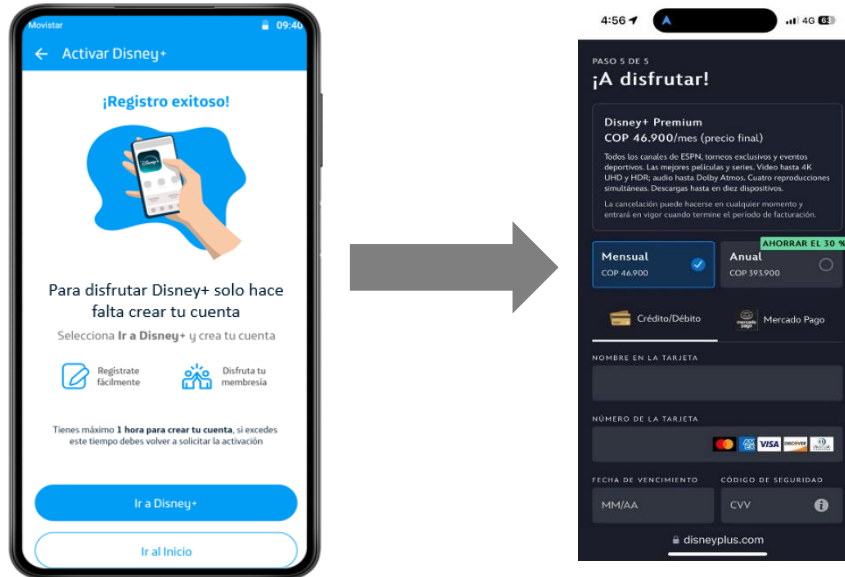




PASO A PASO CUANDO TERMINAS EL PROCESO DE ACTIVACIÓN A TRAVÉS DE LA APP DE MI MOVISTAR Y EN LA APP DE DISNEY TE PIDE SELECCIONAR EL PLAN CON COBRO



Si cuentas con una línea postpago o una fibra movistar con Disney+ Incluido y realizaste el proceso de activación a través de la app mi Movistar y al ingresar a la aplicación de Disney te genera cobro como se muestra en la pantalla anterior, sigue estos pasos para solucionarlo:

1. Revisa el correo que recibiste de notificacionproductosmovistar@telefonica.com.co con el asunto "activa tu servicio"



2. Copia el código de identificación que se encuentra en el paso 1 del correo que recibiste.
3. Ve al soporte de Disney ingresando al siguiente enlace [Chat de soporte Disney aquí](#)



4. Selecciona la pestaña “Chatear con un representante” y da click en “Iniciar chat en vivo”

5. Completa el formulario que indica Disney ingresando tus datos personales:

6. Al iniciar un chat en vivo con un representante del soporte de Disney debes indicarle que estas contratando el servicio de Disney+ Premium incluido en tu plan con movistar, sin embargo, en la plataforma de Disney te genera cobro. Sumínistrale al asesor el código que copiaste en el paso 2 e indícale cual es el correo con el que deseas activar el servicio de Disney+ Premium incluido con tu plan con Movistar, el asesor te realizará unas preguntas de verificación y podrá generar una llamada a tu número personal para corroborar los datos. Finalmente se activará la cuenta de Disney+ Premium incluido con el correo que le indicaste.



Para tener en cuenta:

- En estos casos Telefónica Móviles no puede realizar ningún ajuste sobre la cuenta que el cliente tiene con Disney, el proceso lo debe realizar el mismo cliente ya que realizan validaciones propias que solo conoce el cliente.
- Tenga en cuenta que, si ya ha tenido con la misma cuenta otra suscripción previa como por ejemplo con cobro adicional a la factura, se deberán usar las mismas credenciales igualmente.
- Adicional, si ya ha tenido una suscripción directamente con Disney+ y desea vincularla con Movistar, deberá usar las mismas credenciales, de lo contrario Disney+ podrá continuar generando cobro.