

## Sugestão de FAQ:

### Estou tendo problemas com a ativação da minha conta da Disney+, o que fazer?

Entre em contato com o nosso atendimento ao cliente pelo telefone 0800 942 9999, explicando a situação. Entenderemos o que está acontecendo e faremos os ajustes necessários para regularizar seu acesso.

### Posso acessar o Disney+ em diferentes dispositivos?

O serviço Disney+ está disponível em diversos dispositivos incluindo Smart TVs, computadores, consoles de videogame, smartphones e tablets. Para verificar a compatibilidade de aparelhos, acesse “Dispositivos compatíveis com o Disney+” na Central de Ajuda do Disney+ [<https://help.disneyplus.com/pt-BR/article/disneyplus-devices-supported>]

### Após contratar, em quanto tempo posso usar o Disney+?

Após a confirmação da contratação do serviço, que é enviada via SMS imediatamente, o cliente deve ativar sua assinatura para começar a usá-la. Depois de ativado, o acesso ao serviço está liberado.

### Como faço para ativar o Disney+ que contratei pela Master Internet?

Para ativar o Disney+, é necessário acessar a página [www.ativefacil.com.br](http://www.ativefacil.com.br) e seguir os passos para cadastro e criação da conta.

### Como é feita a cobrança do Disney+ pela Master Internet?

A cobrança do Disney+ é feita na mesma cobrança da sua assinatura da Master. Lembre-se que caso você já tenha uma assinatura ativa do mesmo plano com cobrança direta pelo Disney+, sua assinatura com cobrança direta pelo Disney+ será pausada automaticamente. Se a assinatura existente tem cobrança com outro parceiro, você precisará gerenciar a assinatura com esse parceiro.

### Se eu já tiver uma conta Disney+, vou manter meu histórico de filmes e séries ao ativar o serviço Disney+ pela Master Internet?

Sim. Apenas se o usuário utilizar as mesmas credenciais ao se inscrever. Se a assinatura existente for cobrada pelo Disney+, nenhuma ação adicional é necessária. Se a assinatura existente for cobrada por outro terceiro, o usuário precisará gerenciar sua assinatura.

### Caso eu cancele minha assinatura contratada pela Master Internet minha conta Disney+ será excluída?

Caso cancele sua assinatura pela Master Internet, você não terá mais acesso ao Disney+, mas isso não quer dizer que sua conta será excluída. O histórico de uso da sua conta é mantido e você pode retomar o acesso adicionando uma nova forma de pagamento somente se o usuário usar as mesmas credenciais ao se inscrever

### É possível fazer downloads no Disney+?

No Disney+, é possível baixar conteúdo em dispositivos móveis compatíveis, desde que você tenha uma assinatura Disney+ Premium ou Disney+ Padrão. O recurso de download não está disponível para o plano com anúncios. Se tiver problemas consulte “Downloads no Disney+” na Central de Ajuda do Disney+ [<https://help.disneyplus.com/pt-BR/article/disneyplus-downloads>]

### O que faço se o aplicativo Disney+ apresentar um código de erro?

Consulte a orientação específica em <https://help.disneyplus.com/pt-BR/category/error-codes>.

Alternativa: Encontre as causas e soluções para cada código de erro na página de Códigos de Erro do Centro de Ajuda da Disney+ <https://help.disneyplus.com/pt-BR/category/error-codes>.

### O que é o Disney+?

O Disney+ é o serviço de streaming da Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, Hulu e ESPN. De conteúdo original exclusivo até as histórias clássicas que você já conhece e adora, o Disney+ oferece acesso a milhares de títulos, com uma experiência de alta qualidade.

### O que está incluído no Disney+ Padrão com Anúncios?

- Estreias de filmes, séries originais e clássicos da Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic e Hulu \* (com anúncios);
- Seleção de canais da ESPN (ESPN e ESPN3) \* (com anúncios);
- Vídeo alta definição (1080p)\*\*
- 2 acessos simultâneos;

### O que está incluído no Disney+ Padrão?

- Estreias de filmes, séries originais e clássicos da Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic e Hulu;
- Seleção de canais da ESPN (ESPN e ESPN3) \*;
- 2 acessos simultâneos;
- Criação de até 7 perfis;
- Opção de fazer download dos conteúdos e assistir offline;
- Controle parental para personalizar a experiência por idade.

### O que está incluído no Disney+ Premium?

- Estreias de filmes, séries originais e clássicos da Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic e Hulu;
- Seleção de canais da ESPN (ESPN e ESPN3) \*;
- 4 acessos simultâneos;
- Criação de até 7 perfis;
- Opção de fazer download dos conteúdos e assistir offline; (Até 25 downloads no total);
- Vídeo até 4K UHD e HDR\*\*
- Controle parental para personalizar a experiência por idade.

### Quais títulos conhecidos estão disponíveis?

Ao ser assinante do Disney+, você terá acesso a milhares de conteúdos nacionais e internacionais, que são atualizados todos os meses.

Alguns de destaque são: Greys Anatomy, The Kardashians, Criminal Minds, Divertida Mente, O Rei Leão, Frozen, As Marvels

### Quantos acessos simultâneos tenho direito?

Ao ser assinante do Disney+ padrão com anúncios e Disney+ padrão, você tem direito a 2 acessos simultâneos. Ao ser assinante do plano Disney+ Premium você tem direito a 4 acessos simultâneos e criação de até 7 perfis em todos os planos.

### Consigo baixar os conteúdos e assistir offline?

Sim. Você poderá fazer download dos conteúdos e assistir sem precisar de internet.

### Como ativar o Disney+?

- Acesse o link de ativação recebido por SMS: [www.ativefacil.com.br](http://www.ativefacil.com.br);
- Insira seu telefone e selecione o “captcha” para confirmar que não é um robô;
- Clique em “Próximo”;
- Você receberá um código de segurança de 8 dígitos, via SMS, para confirmar a ativação;
- Insira o código de segurança no local indicado e clique em “Próximo”;
- Clique em “Ativar” para criar sua conta no app Disney+;
- Após criação de conta Disney+, você terá acesso a todos os conteúdos da plataforma!

### O que acontece se já tenho Disney+ através de outra empresa parceira?

Ao contratar o Disney+ através de uma empresa parceira, você precisará vincular sua conta. Se você assinou através de uma empresa parceira, precisará cancelar sua assinatura inicial para evitar cobranças duplas

### 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](http://www.disneyplus.com) (utilizar o mesmo usuário e senha).

### Como funciona o controle parental do Disney+?

Redirecionar para [help.disneyplus.com](http://help.disneyplus.com) -> Artigo sobre controle parental

### Em quais dispositivos posso assistir Disney+?

Redirecionar para [help.disneyplus.com](http://help.disneyplus.com) -> Artigo sobre dispositivos compatíveis

### Compartilhamento da assinatura do Disney+:

Redirecionar para [help.disneyplus.com](http://help.disneyplus.com) -> <https://help.disneyplus.com/article/disneyplus-subscription-sharing>

### Error codes:

Redirecionar para [help.disneyplus.com](http://help.disneyplus.com) -> <https://help.disneyplus.com/category/error-codes>

Como eu entro em contato com o Suporte do Disney+?

Redirecionar para [help.disneyplus.com/contact-us](https://help.disneyplus.com/contact-us)