

# HBOmax<sup>SM</sup>

Najczęściej zadawane pytania

ELSAT

## Najczęściej zadawane pytania

### 1. Migracja do HBO Max

- Jak długo HBO GO będzie funkcjonować równoległe z HBO Max?

Nie będą funkcjonować równoległe. HBO GO zostanie zastąpione HBO Max w dniu startu.

- Czy aplikacja HBO GO zmieni się automatycznie w HBO Max?

Nie, HBO Max to zupełnie nowa aplikacja i Użytkownicy będą musieli ją pobrać z odpowiedniego App Store (iTunes / Google Play / Samsung Store / itp.).

- Czy aplikacja webowa HBO GO przekieruje mnie automatycznie do HBO Max?

Tak. Aplikacja webowa HBO GO automatycznie przekieruje na aplikację webową HBO Max.

- Co wydarzy się, gdy włączę aplikację HBO GO po starcie HBO Max?

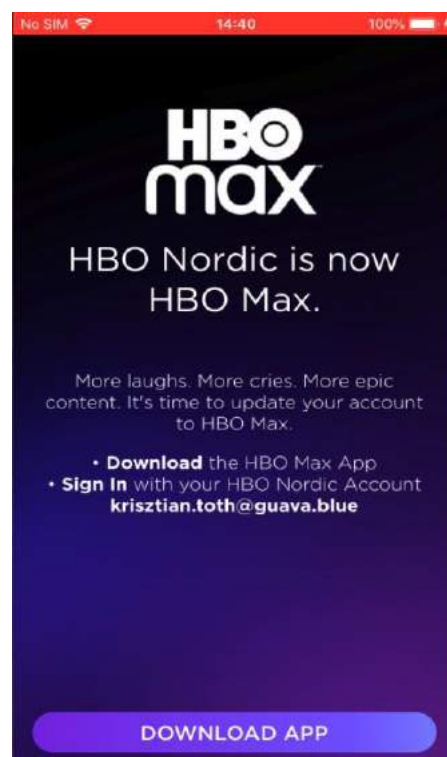
Wersja webowa HBO GO automatycznie przekieruje na HBO Max.

Pozostałe aplikacje HBO GO przez krótki czas (ok. 2 tygodnie) wyświetlą "end card" informującą Klientów, że HBO GO to teraz HBO Max i przekierują ich do pobrania aplikacji z odpowiedniego sklepu np. App Store.

Dodatkowo, jeśli Użytkownik był wcześniej zalogowany w aplikacji HBO GO, wyświetlimy jego adres e-mail jako część wiadomości na "end card", aby pomóc mu w zalogowaniu się do HBO Max.

- Jak wygląda "end card"?

Oto przykładowa "end card" wyświetlona w aplikacji w czasie migracji serwisu w Skandynawii.



- Czy wszyscy Użytkownicy będą musieli ponownie zarejestrować się po starcie HBO Max?

Nie, konta HBO GO wszystkich aktualnie aktywnych (płatnych) Abonentów zostaną przeniesione do HBO Max. Wszyscy przeniesieni Użytkownicy będą mogli zalogować się do HBO Max przy użyciu swoich istniejących danych logowania HBO GO. Klienci z wygasłymi subskrypcjami nie zostaną przeniesieni.

Do HBO Max nie zostaną przeniesieni Abonenci, którzy korzystali wyłącznie z aplikacji HBO GO na dekodernach Operatorów. Aby skorzystać z HBO Max będą oni musieli ponownie autoryzować się do serwisu podając dane Operatora u którego zakupili dostęp.

- **Czy obecne urządzenia z HBO GO będą zmigrowane?**  
Nie, istniejące urządzenia HBO GO nie zostaną przeniesione do HBO Max.
- **Czy "Moja lista" oraz "Historia oglądania" zostanie zmigrowana?**  
Nie. Te elementy nie zostaną przeniesione do HBO Max.
- **Jak obecni Użytkownicy HBO GO zalogują się do HBO Max?**  
Istniejące konta wszystkich aktualnie aktywnych (płacących) Klientów HBO GO zostaną przeniesione do HBO Max, co oznacza, że będą oni mogli zalogować się przy użyciu swoich istniejących danych.
- **Czy muszę zrobić coś jeszcze przy pierwszym logowaniu do HBO Max?**  
Każdy migrowany Klient będzie musiał zaakceptować Warunki świadczenia usług i Politykę prywatności HBO Max. Dodatkowo konieczne będzie wprowadzenie imienia i nazwiska w celu utworzenia profilu. Klient może również wyrazić zgodę marketingową jako opcjonalną.
- **Czy koniecznym jest zalogowanie się na wszystkich urządzeniach?**  
Pod warunkiem, że urządzenie jest faktycznie obsługiwane przez HBO Max - tak, po uruchomieniu HBO Max konieczne będzie zalogowanie się do wszystkich obsługiwanych urządzeń.

## 2. Logowanie do HBO Max

- **W jaki sposób Użytkownik loguje się do HBO Max?**  
Logowanie się do HBO Max jest bardzo podobne do obecnego w HBO GO. Użytkownik musi po prostu kliknąć przycisk "Zaloguj się" w menu i podać swój adres e-mail oraz hasło użyte do utworzenia konta HBO Max.
- **Czy trzeba wybrać swojego Dostawcę w formularzu logowania?**  
Wybór Operatora w formularzu logowania nie jest już konieczny, ponieważ Konto HBO Max może być powiązane w danym momencie tylko z jednym Usługodawcą z unikalnym adresem e-mail.
- **Co się stanie, jeśli Klient zapomniał hasła do swojego konta HBO Max?**  
Klient powinien kliknąć link "Zapomniałem hasła" i postępować zgodnie z instrukcjami, aby zresetować hasło do konta.
- **Czy istnieje dedykowana strona do resetowania hasła?**  
Tak, strona jest dostępna pod adresem: <https://play.hbomax.com/forgotpassword>
- **Jakie są kroki, jeśli Klient zapomniał swojego e-maila HBO Max?**  
Klient powinien skontaktować się ze swoim Operatorem, a ten może znaleźć jego adres e-mail powiązany z jego subskrypcją HBO Max, przeszukując Customer's Operator Reference w CCP.

