

FAQ DISNEY+ Avulso Móvel e Fixa / Add On

1) O QUE ESTÁ INCLUSO NA ASSINATURA DO SERVIÇO DISNEY+ PADRÃO?

Disney+ Padrão oferece:

- As melhores histórias da Disney, Pixar, Marvel, e National Geographic, Star e os esportes ESPN e ESPN 3 tudo em um só lugar.
- Downloads para assistir offline.
- Mais de 100 títulos.
- A possibilidade de assistir em até 2 dispositivos compatíveis simultaneamente sem custo adicional.
- MAX Enhanced: disponível para alguns títulos da Marvel em dispositivos compatíveis com o Disney+.
- Personalização de até 7 perfis.

2) O QUE ESTÁ INCLUSO NA ASSINATURA DO SERVIÇO DISNEY+ PREMIUM?

Disney+ oferece:

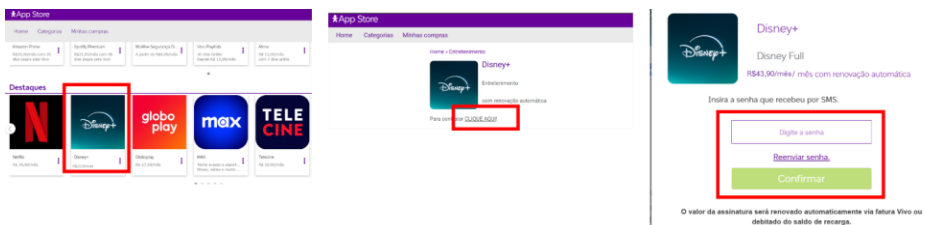
- As melhores histórias da Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN e Star, tudo em um só lugar.
- Downloads para assistir offline.
- Mais de 100 títulos em 4K UHD e HDR.
- A possibilidade de assistir em até 4 dispositivos compatíveis simultaneamente sem custo adicional.
- MAX Enhanced: disponível para alguns títulos da Marvel em dispositivos compatíveis com o Disney+.
- Personalização de até 7 perfis.

3) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O DISNEY+ PELA MINHA LINHA VIVO MÓVEL / FIXA / ADD ON?

Se você já é um cliente Vivo Móvel, Fixa e Addon a melhor maneira de se contratar o Disney+ 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 de seu celular ou desktop;
2. Clique em Disney+;
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;
6. Aparecerá uma tela informando que será enviado um SMS com instruções;
7. Ative sua conta Disney+ via Vivo (criar conta ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo.



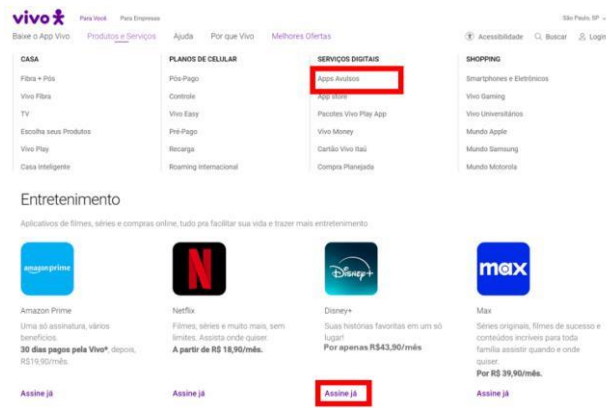
OBSERVAÇÃO: Para facilitar a busca do app desejado para contratação, basta procurar no campo de pesquisa correspondente, no canto superior direito da página da Vivo App Store.

