

## FAQ DISNEY+ Avulso Móvel

### 1) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO DISNEY+?

Seja você um cliente Vivo Móvel (A), a melhor maneira de se contratar o PRODUTO DISNEY+, é através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

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

#### A. No caso de ser um CLIENTE VIVO MÓVEL:

##### 1. Contratando através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique na Tab APPS que aparece no topo do aplicativo
- II. Clique no App desejado para contratação
- III. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- IV. Clique em “assinar”
- V. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- VI. 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](#).

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

- I. Acesse a Vivo App Store através do seu desktop ou device móvel
- II. Clique no App desejado para contratação
- III. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- IV. Clique em “assinar”
- V. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- VI. 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.

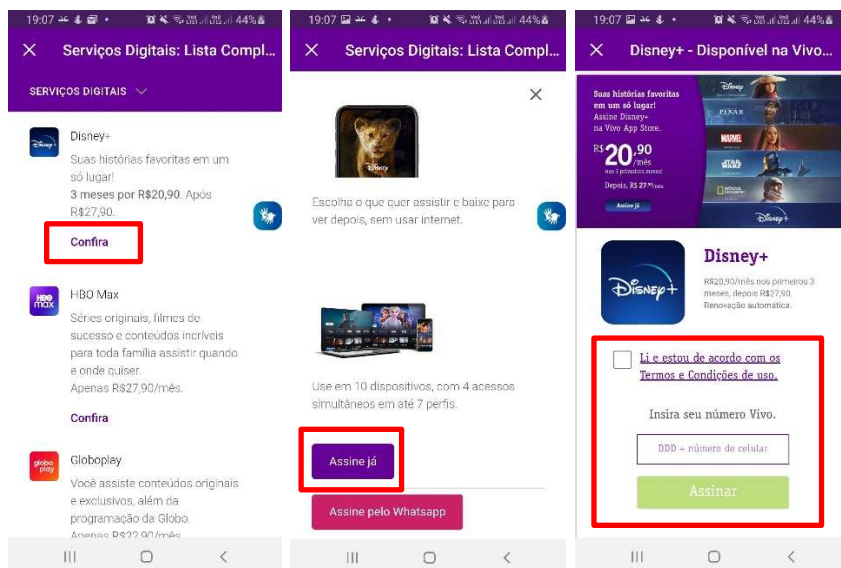
##### 3. Contratando através do [HUB DE SERVIÇOS DIGITAIS](#):

- I. Acesse a página do Hub de Serviços Digitais, através do portal da Vivo na internet em [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)
- II. Clique em Produtos & Serviços, depois em Serviços Digitais
- III. Escolha seu aplicativo e clique em Confira
- IV. Após abertura do benefício dos serviços, você tem **duas opções**:

###### 1. Assinar pela App Store, botão Assine Já

- a. Após clicar no confira, coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- b. Clique em “assinar”
- c. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação

Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo



d.

## 2. Assinar pelo WhatsApp, botão Assine Pelo WhatsApp

- Clique no botão correspondente, e você será direcionado para a jornada no aplicativo do WhatsApp
- Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

## 2) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO DISNEY+?

- Seja você é **CLIENTE VIVO MÓVEL** você pode/deve fazer o cancelamento dos serviços através do App Vivo. Para isso basta seguir o seguinte passo a passo:

*Abrir o aplicativo App Vivo > Clicar em Meu Plano > Escolher a opção Mais Serviços - Meus apps > Clique em "Contratados" > Clique no app a ser cancelado > Clique em "Cancelar"*

## 3) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA?

Disney+ pela Vivo possui uma oferta com 3 meses com 25% de desconto! Ou seja, a mensalidade sai por R\$20,90/mês e, após o terceiro mes, R\$27,90/mês. **Oferta válida apenas para a primeira assinatura por CPF.**

## 4) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO DISNEY+ QUE CONTRATEI PELA VIVO?

Para ativar a sua conta Disney+ contratada pela Vivo, você precisa baixar o App Vivo na loja de aplicativos do seu celular, abrir o aplicativo e clicar em "Meus Apps" no menu de Serviços e clicar em Disney+ ou clicar no link recebido por SMS pelo número 8909.

Em seguida basta clicar em "Ativar" e seguir os passos para ativação, criando uma conta usando seu email e senha. Nos próximos acessos você deverá utilizar o login e senha criados no app Disney+. Lembre-se que a cobrança do Disney+ virá na sua fatura Vivo.

## 5) QUAIS CONTEÚDOS ESTÃO INCLUSOS NA ASSINATURA DO SERVIÇO DISNEY+ COM A VIVO?

Na sua assinatura do seu APLICATIVO Disney+ você aproveitar em um lugar único todo conteúdo Disney, Pixar, Marvel, Star Wars e National Geographic.

