

O que é o Prime Video?

Saiba mais sobre o Prime Video e o que é necessário para acessar o serviço.

O Prime Video oferece acesso a filmes digitais e programas de TV com uma inscrição mensal.

O Prime Video está disponível em mais de 200 países e territórios. Para acessá-lo, tudo o que você precisa é de uma conta da Amazon, uma inscrição do Prime Video e um dispositivo compatível conectado.

Para ver as opções de inscrições disponíveis, acesse primevideo.com. Para mais informações, acesse [Sobre as inscrições do Prime Video](#).

Com uma inscrição qualificada, você pode assistir a filmes e programas de TV a partir do site do Prime Video no computador ou a partir de um aplicativo Prime Video. O aplicativo Prime Video está disponível nos seguintes dispositivos:

- Smartphones e tablets Android
- Dispositivos iOS (iPhone, iPad e iPod touch)
- Apple TV
- Smart TVs (compatível com modelos Samsung, Sony e LG)
- Fire TV Stick Basic Edition
- Tablets Fire
- Consoles PlayStation
- Consoles Xbox One

Para saber mais sobre formas de assistir, acesse [Configure o Prime Video em seu dispositivo](#).

Você pode procurar títulos disponíveis para assistir com o Prime Video acessando o [site do Prime Video](#) ou diretamente a partir do seu dispositivo.

O site do Prime Video e a interface do aplicativo estão disponíveis em inglês, alemão, francês, italiano, espanhol e português. Para muitos títulos do Prime Video, você pode escolher legendas em vários idiomas e dublagem de áudio para reprodução de vídeo nos seguintes idiomas:

- Inglês
- Francês
- Alemão
- Italiano
- Japonês
- Português
- Espanhol

A seleção do Prime Video está em constante mudança e inclui filmes e programas de TV populares, Amazon Originals e muito mais. Para obter mais informações, acesse [Assista ao Prime Video](#).

Tópicos de ajuda relacionados

- [Como iniciar uma inscrição ou um período de avaliação gratuita do Prime Video](#)
- [Dispositivos e funcionalidades compatíveis](#)

Dispositivos e funcionalidades compatíveis

Saiba mais sobre os dispositivos compatíveis com Prime Video e as funcionalidades disponíveis em cada dispositivo.

[Computadores/streaming pelo site](#)

Computadores (PC e Mac)

Para assistir a partir do site do Prime Video, recomendamos o uso de um navegador da Web compatível com o nosso player HTML5.

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD e HD
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Não
- **Streaming ao vivo:** Sim, em navegadores que são compatíveis com nosso player HTML5 (Chrome, Firefox (versão 55 e posteriores), IE 11+, Microsoft Edge, Safari 10+ (requerendo MacOS 10.12.1+) e Opera).

Nota:

- Para reproduzir vídeos em alta definição (HD), seu computador, o dispositivo de exibição e os conectores devem ser compatíveis com os requisitos de proteção de conteúdo (HDCP). Para saber mais, acesse [Solucione problemas em seu computador](#).
- Para obter informações sobre os requisitos de sistema e navegadores suportados, acesse [Requisitos do sistema para computadores](#).

[Tablets Fire](#)

Tablets Fire

Kindle Fire HD, Kindle Fire HDX, Fire HD e modelos Fire HDX

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD e HD

Tablets Fire

- **Download de vídeos:** Sim, SD e HD
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim
- **Streaming ao vivo:** Sim (na versão 5.4.4.0 e posteriores do aplicativo)

Site de suporte para dispositivos: [Páginas de ajuda do tablet Fire](#)

Kindle Fire 2ª Geração

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD
- **Download de vídeos:** Sim, em SD
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Não
- **Transmissão ao vivo:** Não

Site de suporte para dispositivos: [Páginas de ajuda do tablet Fire](#)

FireTV

Fire TV Stick Basic Edition

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD e HD
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim

Site de suporte para dispositivos: [Suporte para Amazon Devices](#)

Dispositivos iOS

Aplicativo Prime Video para iPad, iPhone e iPod touch

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD e HD
- **Download de vídeos:** Sim, em SD
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Não

Aplicativo Prime Vídeo para iPad, iPhone e iPod touch

- **Transmissão ao vivo:** Sim (na versão 4.7.2 e posteriores do aplicativo)

Site de suporte do dispositivo [Suporte da Apple](#)

Dispositivos Android

Aplicativo Prime Vídeo para smartphones e tablets Android

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD e HD em dispositivos compatíveis.
- **Download de vídeos:** Sim
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Não
- **Transmissão ao vivo:** Sim (na versão 3.0.212 e posteriores do aplicativo)

Consoles de jogo

PlayStation

Consoles PlayStation (PS3) e PlayStation 4 (PS4)

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD e HD
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim
- **Transmissão ao vivo:** Sim

Site de suporte para dispositivos: [Centro da conhecimento PlayStation](#)

Xbox One

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD e HD
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim
- **Transmissão ao vivo:** Sim

Site de suporte para dispositivos: [Suporte do Xbox](#)

TVs

Samsung

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD, HD, UHD para TVs Ultra HD (modelos de 2012 ou mais novos), HDR para TVs compatíveis com SUHD
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim
- **Transmissão ao vivo:** Sim, apenas TVs de 2015 - 2017 e players de Blu-Ray de 2014 - 2017.

Site de suporte para dispositivos: [Suporte da Samsung](#)

Sony

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD, HD, UHD para TVs Ultra HD (2015 ou modelos mais novos), HDR para TVs compatíveis com SUHD.
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim
- **Transmissão ao vivo:** Sim, em Bravia de 2014, TVs SimpleSmart de 2015 - 2017, TVs Android de 2015 - 2017 e players de Blu-ray de 2014 - 2017.

Site de suporte para dispositivos: [Suporte da Sony](#)

LG

- **Qualidade de streaming de vídeo:** SD, HD, UHD para TVs Ultra HD (modelos de 2014 ou mais novos), HDR para TVs compatíveis com SUHD
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim
- **Transmissão ao vivo:** Sim, somente TVs de 2016 - 2017

Site de suporte para dispositivos: [Suporte da LG](#)

TPVision (2017 MediaTek 5597/5802 fabricados por TPVision)

- **Qualidade de streaming de vídeo:** HD, UHD
- **Download de vídeos:** Não
- **Controles dos pais:** Não

Samsung

- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim
- **Transmissão ao vivo:** Sim

Site de suporte do dispositivo: Suporte [TPVision](#)

Panasonic (modelos 2017 selecionados)

- **Qualidade de streaming de vídeo :** SD, HD, UHD e HDR para TVs Ultra HD
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim
- **Transmissão ao vivo :** Sim (modelos selecionados de 2017 e modelos mais recentes)

Site de suporte do dispositivo: [Suporte Panasonic](#)

Receptores e Streaming Media Players

Apple TV

- **Qualidade do streaming de vídeo:** SD, HD e UHD/HDR (Apple TV 4K somente)
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim, disponível para a maioria dos vídeos na Apple TV 4K e a Apple TV (4ª Geração)
- **Transmissão ao vivo:** Sim, Apple TV 4K e a Apple TV (4ª geração)

