

## 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.

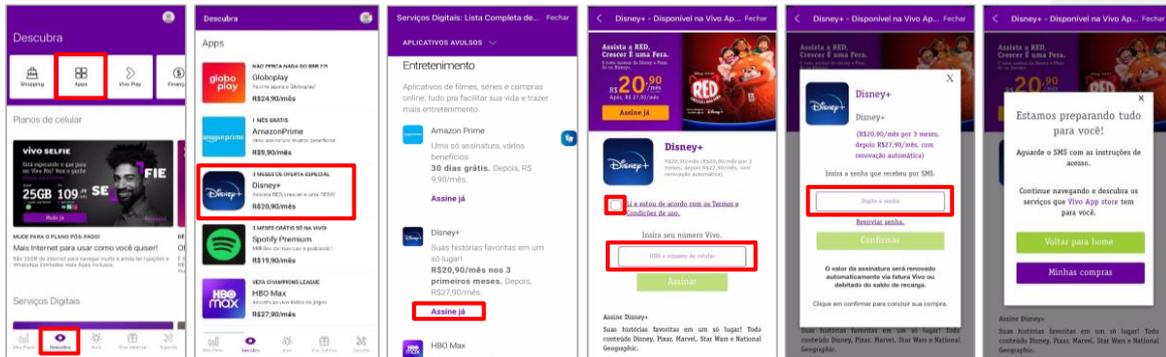
OBSERVAÇÃO: Para facilitar a busca do app desejado para contratação, basta procurar no campo de pesquisa correspondente, no canto superior direito da página da Vivo App Store.

#### 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

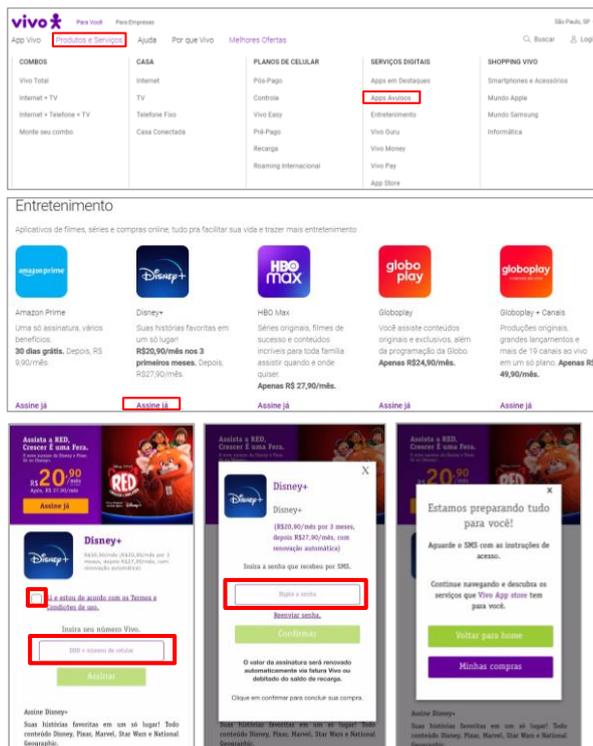
4;

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**



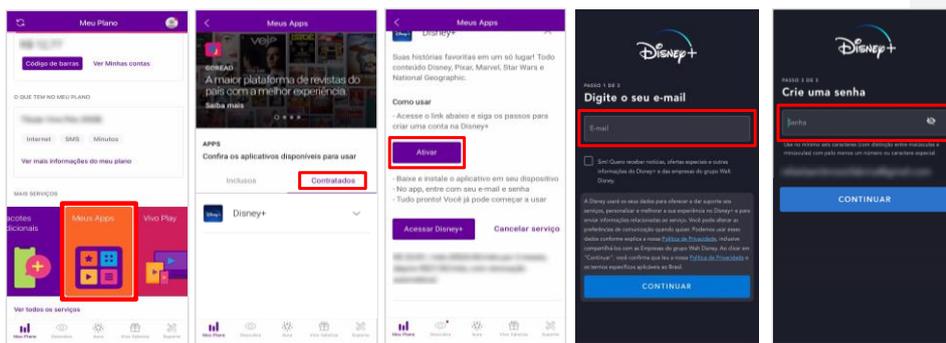
Fique atento(a)! Não tente fazer login direto no site/aplicativo Disney+ antes de realizar a ativação do serviço via App Vivo. O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação, não da ativação, e a cobrança virá na sua fatura Vivo ou será descontando do saldo de recarga (pré-pago).

#### 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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.