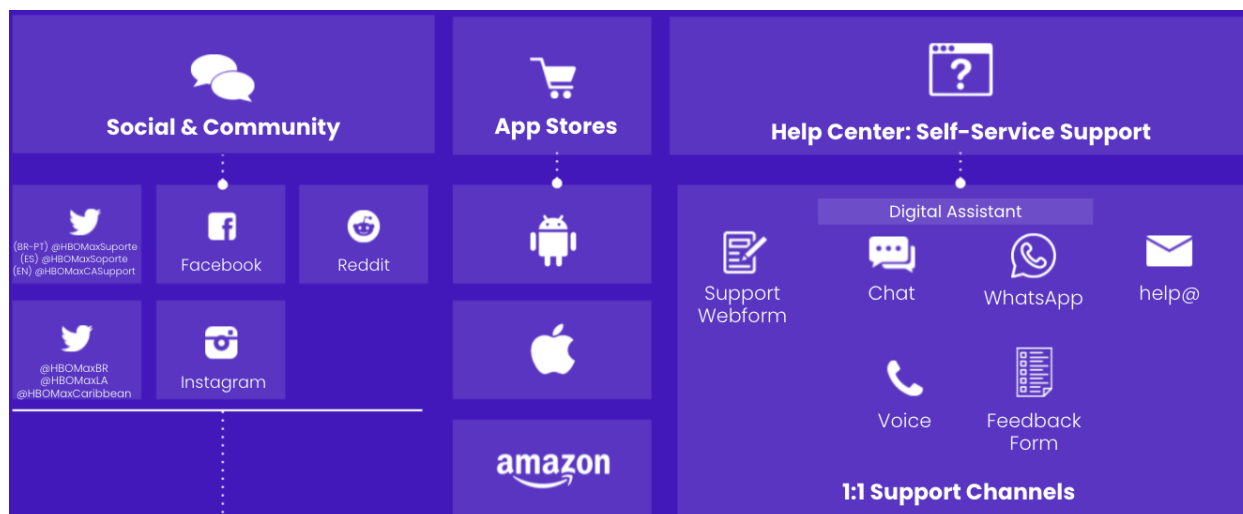


A. HBO Max 24/7 CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE



| Canal | Descripción |
|---------------------------------|--|
| Auto Servicio | <p>Ingresa directamente a nuestra completa colección de artículos de soporte e información de contacto a través de nuestro Centro de Ayuda de HBO Max</p> <ul style="list-style-type: none"> Los clientes deben ser dirigidos a nuestro Centro de Ayuda de HBO Max como el principal punto de contacto Actualizaciones de Servicio: En caso de detectar una posible situación de fallo o problema, el equipo de CS de HBO Max usará la página de inicio del Help Center para comunicar las últimas actualizaciones, pasos de resolución de la situación o indicaciones para encontrar solución Direccionamiento Inteligente: Se presentarán recomendaciones para elegir el canal de atención, basadas en los tiempos de espera en fila y desempeño/satisfacción de cada canal de comunicación, con respecto a la razón de cada tipo de contacto |
| Voz | <p>Por favor contáctanos a través de help.HBOMax.com</p> <ul style="list-style-type: none"> El centro de ayuda (Help Center) de HBO Max es nuestro principal destino para obtener soporte Si el Cliente no quiere usarlo, o solicita un número de soporte telefónico, esta información se encontrará disponible en el Help Center (help.hbomax.com) |
| Email/Chat/SMS/Whats App | Contáctanos a través de help.HBOMax.com |
| Social | <p>Nos pueden enviar un Tweet directamente a @HBOMaxSoporte para asistencia en Español, @HBOMaxSoporte por asistencia en Portugués o @HBOMaxCASupport para asistencia en Inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si hubiera un problema emergente, el equipo de CS de HBO Max posteará un Tweet para comunicar las últimas actualizaciones, pasos de resolución de la situación o indicaciones para encontrar una solución |

