

## FAQ – HBO MAX

### 1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA HBO MAX QUE POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Clientes Vivo Total, Pós, Controle e Vivo Fibra podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente ou também existe a opção de contratar um plano que já possua o serviço incluso.

#### Contratação adicional

- Standard Sem Anúncios

Por R\$ 39,90/mês, tenha acesso a 2 telas simultâneas, Full HD, sem anúncios, com downloads e uma grande variedade que combina os mundos da HBO, o Universo DC, filmes de sucesso, séries originais e gêneros como crimes reais, reality, comida e comédia.

#### Plano com serviço incluso

- Vivo Fibra com HBO Max: plano com muita internet e assinatura HBO Max inclusa. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/internet-HBO Max>

### 2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR O SERVIÇO COM A VIVO?

#### Contratação adicional

Basta acessar os canais digitais Vivo pelo seu computador ou dispositivo móvel:

#### App Vivo

1. Acesse o App Vivo, selecione a aba “Loja” e procure “Serviços Digitais” no menu superior da aba assinar;
2. Selecione HBO Max;
3. Coloque seu número de telefone Vivo;
4. Clique em “Assinar”;
5. Insira o código recebido via SMS e clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta HBO Max com a Vivo pelo App Vivo;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

## Site Vivo

1. Encontre HBO Max e clique em “Assinar HBO Max”;
2. Insira seu número de celular Vivo e clique em “Assinar”;
3. Coloque o código que receber via SMS e clique em “Confirmar”;
4. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta HBO Max com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

## **Plano com serviço incluso**

Para contratar a Vivo Fibra com HBO Max basta acessar [https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/internet-HBO Max](https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/internet-HBO%20Max) e seguir os passos:

1. Escolha a opção de velocidade desejada;
2. Clique em Consultar Fibra, para verificar a disponibilidade na sua região;
3. Preencha as informações solicitadas;
4. Após a instalação Vivo Fibra e confirmação da contratação, é necessário associar sua conta HBO Max com a Vivo pelo App Vivo;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

## 3) DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?

Mesmo que você já tenha uma conta na HBO Max, é necessário realizar a associação da sua conta com a Vivo pelo App Vivo seguindo os passos abaixo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre HBO Max (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar HBO Max”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, siga o passo a passo;
5. Faça login com sua conta já existente ou crie uma nova;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

No caso de clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da conta HBO Max com a Vivo para todas as linhas do plano.

#### 4) JÁ TENHO UMA ASSINATURA HBO MAX FEITA COM OUTRO MEIO DE PAGAMENTO. COMO FAÇO PARA TRAZER A ASSINATURA PARA A VIVO?

Caso você já tenha uma Conta HBO Max com uma assinatura ativa e opte por utilizar a mesma Conta HBO Max no momento da associação da sua assinatura pela Vivo, você terá duas assinaturas simultaneamente na mesma Conta HBO Max. Para não ficar com duas assinaturas no mesmo cadastro é necessário cancelar a assinatura anterior diretamente com a HBO Max no campo "Minhas assinaturas" da sua Conta HBO Max.

#### 5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DA HBO MAX?

A cobrança da HBO Max é automática e realizada direto na sua fatura Vivo. Aparecerá na seção "Serviços Digitais Assinados" ou "Serviços Digitais Inclusos".

Dependendo da data de fechamento da fatura, cobranças referentes a dois meses diferentes podem ser visualizadas na mesma fatura. Na fatura é possível diferenciar o período de cada cobrança. Esse comportamento não representa cobrança duplicada, pois são períodos diferentes.

#### 6) COMO FAÇO PARA CANCELAR A HBO MAX CONTRATADA COM A VIVO?

##### **Contratação adicional**

Você pode cancelar a qualquer momento via App Vivo, confira o passo a passo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre e clique no serviço HBO Max;
3. Clique em "Cancelar Assinatura";
4. Confirme o cancelamento em "Continuar";
5. Pronto, sua assinatura foi cancelada e você poderá usar até o final do período contratado.

##### **Plano com serviço incluso**

Clientes que assinam Vivo Fibra com HBO Max já têm o serviço incluso no plano e não é possível cancelá-lo. Será necessário trocar para um outro plano que não tenha a assinatura HBO Max inclusa.

## 7) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA HBO MAX APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

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

Exemplo: Sua assinatura HBO Max foi renovada 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.

## 8) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA HBO MAX AO SAIR DA VIVO?

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

## 9) NÃO CONSIGO CONTRATAR/ASSOCIAR O SERVIÇO COM A VIVO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?

Para realizar a contratação do serviço com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Total, Pós, Controle ou Vivo Fibra e estar em dia com os débitos. Caso tenha algum produto diferente desses ou esteja inadimplente, não será possível realizar a assinatura. Verifique se após a tentativa de contratação houve o recebimento de algum SMS com mais detalhes sobre o ocorrido.

Para associar a sua conta com a Vivo (conforme pergunta 3), é necessário estar no Brasil.

## 10) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA, COMO RESOLVO?

Para dúvidas sobre cobrança da HBO Max na sua fatura Vivo, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo \*8486, ou 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição.

## 11) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DA HBO MAX?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte HBO Max em: <https://help.HBO Max.com/br-pt/Home/Index>