

# FAQ DISNEY+ Avulso Móvel

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

Disney+ oferece:

- As melhores histórias da Disney, Pixar, Marvel, Star Wars e National Geographic, tudo em um só lugar.
- Groupwatch: assista junto com amigos ou familiares, mesmo separados.
- Downloads ilimitados em até 10 dispositivos compatíveis.
- Mais de 100 títulos em 4K UHD e HDR.
- A possibilidade de assistir em até 4 dispositivos compatíveis simultaneamente sem custo adicional.
- MAX Enhanced: disponível para alguns títulos da Marvel em dispositivos compatíveis com o Disney+.
- Experiência premium sem intervalos comerciais.
- Personalização de até 7 perfis

## 2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O DISNEY+ PELA MINHA LINHA VIVO MÓVEL?

Se você já é um cliente Vivo Móvel, a melhor maneira de se contratar o Disney+ é através de nossos Canais Digitais. Para isso, basta acessar qualquer um deles pelo seu computador ou celular:

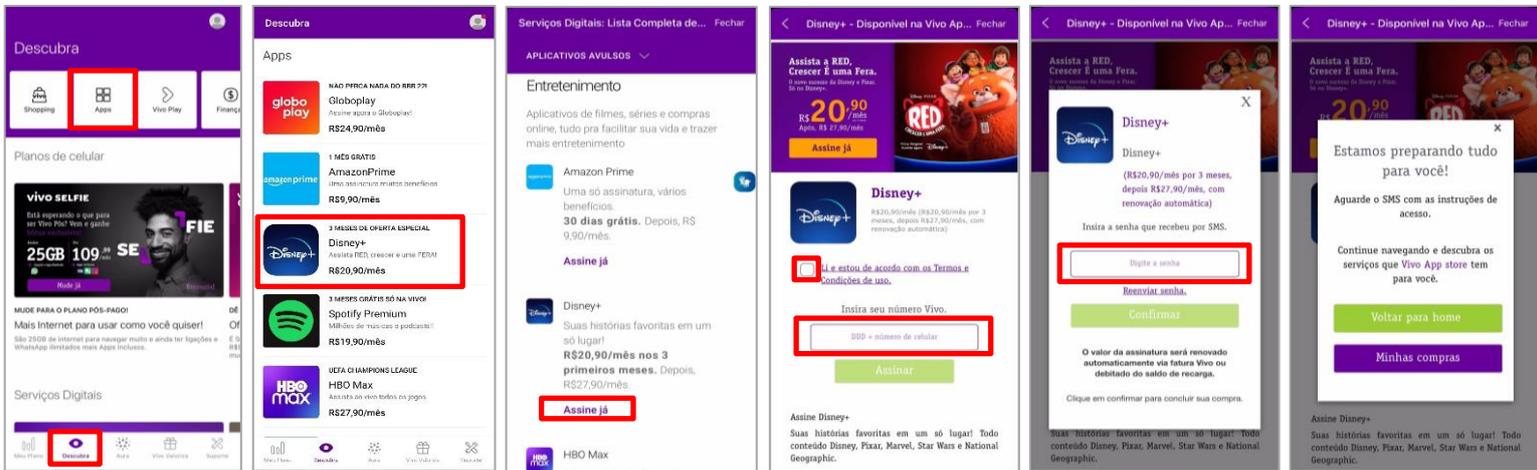
### Contratando através da [Vivo App Store](#):

1. Acesse a Vivo App Store através do seu celular ou desktop;
2. Clique em Disney+;
3. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente e clique em “Assinar”;
4. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
5. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
6. Ative sua conta Disney+ via Vivo (criar conta ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo. **Dúvidas de como ativar?** Leia a resposta da pergunta 3

