

FAQ – HBO MAX

1) COMO POSSO ASSINAR O HBO MAX COM A VIVO?

Na VIVO é possível contratar HBO Max de forma individual ou por meio de um plano que já possua o serviço incluso.

Contratação adicional

- **Básico Com Anúncios**: De R\$29,90/mês por R\$14,95/mês, por 6 meses, renovação automática ao fim da vigência da oferta. A cobrança mensal será no valor original integral.
Tenha acesso a 2 (duas) telas simultâneas, Full HD, com 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.
- **Standard Sem Anúncios**: De R\$44,90 por R\$22,45/mês, por 6 meses, renovação automática ao fim da vigência da oferta. A cobrança mensal será no valor original integral.
Tenha acesso a 2 (duas) telas simultâneas, Full HD, sem anúncios, com 30 downloads para curtir offline 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.
- **Platinum**: De R\$55,90 por R\$27,95/mês, por 6 meses, renovação automática ao fim da vigência da oferta. A cobrança mensal será no valor original integral. Tenha acesso a 4 (quatro) telas simultâneas, 4K Ultra HD, Full HD e outros formatos como HDR10 e Dolby Vision (quando disponíveis), com suporte para Dolby Atmos, sem anúncios, com 100 downloads para curtir offline 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.

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

Contratação Individual Mensal

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 o HBO Max;
3. Escolha em qual assinatura você quer o serviço;
4. Opte pelo pagamento: Fatura Vivo* ou Cartão de crédito;
 - 4.1 Ao optar pelo cartão de crédito: Preencha os dados cadastrais (Clientes Pré-pago podem somente contratar nessa modalidade).
 - 4.2 A opção de pagamento em fatura só está disponível para clientes que possuem um plano com a Vivo (Pós, Controle, Fibra e Vivo Total) e na modalidade de assinatura mensal.
5. Clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta ao Serviço Digital escolhido com a Vivo pelo App Vivo;
7. Siga as instruções que aparecerem no passo-a-passo.

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!

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?

Cobrança em Fatura:

A cobrança da HBO Max é feita de forma automática e é refletida diretamente na sua fatura. Ela será exibida na seção “Serviços Digitais Assinados ou Serviços Digitais inclusos”. Essa modalidade de pagamento está disponível somente para Vivo Pós, Controle, Fibra e Vivo Total.

Cobrança Cartão de Crédito:

A opção de pagamento com Cartão de Crédito está disponível exclusivamente para contratações realizadas pelo App Vivo e elegível a todos os clientes Vivo.

A cobrança da HBO Max é feita de forma automática diretamente em sua fatura do cartão de crédito e aparecerá como “App Vivo Serviço”.

Em ambos os casos, 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.

- Clientes Pré-pago podem somente contratar serviços digitais nessa modalidade

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 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 01/04/25 por R\$ 44,90/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/25). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/25, 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?

Fatura Vivo:

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

Cartão de Crédito:

Sua assinatura permanecerá ativa até que você decida cancelar a renovação automática.

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, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com a Central de Relacionamento da Vivo: *8486 para clientes móveis, 103 15 para clientes de fixo e internet, App Vivo: <https://app.vivo/3iV5wDd> ou acesse www.vivo.com.br. Pessoas com deficiência, ligue 142. Canal de Ouvidoria: 0800 775 12 12.

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.hbomax.com/br>