Site de suporte do dispositivo [Suporte da Apple](#)

Dispositivos Nvidia Shield

- **Qualidade de streaming de vídeo :** SD, HD, UHD e HDR para TVs Ultra HD
- **Download de vídeos:** Não
- **Controle dos pais:** Sim
- **Legendas:** Sim
- **Reprodução automática:** Sim
- **Áudio 5.1:** Sim
- **Transmissão ao vivo:** Sim

Site de suporte do dispositivo: [Suporte Nvidia](#)

Altere o idioma do Prime Video

Como mudar o idioma do site do Prime Video e dos respectivos aplicativos

Como alterar o idioma

O site do PrimeVideo.com e os aplicativos móveis Prime Video estão disponíveis nos seguintes idiomas:

- Inglês
- Alemão
- Francês
- Italiano
- Espanhol
- Português (Brasil)

No site do PrimeVideo.com:

1. Vá para a página [Conta e configurações](#)
2. Na aba **Idioma**, selecione seu idioma preferido

Nos aplicativos móveis Prime Video:

1. Abra o aplicativo Prime Video
2. Acesse a página Configurações
3. Toque em **Idioma** e selecione seu idioma preferido

Nota: Da primeira vez que for iniciado, o aplicativo Prime Video assume como predefinição o idioma atualmente selecionado no dispositivo. Você pode configurar o aplicativo para um idioma diferente a qualquer altura.

Tópicos de ajuda relacionados

[Ative legendas e áudio em vários idiomas](#)

Ative legendas e áudio em vários idiomas

Você pode ativar legendas do Prime Video durante a reprodução de vídeos para exibir o áudio como texto na tela.

Em vários títulos do Prime Video, é possível escolher legendas e dublagem em diferentes idiomas, como francês, italiano, espanhol, alemão, japonês, português e inglês.

Você pode ver quais idiomas estão disponíveis para um filme ou para um programa de TV na página de detalhes do vídeo, na seção **Legendas e áudio**.

[Ative e desative legendas ou altere o idioma do áudio](#)

1. Inicie a reprodução de um filme ou programa de TV.
2. Selecione **Legendas e áudio** (ícone com balão de diálogo) nos controles de reprodução.
3. Selecione as preferências de idioma da lista de opções disponíveis.

Como ativar ou desativar as legendas ou alterar o idioma do áudio nas TVs:

1. Antes de reproduzir, com o filme ou programa de TV selecionado, selecione **Idiomas de legendas** ou **do áudio** no menu superior.
2. Selecione seu idioma preferido na lista de opções disponíveis.
3. Ao reproduzir o vídeo, a opção de idioma selecionada será reproduzida.

O Idioma do áudio para títulos baixados será no mesmo idioma em que o título foi reproduzido pela última vez, se disponível para o título. Todos os idiomas de legendas existentes para o título estarão disponíveis durante a reprodução de offline.

Baixe títulos do Prime Video para seu dispositivo móvel

Saiba mais sobre como baixar títulos do Prime Video para seus dispositivos móveis para reprodução offline.

Você pode baixar títulos selecionados do Prime Video para seus dispositivos móveis e assistir sem uma conexão ativa com a internet.

Para baixar títulos do Prime Video para seus dispositivos:

1. No aplicativo Prime Video, encontre o filme ou programa de TV que você deseja baixar e abra os detalhes do vídeo.
2. Toque na opção **Baixar**.

O ícone "Baixado" ou "Marca de verificação" aparece na tela depois que o download é concluído.

Nota: O Idioma do áudio para títulos baixados será no mesmo idioma em que o título foi reproduzido pela última vez, se disponível para o título. Todos os idiomas de legendas existentes para o título estarão disponíveis durante a reprodução de offline.

Para encontrar os downloads:

- **No aplicativo Prime Video** - Selecione **Downloads** no menu.

Nota: Na parte superior da tela, alterne entre "Filmes" e "TV" para localizar o título baixado.

- **No seu Tablet Fire** - Abra o menu e selecione **Downloads recentes**.

Disponibilidade da opção de download e período de visualização

Somente os títulos selecionados do Prime Video estão disponíveis para download e o período para exibir um título baixado enquanto o dispositivo está offline varia.

Normalmente, é exibida uma notificação na tela quando o período de visualização de um título está prestes a acabar.

As notificações na tela são exibidas se você baixou a quantidade máxima de títulos do Prime Video e precisar excluir uma ou mais para prosseguir com o download atual.

Gerencie sua Lista do Prime Video

Saiba como usar a Lista do Prime Video, que permite salvar filmes e programas de TV que você deseja assistir depois em um local com acesso fácil.

Sua Lista permite controlar os filmes e programas de TV que você deseja ver em uma lista personalizada que pode ser acessada em todos os seus dispositivos da Amazon conectados.

Para acessar sua Lista:

- **No seu computador** - Acesse o [site do Prime Video](#), abra o menu **Conta** no canto superior direito e selecione **Lista**.
- **No aplicativo Prime Video** - Abra a **Lista** pelo menu.
- **No seu tablet Fire** - Abra **Vídeo** na tela inicial e selecione **Lista** no menu.

Como usar a Lista:

Abra os detalhes de vídeo do filme ou programa de TV para exibir as opções da Lista.

- **Para adicionar um vídeo à sua Lista de reprodução** - Selecione **Adicionar à Lista** nos detalhes de vídeo.
- **Para excluir um item da Lista** - Selecione **Remover da Lista** nos detalhes de vídeo.

Selecione um filme ou programa de TV da Lista para abrir os detalhes do vídeo e selecione **Assistir agora** para iniciar a reprodução.

Nota: Vídeos na sua Lista podem se tornar indisponíveis. Isso acontece quando o vídeo não está mais disponível no Prime Video, ou não está disponível no seu país ou território. Para remover este vídeo da sua Lista, selecione **Remover da Lista** nos detalhes do vídeo.

Assista ao Prime Video em viagens internacionais

Saiba como assistir títulos selecionados do Prime Video em dispositivos móveis compatíveis durante viagens fora de seu país de residência.

O Prime Video está disponível em mais de 200 países e territórios. Tudo o que você precisa é de uma conta da Amazon, uma inscrição do Prime Video, um dispositivo compatível e uma conexão com a internet.

Ao viajarem dentro da União Europeia, os residentes da União Europeia têm acesso aos mesmos títulos que estão disponíveis para transmissão em seu país de residência. Ao viajarem para fora da União Europeia, os residentes da União Europeia têm acesso para fazer streaming e baixar títulos de séries do Prime Originals.

A seleção de filmes e séries pode variar consoante o local em que você esteja.

O que é a Classificação por faixa etária da Amazon?

Saiba mais sobre a Classificação por faixa etária da Amazon e sobre como essa classificação pode ser comparada às diretrizes de classificação de filmes e programas de TV locais.

A Classificação por faixa etária da Amazon combina a classificação de filmes e programas de TV em níveis, com faixas etárias recomendadas (crianças, crianças mais velhas, adolescentes, jovens adultos e adultos).

