

FAQ

discovery

+ Avulso

Móvel

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

Seja você um cliente Vivo Móvel (A), a melhor maneira de se contratar o PRODUTO DISCOVERY+, é através de nossos CANAIS DIGITAIS. Basta acessar qualquer um deles, pelo seu computador ou device móvel:

- o [Vivo App Store](#)
- o [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e iOS
- o [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 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

2. Assinar pelo WhatsApp, botão Assine Pelo WhatsApp

- a. Clique no botão correspondente, e você será direcionado para a jornada no aplicativo do Whats App
- b. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo

2) COMO FAÇO PARA CANCELAR O PRODUTO DISCOVERY+?

- A. Seja você é **CLIENTE VIVO MÓVEL** 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"

3) O QUE É O DISCOVERY+?

Discovery + é um serviço de streaming de propriedade da Discovery, Inc. O serviço se concentra na programação factual extraída das bibliotecas das principais marcas de canais do Discovery, bem como séries originais e outros conteúdos adquiridos.

Este aplicativo de streaming de vídeo permite ao cliente assistir todo o conteúdo do Discovery+:

- h&h
- Discovery
- Discovery Kids
- TLC
- Discovery ID
- Animal Planet
- Discovery Turbo
- Food
- Discovery Science
- HGTV

Para mais informações visite: support.discoveryplus.com/hc/pt-br

4) QUEM PODE CONTRATAR DISCOVERY+ COM A VIVO?

Clientes Pós-pago, Controle e Pré-Pago (pessoa física).

5) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA? HÁ ALGUM PERÍODO GRÁTIS?

Ao contratar o Serviço, a cobrança da sua assinatura será realizada automaticamente após o período de gratuidade. Para clientes Vivo Controle e Vivo Pós-pago, a cobrança é realizada direto na conta. Para clientes Vivo Pré-pago, a cobrança é realizada via desconto de saldo.

Nome da Oferta	Preço (R\$)	Frequência	Período de degustação
Discovery+	21,90	Mensal	30 dias, uma única vez por cliente. Válido apenas para a 1ª assinatura do serviço. Consulte elegibilidade.
Discovery+	21,90	Mensal	90 dias, uma única vez por cliente. Válido apenas para a 1ª assinatura do serviço. Contratação via Vivo Valoriza Consulte elegibilidade.

6) COMO CONTRATAR DISCOVERY+ COM 30 DIAS DE GRATUIDADE? COMO ATIVO MINHA CONTA?

O período de gratuidade é válido apenas para a 1ª contratação do serviço digital Discovery+. Caso você já possua o serviço contratado, pagará R\$21,90/mês sem direito ao período de gratuidade.

- **Contratar via Vivo App Store:**

1. Acesse www.vivo.tl/discovery
2. Insira seu número de celular Vivo e confirme com o código de segurança enviado via SMS.
3. Crie sua conta no Discovery+ e pronto!

- **Contratar via SMS:**

1. Envie um SMS com a palavra DISCOVERY+ para o número 3030.
2. Você receberá um SMS pedindo sua confirmação. Confirme sua assinatura enviando a palavra SIM.
3. Crie sua conta no Discovery+ e pronto!

7) COMO CONTRATAR DISCOVERY+ COM 90 DIAS DE GRATUIDADE? QUEM PODE CONTRATAR E COMO ATIVO MINHA CONTA?

O período de 90 dias de gratuidade é válido apenas para a 1ª contratação do serviço digital Discovery+, para clientes aderentes as condições exclusivas de elegibilidade à oferta, descritas abaixo:

- **Contratação via loja online:** São elegíveis: Clientes que receberem um incentivo via Vivo App ou e-mail com a oferta promocional. Após a contratação, Clientes elegíveis receberão por SMS e e-mail o processo para realizar a assinatura e ativação do serviço.

8) EU JÁ TENHO UMA CONTA DISCOVERY+ PAGA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA VINCULAR MINHA CONTA AGORA QUE COMPREI O PRODUTO AVULSO ATRAVÉS DA VIVO?

- Você pode manter a sua assinatura anterior e criar uma conta nova para utilizar o serviço Discovery+ avulso comprado pela Vivo. Basta fazer o logout de sua conta existente e criar uma nova conta utilizando seu número de celular Vivo ou um novo e-mail, que você pode criar exclusivamente para Discovery+.
- Caso não queira ficar com duas assinaturas, você deve solicitar o cancelamento de sua assinatura atual do Discovery. Uma vez que sua assinatura Discovery é cancelada, você poderá ativar o serviço Discovery através do link enviado por SMS e usar o seu e-mail anterior ou usar o seu número de celular Vivo para se logar.
- Se você não fizer esse cancelamento de assinatura anterior e fazer uma nova ativação, você continuará pagando uma conta Discovery+ avulsa duas vezes, uma pelo meio de pagamento com Discovery+ e outro pagamento com a Vivo.

9) EU JÁ TENHO UMA CONTA DISCOVERY+ COBRADA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. AO ATIVAR DISCOVERY+ PELA VIVO, VOU PERDER MEU HISTÓRICO DE FILMES, SÉRIES ETC.?

Sim, por se tratar de um novo usuário e uma conta nova, você perde seu histórico de uso da sua conta Discovery+ anterior. A conta nova e a antiga não tem nenhum vínculo.

10) SE EU CANCELAR, PERCO O ACESSO AO SERVIÇO IMEDIATAMENTE?

- **Cancelamento durante o período de gratuidade:**

Caso realize o cancelamento durante o período de gratuidade, sua assinatura Discovery+ e acesso ao serviço ficarão disponíveis até o final do período de gratuidade. No fim do período, sua assinatura será cancelada e você não será cobrado.

- **Cancelamento após período de gratuidade (assinatura já está sendo cobrada):**

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

Exemplo: Sua assinatura foi renovada e tarifada em 01/01/20 por R\$9,90/mês e você cancelou no dia seguinte (02/01/20). Você continua tendo acesso ao serviço

normalmente até o dia 01/02/20, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período, você não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

11) QUAIS SÃO OS DISPOSITIVOS COMPATÍVEIS?

O discovery+ está disponível na maioria dos smartphones, tablets, computadores, além dos dispositivos conectados, incluindo Android TV, Apple TV, Amazon Fire TV, LG Smart TV, Samsung Smart TV e Roku.

12) HÁ UM CANAL DE CONTATO DIRETO EM CASO DE DÚVIDAS?

Para demais dúvidas sobre cobrança de Discovery+ na sua fatura Vivo, acesse www.vivo.com.br, ou acesse o App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486