**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.

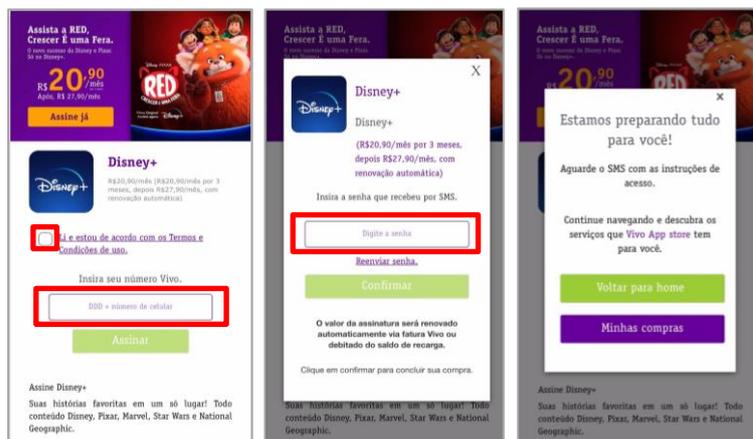
### Contratando através do [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e IOS:

1. Ao acessar o App Vivo, abra a sessão “Descubra” e clique no card “Apps” que aparece no topo da tela;
2. Clique no Disney+;
3. Caso seu aparelho celular seja iphone, você será direcionado a página de serviço digitais da Vivo e você precisa selecionar o Disney+ novamente. Celulares Android vão direto para etapa 4;
4. Clique em “Assinar”;
5. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
6. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
7. Ative sua conta Disney+ via Vivo (criar conta ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo. **Dúvidas de como ativar?** Leia a resposta da pergunta 3



## Contratando através do Portal Vivo:

1. Vá na sessão de Produtos e Serviços que se encontra no topo da página e clique em Apps Avulsos;
2. Ache Disney+ na sessão de Entretenimento e clique em “Assine já”;
3. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente;
4. Clique em “Assinar”;
5. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
6. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
7. Ative sua conta Disney+ via Vivo (criar conta ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo. **Dúvidas de como ativar? Leia a resposta da pergunta 3.**

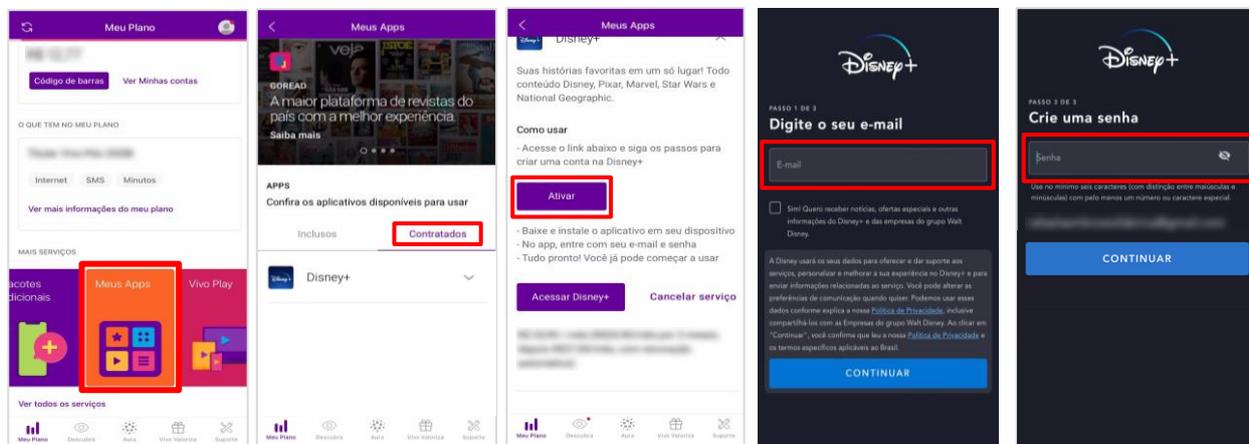


**Fique atento(a)! Não tente fazer login direto no site/aplicativo Disney+ antes de realizar a ativação do serviço via App Vivo. O período de tarificação se inicia a partir da data da contratação, não da ativação, e a cobrança virá na sua fatura Vivo ou será descontando do saldo de recarga (pré-pago).**

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

Para ativar o Disney+, você precisa ter o App Vivo instalado no seu celular. Caso não tenha, [veja como baixar e se cadastrar](#).

Entre no App Vivo na aba “Meu Plano” e clique em **Meus Apps** no menu de Mais Serviços. Em seguida, clique em **Contratados > Disney+ > Ativar**. Crie uma conta ou vincule uma conta já existente, se já tiver cadastro no Disney+, informando seu e-mail e senha.



