

# FAQ COMBO+

## Avulso Móvel, Avulso Fixa e Addon

### 1) O QUE É O COMBO+?

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

### 2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O COMBO+ PELA MINHA LINHA VIVO MÓVEL?

Se você já é um cliente Vivo Móvel, Fixa e Addon a melhor maneira de se contratar o Combo+ é através de nossos Canais Digitais. Para isso, basta acessar qualquer um deles pelo seu computador ou celular:

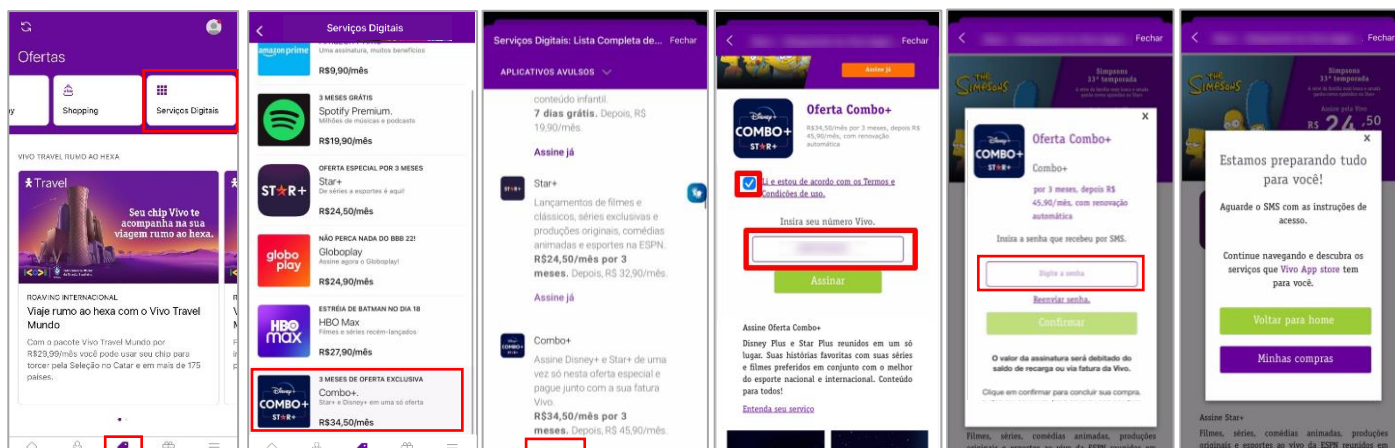
#### Contratando através da [Vivo App Store](#):

1. Acesse a Vivo App Store através do seu celular ou desktop;
2. Clique em Oferta Combo+;
3. Clique em “Assinar”;
4. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente;
5. Coloque o código que receber via SMS no campo de verificação e clique em “Entrar”;
6. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
7. Ative sua conta Combo+ via Vivo (criar conta ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo. **Dúvidas de como ativar?** Leia a resposta da pergunta 3.

**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.

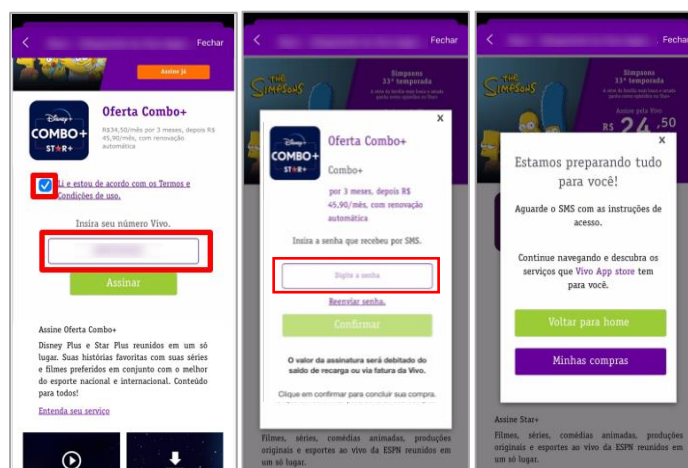
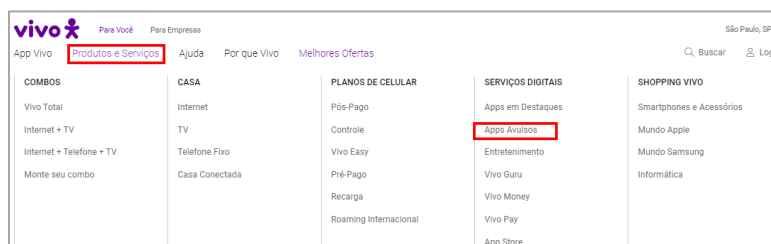
#### Contratando através do [App Vivo \(somente clientes móvel\)](#), o App da Vivo para Android e IOS:

