



FAQ Disney+

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

Entre em contato com o atendimento da OnNet Telecom, explicando a situação. O suporte entenderá o que está acontecendo e fará 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 OnNet Telecom?

Para ativar o Disney+, é necessário acessar a página www.ativefacil.com.br e seguir os passos para cadastro e criação da conta.

. Como é feita a cobrança do Disney+ pela OnNet Telecom?

A cobrança do Disney+ é feita de forma avulsa pela OnNet Telecom. 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+ com a OnNet Telecom?

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 OnNet Telecom, minha conta Disney+ será excluída?

Caso cancele seu plano com a Sempre, 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. Estreias de filmes, séries originais e clássicos da Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, Hulu e o melhor do esporte com ESPN. O Disney+ oferece acesso a milhares de títulos, com uma experiência de alta qualidade.

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

No Disney+ Padrão com anúncios, você aproveita estreias de filmes, séries originais e clássicos, em alta definição (1080p) e áudio estéreo 5.1, com a possibilidade de assistir a até duas reproduções simultâneas — com intervalos publicitários durante a exibição de filmes e séries.

. O que está incluído no Disney+ Padrão?

No Disney+ Padrão, 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.

. O que está incluído no Disney+ Premium?

No Disney+ Premium 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.

. 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: Grey's Anatomy, Paradise, Quarteto Fantástico: Primeiros Passos, Lilo & Stitch, Amor da Minha Vida, Impuros e Percy Jackson e os Olimpianos.

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.

Lembre-se de que você precisa ter uma assinatura do Disney+ Premium ou Disney+ Padrão para baixar conteúdo do Disney+. O download de conteúdo não está disponível para assinantes do plano Disney+ Padrão com anúncios.

. Como ativar o Disney+?

Acesse o link de ativação recebido por SMS: 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 (utilizar o mesmo usuário e senha).

. Como funciona o controle parental do Disney+?

Redirecionar para help.disneyplus.com ->

https://help.disneyplus.com/csp?id=csp_article_content&article=parental-controls

. Em quais dispositivos posso assistir Disney+?

Redirecionar para help.disneyplus.com ->

https://help.disneyplus.com/csp?id=csp_article_content&article=devices-supported

. Compartilhamento da assinatura do Disney+:

Redirecionar para help.disneyplus.com ->

<https://help.disneyplus.com/article/disneyplus-subscription-sharing>

Error codes:

Redirecionar para help.disneyplus.com ->

<https://help.disneyplus.com/category/error-codes>

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

Redirecionar para <http://help.disneyplus.com/contact-us>





. Por que o Disney+ está removendo esportes dos planos Padrão (Padrão e Padrão com anúncios)?

Os canais lineares de esportes ESPN e ESPN 3 agora serão exclusivos do plano Disney+ Premium. Conteúdos esportivos limitados podem continuar disponíveis nos planos Padrão e Padrão com anúncios. Essa mudança nos permite alinhar melhor os planos e oferecer uma diferenciação clara de conteúdo.

. Sou assinante do Disney+ Padrão com anúncios / Padrão. O que aconteceu com ESPN e ESPN 3?

Os canais lineares ESPN e ESPN 3 não estão mais disponíveis nos planos Disney+ Padrão com anúncios e Padrão. Conteúdos esportivos limitados podem continuar disponíveis nesses planos. É possível realizar upgrade para o plano Disney+ Premium para acessar ESPN e ESPN 3.

Os conteúdos da ESPN e ESPN 3 vão voltar para os planos Disney+ Padrão (Padrão com anúncios e Padrão)? No momento, não há planos para reintroduzir os canais lineares ESPN e ESPN 3 nos planos Padrão, mas conteúdos esportivos limitados podem continuar disponíveis nesses planos.

Sou cobrado pelo provedor. Os esportes continuarão disponíveis na minha assinatura via provedor?

Os canais lineares ESPN e ESPN 3 serão removidos dos planos Disney+ Padrão e Disney+ Padrão com anúncios em 11 de dezembro de 2025, para todos os assinantes, incluindo os faturados por parceiros. Conteúdos esportivos limitados continuarão disponíveis nos planos Padrão.

. Por que não recebi uma notificação sobre a remoção dos esportes?

Para assinantes faturados pelo provedor, as notificações foram enviadas diretamente pelo parceiro. Entre em contato com o provedor para mais detalhes.

. Ainda posso fazer upgrade para acessar esportes?

O upgrade para o plano Disney+ Premium pode variar conforme o parceiro. Para suporte sobre upgrade ou cobrança, entre em contato diretamente com seu parceiro.

. Por que o preço do meu Disney+ mudou/não mudou?

Alterações de preço dependem dos planos e elegibilidade definidos pelo seu provedor. Entre em contato com seu parceiro para mais informações.

. Por que meu plano Disney+ não foi migrado para o Premium?

A migração de plano depende dos planos e da elegibilidade definidos pelo seu provedor. Entre em contato com seu parceiro para mais informações.

. Com quem devo falar se tiver dúvidas sobre faturamento ou plano?

Entre em contato diretamente com seu parceiro para assistência com faturamento, preços ou mudanças de plano.