Dica: Para saber como configurar as restrições de visualização do Prime Video, acesse [Gerencie o Controle dos pais no Prime Video](#).

A Classificação por faixa etária da Amazon é baseada em sistemas de classificação renomados de todo o mundo, incluindo:

- **Estados Unidos** - Motion Picture Association of America (MPAA) e a organização de diretrizes de televisão TV Parental Guidelines

- **Reino Unido** - British Board of Film Classification (BBFC)
- **Alemanha** - Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft (FSK)
- **Japão** - Eiga Rinri Kanri Iinkai (EIRIN)
- **Índia** - Central Board of Film Certification (CBFC)
- **França** - Centre national du cinéma et de l'image animée (CNC) e Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)
- **Itália** - Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (MBACT) e Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)
- **Espanha** - Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (ICAA) e Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)
- **Canadá** - Canadian Home Video Rating System (CHVRS) e Régie du cinéma (RCQ) e Canadian Broadcast Standards Council (CBSC)
- **México** - Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC)
- **Singapura** - Info-communications Media Development Authority (IMDA)
- **Austrália** - National Classification Scheme (NCS)

Veja como a Classificação por faixa etária da Amazon se compara com essas diretrizes de classificação:

Estados Unidos

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças (<i>Todos</i>)	Crianças mais velhas (7+)	Adolescentes (13+)	Jovens adultos (16+)	Adultos (18+)
MPAA (Filmes)	G	PG	PG-13		NC-17 NR Não classificado R
TVPG (TV)	TV-G TV-Y	TV-Y7 TV-Y7-FV TV-PG		TV-14	TV-MA

Reino Unido

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças (<i>Todos</i>)	Crianças mais velhas (7+)	Adolescentes (13+)	Jovens adultos (16+)	Adultos (18+)
BBFC	Universal (U)	Orientação dos pais (PG)	12 anos ou mais (12)	16 anos ou mais (16)	18 anos ou mais (18)

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças	Crianças mais velhas	Adolescentes	Jovens adultos	Adultos
	<i>(Todos)</i>	<i>(7+)</i>	<i>(13+)</i>	<i>(16+)</i>	<i>(18+)</i>
(TV e filmes)					NR Não classificado R

Alemanha

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças	Crianças mais velhas	Adolescentes	Jovens adultos	Adultos
	<i>(Todos)</i>	<i>(7+)</i>	<i>(13+)</i>	<i>(16+)</i>	<i>(18+)</i>
FSK (TV e filmes)	Sem limite de idade (0)	6 anos ou mais (6)	12 anos ou mais (12)	16 anos ou mais (16)	18 anos ou mais (18) NR Não classificado R

Japão

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças	Crianças mais velhas	Adolescentes	Jovens adultos	Adultos
	<i>(Todos)</i>	<i>(7+)</i>	<i>(13+)</i>	<i>(16+)</i>	<i>(18+)</i>
EIRIN (Filmes)	G		PG-12	R15+	R18+

Índia

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças	Crianças mais velhas	Adolescentes	Jovens adultos	Adultos
	<i>(Todos)</i>	<i>(7+)</i>	<i>(13+)</i>	<i>(16+)</i>	<i>(18+)</i>
CBFC (Filmes)	U		UA		A S

França

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças (Todos)	Crianças mais velhas (7+)	Adolescentes (13+)	Jovens adultos (16+)	Adultos (18+)
CNC (Filmes)	U		12	16	18 NR Não classificado
CSA (TV)			10 12	16	18 Não classificado NR

Itália

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças (Todos)	Crianças mais velhas (7+)	Adolescentes (13+)	Jovens adultos (16+)	Adultos (18+)
MBACT (Filmes)		T		VM14	VM18 NR Não classificado
AGCOM (TV)		T		VM14	VM18 NR Não classificado

Espanha

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças (Todos)	Crianças mais velhas (7+)	Adolescentes (13+)	Jovens adultos (16+)	Adultos (18+)
ICAA/CNMC (TV e filmes)	APTA	7	12	16	18 Não classificado

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças <i>(Todos)</i>	Crianças mais velhas <i>(7+)</i>	Adolescentes <i>(13+)</i>	Jovens adultos <i>(16+)</i>	Adultos <i>(18+)</i>
					NR

Canadá

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças <i>(Todos)</i>	Crianças mais velhas <i>(7+)</i>	Adolescentes <i>(13+)</i>	Jovens adultos <i>(16+)</i>	Adultos <i>(18+)</i>
CHVRS (Filmes)	G	PG	13+	14A 16+	18A NR Não classificado
RCQ (Filmes)	G		13+	16+	18+ NR Não classificado
CBSC (Filmes)	C	G	CB PG	14+	18+ NR Não classificado

México

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças <i>(Todos)</i>	Crianças mais velhas <i>(7+)</i>	Adolescentes <i>(13+)</i>	Jovens adultos <i>(16+)</i>	Adultos <i>(18+)</i>
RTC (TV e filmes)	suavização	A	B	B - 15	C Não classificado NR

Singapura

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças (<i>Todos</i>)	Crianças mais velhas (7+)	Adolescentes (13+)	Jovens adultos (16+)	Adultos (18+)
IMDA (TV e filmes)	G	PG	PG13	NC16	M18 R21

Nota: Para classificações por faixa etária de Singapura, consulte [Singapore Maturity Ratings for Prime Video Content](#).

Austrália

Classificação por faixa etária da Amazon	Crianças (<i>Todos</i>)	Crianças mais velhas (7+)	Adolescentes (13+)	Jovens adultos (16+)	Adultos (18+)
NCS (TV e filmes)	G	PG	M	MA 15+	R 18+ X 18+

Qualidade e formatos do Prime Video (SD, HD, UHD e HDR)

Saiba mais sobre a qualidade de vídeo e formatos compatíveis com o Prime Video.

Quando você começa a assistir a um vídeo, vamos ajustar automaticamente as imagens e a qualidade de áudio para reduzir o buffer e fornecer a melhor qualidade para a sua largura de banda disponível na Internet. Geralmente são exibidas notificações na tela para indicar a qualidade de imagem que você está reproduzindo.

Nota: Você também pode ver quais formatos estão disponíveis para um determinado título abrindo os detalhes do vídeo. O formato selecionado no dispositivo de reprodução e sua conexão com a internet irão afetar as imagens e a qualidade de áudio.