1. Ao acessar o App Vivo, abra o menu “Ofertas” e clique no card “Serviços Digitais” que aparece no topo da tela;
2. Role a tela para baixo e clique no Combo+;
3. Caso seu aparelho celular seja iphone, você será direcionado a página de serviço digitais da Vivo e você precisa selecionar o Combo+ novamente. Celulares Android vão direto para etapa 4;
4. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente e clique em “Assinar”;
5. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
6. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
7. Ative sua conta Combo+ via Vivo (criar conta ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo. **Dúvidas de como ativar?** Leia a resposta da pergunta 3.



## Contratando através do Portal Vivo:

1. Vá no menu de Produtos e Serviços que se encontra no topo da página e clique em Apps Avulsos;
2. Ache Combo+ na seção de Entretenimento e clique em “Assine já”;
3. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente e clique em “Assinar”;
4. Coloque o Pin Code que receber via SMS no campo de verificação;
5. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
6. Ative sua conta Combo+ via Vivo (criar conta ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo. **Dúvidas de como ativar? Leia a resposta da pergunta 3.**

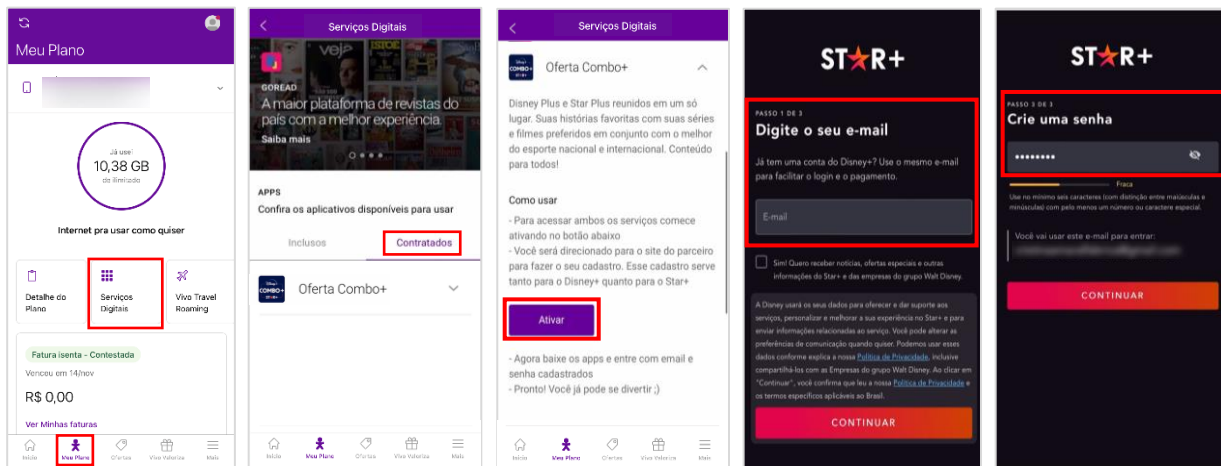


**Fique atento(a)!** Não tente fazer login direto no site/aplicativo Combo+ antes de realizar a ativação do serviço via App Vivo. O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação, não da ativação, e a cobrança virá na sua fatura Vivo ou será descontando do saldo de recarga (pré-pago).

### 3) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO COMBO+ QUE CONTRATEI PELA VIVO?

Para ativar o Combo+, você precisa ter o App Vivo instalado no seu celular. Caso não tenha, [veja como baixar e se cadastrar](#).

Entre no App Vivo na aba “Meu Plano” e clique em **Serviços Digitais**. Em seguida, clique em **Contratados > Oferta Combo+ > Ativar**. Crie uma conta ou vincule uma conta já existente, se já tiver cadastro no Disney+ ou Star+, informando seu e-mail e senha.



Nos próximos acessos ao Disney+ e Star+, você deverá realizar o login usando o mesmo e-mail e senha informados nessa etapa de ativação. Lembre-se que a cobrança do Combo+ virá na sua fatura Vivo ou será descontado no saldo de recarga (clientes pré-pago).