B. Escalación B2B para problemas con HBO Max

Para reportar/escalar interrupciones de servicio, actualizaciones de mantenimiento, alertas, problemas y otras actualizaciones de servicio:

a. **Email (preferido):** WMTO_Dig_Aff_Support@warnermedia.com

- Utilice el formulario de reporte de incidentes a continuación para iniciar el proceso

Por favor, complete la información en el siguiente formulario, directamente dentro de cada uno de los espacios definidos. Una vez complete la información, por favor envíe el correo a la dirección pre-definida (arriba)

| | | | |
|---|---|--|---|
| Nombre del Partner y Punto de Contacto (POC) | <Ingrese el nombre del Proveedor / Partner y la información de nombre y datos de contacto del Punto de Contacto (POC) definido, para seguimientos y actualizaciones del caso> | | |
| Descripción del Incidente | <Describa el incidente y todos sus detalles incluyendo fecha y hora en la cual se presentó o inició el incidente, cuáles son los mensajes de error observados (puede anexar imágenes) y el comportamiento esperado si estuviera todo normal > | Regiones / País(es) impactado (s) | <Ingrese las regiones y países impactados por el incidente> |
| Alcance del Incidente | ¿Ha logrado reproducir el incidente ? | ¿Qué plataformas impacta el incidente ? | Impacto en Clientes y Sistemas |
| | <Describa si se logró reproducir el incidente y de qué forma > | <Ingrese las plataformas que han sido impactadas> | <Ingrese detalles sobre el impacto to a clientes y sistemas> |
| | Modelo y Número del Dispositivo(s) afectado(s) | Versión(es) de Sistema(s) Operativo(s) | Severidad / Prioridad |
| | <Ingrese el nombre del dispositivo o dispositivos afectados junto con su modelo, nombre y número> | <Ingrese la información de versiones de los sistemas operativos usados por los dispositivos afectados> | <Cantidad de usuarios afectados y criticidad del incidente desde el punto de vista del Partner/Proveedor> |

| Si el incidente está relacionado con fallas de video ? | Especifique el contenido afectado | Transmisión en vivo (si aplica) |
|--|---|--|
| | <Ingrese los detalles del contenido afectado – Nombre, Temporada, Episodio, etc.> | <Ingrese la información de la transmisión en vivo que está siendo afectada > |
| Solución de Problemas y Verificación | Descripción | Acciones de Usuarios |
| | <Provea detalles sobre los pasos que se han intentado para solucionar el problema y cualquier acción de verificación que se haya > | <Incluya las acciones que se conozcan, que el usuario ha ejecutado para mitigar el incidente > |
| Pasos de reproducción del incidente | <Describa todos los pasos que se han seguido para reproducir o intentar reproducir el incidente. Incluya tomas de pantalla de ser posible)> | |

- **Teléfono escalación técnica:** +54 11 4318 3210
- **Horarios**
 - Lunes a Viernes 8 am – 12 am EST (Miami, FL)
 - Sábado y Domingo: 10 am – 10 pm EST (Miami, FL)
- **Idiomas:** Inglés, Español, Portugués
- **CC:** CSPartners@hbomax.com, Jorge.Borda@warnermedia.com, henrique.lleras@warnermedia.com, oscar.estrada@warnermedia.com

C. Información de Servicio al Cliente del Afiliado

Por favor complete el siguiente cuestionario con el fin de ayudarnos a entender mejor los servicios ofrecidos a los clientes para temas relacionados con facturación y suscripciones.

1. Canales de Servicio al Cliente

El equipo de Servicio al Cliente de HBO Max está disponible para resolver preguntas y solucionar problemas relacionados con dispositivos compatibles, reproducción y cualquier otro tipo de solicitud que no esté relacionada con el procesos de suscripción o facturación. Para preguntas relacionadas con el proceso de suscripción o facturación, proveeremos a los clientes la información de soporte apropiada según lo indicado por nuestros Socios de Negocio.

