

FAQ

Starzplay

Cliente Vivo Móvel

1) COMO FAÇO PARA CONTRATAR/ASSINAR O PRODUTO STARZPLAY?

A melhor maneira de contratar o STARZPLAY é através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

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

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
- 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
- d. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

2. Assinar pelo WhatsApp, botão Assine Pelo WhatsApp

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

2) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO STARZPLAY?

Você também pode fazer o cancelamento dos serviços através dos nossos CANAIS DIGITAIS, via App Vivo ou através da Vivo App Store.

- o [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e iOS
- o [Vivo App Store](#)

1. Cancelamento através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em Meu Plano
- II. Na opção Mais Serviços, selecione Meus Apps
- III. Ao acessar a página Meus apps, encontre o serviço que deseja cancelar na lista de Apps Contratados
- IV. Clique no app a ser cancelado
- V. Clique em “Cancelar serviço”
- VI. Confirme o cancelamento em “Quero cancelar”.

2. Cancelamento através da Vivo App Store:

- I. Acesse a Vivo App Store e clique em Minhas compras
- II. Faça seu login informando seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- III. Clique em Entrar
- IV. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- V. Encontre o serviço que deseja cancelar na lista Minhas compras.
- VI. Clique no símbolo de “+” ao lado do app que deseja cancelar.
- VII. Clique em Cancelar.
- VIII. Confirme o cancelamento em Cancelar serviço

3) QUAL O PREÇO DA ASSINATURA MENSAL?

Contrate STARZPLAY com a Vivo por apenas R\$14,90/mês, com renovação automática e 7 dias grátis. Lembre-se que o período de gratuidade é válido apenas para novas assinaturas do serviço.

Em períodos promocionais, contrate STARZPLAY com a Vivo por apenas R\$9,90/mês durante 6 meses e depois, R\$14,90/mês. Esta oferta é válida apenas para novas assinaturas, nos períodos determinados.

A cobrança do STARZPLAY é realizada direto na sua fatura Vivo.

4) ASSINATURA ANUAL DE STARZPLAY

QUAL É O PREÇO DA ASSINATURA ANUAL DE STARZPLAY?

Contrate a assinatura anual de STARZPLAY com a Vivo por apenas R\$120,00/ano, com renovação automática. Oferta válida durante o período de 22/11 a 30/11/2021 para clientes Pós-pago e Controle.

Em outros períodos, a oferta é válida para clientes Pós-pago e Controle cadastrados no Programa Vivo Valoriza, de acordo com sua categoria no programa.

A cobrança do STARZPLAY é realizada direto na sua fatura Vivo.

COMO FAÇO PARA CONTRATAR A ASSINATURA ANUAL DE STARZPLAY?

No período de 22/11 a 30/11/2021, você pode contratar o STARZPLAY através dos nossos canais digitais, conforme descrito no item 1. Em demais períodos, contrate através do Vivo Valoriza.

1. Contratando através do Programa Vivo Valoriza:

- I. Acesse o [App Vivo](#) e clique na Tab Vivo Valoriza que aparece na barra inferior do aplicativo

- II. Desça um pouco a tela e clique na opção Serviços Vivo.
- III. Clique no App desejado para contratação
- IV. Clique em Resgatar
- V. Clique em Ir ao site do parceiro. Você será direcionado para a contratação do app na Vivo App Store.
- VI. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente
- VII. Clique em “Assinar”
- VIII. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação
- IX. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

COMO FAÇO PARA CANCELAR A ASSINATURA ANUAL DE STARZPLAY?

Você pode cancelar sua assinatura anual do serviço STARZPLAY através do App Vivo ou da Vivo App Store, conforme descrito no Item 02.

5) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO STARZPLAY QUE CONTRATEI PELA VIVO?

Você pode ativar a sua conta Starzplay contratada pela Vivo através do app Vivo ou através do link recebido via SMS.

1. Ativação da conta STARZPLAY através do APP VIVO:

- I. Ao acessar o App Vivo, clique em Meu Plano
- II. Na opção Mais Serviços, selecione Meus Apps
- III. Ao acessar a página Meus apps, encontre o serviço STARZPLAY na lista de Apps Contratados
- IV. Clique em Baixar para fazer o download do app STARZPLAY
- V. Siga os passos para ativação, criando uma conta Starzplay usando seu e-mail e senha.
- VI. Nos próximos acessos, você deverá utilizar o login e senha criados no STARZPLAY

2. Ativação da conta STARZPLAY através do link recebido por SMS:

- I. Após a contratação do serviço, você receberá um link via SMS pelo número 2022
- II. Clique no link recebido. Você será direcionado para o site STARZPLAY
- III. Siga os passos para ativação, criando uma conta Starzplay usando seu e-mail e senha.
- IV. Nos próximos acessos, você deverá utilizar o login e senha criados no STARZPLAY

6) QUAIS CONTEÚDOS ESTÃO INCLUSOS NA ASSINATURA DO SERVIÇO STARZPLAY COM A VIVO?

O STARZ PLAY é um serviço de streaming (transmissão) de vídeo e conteúdo on demand que permite ao assinante assistir às temporadas atuais e passadas das Séries Originais do STARZ, os melhores filmes de hoje e outros favoritos, onde, quando e quantas vezes o coração deseja.

7) POSSO ASSISTIR STARZPLAY AO VIVO EM MAIS DE UM APARELHO?

Você pode assistir STARZPLAY com sua conta em até quatro dispositivos simultaneamente.

8) COM QUAIS DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS O STARZPLAY É COMPATÍVEL?

- Desktop (Web)
- Aplicativo iOS (celulares e tablet) - iOS 12 ou superior
- Aplicativo Android (celular e tablet) - Android 5.0 ou superior
- Apple TV - iOS 12 ou superior
- Dispositivos Android TV compatíveis
- Dispositivos FireTV compatíveis
- Chromecast

9) JÁ ATIVEI MINHA CONTA STARZPLAY PELO APP VIVO, MAS AINDA ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR.

Para qualquer problema ao acessar seu serviço STARZPLAY, entre em contato com o STARZPLAY através da seção FALE CONOSCO no site

<https://www.starz.com/br/pt/>

10) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA DO SERVIÇO STARZPLAY NA MINHA FATURA VIVO. COMO RESOLVO?

- A cobrança do serviço aparecerá na seção de “Outros Serviços Digitais” de sua conta, com a descrição “Starzplay”.

- Para demais dúvidas sobre cobrança do STARZPLAY na sua fatura Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486 ou www.vivo.com.br, ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd>

11) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA STARZPLAY APÓS EU CANCELAR MINHA ASSINATURA?

Se, por qualquer motivo, você cancelar a assinatura do serviço STARZPLAY, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.

Exemplo para assinatura mensal: Sua assinatura foi renovada e tarifada em 01/01 e você cancelou no dia seguinte (02/01). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/02, que é a data de encerramento do período contratado.

Exemplo para assinatura anual: Sua assinatura foi renovada e tarifada em 01/01/21 e você cancelou no dia seguinte (02/01/21). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/01/2022, que é a data de encerramento do período contratado.

12) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA STARZPLAY SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?

Se, por qualquer motivo, você cancelar seu contrato com a Vivo, sua assinatura STARZPLAY será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.