Você também pode ir direto para a tela de ativação no App Vivo clicando no link recebido por SMS pelo número 8909.

### 4) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA DO COMBO+? HÁ ALGUM PERÍODO GRÁTIS?

A oferta padrão tem o valor da assinatura de R\$ 55,90/mês, sem período grátis, podendo sofrer alteração de acordo com a oferta vigente. Sempre verifique a oferta vigente no momento da contratação.

### 5) QUEM PODE CONTRATAR O COMBO+ COM A VIVO?

Clientes Vivo Pós-Pago, Controle e Pré-Pago (pessoa física) podem contratar o serviço Combo+ com a Vivo.

### 6) COMO É FEITA A COBRANÇA DA ASSINATURA COMBO+ PELA VIVO? A ASSINATURA É RENOVAADA AUTOMATICAMENTE?

Ao contratar Combo+ avulso pelo seu Vivo Móvel (clientes Vivo Controle e Pós-Pago), Fixa e Adonrecebem a cobrança direto na sua fatura. Para clientes Pré-Pago, a cobrança é realizada via desconto no saldo de recarga. **Fique atento(a)!** O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação do serviço, não da ativação.

A renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais assinar o serviço, é necessário fazer o cancelamento.

### 7) COMO FAÇO PARA CANCELAR O COMBO+?

Clientes Vivo Móvel que possuem Combo+ avulso contratado podem cancelar o serviço através do App Vivo ou via SMS.

**Pelo App Vivo:**

1. Abra o App Vivo
2. Clique no menu “Meu Plano” e selecione sua linha de celular que possui o serviço contratado
3. Clique no card “Serviços Digitais”
4. Clique no app que você quer cancelar
5. Clique em “Cancelar serviço”

**Via SMS:**

Envie um SMS com a palavra SAIR para o número 8909

**8) SE EU CANCELAR O COMBO+, PERCO O ACESSO AOS SERVIÇOS IMEDIATAMENTE?**

Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso aos serviços ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada ou você assinou em 01/01/22 por R\$ 55,90, mas você cancelou dez dias depois (11/01/22). É tarifado em R\$ 55,90 no momento que a assinatura foi renovada/contratada, mas continua tendo acesso normalmente até o dia 31/01/22, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período assinado, não será mais tarifado e não terá mais acesso aos serviços.

**9) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA DO SERVIÇO COMBO+ NA MINHA FATURA VIVO. COMO RESOLVO?**

A cobrança do Combo+ avulso contratado na linha móvel aparecerá na seção “Serviço de Interatividade” da fatura e o nome do serviço constará no Detalhamento da sua Conta. Para demais dúvidas sobre cobrança do Combo+ avulso, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo para clientes Móvel \*8486 ou 1058.

**Fique atento(a)!** O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação do serviço, não da ativação.

**10) JÁ TENHO DISNEY+ OU STAR+ COM O MEU VIVO MÓVEL, MAS QUERO TROCAR PARA COMBO+. COMO FAÇO?**

Você tem duas opções:

1. Contratar o Combo+ pela Vivo sem cancelar o serviço atual: Dessa forma, automaticamente será feita a troca do seu produto atual (Disney+ ou Star+) para Combo+ ao finalizar seu ciclo de faturamento, ou seja, na próxima data na qual o produto seria renovado. Dessa forma, você só terá acesso ao outro serviço de streaming a partir dessa data.
2. Cancelar o serviço atual e contratar o Combo+ em seguida com a Vivo: Dessa forma, a troca do seu produto atual para o Combo+ ocorre de forma imediata. Porém a sua próxima fatura poderá vir cobrando pelos dois serviços (Disney/Star e Combo), a depender da data da solicitação. Na fatura seguinte, só o Combo+ será cobrado.

**11) SE EU JÁ ATIVEI A MINHA ASSINATURA DISNEY+ OU STAR+ CONTRATADO ANTERIORMENTE COM A VIVO, MAS COMPREI O COMBO+, PRECISO ATIVAR NOVAMENTE?**

Se você não cancelou sua assinatura do Disney+/Star+ antes de contratar o Combo+, não é necessário realizar uma nova ativação. Acesse o novo streaming contratado usando o mesmo e-mail e senha cadastrados no serviço que você já possuía.

**Abaixo encontram-se ambos os serviços separados para facilitar a compreensão:**