El Centro de Ayuda (Help Center) de HBO Max pone a su disposición artículos que incluyen contactos e información adicional del tipo “cómo puedo” para guiar a los Clientes para suscribirse, cambiar o cancelar su suscripción de HBO a través de su proveedor seleccionado. Por ejemplo...

- ¿Cómo puedo suscribirme a HBO Max?
- Iniciar y Cerrar Sesión en HBO Max
- ¿Cómo puedo ver o cambiar mi Suscripción de HBO Max?
- ¿Cómo puedo cancelar mi suscripción de HBO Max?

Por favor, enumere las diferentes formas en que los clientes pueden obtener ayuda dentro de su servicio (Afiliado):

| Canal | Contacto principal de atención al cliente | Cómo suscribirse a HBO Max | Preguntas sobre facturación / suscripción | Preguntas sobre reembolsos |
|----------|---|----------------------------|---|----------------------------|
| Web | | | | |
| Telefono | | | | |
| Email | | | | |
| Chat | | | | |
| Social | | | | |
| Otro | | | | |

2. Centro de Comando o NOC

Si cuenta con un Centro de Comando o un Centro de Operación de Red (NOC) al cual se puedan reportar las situaciones técnicas, por favor referencie la información de contacto a continuación. Esta es información de uso interno únicamente.

Nombre _____
Disponibilidad _____
Email _____
Teléfono _____

3. Contactos de Servicio al Cliente

Por favor, a continuación relacione los contactos de primer y segundo nivel de su Equipo Gerencial de Servicio al Cliente. Esta información la usaremos para la generación de discusiones con involucramiento de varias áreas y equipos para la escalación y solución de situaciones que afecten a los clientes. Esta información será de uso interno únicamente y no será compartida fuera del proceso (con Clientes Usuarios).

| Tipo de Contacto | Nombre, Rol | Email | Teléfono |
|------------------|-------------|-------|----------|
| Primario | | | |
| Secundario | | | |

D. Escenarios de Escalación de Clientes HBO Max que contactan con Servicio al Cliente del Afiliado

Escenario 1: El usuario contacta CS del Partner al respecto de HBO Max

| Escenario | Soporte al cliente |
|-----------------------------------|---|
| Información General sobre HBO Max | <p>A continuación puede encontrar los links más usados en los que puede encontrar información rápida y fácil cuando los clientes pregunten por más información sobre HBO Max.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué es HBO Max?: hbomax.com/whats-hbomax 2. Preguntas Frecuentes para Empezar: hbomax.com/getstarted-faq 3. Preguntas Frecuentes sobre Películas y Shows de HBO Max: hbomax.com/shows-movies 4. Preguntas Frecuentes sobre Facturación de HBO Max: hbomax.com/billing-faq 5. Preguntas Frecuentes sobre tu Cuenta HBO Max: hbomax.com/account-faq 6. Dispositivos Compatibles: hbomax.com/devices 7. ¿Cómo creo mi suscripción?: hbomax.com/signup 8. ¿Ya tengo acceso a HBO Max?: hbomax.com/access 9. ¿Cómo obtengo HBO Max?: hbomax.com/how-to-get 10. Proveedores de HBO Max: hbomax.com/providers 11. ¿Cómo inicio sesión?: hbomax.com/account-signin 12. Iniciar Sesión con un Proveedor: hbomax.com/provider-signin 13. ¿Cómo cierro sesión?: hbomax.com/signout 14. Descargar Shows y películas: hbomax.com/downloads 15. ¿Cómo configuro los controles parentales?: hbomax.com/parental-controls 16. ¿Cómo agregar, administrar y cambiar perfiles?: hbomax.com/profiles 17. ¿Cómo cancelo mi suscripción?: hbomax.com/manage 18. ¿En dónde está disponible HBO Max?: hbomax.com/countries-available 19. Disfruta HBO Max mientras estás de viaje: hbomax.com/traveling 20. 'HBO GO no está disponible': hbomax.com/hbogo-notavailable 21. ¿Cómo cambio el idioma?: hbomax.com/change-language |
| Nuevo problema de HBO Max | <ul style="list-style-type: none"> • Por favor, dirija a los usuarios al Centro de Ayuda (Help Center) de HBO Max para las últimas actualizaciones: help.hbomax.com <ul style="list-style-type: none"> ◦ Si aparece un problema, el equipo de CS de HBO Max usará la página de inicio del Help Center para comunicar novedades sobre el avance de la situación, pasos de resolución y enrutamiento para contacto. • Nota: Desde el Help Center, los usuarios tendrán la posibilidad de optar por contactarnos a través del teléfono, chat, email, redes sociales o mensaje de texto |