- Czy istnieje dedykowana strona do resetowania hasła?

Tak, strona jest dostępna pod adresem: <https://play.hbomax.com/forgotpassword>

- Jakie są kroki, jeśli Klient zapomniał swojego e-maila HBO Max?

Klient powinien skontaktować się ze swoim Operatorem, a ten może znaleźć jego adres e-mail powiązany z jego subskrypcją HBO Max, przeszukując Customer's Operator Reference w CCP.

### 3. Big Screen Apps / Connected TV's / Set Top Boxes

- Jak wygląda logowanie do HBO Max na Big Screen TV Apps lub Set Top Box?

Większość urządzeń obsługuje proces logowania, aby się zalogować, musisz podać swój adres e-mail i hasło HBO Max. Niektóre urządzenia obsługują "License Plate Activation Flow", w którym klucz aktywacyjny jest wyświetlany na ekranie, a Użytkownik musi sfinalizować aktywację urządzenia na swoim komputerze stacjonarnym lub urządzeniu mobilnym.

- Jak działa proces "License Plate Activation Flow"?

Na ekranie telewizora wyświetlany jest 6-znakowy kod. Aby aktywować urządzenie, Klient musi wejść na stronę: <https://hbomax.com/tvsignin> na drugim urządzeniu (komputer stacjonarny lub telefon komórkowy) i wprowadzić ten kod oraz swoje dane uwierzytelniające HBO Max.

- Czy można połączyć subskrypcję na telewizorze lub dekodерze?

Nie.

- Czy wspieracie Seamless STB Activation ?

Seamless STB Activation nie jest wspierana w tym momencie.

### 4. HBO Max Subscription Linking (dawniej Rejestracja do HBO GO)

- Co to jest HBO Max Subscription Linking?

Subscription Linking to nowa nazwa poprzedniego procesu, który w HBO GO nazywał się „Rejestracja”.

- Dlaczego nazwane to jest Subscription Linking?

Proces ten nazywa się Subscription Linking, ponieważ tak opisany jest proces. Subskrypcja Klienta jest połączona z HBO Max za pośrednictwem Operatora, dzięki czemu jego konto HBO Max ma dostęp do usługi.

- Nie ma przycisku Subscription Linking albo Rejestracja na stronie. Gdzie to jest?

Subscription Linking można wykonać poprzez następujące kroki:

- Wybierz "zaloguj" w aplikacji HBO Max

- Na dole ekranu logowania znajdź i kliknij „Subscription Linking”
  - Wybierz swojego Operatora z listy
  - Podaj wymagane przez Operatora informacje potrzebne do powiązania subskrypcji (te same informacje, które są wymagane dzisiaj, aby zarejestrować się w HBO GO), a następnie kliknij „Prześlij”
  - Wprowadź login, hasło do HBO Max, imię i nazwisko oraz zaakceptuj Warunki korzystania z usługi. Warner Media zdecydowanie zaleca korzystanie z funkcji Deeplinking, w ramach procesu migracji Klienta, ponieważ jest to najbardziej bezproblemowa metoda dla Klienta. W przypadku korzystania z Deeplinkingu pierwsze 4 kroki są niewidoczne dla Klienta.
- **Czy Subscription Linking jest wymagany za każdym razem, gdy wchodzimy do HBO Max?**  
 Nie. Podobnie jak w przypadku rejestracji w HBO GO, Subscription Linking jest wymagane tylko raz. Następnie wymagane jest tylko zalogowanie się za pomocą swoich danych logowania HBO Max. Jeśli subskrypcja HBO Max Klienta została anulowana lub zawieszona po stronie Operatora, zostanie automatycznie odłączona w HBO Max.
  - **Co dzieje się, gdy subskrypcja HBO Max jest anulowana lub zawieszona?**  
 Jeśli subskrypcja HBO Max Klienta została anulowana lub zawieszona po stronie Operatora w dowolnym momencie, zostanie ona automatycznie odłączona w HBO Max, a Klient będzie musiał ponownie przejść przez proces Subscription Linking.
  - **Czy Klient może korzystać z tego samego konta HBO Max / e-maila przy zmianie Operatora (np. z Operatora X na Operatora Y)?**  
 Tak, Klient może zachować swoje istniejące konto HBO Max i e-mail, preferencje, Moją listę obserwowanych i historię oglądania, nawet po zmianie Dostawcy usług. Podczas procesu Subscription Linking HBO Max rozpozna, czy podany adres e-mail już istnieje, czy nie i umożliwi Klientowi powiązanie subskrypcji nowego Dostawcy z istniejącym kontem.
  - **Czy Klient może mieć kilka subskrypcji?**  
 Nie na tym samym koncie HBO Max, korzystając jednocześnie z tego samego adresu e-mail. Mogą tworzyć wiele kont, korzystając z różnych adresów e-mail. Jeśli jednak tak się stanie, zostaną naliczone opłaty za każde konto za pośrednictwem odpowiednich Operatorów.