

FAQ – DISNEY+

1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA DISNEY+ QUE POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Cliente Vivo Pós, Controle ou Vivo Total podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente, ou também existe a opção de contratar um plano que já possua o serviço incluso.

Contratação adicional

- Disney+ Padrão

Por R\$ 46,90/mês, você aproveita estreias de filmes, séries originais e clássicos sem anúncios, em alta definição (1080p) e áudio estéreo 5.1, com a possibilidade de assistir a até duas reproduções simultâneas. Além disso, você pode baixar seus conteúdos favoritos para assisti-los offline e sem interrupções.

- Disney+ Premium

Por R\$ 66,90/mês inclui estreias de filmes, séries originais e clássicos sem anúncios, além de acesso a todos os canais da ESPN, com torneios e eventos esportivos exclusivos. Oferece vídeo em qualidade UHD/HDR e som imersivo com Áudio Atmos, permitindo até quatro reproduções simultâneas. Também possibilita baixar seus conteúdos favoritos para assistir offline e sem interrupções.

IMPORTANTE: conta compartilhável com pessoas que moram na mesma residência.

Plano com serviço incluso

- Vivo Pós com Disney+: plano com muita internet e assinatura Disney+ Padrão inclusa. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>
- Vivo Fibra com Disney+: plano com muita internet e assinatura Disney+ Premium inclusa. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet>

Lembrando que as telas simultâneas podem ser compartilhadas apenas com pessoas que moram na mesma residência.

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O DISNEY+ COM A VIVO?

Contratação adicional

Basta acessar os canais digitais Vivo pelo seu computador ou dispositivo móvel:

[App Vivo](#)

1. Acesse o App Vivo, selecione a aba “Loja” e procure “Serviços Digitais” no menu superior da aba assinar;
2. Selecione o Disney+;
3. Coloque seu número de telefone Vivo;
4. Clique em “Assinar”;
5. Insira o código recebido via SMS e clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Disney+ com a Vivo pelo App Vivo;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Site Vivo

1. Encontre Disney+ e clique em “Assinar Disney+”;
2. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
3. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Disney+ com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

Plano com serviço incluso

Para contratar o Vivo Pós com Disney+ basta acessar <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago> e seguir os passos:

1. Clique em contratar;
2. Escolha a opção desejada;
3. Preencha seus dados e siga o passo a passo do site;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Disney+ com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

Para contratar o Vivo Fibra com Disney+ basta acessar <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet> e seguir os passos:

1. Escolha a opção com a velocidade desejada;
2. Clique em Consultar Fibra, para verificar a disponibilidade na sua região;
3. Preencha as informações solicitadas;
4. Após a instalação Vivo Fibra e confirmação da contratação, é necessário associar sua conta Disney+ com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

3) POSSO TROCAR MEU DISNEY+ CONTRATADO COM A VIVO PARA OUTRO SUPERIOR?

Contratação adicional

Siga os mesmos passos de contratação (pergunta 2), mas desta vez selecione o plano para o qual deseja fazer a troca (Disney+ Premium). A atualização do seu serviço é imediata.

Plano com serviço incluso

Para Vivo Pós com Disney+:

1. Envie um SMS com UPDISNEYPREMIUMMOVEL para 8909;
2. Responda SIM para confirmar a assinatura
3. Pronto, agora é só começar a usar!

4) DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?

Mesmo que você já tenha uma conta no Disney+, é necessário realizar a associação da sua conta com a Vivo pelo App Vivo. Você também pode criar uma nova conta se quiser uma conta adicional.

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre o Disney+ (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar Disney+”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, clique em “Ativar Disney+”
5. Faça login com sua conta já existente;
6. Insira o código de acesso único recebido por e-mail;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Importante: Caso tenha um Disney+ Premium ativo por outro meio de pagamento e contrate o Disney+ Padrão pela Vivo, você precisará cancelar sua conta com a Disney+ após seguir os passos acima, para não ficar com duas contas ativas.

Para clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da conta Disney+ com a Vivo para todas as linhas do plano.

5) O QUE ACONTECE SE JÁ TENHO DISNEY+ ATRAVÉS DE UMA EMPRESA PARCEIRA?