Qualidade e formatos

Qualidade	Dispositivos compatíveis	Velocidade da internet e requisitos do sistema	Disponibilidade do título
<p>Definição padrão (SD)</p> <p>Possui a mesma resolução de imagem de DVDs e usa som estéreo digital MPEG semelhante à qualidade de CDs.</p>	<p>Todos os dispositivos compatíveis com o Prime Video oferecem suporte à reprodução de vídeos SD.</p>	<p>Os vídeos SD não exigem uma conexão com a internet tão rápida como outros formatos de alta qualidade, como HD e 4K.</p>	<p>Todos os títulos do Prime Video estão disponíveis em SD.</p>
<p>Alta definição (HD)</p> <p>Fornecer uma alta qualidade de imagem com resoluções de tela até 1080p. Essa resolução é semelhante ao que você pode ver em discos Blu-ray. O vídeo HD também conta com uma melhor experiência sonora e áudio 5.1 multicanais (para os títulos disponíveis e com equipamento de som compatível).</p>	<p>Você pode assistir a títulos do Prime Video em HD na maioria dos dispositivos compatíveis.</p>	<p>O vídeo em HD exige uma conexão da internet de alta velocidade para uma reprodução sem interrupções.</p>	<p>Quase todos os títulos do Prime Video podem ser assistidos em HD.</p>
<p>Definição Ultra-HD (UHD ou 4 K)</p> <p>Oferece uma resolução de imagem "4K" que é quatro vezes maior que a HD.</p>	<p>No momento, a reprodução de UHD é compatível com os seguintes dispositivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TVs Samsung Ultra HD (modelos 2015 ou mais recentes) • TVs Sony Ultra HD (modelos 2015 ou 	<p>Você precisa de uma conexão com a internet de pelo menos 15 Mbps para assistir aos vídeos em UHD.</p> <p>Você também pode precisar atualizar o firmware da sua TV compatível com Ultra HD para a versão mais recente. Para mais</p>	<p>Se o seu dispositivo é compatível com a reprodução em UHD, procure a categoria Ultra HD na tela inicial do aplicativo do Prime Video para procurar títulos oferecidos em UHD.</p> <p>Nós continuamos a expandir nossa seleção de filmes e programas de TV em 4K Ultra HD, mas nem todos os títulos do Prime Video estão disponíveis nesse formato atualmente.</p>

Qualidade	Dispositivos compatíveis	Velocidade da internet e requisitos do sistema	Disponibilidade do título
High Dynamic Range (HDR)	<p data-bbox="624 456 743 734">mais recentes)</p> <ul data-bbox="576 524 743 1854" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="576 524 743 734">• TVs LG Ultra HD (modelos 2015 ou mais recentes) <li data-bbox="576 1043 767 1317">• TVs Samsung SUHD (alguns modelos de 2015 ou mais recentes) <li data-bbox="576 1330 743 1541">• TVs Sony Ultra HD (modelos 2015 ou mais recentes) <li data-bbox="576 1554 767 1854">• TVs LG OLED e Super UHD (alguns modelos de 2015 ou mais recentes) 	<p data-bbox="783 456 995 629">informações, acesse Sobre como atualizar o firmware do dispositivo.</p> <p data-bbox="783 1061 995 1406">Talvez você precise atualizar o software do dispositivo ou o aplicativo do Prime Video para a versão mais recente para assistir a vídeos em HDR.</p> <p data-bbox="783 1458 995 1659">Para mais informações, acesse Sobre como atualizar o firmware do dispositivo.</p>	<p data-bbox="1018 792 1401 891">Os títulos HDR do Prime Video são oferecido em dois formatos:</p> <ul data-bbox="1066 936 1401 1928" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1066 936 1401 1182">• HDR <ul data-bbox="1114 1010 1401 1182" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1114 1010 1401 1182">- Os títulos que têm as funcionalidades do vídeo HDR trazem essa informação nos detalhes do vídeo. <li data-bbox="1066 1227 1401 1720">• Dolby Vision <ul data-bbox="1114 1301 1401 1720" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1114 1301 1401 1720">- Algumas funcionalidades do vídeo HDR trazem Dolby Vision, que é o padrão HDR da Dolby Labs. Para esses títulos, um ícone mostra o rótulo "Dolby Vision" nos detalhes do vídeo em vez de um rótulo "HDR". <li data-bbox="1066 1765 1401 1928">• HDR10+ <ul data-bbox="1114 1832 1401 1928" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1114 1832 1401 1928">- TVs Samsung UHD selecionados (modelos 2017 e posterior)
<p data-bbox="189 1240 507 1585">As funcionalidades de vídeo HDR aumentam significativamente a gama de cores e melhoram o contraste entre claro e escuro. Isso proporciona uma qualidade de imagem muito mais vibrante e realista.</p>			

Qualidade	Dispositivos compatíveis	Velocidade da internet e requisitos do sistema	Disponibilidade do título
			podem transmitir o conteúdo do Prime Video em formato HDR10+. Se sua televisão é compatível e o título do Prime Video suporta esse formato, um rótulo "HDR10 +" será exibido em vez do rótulo "HDR" nos detalhes do vídeo.
			Nota: O Prime Video oferece suporte a Dolby Vision em modelos de TVs LG 2016 selecionados. No entanto, os títulos oferecidos em Dolby Vision também estarão disponíveis em formato standard HDR em outros dispositivos compatíveis com HDR.

Nós expandimos continuamente nossa seleção de filmes e programas de TV em HDR, mas no momento nem todos os títulos do Prime Video estão disponíveis com essa opção de reprodução.

O que é o X-Ray para filmes e programas de TV?

O X-Ray para filmes e programas de TV permite que você acesse a biografia de atores, informação geral e muito mais do site IMDb (Internet Movie Database) diretamente na tela.

O X-Ray para filmes e programas de TV está disponível para títulos selecionados do Prime Video nos seguintes dispositivos:

- Site do Prime Video
- Dispositivos móveis Android e iOS

Se o X-Ray estiver disponível em um filme ou programa de TV, você verá as opções X-Ray na janela do reprodutor.

Durante a reprodução de um vídeo, os detalhes do X-Ray "Visualização rápida" são exibidos em tempo sincronizado com a reprodução sempre que você interagir com a janela do reprodutor. Selecionar **Visualizar tudo** pausa o vídeo e permite que você visualize todos os detalhes do X-Ray disponíveis para esse vídeo.

[Site Primevideo.com](#)

- **Exibir X-Ray** - Mova o mouse sobre a janela do reprodutor para exibir todas as opções de reprodução, incluindo o painel do X-Ray no lado esquerdo. Você pode selecionar qualquer opção no painel do X-Ray para expandi-la ou selecione **Visualizar tudo** para pausar a reprodução do vídeo e abrir uma visualização do X-Ray em tela cheia.

Nota: Para ocultar ou mostrar o painel do X-Ray durante a reprodução do vídeo no site, selecione o ícone **X-Ray** no canto superior esquerdo. Ocultar/ mostrar o X-Ray continuará até a próxima vez que você assista a um vídeo compatível com o X-Ray.

- **Para continuar a reprodução** - O painel do X-Ray e os controles de reprodução se fecham automaticamente quando você não estiver usando o mouse para interagir com a janela de reprodução. Se você abriu o X-Ray no modo de visualização em tela cheia, você pode clicar no botão **Fechar** (ícone de "X") para continuar a reprodução.

Nota: As funcionalidades do X-Ray estão disponíveis somente com o web player HTML5. Para saber mais, acesse [Requisitos do sistema para computadores](#).

[Dispositivos móveis \(tablets Fire, Android e iOS\)](#)

- **Exibir X-Ray** - Durante a reprodução de vídeos, toque em qualquer lugar da tela para exibir os detalhes do X-Ray. Toque em **Visualizar tudo** para pausar a reprodução e abrir uma visualização em tela cheia do X-Ray.
- **Para ocultar o X-Ray** - Toque em qualquer fora da janela de detalhes do X-Ray para ocultar o X-Ray. Se você abriu o X-Ray no modo de visualização em tela cheia, toque no ícone **Fechar** (ícone de "X") para continuar a reprodução.

