

FAQ – COMBO+

O Combo+ é uma oferta que dá acesso ao Disney+ e o Star+ dentro de uma mesma assinatura, porém ambos serviços devem ser acessados separadamente nas devidas plataformas de *streaming*.

A. Se eu já ativei a minha assinatura Disney+, mas comprei o Combo+ preciso ativar novamente?

Não, se você ativou o produto não é necessário fazer uma segunda ativação.

B. Se eu já ativei a minha assinatura Star+, mas comprei o Combo+ preciso ativar novamente?

Não, se você ativou o produto não é necessário fazer uma segunda ativação.

C. Qual é o valor do Combo+ ?

R\$34,50 por 3 meses, depois R\$ 45,90/mês, com renovação automática

D. Como faço para assinar o Combo +?

Há duas formas de assinar o serviço:

1. Via SMS: Para assinatura mensal (R\$24,50/mês por 3 meses e depois R\$32,90), envie um SMS com a palavra “Combo+” para *número 8909*;

2. Via WEB: Acesse a URL appstore.vivo.com.br, clique em *Combo+*, insira seu número de telefone e siga o passo a passo.

Abaixo encontram-se ambos os serviços separados para que facilite a compreensão:

DISNEY+

1) Como faço para ativar o serviço Disney+ que contratei pela Vivo?

Para ativar a sua conta Disney+ contratada pela Vivo, você precisa baixar o Meu Vivo Móvel 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 Disney+ ou clicar no link recebido por SMS pelo número 8909.

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

2) Quais conteúdos estão inclusos na assinatura do serviço Disney+ com a Vivo?

Na sua assinatura Disney+ você aproveitar em um lugar único todo conteúdo Disney,

Pixar, Marvel, Star Wars e National Geographic.

3) O que está incluso na assinatura do serviço Disney+?

- Assista a vários programas em até quatro dispositivos diferentes ao mesmo tempo;
- Mais de 100 títulos em 4K com som em Dolby Atmos (em dispositivos compatíveis);
- Acesso em até 10 devices diferentes;
- Download de conteúdos para assistir em qualquer lugar, sem precisar de internet;
- Controle Parental;
- Personalização de até 7 perfis

4) Eu acidentalmente ativei um e-mail que não quero mais usar no serviço Disney+ vinculado a Vivo. O que devo fazer?

- Visite o site www.disneyplus.com/account e faça o login;
- Clique no ícone da Caneta para trocar o e-mail;
- Em seguida você receberá por e-mail um código PIN para acessar com segurança sua conta;
- Depois, você poderá trocar o e-mail cadastrado. Clique em “Salvar”.

5) Eu já tenho uma conta Disney+ cobrada por outro meio de pagamento. Ao ativar o serviço Disney+ pelo Meu Vivo Móvel, vou perder meu histórico de filmes e séries?

Não, ao associar sua conta Disney+, você irá manter todo seu histórico de filmes e séries.

6) Eu já tenho uma conta Disney+ paga por outro meio de pagamento. Como faço para ativar e usar minha conta com o serviço contratado com a Vivo?

Você precisa baixar o Meu Vivo Móvel na loja de aplicativos do seu celular, abrir o APP, acessar o Menu Meus Apps. Lá você verá o botão “Ativar”, clique e siga o passo a passo. Em seguida, o 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 www.disneyplus.com 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 ou Google Play Store, você precisará cancelar sua assinatura anterior diretamente com esses provedores.

7) Já ativei minha conta Disney+ pelo Meu Vivo Móvel, mas ainda estou com problemas para acessar minha conta Disney+.

Para qualquer problema ao acessar seu serviço Disney+, visite a página de Suporte Disney+ em help.disneyplus.com.

8) Como eu gerencio minha conta Disney+?

Você pode gerenciar os detalhes de sua conta Disney+ no menu ‘Minha Conta’ no app Disney+ e no site www.disneyplus.com, incluindo:

- Controle Parental
- Atualizar informações de login Disney+

- Gerenciar perfis Disney+
- Mudar configurações de idioma

9) Onde eu posso assistir Disney+?

O Disney+ está disponível em vários aparelhos conectados à internet como Smart TVs, computadores, video-games, smartphones e tablets.

Para consultar modelos de aparelhos compatíveis acesse Disney+.com.

10) Posso assistir ao Disney+ em mais de um aparelho?

Você pode assistir Disney+ em até 10 dispositivos diferentes. Você pode assistir a vários programas em até quatro dispositivos diferentes ao mesmo tempo

11) Tenho dúvidas sobre a cobrança da assinatura do serviço Disney+ na minha fatura Vivo. Como resolvo?

- A cobrança do Disney+ aparecerá na seção de “Outros Serviços Digitais” de sua conta, com a

descrição “Disney+”.

- Para demais dúvidas sobre cobrança do Disney+ na sua fatura Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486 ou acesse www.vivo.com.br

12) O que acontece com a minha conta Disney+ se eu cancelar meu plano de Internet Vivo?