Ao contratar o Disney+ através de uma empresa parceira, você precisará vincular sua conta à nova assinatura. Você pode fazer isso acessando com as credenciais que já possui. Se você assinou através de uma empresa parceira, precisará cancelar sua assinatura inicial para evitar cobranças duplas

6) O QUE ACONTECE SE JÁ TENHO UMA ASSINATURA DO DISNEY+ DIRETAMENTE COM A DISNEY?

Ao contratar o Disney+ através de uma empresa parceira, sua assinatura inicial será pausada automaticamente, contanto que você obtenha o mesmo plano ou um superior, e que você tenha feito a compra via www.disneyplus.com (utilizar o mesmo usuário e senha).

7) COMO FAÇO PARA MUDAR MINHA ASSINATURA DISNEY+ PARA VIVO, MANTENDO A MESMA VERSÃO OU ALTERANDO PARA DISNEY+ PREMIUM?

Na mudança do Disney+ Padrão para Disney+ Premium ou na manutenção da mesma versão de assinatura, tanto para a contratação adicional, quanto no plano com serviço incluso, siga os passos da pergunta 4.

Na alteração do Disney+ Premium para Disney+ Padrão na contratação adicional, você precisará cancelar sua conta com a Disney:

Siga os passos abaixo:

1. Acesse o Disney+, selecione seu perfil, em seguida “Conta”;
2. Em “Assinatura”, clique na sua assinatura do Disney+;
3. Selecione “Cancelar assinatura”;
4. Preencha a pesquisa (se quiser) e conclua o cancelamento;
5. Em seguida siga os passos da pergunta 4.

8) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO DISNEY+?

A cobrança do Disney+ é automática e realizada direto na sua fatura Vivo. Aparecerá na seção “Serviços Digitais Assinados” ou “Serviços Digitais Inclusos”.

Dependendo da data de fechamento da fatura, cobranças referentes a dois meses diferentes podem ser visualizadas na mesma fatura. Na fatura é possível diferenciar o período de cada cobrança. Esse comportamento não representa cobrança duplicada, pois são períodos diferentes.

9) COMO FAÇO PARA CANCELAR O DISNEY+ CONTRATADO COM A VIVO?

Contratação adicional

Você pode cancelar a qualquer momento via App Vivo, confira o passo a passo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre e clique no serviço Disney+;
3. Clique em “Cancelar Assinatura”;
4. Confirme o cancelamento em “Continuar”;

5. Pronto, sua assinatura foi cancelada e você poderá usar até o final do período contratado.

Plano com serviço incluso

Clientes que assinam Vivo Pós ou Vivo Fibra com Disney+ já têm o serviço incluso no plano e não é possível cancelá-lo. Será necessário trocar para um outro plano que não tenha a assinatura Disney+ inclusa.

10) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA DISNEY+ APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

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

A sua conta, contudo, não é cancelada e os dados e preferências do seu perfil permanecem vinculados à Disney, podendo ser utilizados em futuras contratações diretamente com a Disney, desde que utilizadas as mesmas credenciais. Para cancelar sua conta, entre em contato com o suporte do Disney + em
<https://help.disneyplus.com/pt-BR/>

Exemplo: Sua assinatura Disney+ Padrão foi renovada em 01/04/24 por R\$ 46,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/24, 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. Sua conta no Disney + não será automaticamente cancelada

11) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA DISNEY+ AO SAIR DA VIVO?

Sua assinatura será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo serviço.
Sua conta Disney+ seguirá existindo. Para acessá-la novamente você deve assinar novamente o serviço. Para cancelá-la, deve entrar em contato com o suporte do Disney + em <https://help.disneyplus.com/pt-BR/>

12) NÃO CONSIGO CONTRATAR/ASSOCIAR O SERVIÇO COM A VIVO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?

Para realizar a contratação do Disney+ com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Pós, Controle, Fibra ou Vivo Total, e estar em dia com os débitos. Caso tenha algum produto diferente desses ou esteja inadimplente, não será possível realizar a assinatura.

Verifique se após a tentativa de contratação houve o recebimento de algum SMS com mais detalhes sobre o ocorrido.

Para associar a sua conta com a Vivo (conforme pergunta 4), é necessário estar no Brasil.

13) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA, COMO RESOLVO?

Para dúvidas sobre cobrança do Disney+ na sua fatura Vivo, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486, ou 142 para pessoas com deficiência de fala/audição.

14) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO DISNEY+?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte Disney+ em: <https://help.disneyplus.com/pt-BR/>