[Funcionalidades do X-Ray](#)

Veja algumas das funcionalidades disponíveis com o X-Ray:

Cenas e Em cena

Obtenha uma lista de cenas do filme ou programa de TV que está assistindo, assim como informações sobre o que está acontecendo no momento em uma cena, incluindo o elenco e detalhes do personagem, curiosidades e muito mais.

Nota: Em cena está disponível somente no iOS.

Elenco

Obtenha informações dos atores, incluindo as biografias e as filmografias.

Personagens

Obtenha informações gerais sobre os personagens principais.

Música

Visualize os detalhes sobre a música tocada em uma cena.

Curiosidades

Leia as informações e os fatos interessantes sobre o conteúdo que você está assistindo, incluindo: conexões, erros de gravação e locações dos filmes.

Nos bastidores

Esta funcionalidade só está disponível em títulos selecionados da Amazon Studio. Veja fotos e vídeos dos bastidores de alguns dos seus títulos favoritos da Amazon Studio.

Altere os detalhes da sua conta

Saiba como gerenciar os detalhes da conta da Amazon no site do Prime Video.

Você pode fazer alterações nos dados da sua conta, incluindo nome, endereço de e-mail, número de telefone celular e senha em **Conta e configurações** no site do Prime Video.

Para alterar os detalhes de sua conta:

1. Acesse [Conta e configurações](#).
2. Procure a seção **Sua conta**.
3. Selecione **Alterar** ou **Editar na Amazon** ao lado das informações que você deseja atualizar.
4. Siga as instruções na tela e selecione **Salvar alterações**.

Nota:

- Se você alterar o endereço de e-mail para um endereço já associado a outra conta da Amazon, enviaremos uma notificação de e-mail solicitando que verifique a propriedade do endereço de e-mail. Clique no link deste e-mail de verificação e siga as instruções na tela para concluir o processo. Caso não consiga encontrar nosso e-mail, verifique se você digitou o novo endereço de e-mail corretamente e verifique a pasta de lixo eletrônico ou spam da sua caixa de entrada.
- Se você alterar seu endereço de e-mail, todas as notificações do Prime Video serão associadas automaticamente ao novo endereço de e-mail.

Altere a forma de pagamento do Prime Video

Saiba como ver e alterar a forma de pagamento da sua inscrição do Prime Video

Você pode ver e alterar a forma de pagamento da sua inscrição do Prime Video acessando a opção **Conta e configurações** no site do Prime Video.

Para alterar a forma de pagamento da sua inscrição do Prime Video:

1. Acesse [Conta e configurações](#).
2. Procure a seção **Sua forma de pagamento preferencial**.
3. Selecione **Alterar padrão** ou **Adicionar/editar formas de pagamento** junto a Sua forma de pagamento preferencial.
4. Siga as instruções na tela. Você pode selecionar outra forma de pagamento salva na sua conta da Amazon ou adicionar uma nova forma de pagamento.

Depois que você salvar as alterações, a inscrição do Prime Video será cobrada na sua nova forma de pagamento na próxima data de renovação programada.

Importante:

- Se você acessar o Prime Video por meio do Amazon Prime, você precisará gerenciar suas configurações de pagamento de inscrição no site local da Amazon. Você só irá ver uma opção para **Editar sua inscrição** em [Conta e configurações](#) no site do Prime Video. Selecione essa opção para ir para a página **Sua inscrição do Prime** no site local da Amazon, onde você poderá alterar suas configurações de pagamento conforme necessário. Para obter mais informações, acesse [Sobre as inscrições do Prime Video](#).
- Se você fez a sua inscrição do Prime Video usando o Apple Wallet, você deve gerenciar sua inscrição no site da [Apple](#) ou entrando em contato com o serviço de atendimento ao cliente da Apple <https://www.apple.com/br/contact/>.

Gerencie seus dispositivos do Prime Video

Saiba como fazer login, sair e gerenciar seus dispositivos registrados do Prime Video.

[Gerencie seus dispositivos](#)

Você também pode visualizar e gerenciar os dispositivos conectados na sua conta a partir do site do Prime Video.

Acesse [Conta e configurações](#) e abra **Seus dispositivos** a partir do menu superior. Cada um de seus dispositivos é listado em **Dispositivos registrados**.

- Para remover um dispositivo da sua conta, selecione **Cancelar registro** ao lado do dispositivo.
- Para conectar um dispositivo para a sua conta, selecione **Registrar novo dispositivo** na parte superior da página.

Dica: Se você não vir um de seus dispositivos listados em **Dispositivos registrados**, experimente a opção **Registrar novo dispositivo** para adicioná-lo à sua conta no site do Prime Video. Certifique-se de inserir as informações associada à inscrição do Prime Video durante o processo de registro.

Você também pode ver os dispositivos registrados no aplicativo Prime Video para Android e iOS.

No aplicativo Prime Video, toque em **Configurações** e toque em **Dispositivos registrados**. Para remover um dispositivo da sua conta, toque em **Cancelar registro** ao lado do dispositivo.

Você deverá fazer login novamente diretamente no dispositivo ou registrá-lo no site do Prime Video.

[Faça login no seu dispositivo](#)

Para assistir a títulos do Prime Video no site ou seus dispositivos conectados, você deverá fazer login na conta da Amazon associada à inscrição do Prime Video.

Dica: Na primeira vez que abrir o aplicativo Prime Video, você será solicitado a **Fazer login** ou **Registrar seu dispositivo** para concluir a configuração de sua conta. Para mais informações, acesse [Configure o Prime Video em seu dispositivo](#) e selecione o seu dispositivo.

Você pode vincular o seu dispositivo ou navegador da Web a uma conta de cada vez. Para saber mais sobre como criar uma conta e iniciar uma inscrição do Prime Video, acesse [Como iniciar uma inscrição ou um período de avaliação gratuita do Prime Video](#).

[Saia do Prime Video](#)

Quando você sair do Prime Video, o navegador ou o dispositivo não estará mais conectado à sua conta. Você não poderá assistir a títulos do Prime Video até que faça login novamente.

Para sair do site do Prime Video, abra o menu **Conta** no canto superior direito de sua tela e selecione a opção **Sair**.

Você pode sair do aplicativo Prime Video diretamente no seu dispositivo conectado:


TVs

1. Acesse a tela inicial do Prime Video e selecione **Ajuda** no menu.
2. Selecione **Cancelar registro do seu dispositivo**.
3. Selecione **Cancelar registro do seu dispositivo** e **OK** para confirmar.

Fire TV Stick Basic Edition

1. Selecione **Configurações** no menu Fire TV.
2. Vá para **Minha conta**.
3. Se o seu dispositivo estiver registrado, o nome associado à sua conta é exibido nessa seção. Se você selecioná-lo, você verá uma opção **Cancelar registro**.