Escenario 2: Pregunta General de HBO Max

| # | Escenario | Servicio al Cliente 1:1 |
|----|---|---|
| 1. | Pregunta General: ¿Qué es HBO Max y cómo puedo tenerlo? | <p>HBO Max es una nueva experiencia de streaming que junta todo el catálogo de HBO con una gran colección de favoritos de TV, más películas taquilleras y los nuevos Max Originals. Para más información, por favor visita HBOMax.com or Qué es HBO Max?: hbomax.com/whats-hbomax.</p> <p>HBO Max está disponible a través de múltiples proveedores de TV, Internet y Telefonía, al igual que en HBOMax.com. Para conocer todas las formas de obtener HBO Max, visita Cómo obtener HBO Max: hbomax.com/how-to-get.</p> <p>Antes de crear tu suscripción, revisa si ya tienes acceso a HBO Max a través de otro proveedor. Para más información de cómo hacerlo, visita Ya tengo acceso a HBO Max: hbomax.com/access.</p> |
| 2. | Iniciar Sesión ¿Cómo Iniciar Sesión? | Iniciar sesión con un Proveedor: Selecciona esta opción si tienes HBO Max junto con tu paquete de TV o tu plan de internet o telefonía. Visita Iniciar Sesión con un Proveedor: hbomax.com/provider-signin . |
| 3. | Nuevo para Max: perfiles, descargas, programación | <p>HBO Max es una nueva experiencia de streaming que junta todo el catálogo de HBO con una gran colección de favoritos de TV, más películas taquilleras y los nuevos Max Originals</p> <p>HBO Max cuenta con los HBO Max Hubs, perfiles individuales de usuarios, descargas y mucho más!</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Hubs de HBO Max te permiten navegar el contenido de shows y películas de una marca específica, como por ejemplo, DC o Studio Ghibli Perfiles Individuales de Usuario: Tu cuenta puede tener hasta 5 perfiles para niños y adultos dentro de tu entorno familiar Descarga shows y películas para disfrutar más tarde cuando estés desconectado o en movimiento <p>Para mayor información sobre HBO Max, visita nuestras Preguntas Frecuentes para Iniciar: hbomax.com/getstarted-faq.</p> |
| 4. | Ajustes: Controles Parentales | <p>Puedes crear un Perfil Infantil para cada uno de tus hijos, con Controles Parentales que limitan el contenido que pueden ver. También puedes usar un PIN para evitar que tus hijos se cambien a otro perfil.</p> <p>Puedes encontrar más información sobre cómo definir Controles Parentales visitando ¿Cómo puedo definir controles parentales?: hbomax.com/parental-controls.</p> |
| 5. | Ajustes: Leyendas | <p>Cuando las leyendas están activadas, el sonido de la película o show se presenta como un texto en la pantalla (esto incluye transformar en texto tanto las conversaciones como los sonidos de ambiente)</p> <p>Esta funcionalidad puede desactivarse.</p> <p>Para mayor información sobre cómo administrar la funcionalidad de leyendas (CC) en HBO Max, por favor visita ¿Cómo activo/desactivo las leyendas?: hbomax.com/captions.</p> |
| 6. | X-team Handoff: Administración de cuenta o suscripción | <p>Parece que estás suscrito a HBO Max a través de [proveedor], lo que puedes confirmar a través de tu teléfono o en tu computador. . En tu computador, ve a HBOMax.com, abre tu perfil y selecciona Información de Facturación. O, en tu teléfono, abre la app HBO Max, toca en el ícono de perfil, luego en el ícono de ajustes y luego en Información de Facturación.</p> <p>El equipo de Servicio al Cliente de [proveedor] tiene las mejores herramientas para solucionar tu solicitud de [suscripción, facturación, etc], y la mejor forma de entrar en contacto con ellos es a través de [canal]. Por favor, avísanos si tienes alguna solicitud adicional con la que te podamos ayudar.</p> |

