteúdo em **3 telas simultâneas** com a assinatura Globoplay - Plano Padrão com Anúncios. Toda comunicação **enviada pelo Santander** é feita por e-mail

Em caso de dúvidas: 4004-3535



Sumário

1. Como ativar minha assinatura?.....
 2. Meu link expirou. Como pedir um novo?.....
 3. Em quais aparelhos posso usar?.....
 4. Processo de validação de e-mail.....
 5. Erro “Conteúdo exclusivo para assinante” . Como solucionar?.....
 6. Demais erros na ativação. Como solucionar?.....
 7. Como acessar o Atendimento Globoplay?.....
 8. Canais disponíveis (Observações e Exclusões).....
-



Como ativar minha assinatura Globoplay?

Após a contratação do seu pacote do Combo Santander+, você receberá um e-mail com o link para ativação da sua conta Globoplay - Plano Padrão com Anúncios. Você deverá seguir com a ativação em até 24hrs e após esse prazo, será necessário solicitar o novo link pelo APP Santander, Central de Atendimento Santander e(ou) Rede de Agências.

Ativando meu Globoplay - Plano Padrão com Anúncios

- Localize o e-mail: (Nome do cliente), ative sua conta Globoplay - Plano Padrão com Anúncios;
- Clique no botão (Clique Aqui) para criar a sua conta Globoplay e ativar o benefício;
- Ao clicar no botão você será direcionado para uma página de cadastro do Globoplay - Plano Padrão com Anúncios;
- Clique em "Começar";
- Se já tiver uma conta globo, insira o e-mail e senha de sua Conta Globo e clique em "Continuar";
- Caso não tenha Conta Globo, selecione a opção "Criar Conta"
- Preencha com os dados e Leia e concorde com os Termos de Uso e Política de Privacidade;
- Clique em "Cadastrar";
- Localize o e-mail de confirmação da ativação de sua conta Globo (Você ativou sua assinatura Globoplay)
- Clique em "Assistir Agora".

Caso você não receba o e-mail ou link tenha expirado, você pode solicitar um novo seguindo as seguintes instruções:

NO APLICATIVO SANTANDER

- Vá no aplicativo do Santander;
- Clique em menu de opções;
- Clique em Combo Santander+;
- Clique em Globoplay;
- Reenviar código de ativação por e-mail.

POR TELEFONE

- Entre em contato com a Central de Atendimento (Conta corrente> Combo Santander+> Globoplay);
- Faça sua identificação;
- Escolha a opção do Globoplay.

Quais equipamentos posso assistir Globoplay e como acessar?

Para consultar quais equipamentos são compatíveis e como acessar o Globoplay, vá para: <https://ajuda.globo.com/s/article/Requisitos-minimos-dos-produtos-Globo>



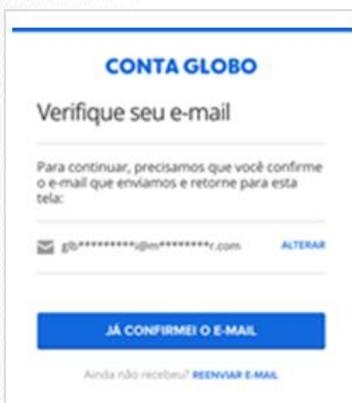
Processo de validação de e-mail:

Fluxo para validação do e-mail

- Ao finalizar a ativação da conta com a Globo, será necessário que o usuário verifique se o seu e-mail está validado, caso não esteja, 24 horas após a ativação da assinatura, ele perderá o consumo e aparecerá a mensagem de erro "Conteúdo exclusivo Assinante" na plataforma Globoplay



- Neste caso, o usuário precisará Logar no Minha Conta <https://minhaconta.globo.com/> e será impactado por uma intervenção de validação:



Ao clicar em REENVIAR E-MAIL, o usuário receberá um novo e-mail de validação e precisará seguir com o processo descrito no e-mail.

Após o processo de validação, o consumo do usuário será liberado e a mensagem de erro "Conteúdo exclusivo Assinante" não será mais visualizada.

Informações importantes!

Caso ocorra algum dos erros abaixo durante a ativação do Globoplay, siga as instruções a seguir:

- **Cód. 0 Não é possível assinar este produto**

Estamos passando por um período de migração de sistemas e, atualmente, não é possível assinar este produto.

- **Cód. 100 Ops! Isso não deveria ter acontecido**

Neste caso é um erro genérico, então você pode clicar em "Atendimento Online."

- **Cód. 201 Espere aí, algo deu errado.**

Identificamos uma inconsistência nos seus dados. Verifique se preencheu corretamente. Se o problema persistir, entre em contato com nosso Atendimento Online.

- **Cód. 302-F Ops! Você já possui o produto.**

Identificamos que você já possui a assinatura do produto associada ao seu CPF em outra Conta Globo. Para gerenciar essa assinatura você pode acessar a página "Minha Conta" utilizando sua outra Conta Globo.