## 6) O QUE ESTÁ INCLUSO NA ASSINATURA DO SERVIÇO DISNEY+?

- Assista a vários programas em até quatro dispositivos diferentes ao mesmo tempo;
- Mais de 100 títulos em 4K com som em Dolby Atmos (em dispositivos compatíveis);
- Acesso em até 10 devices diferentes;

- Download de conteúdos para assistir em qualquer lugar, sem precisar de internet;
- Controle Parental;
- Personalização de até 7 perfis

#### **7) EU ACIDENTALMENTE ATIVEI UM E-MAIL QUE NÃO QUERO MAIS USAR NO SERVIÇO DISNEY+ VINCULADO A VIVO. O QUE EU DEVO FAZER?**

- Visite o site [www.disneyplus.com/account](http://www.disneyplus.com/account) e faça o login;
- Clique no ícone da Caneta para trocar o e-mail;
- Em seguida você receberá por e-mail um código PIN para acessar com segurança sua conta;
- Depois, você poderá trocar o e-mail cadastrado. Clique em “Salvar”.

#### **8) EU JÁ TENHO UMA CONTA DISNEY+ COBRADA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. AO ATIVAR O SERVIÇO DISNEY+ PELO APP VIVO, VOU PERDER MEU HISTÓRICO DE FILMES E SÉRIES?**

Não, ao associar sua conta Disney+, você irá manter todo seu histórico de filmes e séries.

#### **9) EU JÁ TENHO UMA CONTA DISNEY+ PAGA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA ATIVAR E USAR MINHA CONTA COM O SERVIÇO CONTRATADO PELA VIVO?**

Você precisa baixar o App Vivo na loja de aplicativos do seu celular, abrir o APP, acessar o Menu Meus Apps. Lá você verá o botão “Ativar”, clique e siga o passo a passo. Em seguida, o Disney+ enviará um e-mail para você dando opções de cancelamento do outro meio de pagamento existente.

Para cancelar sua conta Disney+ anterior, siga os passos abaixo:

1. Acesse [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) e faça o log in
2. Selecione Perfil > Conta
3. Selecione sua assinatura
4. Clique em Cancelar Assinatura e confirme.

Se você assinou o Disney+ diretamente com a Apple ou Google Play Store, você precisará cancelar sua assinatura anterior diretamente com esses provedores.

#### **10) COM QUAIS DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS O DISNEY+ É COMPATÍVEL?**

- **Dispositivos móveis e tablets (pelo aplicativo gratuito)**
  - Celulares e tablets Android
  - iPhones e iPads da Apple
  - Tablet Amazon Fire
  - Windows 10 & 11
- **Smart TVs (pré-instalado ou pelo aplicativo gratuito)**
  - Dispositivos Android TV
  - Smart TVs LG WebOS
  - Panasonic
  - Smart TVs Samsung Tizen
- **TVs conectadas, videogames e dispositivos de streaming (pelo aplicativo gratuito)**
  - Amazon FireTV
  - Apple AirPlay
  - Apple TV (4ª geração e posterior)
  - Chromebook
  - Sony PlayStation
  - Xbox

**11) Já ativei minha conta Disney+ pelo App Vivo, mas ainda estou com problemas para acessar minha conta Disney+.**

Para qualquer problema ao acessar seu serviço Disney+, visite a página de Suporte Disney+ em

<https://help.disneyplus.com>.

**12) Como eu gerencio minha conta Disney+?**

Você pode gerenciar os detalhes de sua conta Disney+ no menu 'Minha Conta' no app Disney+ e no site [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com), incluindo:

- Controle Parental
- Atualizar informações de login Disney+
- Gerenciar perfis Disney+
- Mudar configurações de idioma

**13) Onde eu posso assistir Disney+?**

O Disney+ está disponível em vários aparelhos conectados à internet como Smart TVs, computadores, video-games, smartphones e tablets. **A relação completa está no item 10.** Para consultar modelos de aparelhos compatíveis acesse também [Disneyplus.com](http://Disneyplus.com).

**14) Posso assistir ao Disney+ em mais de um aparelho?**

Você pode assistir Disney+ em até 10 dispositivos diferentes. Você pode assistir a vários programas em até quatro dispositivos diferentes ao mesmo tempo

**15) Tenho dúvidas sobre a cobrança da assinatura do serviço Disney+ na minha fatura Vivo. Como resolvo?**

- A cobrança do Disney+ aparecerá na seção de "Outros Serviços Digitais" de sua conta, com a descrição "Disney+".
- Para demais dúvidas sobre cobrança do Disney+ na sua fatura Vivo, acesse [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br), ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo \*8486

**16) Como posso contatar o Disney+ para suporte ao cliente?**

Acesse <https://help.disneyplus.com> para assistência.