Contratando através do App Vivo, o App da Vivo para Android e IOS:

1. Ao acessar o App Vivo, abra o menu "Para você"
2. Role a tela para baixo e clique no Disney+;
3. Clique em "assinar agora"
4. Escolha qual linha deseja vincular a contratação e clique em "confirmar"
5. Aparecerá uma tela confirmando a contratação
6. Ative sua conta Disney+ via Vivo (criar conta ou vincular conta existente) acessando o App Vivo na aba "Assinaturas" e clique no "Disney+"

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 Disney+ na seção de Entretenimento e clique em "Assine já";
3. Siga o passo a passo da compra via Vivo App Store

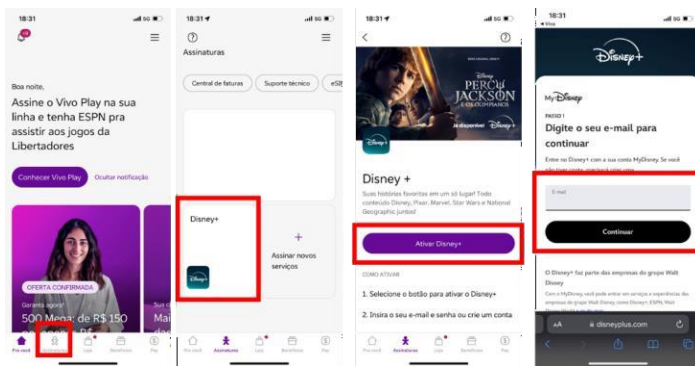


Fique atento(a)! Não tente fazer login direto no site/aplicativo Disney+ antes de realizar a ativação do serviço via App Vivo. O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação, não da ativação, e a cobrança virá na sua fatura Vivo.

4) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO DISNEY+ QUE CONTRATEI PELA VIVO?

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

1. Ao acessar o app Vivo, clique em “Assinaturas” na parte inferior na tela e em seguida clique em “Disney+” e em “Ativar Disney”.
2. Caso ainda não tenha cadastrado a sua biometria, siga o passo a passo indicado no aplicativo.
3. Uma vez confirmada sua biometria, crie uma conta Disney+ ou vincule uma conta já existente inserindo login e senha.



Nos próximos acessos, você deverá realizar o login usando o mesmo e-mail e senha informados nessa etapa de ativação. Lembre-se que a cobrança do Disney+ virá na sua fatura Vivo.

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

5) APÓS A CONTRATAÇÃO, EM QUANTO TEMPO EU POSSO COMEÇAR A UTILIZAR O DISNEY+?

A confirmação da contratação do serviço será enviada por SMS de forma imediata. Após essa confirmação, você deverá realizar a ativação da sua assinatura. Após ativar, você já poderá utilizar o serviço!

Em caso de dúvidas, veja como ativar o serviço na resposta da pergunta 3.

6) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA DO DISNEY+? HÁ ALGUM PERÍODO GRÁTIS?

Clientes Vivo (pós, controle e fixa) podem contratar Disney+ Padrão e Premium por um preço especial.

Disney+ Padrão: R\$ 14,90 por 4 meses, após R\$ 43,90

Disney+ Premium: R\$ 19,90 por 4 meses, após R\$ 62,90.

Todas as ofertas são sem período grátis, e podem sofrer alteração de acordo com a oferta vigente. Sempre verifique a oferta vigente no momento da contratação.

7) QUEM PODE CONTRATAR O DISNEY+ COM A VIVO? TODOS OS CONTRATANTES SÃO ELEGÍVEIS AO PERÍODO PROMOCIONAL DA OFERTA?

Clientes Vivo Fibra, Pós-Pago e Controle podem contratar o serviço Disney+ com a Vivo. Só serão elegíveis ao período promocional clientes que sejam novos assinantes Disney+ em parceria com a Vivo (oferta válida para primeira assinatura via Vivo por CPF).

8) COMO É FEITA A COBRANÇA DA ASSINATURA DISNEY+ PELA VIVO? A ASSINATURA É RENOVADA AUTOMATICAMENTE?

Ao contratar Disney+ avulso pelo seu Vivo Móvel (clientes Vivo Controle e Pós-Pago), Fixa e Add On recebem a cobrança direto na sua fatura. **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.