Se você cancelar o serviço Disney+ com a 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 Disney+.com.br e adicione um novo método de pagamento.

13) Como posso contatar o Disney+ para suporte ao cliente?

Acesse help.disneyplus.com para assistência.

FAQ – Star+

1. Como faço para ativar o Star+ que contratei pela Vivo?

R: Para ativar seu Star+ você pode clicar no link do SMS enviado após a confirmação da sua compra ou baixar o app Meu 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+.

Em seguida basta clicar em “Ativar” e seguir os passos para ativação, criando uma conta usando seu e-mail 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.

2. 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.

3. Quais conteúdos estão inclusos na assinatura do serviço Star+ com a Vivo?

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.

4. 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.

5. O que está incluso na assinatura do serviço Star+?

- Assista a vários programas em até quatro dispositivos diferentes ao mesmo tempo;
- Acesso em até 10 devices diferentes;
- Download de conteúdos para assistir em qualquer lugar, sem precisar de internet;

6. Quem pode assinar o Star+?

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

7. Como faço para assinar o Star+?

R: Há duas formas de assinar o serviço:

1. Via SMS: Para assinatura mensal (R\$24,50/mês por 3 meses e depois R\$32,90), envie um SMS com a palavra "STAR" para *número*;
2. Via WEB: Acesse a URL appstore.vivo.com.br, clique em *Star+*, insira seu número de telefone e siga o passo a passo.

8. 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.

9. 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

10. Eu já tenho uma conta Star+ cobrada por outro meio de pagamento. Ao ativar o serviço Star+ pelo Meu Vivo Móvel, vou perder meu histórico de filmes e séries?

R: Não, ao associar sua conta Star+, você irá manter todo seu histórico de filmes e séries.

11. Eu acidentalmente ativei um e-mail que não quero mais usar no serviço Star+ vinculado a Vivo. O que devo fazer?

R: - Visite o site www.star+.com/account e faça o login ou pelo APP Star+;
- Clique no ícone da Caneta para trocar o e-mail;
- Em seguida você receberá por e-mail um código PIN para acessar com segurança sua conta;
- Depois, você poderá trocar o e-mail cadastrado. Clique em "Salvar"

12. Eu já tenho uma conta Star+ paga por outro meio de pagamento. Como faço para ativar e usar minha conta com o serviço contratado com a Vivo?

R: Você precisa baixar o Meu Vivo Móvel na loja de aplicativos do seu celular, abrir o APP, acessar o Menu Meus Apps. Lá você verá o botão "Ativar", clique e siga o passo a passo. Em seguida, Star+ enviará um e-mail para você dando opções de cancelamento do outro meio de pagamento existente.

Para cancelar sua conta Star+ anterior, siga os passos abaixo:

1. Acesse www.starplus.com e faça o log in
2. Selecione Perfil > Conta
3. Selecione sua assinatura
4. Clique em Cancelar Assinatura e confirme.

Se você assinou o Star+ diretamente com a Apple ou Google Play Store, você precisará cancelar sua assinatura anterior diretamente com esses provedores

13. 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
- Tablet: acesso via web: starplus.com
- PC: acesso via web: starplus.com

14. Onde eu posso assistir Star+?

R: O Disney+ está disponível em vários aparelhos conectados à internet como Smart TVs, computadores, video-games, smartphones e tablets. Para consultar modelos de aparelhos compatíveis acesse Disney+.com

15. 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.

16. Já ativei minha conta Disney+ pelo Meu Vivo Móvel, mas ainda estou com problemas para acessar minha conta Disney+.

Para qualquer problema ao acessar seu serviço Disney+, visite a página de Suporte Disney+ em help.disneyplus.com

17. 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 / opção “*Minha Conta/Cancelar Assinatura*”
- Via APP: opção “*Minha Conta/Cancelar Assinatura*”

18. 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\$32,90/mês, mas cancelou no dia seguinte (02/01/21). É tarifado em R\$32,90 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.

19. Tenho dúvidas sobre a cobrança da assinatura do serviço Star+ na minha fatura Vivo. Como resolvo?

R: - A cobrança do Star+ aparecerá na seção de “Outros Serviços Digitais” de sua conta, com a descrição “Star+”.

- Para demais dúvidas sobre cobrança do Star+ na sua fatura Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486 ou acesse www.vivo.com.br

20. O que acontece com a minha conta Star+ se eu cancelar meu plano de Internet Vivo?

R: Se você cancelar o serviço Star+ com a Vivo, sua conta Star+ ficará suspensa, mas você não perderá todo o seu histórico de uso. Para continuar usando o Star+, visite sua conta no site Star+.com.br e adicione um novo método de pagamento.

21. Como posso contatar o STAR+ para suporte ao cliente?

R: Acesse help.disneyplus.com para assistência.