Dispositivos Android

1. Execute o aplicativo Prime Video e abra o Menu .
2. Selecione **Configurações**.
3. Na seção "Logado como", selecione **Fazer login com uma conta da Amazon diferente**.

Dispositivos iOS

1. Abra o aplicativo Prime Video e selecione **Configurações** no menu.
2. Selecione **Minha conta**.
3. Selecione **Sair**.

Tablets Fire

Nos Tablets Fire, o Prime Video está vinculado à mesma conta da Amazon que você usou para fazer o registro do seu dispositivo. Para alterar as configurações de registro do dispositivo:

1. Deslize o dedo para baixo a partir da parte superior da tela inicial e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Minha Conta**.
3. Selecione **Cancelar o registro**.

Consoles PlayStation ou Xbox One

1. A partir da tela inicial do Prime Video, pressione o respectivo botão "**Ajuda**" no controle de jogos.
2. Selecione **Remover registro**.

Dica: Depois de sair ou cancelar o registro do seu dispositivo, você verá um aviso para fazer novamente login. Você pode então digitar as informações da sua conta preferencial.

Sobre como atualizar sua localização física

Saiba mais sobre como atualizar sua localização física.

Sua localização física é utilizada para que possamos oferecer a você a melhor experiência possível com o Prime Video. As formas de pagamento vinculadas à sua conta da Amazon determinam a sua localização física. Se você mora em algum dos países listados a seguir, é

possível assistir os conteúdos do Prime Video em dispositivos compatíveis e no site da Amazon na sua localização:

- Estados Unidos (www.amazon.com/av)
- Reino Unido (www.amazon.co.uk/av)
- Alemanha/Áustria (www.amazon.de/av)
- Japão (www.amazon.co.jp/av)

Se você não mora em nenhum destes países, é necessário fazer uma única atualização da sua localização física para acessar alguns conteúdos no Prime Video ou usar o PrimeVideo.com. A atualização da sua localização física só será solicitada uma vez.

O PrimeVideo.com está disponível internacionalmente (fora dos países listados acima). Sua localização física não precisará ser atualizada quando você viajar. Saiba mais sobre o tópico [Assista ao Prime Video em viagens internacionais](#).

Se você se mudar para outro país após configurar a sua localização física, [pode contatar o Serviço de atendimento ao cliente](#).

Antes de atualizar a sua localização física

Observação: se você já utilizou o Amazon Video em Amazon.com, Amazon.co.uk, Amazon.de ou Amazon.co.jp, atualizar a sua localização física pode interferir na sua experiência com o Amazon Video, incluindo:

- Todos os vídeos que você alugou e/ou comprou podem ficar indisponíveis, exceto no seu site local da Amazon. Você poderá continuar acessando este conteúdo visitando a página de aluguel/compra no site da Amazon através de um computador. Este conteúdo ficará indisponível no site PrimeVideo.com, ou em aplicativos para iOS, Android, Fire Tablet ou Smart TV.
- Inscrições ativas do Amazon Channel podem ficar indisponíveis exceto no site local da Amazon. Você poderá continuar acessando este conteúdo visitando a página de compras do site da Amazon através de um computador. Note que a transmissão poderá continuar indisponível enquanto estiver fora do país onde a compra foi realizada. Este conteúdo ficará indisponível no site PrimeVideo.com, ou em aplicativos para iOS, Android, Fire Tablet ou Smart TV.
- Todas as configurações e listas personalizadas são redefinidas. Suas configurações de Controle dos pais e listas personalizadas, incluindo a sua Lista, também serão redefinidas. Se você já tiver criado um PIN do Amazon Video, você deverá recriá-lo no PrimeVideo.com. Saiba mais sobre o [Controle dos pais](#) e a [Sua Lista](#) em PrimeVideo.com
- A disponibilidade de vídeos do Prime Video pode variar. Os títulos de Séries e Filmes podem variar no PrimeVideo.com devido a acordos de licenciamento.
- A compatibilidade de dispositivos pode variar. O Prime Video só está disponível para iOS, Android, Fire Tablet, e algumas Smart TVs. Saiba mais sobre os [Dispositivos e funcionalidades compatíveis](#) em PrimeVideo.com.

Como atualizar sua localização física

Atualizar a sua localização física pode levar até 15 minutos. Quando atualizar a sua localização física para um país em que o Prime Video esteja disponível, você poderá acessar o site PrimeVideo.com. Os títulos disponíveis também podem variar de acordo com a sua nova localização física.

Para atualizar a sua localização física, entre no PrimeVideo.com usando as informações da sua conta da Amazon.

Cliente inscrito no Prime

Os clientes que possuem uma inscrição ativa do Prime receberão uma solicitação para selecionar sua localização física a partir de uma lista de países. A lista de países mostrada tem como base o país a partir do qual as suas formas de pagamento são emitidas. Se você não encontrar o país em que reside na lista, visite o site da Amazon para adicionar uma nova forma de pagamento.

Cliente não inscrito no Prime

Os clientes que não possuem uma inscrição ativa no Amazon Prime receberão uma solicitação para se inscreverem no Prime Video. Você deverá selecionar uma forma de pagamento para iniciar uma inscrição. Você poderá configurar sua localização física selecionando um país na lista "Seu país" na tela "Adicionar/editar formas de pagamentos".

Sobre como identificar se um e-mail é do Amazon Prime Video

Se você receber um e-mail suspeito (às vezes chamado de phishing), as dicas a seguir ajudam a determinar se é um e-mail do Amazon Prime Video.

É possível que você receba e-mails que aparentemente são do Prime Video, mas que não são das contas reais do Prime Video. Na verdade, eles são falsificações que tentam lhe convencer a revelar informações confidenciais da conta. Esses e-mails falsos, também chamados de "e-mails de phishing", são semelhantes aos e-mails reais. Frequentemente, esses e-mails direcionam você para um site falso semelhante ao site do Amazon Prime Video, o qual você pode ser solicitado a inserir suas informações de conta e senha.

Infelizmente, esses sites falsos podem roubar suas informações confidenciais e usá-las sem o seu conhecimento para cometer fraudes.

Para se proteger contra esses e-mails e não revelar informações confidenciais ou privadas, siga algumas destas regras simples:

Saiba o que a Amazon Prime Video não solicita

O Amazon Prime Video **nunca** solicitará as seguintes informações em uma comunicação por e-mail:

- Carteira de identidade, seguro ou outros números de identificação pessoais
- Suas informações de conta bancária, número de cartão de crédito, número PIN ou código de segurança do cartão de crédito (incluindo "atualizações" de qualquer um desses itens)
- O nome de solteira de sua mãe ou outras informações pessoais para identificar você (como o local de nascimento ou o nome de seu animal de estimação favorito)
- Sua senha do Amazon Prime Video

Revisão de erros gramaticais ou de digitação

Procure por erros de digitação ou gramaticais. Diversos e-mails de phishing são traduzidos de outros idiomas ou enviados sem revisão. Como resultado, essas mensagens podem conter erros gramaticais ou de digitação.

