

## FAQ STAR+ Avulso Móvel

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

Seja você um cliente Vivo Móvel (A), a melhor maneira de se contratar o PRODUTO STAR+, 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](#):

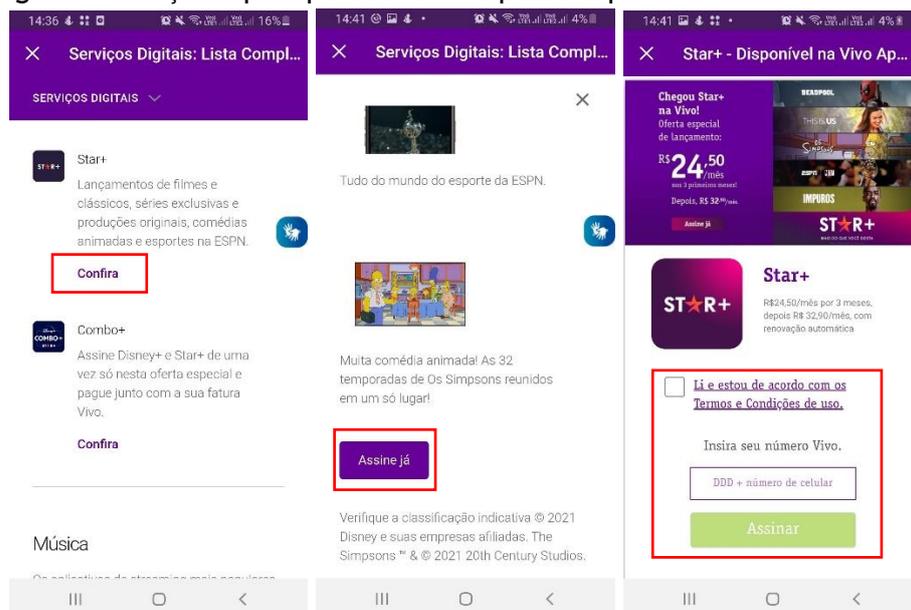
- I. Acesse a página do Hub de Serviços Digitais, através do portal da Vivo na internet em [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)
- II. Clique em Produtos & Serviços, depois em Serviços Digitais
- III. Escolha seu aplicativo e clique em Confira

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



**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 ATIVAR O SERVIÇO STAR+ QUE CONTRATEI PELA VIVO?**

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

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 Star+. Lembre-se que a cobrança do Star+ virá na sua fatura Vivo.

**3) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO STAR+?**

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"*

#### **4) O QUE É 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.

#### **5) O QUE EU TENHO DIREITO AO ASSINAR 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).

#### **6) 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.

#### **7) QUEM PODE ASSINAR O STAR+?**

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

#### **8) APÓS A ASSINATURA, EM QUANTO TEMPO POSSO COMEÇAR A USAR O SERVIÇO?**

R: O acesso é de forma imediata, desde que tenha realizado a confirmação da assinatura do serviço via SMS e feito a ativação do serviço, conforme a orientação no tópico 2.

#### **9) A RENOVAÇÃO DA MINHA ASSINATURA IRÁ OCORRER 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

#### **10) 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)

#### **11) NO ACESSO PELO CELULAR, QUAIS SÃO OS SISTEMAS OPERACIONAIS DISPONÍVEIS?**

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

#### **12) 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.

#### **13) 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.

#### **14) HÁ UM CANAL DE CONTATO 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).