Nos próximos acessos, você deverá realizar o login usando o mesmo e-mail e senha informados nessa etapa de ativação. Lembre-se que a cobrança do Disney+ virá na sua fatura Vivo ou será descontado no saldo de recarga (clientes pré-pago).

Você também pode ir direto para a tela de ativação no App Vivo clicando no link recebido por SMS pelo número 8909.

### 4) APÓS A CONTRATAÇÃO, EM QUANTO TEMPO EU POSSO COMEÇAR A UTILIZAR O DISNEY+?

A confirmação da contratação do serviço será enviada por SMS de forma imediata. Após essa confirmação, você deverá realizar a ativação da sua assinatura. Após ativar, você já poderá utilizar o serviço!

Em caso de dúvidas, veja como ativar o serviço na resposta da pergunta 3.

### 5) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA DO DISNEY+? HÁ ALGUM PERÍODO GRÁTIS?

A oferta padrão tem o valor da assinatura de R\$ 27,90/mês, sem período grátis, porém com os primeiros 6 meses por R\$13,95/mês para novos assinantes em parceria com a Vivo, podendo sofrer alteração de acordo com a oferta vigente. Sempre verifique a oferta vigente no momento da contratação.

### 6) QUEM PODE CONTRATAR O DISNEY+ COM A VIVO? TODOS CONTRATANTES SÃO ELEGÍVEIS AO PERÍODO PROMOCIONAL DA OFERTA?

Clientes Vivo Pós-Pago, Controle e Pré-Pago (pessoa física) podem contratar o serviço Disney+ com a Vivo. Só serão elegíveis ao período promocional clientes que sejam novos assinantes Disney+ em parceria com a Vivo (oferta válida para primeira assinatura via Vivo por CPF).

### 7) COMO É FEITA A COBRANÇA DA ASSINATURA DISNEY+ PELA VIVO? A ASSINATURA É RENOVADA AUTOMATICAMENTE?

Ao contratar Disney+ avulso pelo seu Vivo Móvel, clientes Vivo Controle e Pós-Pago recebem a cobrança direto na sua fatura. Para clientes Pré-Pago, a cobrança é realizada via desconto no saldo de recarga. **Fique atento(a)!** O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação do serviço, não da ativação.

A renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais assinar o serviço, é necessário fazer o cancelamento.

### **8) EU JÁ TENHO CONTA DISNEY+ PAGA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA VINCULAR MINHA CONTA AGORA QUE CONTRATEI O PRODUTO ATRAVÉS DA VIVO?**

Na etapa de ativação do Disney+ com a Vivo, você tem a opção de criar uma conta ou de vincular uma já existente (mais detalhes na pergunta 3). Clientes que já possuem conta no Disney+ devem inserir o mesmo e-mail cadastrado na conta já existente na etapa de ativação com a Vivo.

Em seguida, a 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 **Error! Hyperlink reference not valid.** 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 App Store ou Google Play Store**, você precisará cancelar sua assinatura anterior diretamente com esses provedores.

### **9) 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 vincular sua conta Disney+, você irá manter todo seu histórico de filmes e séries.

### **10) COMO FAÇO PARA CANCELAR O DISNEY+?**

Clientes Vivo Móvel que possuem Disney+ avulso contratado podem cancelar o serviço através do App Vivo ou via SMS.

#### **Pelo App Vivo:**

1. Abra o App Vivo
2. Clique na sessão “Meu Plano” e selecione sua linha de celular que possui o serviço contratado
3. Clique em “Gerenciar meu apps” ou vá em “Mais Serviços” > “Meus Apps”
4. Clique no app que você quer cancelar
5. Clique em “Cancelar serviço”

#### **Via SMS:**

Envie um SMS com a palavra SAIR para o número 8909

### **11) SE EU CANCELAR, PERCO O ACESSO AO SERVIÇO IMEDIATAMENTE?**

Sim. Ao cancelar, o acesso ao serviço é bloqueado imediatamente, mas o valor da assinatura é cobrado integralmente na fatura Vivo. Por isso, é recomendando cancelar apenas próximo ao fim do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada ou você assinou em 01/01/22 por R\$27,90, mas você cancelou dez dias depois (11/01/22). É tarifado em R\$27,90 no momento que a assinatura foi renovada/contratada, mas você perde o acesso já no dia 11/01/22, não podendo usufruir dos 20 dias restantes do período contratado.

