

## FAQ Max Cliente Vivo Móvel e Fixa

### 1. O QUE É “Max”?

Max é a plataforma de streaming que define o padrão para entretenimento de qualidade. Com uma grande variedade de gêneros como infantil, esportes ao vivo, vida real, suas séries e filmes favoritos, marcas icônicas e franquias adoradas, Max traz histórias extraordinárias para cada momento e cada membro da família.

- Acesso por até 3 (três) dispositivos simultaneamente e até 5 (cinco) perfis com experiências personalizadas e recomendações para maratonar os títulos favoritos quando quiser!
- Download dos títulos favoritos em dispositivos móveis para aproveitar onde e quando quiser, sem precisar se conectar ao Wi-Fi e sem consumo de dados.
- Áudio e legendas em português, inglês e espanhol.

### 2. QUAIS SÃO OS DISPOSITIVOS COMPATÍVEIS?

Diversão quando e onde quiser, através da TV, computador, videogames, celulares e tablets. Compatível com iOS, Android, Google Chrome, Safari, Firefox, Sony PS4 e PS5, Xbox One, Chromecast, Amazon Fire TV, entre outros.

### 3. QUAL O VALOR DA ASSINATURA E COMO SEREI COBRADO?

Contrate “Max” com a Vivo por R\$39,90 (trinta e nove reais e noventa centavos)/mês, com renovação automática. Para clientes que contrataram o produto até 07.03.24, o valor mensal cobrado será de R\$ 39,90 (Trinta e quatro reais e noventa centavos).

Lembre-se que a cobrança para clientes Controle e Pós-pago é realizada direto na sua fatura Vivo. Para clientes Pré-pago, a cobrança é realizada via desconto do saldo.

### 4. QUAL É A DIFERENÇA ENTRE “Max” e “HBO Max”?

A Max irá combinar os mundos da HBO e do Universo DC, além de filmes de sucesso, séries originais e os gêneros favoritos dos fãs, como novelas, crimes reais, reality shows, programas de culinária e comédia, além de oferecer uma experiência de usuário aprimorada.

A Max terá:

- Tudo da HBO Max: as séries originais da HBO, os Max Originals, assim como os filmes, séries e animações premiados da Warner Bros., do Universo DC, do Cartoon Network, dos Looney Tunes, do Adult Swim e muito mais.
- Marcas icônicas e franquias amadas pelos fãs: os melhores programas da vida real dos seus canais de TV favoritos, incluindo Discovery Home & Health, ID, Discovery, Discovery Kids e muito mais.

## **5. JÁ SOU ASSINANTE “HBO Max”. TENHO ACESSO AO “Max”?**

A partir 27/02/2024, os atuais assinantes dos canais HBO, que já possuem acesso à HBO Max, ou assinantes HBO Max terão acesso à Max a partir do dia de seu lançamento.

Para clientes que contrataram o produto até 07.03.24, o valor mensal cobrado será de R\$ 39,90 (Trinta e quatro reais e noventa centavos). Contratações a partir de 08.03.24, o valor mensal cobrado será de R\$ 39,90 (Trinta e nove reais e noventa centavos).

## **6. COMO OS CLIENTES INICIAM SESSÃO NO APLICATIVO “Max”?**

1. Os clientes devem baixar o aplicativo Max em um dispositivo móvel ou acessar “max.com/provider”;
2. Clique em “Entrar” e selecione a opção “Conectar com o provedor”;
3. Escolha o operador correspondente na lista;
4. Digite o nome de usuário e senha;
5. Configure os perfis e comece a curtir.

## **7. COMO CONTRATAR?**

Você pode contratar a Max via SMS ou através da Vivo App Store.

- Contratar via Vivo App Store:
  1. Acesse “[https://vivo.tl/max\\_](https://vivo.tl/max_)” e clique em “Assinar”.
  2. Leia os Termos e Condições de Uso do Serviço. Em seguida, insira seu número de linha Vivo;
  3. Você receberá um SMS no seu número Vivo contendo uma senha;
  4. Insira a senha na Vivo App Store para continuar com o processo de assinatura;
  5. Pronto! Sua contratação foi confirmada.
- Contratar via SMS:
  1. Envie um SMS de sua linha Vivo com a palavra “MAX” para o número 3011;
  2. Você receberá um SMS solicitando a confirmação da assinatura, responda com a palavra SIM para confirmar;
  3. Pronto! Sua contratação foi confirmada.

## **8. FIZ A CONTRATAÇÃO. COMO CRIAR MINHA CONTA?**

1. Acesse “<https://www.max.com/br/pt>” ou baixe o aplicativo Max através da Apple App Store® ou Google Play Store;
2. Escolha a opção “Entrar” e depois “Entrar com o Provedor”. Após, selecione a opção “Vivo Celular” para seguir;
3. Valide seu acesso por meio de seu número de linha Vivo. Digite seu número de celular com DDD. Você receberá via SMS um PIN CODE (código de validação formado por números) para validação;

4. Siga os demais passos de preenchimento de e-mail para criação de sua conta no app ou site Max;
5. Após esse procedimento, você receberá um e-mail para confirmação de acesso. Confirme o acesso por e-mail, retorne ao Max e clique em “Acessar”. Já pode curtir o serviço!

## **9. COMO CANCELAR?**

- Cancelar via app Meu Vivo
  1. Acesse o app Meu Vivo Móvel e faça o login com seu número de celular Vivo. Confirme com o código de segurança enviado via SMS;
  2. Na aba “Meu plano”, acesse “Meus apps”;
  3. No serviço “Max”, clique na opção “Cancelar serviço”;
  4. Confirme o cancelamento na opção “Quero cancelar”.
- Cancelar via Vivo App Store:
  1. Acesse a Vivo App Store: <https://www.appstore.vivo.com.br>;
  2. Clique em “Minhas compras”;
  3. Insira seu número de celular Vivo. Confirme com o código de segurança enviado via SMS;
  4. No serviço “Max” clique no símbolo “+” e, em seguida, clique em “Cancelar”.
  5. Confirme o cancelamento no botão “Cancelar serviço”.
- Cancelar via SMS: Envie a palavra SAIR para o número 3011.

## **10. SE EU CANCELAR, PERCO ACESSO AO SERVIÇO IMEDIATAMENTE?**

Ao realizar o cancelamento do serviço, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada e tarifada em 01/04/24 por R\$39,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/24, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período, você não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

## **11. O QUE ACONTECE SE EU CANCELAR MEU CONTRATO COM A VIVO?**

Sua assinatura será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo serviço.