

FAQ DISNEY+ Avulso Móvel e Fixa / Add On

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

Disney+ oferece:

- As melhores histórias da Disney, Pixar, Marvel, e National Geographic, tudo em um só lugar.
- Downloads ilimitados em até 10 dispositivos compatíveis.
- 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+.
- Experiência sem intervalos comerciais.
- 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 ilimitados em até 10 dispositivos compatíveis.
- 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+.
- Experiência premium sem intervalos comerciais.
- 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 do 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.

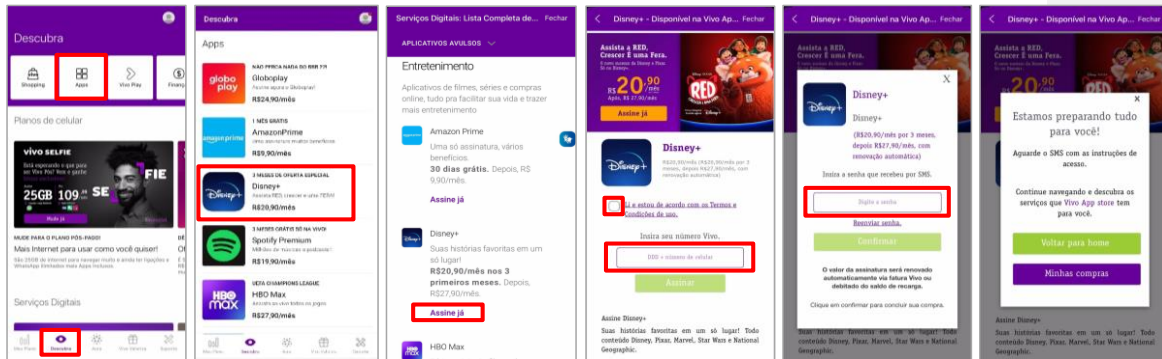
OBSERVAÇÃO: Para facilitar a busca do app desejado para contratação, basta procurar no campo de pesquisa correspondente, no canto superior direito da página da Vivo App Store.

Contratando através do App Vivo (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 Disney+;
3. Caso seu aparelho celular seja iPhone, você será direcionado a página de serviço digitais da Vivo e você precisa selecionar o Disney+ novamente. Celulares Android vão direto para etapa

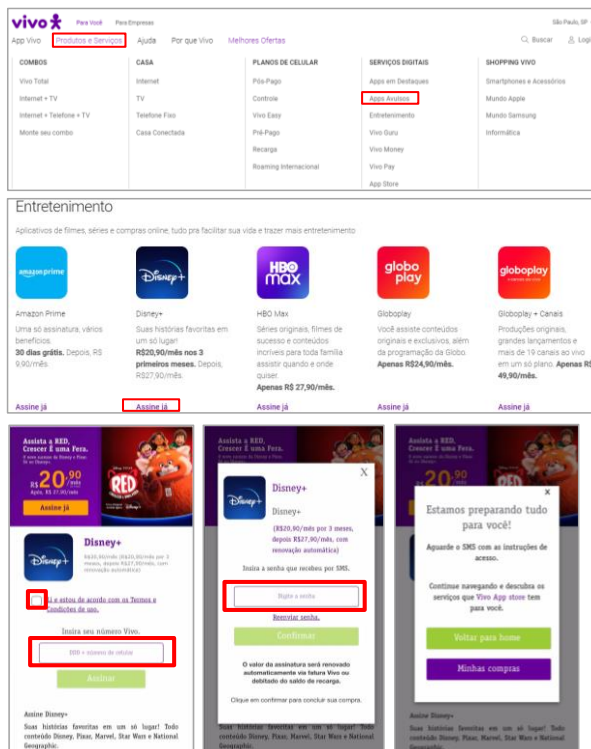
4;

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 Disney+ via Vivo (criar conta ou vincular conta existente) clicando no link enviado por SMS ou acessando o App Vivo.