Já clientes que contrataram a promoção Combo+, só perdem o acesso no final do período contratado.

#### **12) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA DISNEY+ SE EU CANCELAR O SERVIÇO OU CANCELAR MEU PLANO VIVO?**

Sua conta Disney+ ficará suspensa, mas você não perderá todo o seu histórico de uso. Para continuar usando o Disney+, visite sua conta no site [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) e adicione um novo método de pagamento.

#### **13) POSSO ACESSAR O DISNEY+ EM QUAIS DISPOSITIVOS?**

O Disney+ está disponível em vários aparelhos conectados à internet como Smart TVs, computadores, videogames, smartphones e tablets. Para consultar modelos de aparelhos compatíveis acesse a [lista de dispositivos compatíveis](#) fornecida no próprio site do Disney+.

#### **14) POSSO ASSISTIR AO DISNEY+ EM MAIS DE UM APARELHO?**

Você pode assistir Disney+ em até 10 dispositivos diferentes e 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+ avulso contratado na linha móvel aparecerá na seção “Serviço de Interatividade” da fatura e o nome do serviço constará no Detalhamento da sua Conta. Para demais dúvidas sobre cobrança do Disney+ avulso, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo para clientes Móvel \*8486 ou 1058.

**Fique atento(a)!** O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação do serviço, não da ativação.

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

1. Faça o login na sua conta pelo app do Disney+ ou site [disneyplus.com/pt-br/login](http://disneyplus.com/pt-br/login)
2. Clique na foto do seu perfil
3. Procure a seção Detalhes da conta e toque em alterar ou selecione o ícone do lápis ao lado do endereço de e-mail
4. Um e-mail de redefinição será enviado para o seu endereço de e-mail atual
5. Digite o código que você recebeu por e-mail
6. Digite o endereço de e-mail desejado
7. Clique em Salvar para concluir o processo

Para outros problemas com e-mail, acesse a [página de suporte](#) do Disney+

#### **17) COMO EU GERENCIO MINHA CONTA DISNEY+?**

Você pode gerenciar os detalhes de sua conta Disney+ no menu “Conta” ao clicar na foto do seu perfil 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

#### **18) JÁ ATIVEI MINHA CONTA DISNEY+ PELO APP VIVO, MAS AINDA ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR MINHA CONTA DISNEY+. O QUE DEVO FAZER?**

Para qualquer problema ao acessar o serviço Disney+, visite a página de Suporte Disney+ em [help.disneyplus.com/csp](http://help.disneyplus.com/csp).

#### **19) COMO POSSO CONTATAR O DISNEY+ PARA SUPORTE AO CLIENTE?**

O Disney+ possui suporte ao cliente disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana,

através de chat ou telefone. Visite a página de Suporte Disney+ para saber mais em [help.disneyplus.com/csp](http://help.disneyplus.com/csp).

## **20) JÁ TENHO DISNEY+ AVULSO VIA VIVO E QUERO CONTRATAR O STAR+ TAMBÉM. COMO FAÇO?**

Você tem duas opções:

1. Contratar o Star+ ou Combo+ pela Vivo: Dessa forma, automaticamente será feita a troca do seu produto do Disney+ para Combo+ ao finalizar seu ciclo de faturamento, ou seja, na próxima data na qual o Disney+ seria renovado. Dessa forma, você só terá acesso ao Star+ a partir dessa data.
2. Cancelar o Disney+ e contratar o Combo+ em seguida com a Vivo: Dessa forma, a troca do seu produto Disney+ para o Combo+ ocorre de forma imediata. Porém a sua próxima fatura poderá vir cobrando pelos dois serviços (Disney e Combo), a depender da data da solicitação. Na fatura seguinte, só o Combo+ será cobrado.