| | | |
|----|---|---|
| 7. | X-team Handoff: Situación potencialmente delicada | Entiendo que nos estés consultando sobre [situación delicada como, amenaza de una demanda o acción legal, etc] contra [nombre del proveedor]. Podemos ver que tu acceso a HBO Max lo obtienes a través de tu proveedor [proveedor]. El equipo de servicio al cliente de [proveedor] debería poder ayudarte con tu solicitud. Por favor, puedes contactarlos a través de [sitio web o número de teléfono]. |
|----|---|---|

Escenario 3: Usuario contacta a Customer Service de HBO Max al respecto de un problema o interrupción de servicio del Partner/Proveedor

| Escenario | Help Center de HBO Max | Tweet | Servicio al cliente 1:1 |
|---|---|---|--|
| Nueva situación que afecta a algunos clientes | Algunos clientes podrían estar experimentando problemas [ingresando/reproduciendo/etc] en HBO Max. Agradecemos su paciencia mientras continuamos trabajando [con nuestro partner] para investigar y resolver esta situación lo antes posible. Por favor, vuelve aquí para actualizaciones.. | Sabemos que algunos clientes podrían estar experimentando problemas [ingresando/reproduciendo/etc] #HBOMax. Por favor, revisa help.hbomax.com para actualizaciones. Gracias | Nuestro equipo está al tanto de que algunas personas pueden estar experimentando problemas ingresando a HBO Max. Agradecemos su paciencia mientras trabajamos con nuestros socios de negocio para resolver esta situación lo antes posible. Por favor visite help.hbomax.com para actualizaciones. |
| Resolución | <i>El texto a continuación se juntará al reporte de estado del Help Center arriba.</i> Actualización: esta situación se ha resuelto. Por favor contáctanos para soporte adicional. | Actualización: Nuestro equipo ha resuelto los problemas de [acceso/playback/etc] con #HBOMax. Por favor, envíanos un tweet para soporte adicional, Gracias | Nuestro equipo está al tanto de que algunos clientes podrían haber experimentado algunos problemas temporales ingresando a HBO Max. Esta situación ya ha sido resuelta. |

E. Equipo de Servicio al Cliente de HBO Max

Si tienes comentarios o preguntas al respecto de este documento o de cualquiera de los procesos de Servicio al Cliente, por favor contáctanos de Lunes a Viernes, 9am-5pm ET:

| Contact | Contact Info |
|--|--|
| Tabitha Davidson, Manager, Product Management, CX | +1 917.969.1946 Tabitha.Davidson@warnermedia.com |
| Katie Zhao, Sr Product Manager, CX | +1 347.327.2868 Katie.Zhao@warnermedia.com |
| Rudy Morales, Launch Readiness Product Manager, CX | +1 818.281.0729 Rudy.Morales@warnermedia.com |
| Pat Lian, Vice President, CX Strategy & Ops | +1 646.279.5472 Pat.Lian@warnermedia.com |
| Henrique Lleras, Opps Manager CX Latam (Brazil) | +57.318.485.1278 henrique.lleras@warnermedia.com |
| Oscar Estrada, Opps Manager CX Latam (LATAM/CA) | +57.315.830.7267 oscar.estrada@warnermedia.com |
| Jorge Borda, CX LATAM Director of Ops | +57.317.647.6652 Jorge.Borda@warnermedia.com |