

FAQ – STARZPLAY - CLIENTES VIVO MÓVEL

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

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:

- [Vivo App Store](#)
- [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e iOS
- [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
- II. Clique em Produtos & Serviços, depois em Serviços Digitais
- III. Escolha seu aplicativo e clique em Confirma
- 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

1. QUAL É O NOME DO SERVIÇO?

R: STARZ PLAY

2. O QUE EU TENHO DIREITO AO ASSINAR O SERVIÇO?

R: 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.

3. QUAIS OS VALORES E DETALHES DOS PRODUTOS?

Nome da Oferta	Preço (R\$)	Frequência	Elegibilidade	Vigência
Starz Play	14,90 (com 7 dias grátis)	Mensal	Clientes Pré-pago, Pós-pago e Controle	Oferta vigente do dia 01/12/2021 a 01/02/2022.
Starz Play	120,00 (sem gratuidade)	Anual	Clientes Elegíveis Vivo Valoriza: Clientes Pós-pago e Controle	Oferta vigente do dia 01/12/2021 a 01/02/2022.
Starz Play	R\$ 9,90/ por 6 meses, Depois R\$ 14,90/mês	Promocional	Clientes Pré-pago, Pós-pago e Controle	Oferta válidas em períodos promocionais

4. Quem pode assinar o nome do serviço?

R: Para assinar, basta você ter uma linha Vivo pré, pós ou controle (pessoa física).

Oferta Mensal: Clientes dos planos Pré-Pago, Pós- Pago Controle

Oferta Anual: Clientes dos planos Pós- Pago Controle

Oferta Promocional: Clientes dos planos Pré-Pago, Pós- Pago Controle

5. Como faço para assinar o STARZ PLAY?

R: Oferta Mensal: Envie um SMS com a palavra “starz” para número 2022 e confirme a contratação do serviço respondendo o SMS recebido com a palavra SIM.

R: Oferta Anual: Contratação pela App store e pelo site da Vivo

R: Oferta Promocional: Contratação pela App store.

6. Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar o serviço?

R: A confirmação da assinatura do serviço será enviada por SMS. Após essa confirmação, que ocorre de forma imediata, você está apto para utilizar o serviço

7. A renovação da minha assinatura irá acontecer automaticamente?

R: Sim, a renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais ser assinante do serviço, é necessário fazer o cancelamento

8. Posso acessar o STARZ PLAY em quais dispositivos?

R: É possível acessar o serviço pelo celular, tablet ou PC, mas não simultaneamente. Porém, o acesso será diferente em cada dispositivo:

- Celular: APP (Android e IOS) ou para navegação e ajustes de conta a versão via web: <https://www.starz.com/>
- Tablet: acesso via web: <https://www.starz.com/>
- PC: acesso via web: <https://www.starz.com/>

9. No acesso pelo celular, quais são os sistemas operacionais disponíveis?

R: O serviço está disponível em todos os sistemas operacionais para acesso via web <https://www.starz.com/>

Para acesso via aplicativo, é necessário possuir Android 4.1 ou superior, e celulares/tablets Apple IOS 8.1 ou mais recente

10. O serviço funciona somente com Internet? É possível o acesso offline?

R: O serviço funciona apenas com Internet, mas é possível fazer download de conteúdo para assistir mais tarde.

11. Como posso cancelar o serviço?

Cancelar via SMS

Enviando a palavra SAIR ou CANCELAR para o número 2022 ou entre em contato com a VIVO por telefone no número *8486 ou 142 direto de aparelhos TDD, apoio a deficientes auditivos.

Cancelar via Vivo App Store

Acesse a Vivo App Store: <https://www.appstore.vivo.com.br>

Clique em "Minhas compras"

Insira seu número de celular Vivo. Confirme com o código de segurança enviado via SMS

No serviço "STARZPLAY", clique no símbolo "+" e, em seguida, clique em "Cancelar". Confirme o cancelamento no botão "Cancelar serviço".

Cancelar via app Meu Vivo

Acesse o app Meu Vivo Móvel e faça o login com seu número de celular Vivo. Confirme com o código de segurança enviado via SMS

Na aba "Meu plano", acesse "Meus apps"

No serviço "STARZPLAY", clique na opção "Cancelar serviço". Confirme o cancelamento na opção "Quero cancelar".

OBS: O cancelamento pelo Meu Vivo somente se dará para o plano anual.

12. Se eu cancelar, perco o acesso ao serviço imediatamente?

R: Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado. Exemplo: - Assinatura Mensal: você assinou em 01/01/20 por R\$14,99/mês, mas cancelou no dia seguinte (02/01/20). É tarifado em no momento que faz a assinatura, mas continua tendo acesso normalmente até o final do período pago, que é a data de encerramento do período contratado. Após o fim do período assinado, não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

13. Já tenho uma conta Starzplay, preciso cancelar minha conta para depois contratar uma com a Vivo?

R: Não há necessidade, não é impeditivo. Mas é importante o cliente avaliar sua necessidade em manter duas assinaturas do mesmo produto. A assinatura com a Vivo não irá cancelar a assinatura feita diretamente com o Starzplay.

14. Existe o risco de a Starz Play continuar me cobrando no meu cartão de crédito ou outra forma de pagamento cadastrada?

R: Através da compra pela Vivo, não. Mas se a compra for através de outro parceiro, isso pode acontecer. Por isso é importante o cliente ter essa ciência e avaliar sua necessidade

15. A partir de qual velocidade de internet posso contratar Starz Play?

R: O Starzplay está disponível somente para clientes móveis, não incluindo os clientes de Banda larga. Qualquer cliente Pré pago, pós-pago ou controle podem assinar o serviço com a Vivo.

16. Como eu faço para assistir Starz Play na minha Vivo TV?

R: Neste momento não há integração da StarZ com a Vivo TV. Estamos trabalhando para isso. Se o cliente for acessar o App através da sua TV puramente, neste caso sim, ela precisa ser Smart. Mas não tem nenhuma ligação direta com a Vivo TV.

18. Caso como eu faço para contratar o plano Anual se já tiver o plano mensal contratado?

R: Neste caso será necessário seguir os passos de cancelamento do produto mensal e uma nova contratação deve ser efetuada como plano Anual. A assinatura anual não cancela automaticamente sua assinatura mensal.