9) **EU JÁ TENHO CONTA DISNEY+ PAGA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA VINCULAR MINHA CONTA AGORA QUE CONTRATEI O PRODUTO ATRAVÉS DA VIVO?**

Na etapa de ativação do Disney+ com a Vivo, você tem a opção de criar uma conta ou de vincular uma já existente (mais detalhes na pergunta 3). Clientes que já assinam Disney+ e que querem fazer uma contratação adicional devem inserir o mesmo e-mail cadastrado na conta já existente na etapa de ativação com a Vivo.

Em seguida, a Disney+ enviará um e-mail para você dando opções para gerenciar demais contas ativas.

Para gerenciar uma conta ativa contratada diretamente pelo Disney+, você também pode seguir os seguintes passos.

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 App Store ou Google Play Store, você precisará cancelar sua assinatura anterior diretamente com esses provedores.

10) **EU JÁ TENHO UMA CONTA DISNEY+ COBRADA POR OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. AO ATIVAR O SERVIÇO DISNEY+ PELO APP VIVO, VOU PERDER MEU HISTÓRICO DE FILMES E SÉRIES?**

Para não perder o histórico de visualização de filmes e séries, você deverá utilizar os mesmos dados de login e senha da conta já existente.

11) **COMO FAÇO PARA CANCELAR O DISNEY+?**

Clientes Vivo Móvel e Fixa que possuem Disney+ 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 em “Gerenciar meu apps” ou vá em “Mais Serviços” > “Meus Apps”
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

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

Não. Você só perde o acesso no final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada ou você assinou em 01/01/24 por R\$43,90, mas você cancelou dez dias depois (21/01/24). É tarifado em R\$43,90 no momento que a assinatura foi renovada/contratada, e você pode utilizar até o final do período contratado de 30 dias.]

13) **POSSO ACESSAR O DISNEY+ EM QUAIS DISPOSITIVOS?**

O Disney+ está disponível em vários aparelhos conectados à internet como Smart TVs, computadores, videogames, smartphones e tablets. Para consultar modelos de aparelhos compatíveis acesse a [lista de dispositivos compatíveis](#) fornecida no próprio site do Disney+ e assistir a vários programas em até quatro dispositivos diferentes ao mesmo tempo.

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

A cobrança do Disney+ avulso contratado na linha Móvel ou Fixa 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 Disney+ avulso, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo para clientes Móvel *8486 ou 1058 clientes Fixa, pelo canal 103 15 .

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

15) **EU ACIDENTALMENTE ATIVEI UM E-MAIL QUE NÃO QUERO MAIS USAR NO SERVIÇO DISNEY+**

VINCULADO A VIVO. O QUE EU DEVO FAZER?

1. Faça o login na sua conta pelo app do Disney+ ou site disneyplus.com/pt-br/login
2. Clique na foto do seu perfil
3. Procure a seção Detalhes da conta e toque em alterar ou selecione o ícone do lápis ao lado do endereço de e-mail
4. Um e-mail de redefinição será enviado para o seu endereço de e-mail atual
5. Digite o código que você recebeu por e-mail
6. Digite o endereço de e-mail desejado
7. Clique em Salvar para concluir o processo

Para outros problemas com e-mail, acesse a [página de suporte](#) do Disney+.

16) COMO EU GERENCIO MINHA CONTA DISNEY+?

Você pode gerenciar os detalhes de sua conta Disney+ no menu “Conta” ao clicar na foto do seu perfil no app Disney+ e no site www.disneyplus.com, incluindo:

- Controle Parental
- Atualizar informações de login Disney+
- Gerenciar perfis Disney+
- Mudar configurações de idioma

17) JÁ ATIVEI MINHA CONTA DISNEY+ PELO APP VIVO, MAS AINDA ESTOU COM PROBLEMAS PARA ACESSAR MINHA CONTA DISNEY+. O QUE DEVO FAZER?

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

18) COMO POSSO CONTATAR O DISNEY+ PARA SUPORTE AO CLIENTE?

O Disney+ possui suporte ao cliente disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de chat ou telefone. Visite a página de Suporte Disney+ para saber mais em help.disneyplus.com/csp.