Verificar o endereço de resposta

O e-mail é de um endereço aprovado pela Amazon ou um "phisher"? Os e-mails verdadeiros são de endereços terminados em:

- @primevideo.com
- @amazon.com
- @amazon.lu
- @amazon.co.uk
- @amazon.ca
- @amazon.com.mx
- @amazon.com.br
- @amazon.de
- @amazon.fr
- @amazon.it
- @amazon.es
- @amazon.in
- @amazon.cn
- @amazon.co.jp
- @amazon.com.au
- @amazon.nl

Embora os phishers frequentemente enviem e-mails falsos para que pareçam ser da Amazon, em geral, você pode determinar se são autênticos ao verificar o endereço de retorno. Se a linha "de" do e-mail for semelhante a "amazon-security@hotmail.com" ou "amazon-payments@msn.com," ou contiver o nome de outro provedor de serviços da internet (ISP) não listado acima, tenha certeza de que é um e-mail falso.

A maioria dos clientes de e-mail permitem que você examine a fonte do e-mail. Verifique as informações do cabeçalho do e-mail para verificar se "recebido de", "responder a" e "caminho de retorno" do e-mail são dos endereços de e-mail acima. O método utilizado para verificar as informações do cabeçalho varia dependendo do cliente de e-mail utilizado.

Verificar o endereço do site

Alguns phishers configuram sites falsos com a palavra "amazon" em algum local do URL. O site verdadeiro do Prime Video sempre termina com ".primevideo.com" e os sites da Amazon sempre terminam com um dos seguintes domínios:

- .primevideo.com
- .amazon.com
- .amazon.lu
- .amazon.co.uk
- .amazon.ca
- .amazon.com.mx
- .amazon.com.br
- .amazon.de
- .amazon.at
- .amazon.fr
- .amazon.it
- .amazon.es
- .amazon.in
- .amazon.cn
- .amazon.co.jp
- .amazon.com.au
- .amazon.nl

Nunca utilizamos uma combinação como "security-primevideo.com" ou "primevideo.com.biz".

Alguns e-mails de phishing incluem um link que aparentemente conectará você a sua conta, mas na verdade é um link reduzido para um site diferente. Se você passar o mouse sobre o link no cliente de e-mail, às vezes é possível visualizar o que está por baixo, o endereço web falso, como um pop-up ou como informações na barra de status do navegador.

Sobre como encerrar sua conta

Saiba como encerrar sua conta da Amazon. Depois que sua conta for encerrada, não será mais possível usá-la para acessar o Prime Video.

Se você deseja encerrar sua conta da Amazon, [Entre em contato conosco](#) para solicitar o encerramento.

Depois que a conta é encerrada, não é mais possível utilizá-la para acessar o Prime Video, seja por você ou qualquer pessoa.

Lembre-se:

- Você não terá acesso a outros sites nos quais você usa sua conta para fazer login (por exemplo, o site local da Amazon)
- Você não terá acesso ao histórico da sua conta ou a detalhes de inscrição do Prime Video (incluindo informações de pagamento, mudanças na inscrição etc.)
- As alterações na conta não podem ser concluídas em contas encerradas

Nota: Não é necessário encerrar a conta se você precisa fazer uma alteração nos detalhes da conta ou remover um método de pagamento da sua Amazon Wallet. Para mais informações, acesse [Altere os detalhes da sua conta](#) e [Alterar a forma de pagamento do Prime Video](#).

Gerencie as preferências de idioma do áudio e legendas

Saiba como gerenciar as preferências de idioma e legendas do Prime Video.

No momento, a interface do site do Prime Video e do aplicativo Prime Video estão disponíveis em inglês, francês, alemão, italiano, espanhol e português.

Para muitos títulos do Prime Video, você pode escolher legendas em múltiplos idiomas e dublagem de áudio para reprodução de vídeo em francês, italiano, espanhol, alemão, japonês, português e inglês.

[Altere as preferências de idioma para reprodução de vídeo](#)

Você pode configurar um idioma padrão para legendas e áudio dublado no reproduutor de vídeo:

1. Selecione **Legendas e áudio** (ícone com balão de diálogo) nos controles de reprodução.
2. Selecione a preferência de idioma das legendas e do áudio no menu vertical.

Altere suas preferências de idioma em TVs:

1. Antes de reproduzir, com o filme ou programa de TV selecionado, selecione **Legendas ou Idiomas de áudio** no menu superior.
2. Selecione seu idioma preferido na lista de opções disponíveis.

Sua seleção de idioma será usada automaticamente sempre que você reproduzir no futuro um vídeo para esse dispositivo se o idioma selecionado estiver disponível.

Nota: As legendas e o áudio apenas irão reproduzir no seu idioma preferido se estiver disponível para o filme ou programa de TV que você está assistindo. Para saber mais, acesse [Ative legendas e áudio em vários idiomas](#).

Personalize o aspecto das legendas

Você também pode personalizar a exibição do texto usado para legendas no site do Prime Video:

1. Acesse [Conta e configurações](#).
2. Abra **Legendas** a partir do menu superior.
3. Use o botão **Editar** para configurar as predefinições. Você pode alterar cor do texto, estilo, tamanho e muito mais.

Dica: Você também pode fazer isso enquanto estiver assistindo um filme ou programa de TV no site do Prime Video. Selecione **Legendas e áudio** (ícone com balão de diálogo) nos controles de reprodução e selecione a sua exibição de texto preferida a partir das opções de predefinições.

Gerencie o Controle dos pais no Prime Video

Saiba mais sobre como configurar e gerenciar restrições de visualização do Prime Video.

O Controle dos pais oferece uma maneira de configurar restrições de visualização de filmes e programas de TV disponíveis para assistir no Prime Video.

Você pode gerenciar suas configurações de Controle dos pais no site do Prime Video e nos aplicativos do Prime Video para Android e para iOS.

Definir o PIN

Para ativar o Controle dos pais, você precisa primeiro definir um PIN para sua conta.

O Controle dos pais exige a entrada do PIN para ignorar as restrições de visualização habilitadas para o Prime Video.

Para definir ou alterar seu PIN no site do Prime Video:

1. Acesse [Conta e configurações](#).
2. Abra o **Controle dos pais** no menu superior.
3. Selecione **Alterar** e insira o PIN de cinco dígitos e, em seguida, selecione **Salvar**.

Para definir ou alterar seu PIN nos aplicativos do Prime Video:

1. Abra **Configurações** no menu.
2. Selecione **Controle dos pais** e, em seguida, selecione **Mudar PIN do Prime Video**.
3. Insira a senha da sua conta da Amazon, quando solicitado.
4. Digite o PIN de cinco dígitos e selecione **Salvar**.

Nota: Em caso de problemas com o PIN do Prime Video, acesse [Conta e configurações](#) para redefinir o PIN do Prime Video

Defina restrições de visualização

Depois de definir o PIN, você pode ativar as restrições de visualização para a sua conta.


As restrições de visualização permitem bloquear a reprodução de filmes e programas de TV com base na classificação de faixa etária da Amazon. Você pode escolher quais níveis de classificação você deseja restringir e em quais desses dispositivos registrados você deseja que as restrições sejam aplicadas.

