

## FAQ – Star+

### 1. O que é o Star+?

R: Star+ (Star Plus) é um serviço de *streaming* de entretenimento geral e esportes, da The Walt Disney Company, para o público adulto que oferecerá: o melhor conteúdo da ESPN, como eventos ao vivo das ligas mais importantes e eventos esportivos; séries, comédias de animação, filmes, documentários; e produções originais Star, regionais e internacionais, incluindo conteúdo exclusivo.

### 2. O que eu tenho direito ao assinar o Star+?

R: O principal diferencial do Star+ está na oferta combinada de conteúdo esportivo e de entretenimento geral. O novo serviço de *streaming* oferecerá uma experiência personalizada e ampliará e aprofundará nossa conexão com diversos públicos. A força do conteúdo, que incluirá o melhor conteúdo da ESPN, torna o Star+ uma proposta única. Com sua chegada como um serviço independente, mas complementar ao Disney+, consolidará a presença da The Walt Disney Company no mercado de *streaming* latino-americano.

A principal diferença entre as duas plataformas está no tipo de conteúdo que oferecem: o Star+ oferece conteúdo de entretenimento geral e esportivo voltado para um público mais adulto, enquanto o Disney+ oferece conteúdo para todos os membros da família por meio de suas 5 marcas icônicas (Disney, Pixar, Marvel, Star Wars e National Geographic).

### 3. Qual é o valor da assinatura do Star+? Há algum período grátis?

R: Não há período gratuito, porém Star+ chega com um preço promocional. O valor é de R\$24,50/mês nos 3 primeiros meses (oferta válida apenas para a primeira contratação). Após esse período, o valor é de R\$32,90/mês.

### 4. Quem pode assinar o Star+?

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

### 5. Como faço para assinar o Star+?

R: Há duas formas de assinar o serviço:

1. Via SMS: Para assinatura mensal (R\$/mês), envie um SMS com a palavra “STAR” para *número*;
2. Via WEB: Acesse a URL [appstore.vivo.com.br](http://appstore.vivo.com.br), clique em Star+, insira seu MSISDN, etc..

### 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 após seguir o processo de ativação.

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 Star+ em quais dispositivos?

R: É possível acessar o serviço pelo celular, tablet, videogames, computador ou Smart TV através da URL abaixo:

- Celular: APP (Android e IOS) ou via web: [starplus.com](http://starplus.com)
- Tablet: acesso via web: [starplus.com](http://starplus.com)
- PC: acesso via web: [starplus.com](http://starplus.com)

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

R: Para saber quais os requisitos acesse: [starplus.com](http://starplus.com)

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

R: É preciso ter acesso à internet inicialmente para que seja possível realizar o download dos conteúdos. É possível realizar o download de 25 conteúdos para assistir offline. Após o download realizado, é possível assistir sem acesso à internet.

11. Como posso cancelar o serviço?

R: Você pode cancelar o serviço de 3 formas:

- Via SMS: enviando a palavra SAIR ou CANCELAR para o número xxxx
- Via WEB: [appstore.vivo.com.br](http://appstore.vivo.com.br) / opção *“Minha Conta/Cancelar Assinatura”*
- Via APP: opção *“Minha Conta/Cancelar Assinatura”*

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 01/01/21 por R\$xx,xx/mês, mas cancelou no dia seguinte (02/01/21). É tarifado em R\$xx,xx no momento que faz a assinatura, mas continua tendo acesso normalmente até o dia 31/01/21, 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. Há um canal de contato direto em caso de dúvidas?

R: Caso você tenha outras dúvidas, favor entrar em contato com nosso departamento de atendimento ao cliente no chat: [starplus.com](http://starplus.com).