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. Coloque seu número de telefone Vivo no campo correspondente;
4. 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 Disney+ 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**



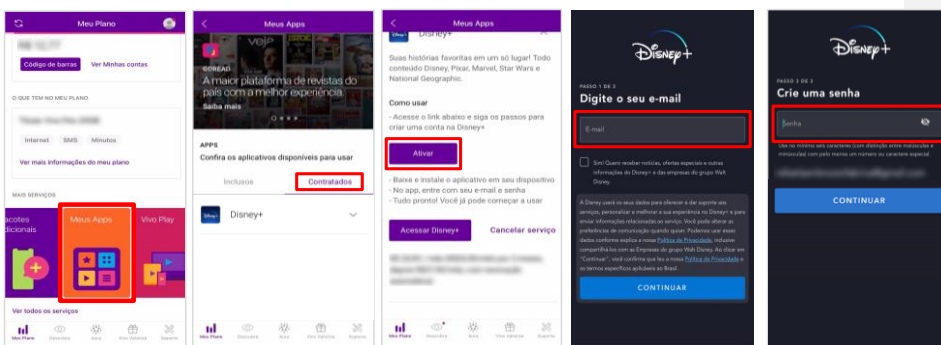
Fique atento(a)! Não tente fazer login direto no site/aplicativo Disney+ antes de realizar a ativação do serviço via App Vivo. O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação, não da ativação, e a cobrança virá na sua fatura Vivo ou será descontando do saldo de recarga (pré-pago).

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](#).

Formatado: Recuo: À esquerda: 0 cm

Entre no App Vivo na aba “Meu Plano” e clique em **Meus Apps** no menu de Mais Serviços. Em seguida, clique em **Contratados > Disney+ > Ativar**. Crie uma conta ou vincule uma conta já existente, se já tiver cadastro no Disney+, informando seu e-mail 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 ou será descontado no saldo de recarga (clientes pré-pago).

Formatado: À direita: -0,1 cm

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!

Formatado: À direita: -0,1 cm

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

Formatado: Recuo: À esquerda: 0 cm, À direita: -0,1 cm

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

A oferta Padrão tem o valor da assinatura de R\$ 43,90/mês. A oferta Premium tem o valor de assinatura de R\$62,90/mês. 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, Controle e Pré-Pago (pessoa física) 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).

Formatado: Justificado

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. 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.

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.

Formatado: Recuo: À esquerda: 0 cm

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?

Ao cancelar o plano Standard, o acesso ao serviço é bloqueado imediatamente, mas o valor da assinatura é cobrado integralmente na fatura Vivo. Por isso, é recomendando cancelar apenas próximo ao fim 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, mas você perde o acesso já no dia 11/01/24, não podendo usufruir dos 20 dias restantes do período contratado.

Já clientes que contrataram a promoção Premium, só perdem o acesso no final do período contratado.

13) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA DISNEY+ SE EU CANCELAR O SERVIÇO OU CANCELAR MEU PLANO 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 www.disneyplus.com e adicione um novo método de pagamento.

14) 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.

15) 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 ou, para 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.

16) 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+.

17) 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

Formatado: Recuo: À esquerda: 0 cm

Formatado: Recuo: À esquerda: 0 cm

Formatado: Recuo: À esquerda: 0 cm, À direita: 0,15 cm

Formatado: Fonte: Não Negrito

Formatado: Recuo: À esquerda: -0,21 cm

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

18) 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.

19) 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.

20) O QUE ACONTECE SE EU JÁ ERA UM ASSINANTE STAR+?

Se você assinava o Star+ de forma avulsa ou pela oferta Combo+, o seu plano agora será o Disney+ Premium, que custará R\$62,90/mês. Com essa assinatura, você terá acesso a, além dos conteúdos Star e ESPN, todos os conteúdos Disney, Pixar, Marvel, Star Wars e National Geographic.

21) O QUE VAI ACONTECER COM O STAR+?

O seu acesso foi automaticamente migrado para o Disney+. Basta fazer o login no aplicativo Disney+ com e-mail e senha da conta cadastrada e dar play.

Para mais dúvidas, acessar a [página de suporte Star+](#) sobre a migração de conteúdos.

22) COMO FICA O HISTÓRICO DE CONSUMO DO ANTIGO STAR+?

Se você assinava o Star+ de forma avulsa ou pela oferta Combo+, seu histórico de consumo de filmes e séries não foi migrado para o Disney+.

Para mais dúvidas, acessar a [página de suporte Star+](#) sobre a migração de conteúdos.