- **Cód. 305 Ih! Parece que seu login está com pendências financeiras**
Acesse a página "Minha Conta" para regularizar a sua situação e retorne para efetuar a compra.
- **Cód. 401 Espere aí! Esta assinatura já está ativa**
Neste caso sua assinatura já está ativa, então você pode acessar direto o Globoplay com o e-mail e senha.
- **Cód. 402 Ih! Já existe uma assinatura do Produto nesse login**
Veja se o telefone informado foi o mesmo utilizado no momento da compra. Se o problema persistir, verifique se o produto foi assinado via Santander.
- **Cód. 403 Espere aí! Não encontramos uma assinatura para ativar**
Neste caso, o login informado não foi o mesmo utilizado no momento da compra.
- **Cód. E-1003 Espere aí! Seu login faz parte de uma conta família**
Nesse caso, se quiser usar um e-mail que já faz parte de uma conta família, você precisará desvinculá-lo da conta família. Para isso, clique no botão "Ir para Minha Conta" na mensagem de erro, ou acesse minhaconta.globo.com e saia da conta família.
- **Cód. E-1006 Poxa, essa oferta não está mais disponível**
Acesse a Vitrine Globo e conheça outras assinaturas disponíveis para você.
- **Cód. E-1007 Você já tem essa assinatura**
Você pode acessar o produto com seu e-mail já cadastrado. Em caso de dúvidas com a assinatura via <Parceiro>, entre em contato com o atendimento online.
- **Cód. E-1017 Poxa, essa troca não está disponível por aqui**
Para trocar sua assinatura, acesse a página da central Globoplay e confira as opções disponíveis para você.
- **Cód. E-1029 Ih! Esta compra não pode ser realizada**
Clique em "Atendimento Online" e após seguir os passos, seu perfil passará por análise da Globo por conta de divergências cadastrais.
- **Cód. E-1031 Ih! Parece que a idade é inválida**
Nesse caso, a idade informada é inválida e será necessário "Ir para Minha Conta" e realizar a alteração.
- **Cód. E-1031 Ih! Parece que você é menor de idade**
Para seguir com a ativação do Globoplay é preciso ser maior que 18 anos. Necessário seguir com o cadastro com a conta de algum responsável ou pessoa maior de idade.
- **Programa não autorizado para esta região**
Produto a ser utilizado apenas no território brasileiro.



Como acessar o atendimento Globoplay?

No aplicativo

1. Abra o aplicativo Globoplay;
2. Toque no ícone  no canto superior direito;
3. Se ainda não estiver autenticado, selecione o botão "Entrar", insira seu e-mail e senha Globoplay;
4. Toque em "Ajuda";
5. Toque em "Iniciar Atendimento".

Na página web

1. Acesse globoplay.com.br;
2. Clique no ícone  no canto superior direito;
3. Se ainda não estiver autenticado, selecione o botão "Entrar", insira seu e-mail e senha Globoplay;
4. Clique em "Ajuda";
5. Clique em "Atendimento online".

Via Conta Globo

1. Acesse meusprodutos.globo.com;
2. Insira seu e-mail e senha da conta Globo;
3. Procure o produto sobre o qual deseja falar e clique em "Gerenciar essa assinatura";
4. Clique em "Falar com o atendimento" ao final da página.

Se preferir conversar por telefone, ligue para 4003-8000 ou 0800 881-8000, sendo que o horário de atendimento das 9h às 23h todos os dias da semana.

Caso os erros acima persistirem mesmo após a tentativa acesse o <https://ajuda.globo.com/s/> ou entre em contato com o atendimento Globo. Agora se o erro for no link específico, por exemplo no caso de link expirado entre em contato com o Santander para falar sobre seu Combo Santander+.

OBSERVAÇÕES:

- Canal gratuito no território brasileiro e pode ser acessado em algumas cidades dos seguintes estados: Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Roraima, Rondônia, Santa Catarina e São Paulo.
- Canal gratuito no território brasileiro."
- **Os clientes que já possuem alguma assinatura Globoplay vinculada a própria Globo e/ou outras parcerias e tiverem pendências ou período de vigência ativo, só serão elegíveis a ativação da assinatura vinculada ao Globoplay intermediadas pelo Combo Santander+ após regularização.**

EXCLUSÕES

Estão excluídos no Globoplay contemplado dentro do Combo Santander+ outros serviços como Deezer Premium, Apple TV+, Disney+, Premiere, Telecine, Multishow, GNT, GloboNews, SporTV, Viva, Globo, Megapix, Universal, Bis, Modo viagem entre outros serviços adicionais.



Combos Santander+

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Consultas, informações e transações:

4004 3535 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 702 3535 (demais localidades)

0800 723 5007 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

SAC

Reclamações, cancelamentos e informações: **0800 762 7777**

0800 771 0401 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

+55 11 3012 3336 (no exterior, ligue a cobrar – atendimento 24h por dia, todos os dias)

OUVIDORIA

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada: **0800 726 0322** ou pelo WhatsApp: **+55 11 3012 0322**

+55 11 3012 0322 (no exterior, ligue a cobrar)

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

Atendimento em Libras (Canal Exclusivo para Atendimento em Libras)

Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados.