

FAQ DISNEY+ Avulso Móvel

1) Como faço para ativar o serviço Disney+ que contratei pela Vivo?

Para ativar a sua conta Disney+ contratada pela Vivo, você precisa baixar o Meu Vivo Móvel na loja de aplicativos do seu celular, abrir o APP, abrir o aplicativo e clicar em “Meus Apps” no menu de Serviços e clicar em Disney+ ou clicar no link recebido por SMS pelo número 8909. Em seguida basta clicar em “Ativar” e seguir os passos para ativação, criando uma conta usando seu email e senha. Nos próximos acessos você deverá utilizar o login e senha criados no app Disney+. Lembre-se que a cobrança do Disney+ virá na sua fatura Vivo.

2) Quais conteúdos estão inclusos na assinatura do serviço Disney+ com a Vivo?

Na sua assinatura Disney+ você aproveitar em um lugar único todo conteúdo Disney, Pixar, Marvel, Star Wars e National Geographic.

3) O que está incluso na assinatura do serviço Disney+?

- Assista a vários programas em até quatro dispositivos diferentes ao mesmo tempo;
- Mais de 100 títulos em 4K com som em Dolby Atmos (em dispositivos compatíveis);
- Acesso em até 10 devices diferentes;
- Download de conteúdos para assistir em qualquer lugar, sem precisar de internet;
- Controle Parental;
- Personalização de até 7 perfis

4) Eu acidentalmente ativei um e-mail que não quero mais usar no serviço Disney+ vinculado a Vivo. O que devo fazer?

- Visite o site www.disneyplus.com/account e faça o login;
- Clique no ícone da Caneta para trocar o e-mail;
- Em seguida você receberá por e-mail um código PIN para acessar com segurança sua conta;
- Depois, você poderá trocar o e-mail cadastrado. Clique em “Salvar”.

5) Eu já tenho uma conta Disney+ cobrada por outro meio de pagamento. Ao ativar o serviço Disney+ pelo Meu Vivo Móvel, vou perder meu histórico de filmes e séries?

Não, ao associar sua conta Disney+, você irá manter todo seu histórico de filmes e séries.

6) Eu já tenho uma conta Disney+ paga por outro meio de pagamento. Como faço para ativar e usar minha conta com o serviço contratado com a Vivo?

Você precisa baixar o Meu Vivo Móvel na loja de aplicativos do seu celular, abrir o APP, acessar o Menu Meus Apps. Lá você verá o botão “Ativar”, clique e siga o passo a passo. Em seguida, o Disney+ enviará um e-mail para você dando opções de cancelamento do outro meio de pagamento existente.

Para cancelar sua conta Disney+ anterior, siga os passos abaixo:

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

7) Já ativei minha conta Disney+ pelo Meu Vivo Móvel, mas ainda estou com problemas para acessar minha conta Disney+.

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

8) Como eu gerencio minha conta Disney+?

Você pode gerenciar os detalhes de sua conta Disney+ no menu 'Minha Conta' no app Disney+ e no site www.disneyplus.com, incluindo:

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

9) Onde eu posso assistir Disney+?

O Disney+ está disponível em vários aparelhos conectados à internet como Smart TVs, computadores, video-games, smartphones e tablets.

Para consultar modelos de aparelhos compatíveis acesse Disney+.com.

10) Posso assistir ao Disney+ em mais de um aparelho?

Você pode assistir Disney+ em até 10 dispositivos diferentes. Você pode assistir a vários programas em até quatro dispositivos diferentes ao mesmo tempo

11) Tenho dúvidas sobre a cobrança da assinatura do serviço Disney+ na minha fatura Vivo. Como resolvo?

- A cobrança do Disney+ aparecerá na seção de "Outros Serviços Digitais" de sua conta, com a descrição "Disney+".

- Para demais dúvidas sobre cobrança do Disney+ na sua fatura Vivo, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486 ou acesse www.vivo.com.br

12) O que acontece com a minha conta Disney+ se eu cancelar meu plano de Internet Vivo?

Se você cancelar o serviço Disney+ com a 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 Disney+.com.br e adicione um novo método de pagamento.

13) Como posso contatar o Disney+ para suporte ao cliente?

Acesse help.disneyplus.com para assistência.