Para configurar restrições de visualização no site do Prime Video:

1. Acesse [Conta e configurações](#).
2. Abra o **Controle dos pais** no menu superior.
3. Na seção **Restrições de visualização**, selecione as classificações as quais você deseja aplicar restrições.
4. Selecione os dispositivos aos quais você deseja aplicar essas restrições.

Para configurar as restrições de visualização no aplicativo Prime Video:

1. Abra **Configurações** no menu.
2. Selecione **Controle do país** e, em seguida, selecione **Restrições de visualização**.
3. Insira a senha da sua conta da Amazon, quando solicitado.
4. Use a barra deslizante para selecionar os níveis de classificações que você quer restringir.
5. Selecione os dispositivos aos quais você deseja aplicar essas restrições.

Ao definir restrições de visualização, você verá um símbolo de "cadeado"  para filmes e programas de TV nas faixas etárias restritas. Se você tentar assistir a um desses títulos, deverá digitar o PIN para conseguir iniciar a reprodução.

Sobre a classificação etária Amazon

Você pode usar o sistema de classificação da Amazon para ajudar a configurar as restrições de visualização para filmes e programas de TV, baseado nas recomendações de público:

- Crianças (de todas as idades)
- Crianças mais velhas (7 anos ou mais)
- Adolescentes (13 anos ou mais)
- Jovens adultos (16 anos ou mais)
- Adultos (18 anos ou mais)

Gerencie o uso de dados móveis

Saiba como gerenciar a quantidade de dados móveis que o aplicativo Prime Video utiliza para fazer streaming ou baixar títulos do Prime Video para seu dispositivo móvel.

Você pode assistir e baixar títulos do Prime Video utilizando a conexão Wi-Fi do seu dispositivo móvel.

Sempre que você usar dados móveis, as notificações são exibidas na tela por alguns segundos durante a reprodução do vídeo.

Dica: Ao acessar o Prime Video pela rede móvel, lembre-se de que a quantidade de dados utilizada pode afetar sua conta recebida da operadora de serviços móveis.

Você pode gerenciar o volume de dados que o Prime Video usa definindo uma qualidade de vídeo padrão ou ativando o modo "Apenas Wi-Fi" nas configurações.

Para gerenciar o uso de dados móveis no seu dispositivo:

1. Inicie o aplicativo Prime Video.
2. Abra **Configurações** no menu.
3. Selecione **Streaming e download**:
 - o Escolha a qualidade de vídeo preferida para streaming e download de vídeos. As descrições ao lado de cada opção indicam a quantidade de dados normalmente utilizada para uma hora de streaming ou a qualidade do download do vídeo.
 - o Selecione a opção **Somente Wi-Fi** para fazer o streaming de vídeo somente quando o dispositivo estiver conectado a uma rede Wi-Fi.
4. Escolha a qualidade de vídeo preferida para streaming e download de vídeos. As descrições ao lado de cada opção indicam a quantidade de dados normalmente utilizada para uma hora de streaming ou a qualidade do download do vídeo.
 - o **Dica:** Selecione a opção **Somente Wi-Fi** para fazer o streaming de vídeo somente quando o dispositivo estiver conectado a uma rede Wi-Fi.

Gerencie a reprodução automática

Saiba como gerenciar a reprodução automática, que reproduz automaticamente todos os episódios de uma série de TV.

A reprodução automática mostra a opção **A seguir** no final do episódio de uma série de TV durante a exibição dos créditos.

Com a reprodução automática **Ligada**, o próximo episódio da série será reproduzido automaticamente quando o episódio atual acabar. Os próximos seis episódios da série são reproduzidos um após o outro.

Dica: Você também pode selecionar a caixa "A seguir" para pular rapidamente para o próximo episódio.

Você pode gerenciar suas configurações de reprodução automática no site do Prime Video ou nos aplicativos Prime Video para Android e iOS.

Para gerenciar a reprodução automática no site Prime Video:

1. Acesse [Conta e configurações](#).
2. Abra a aba **Reprodução** no menu superior.
3. Em **Reprodução automática**, selecione **Ligada** ou **Desligada**.

Para gerenciar a reprodução automática no aplicativo Prime Video:

1. Abra **Configurações** no menu.
2. Procure a opção **Reprodução automática**.
3. Em **Reprodução automática**, selecione **Ligada** ou **Desligada**.

[Ative ou desative a Reprodução automática](#)

Com a Reprodução automática **Desligada**, o próximo vídeo ainda será exibido ao final do vídeo atualmente em reprodução, mas o próximo vídeo não começará automaticamente.

Você também pode fechar a caixa “A seguir” durante a reprodução de vídeos, selecionando a opção **Ocultar**.

Sobre as funcionalidades de acessibilidade do Prime Video

Saiba mais sobre as funcionalidades de acessibilidade disponíveis no Prime Video.

[Legendas](#)

Você pode ativar as legendas durante a reprodução de vídeo para exibir o áudio de filmes e programas de TV como texto na tela.

[Descrições de áudio](#)

Alguns filmes e programas de TV incluem faixas de áudio com descrições de áudio, narrações com informações sobre ações, personagens, mudanças de cena, texto na tela e outros conteúdos visuais. Essas faixas de áudio serão identificadas com [Descrição do áudio]. Para ver uma lista dos títulos compatíveis com as Descrições de áudio, acesse [Filmes e programas de TV com a Descrição de áudio](#).

Sobre a assinatura do Prime Video

Saiba mais sobre as opções de assinatura do Prime Video.

O Prime Video está disponível em mais de 200 países e territórios com a opção para planos de uma inscrição do Prime Video qualificada.

As ofertas de inscrição variam de acordo com o país e, como parte do processo de inscrição para o Prime Video, você pode ser solicitado a selecionar a sua localização para ajudar a determinar as opções de inscrição que estão disponíveis durante a inscrição.

Apresentamos uma visão geral das diferentes opções que você pode ver durante a inscrição, dependendo de sua região:

Assinatura do Prime Video

As assinaturas fornecem acesso total ao Prime Video por meio de um plano de pagamento mensal. Se você vive em um país que oferece inscrições do Prime Video, verá os detalhes dos preços para o plano mensal durante a inscrição.

Além disso, em muitos países e territórios, as assinaturas do Prime Video fornecem acesso ao Twitch Prime sem nenhum custo adicional. Para países e territórios que oferecem a assinatura do Prime, o Twitch Prime só está disponível como benefício de uma assinatura do Prime. Para saber mais, acesse <https://twitch.amazon.com/prime> e selecione o seu país de residência para ver as opções disponíveis para você.

Sobre o período de avaliação gratuita do Prime Video

O Prime Video também oferece um período de teste grátis (para os novos membros).

Após o período de avaliação gratuita, a taxa de assinatura será cobrada automaticamente através da sua forma de pagamento padrão ou de outra forma de pagamento arquivada. Sua assinatura continuará até ser cancelada. Você pode cancelar sua assinatura a qualquer momento acessando sua conta e ajustando suas configurações de assinatura.

Se você não deseja assinar automaticamente um plano mensal após a avaliação gratuita, é possível desativar a Renovação automática antes da data de término em [Conta e configurações](#) no site do Prime Video. Para saber mais, acesse [Encerrar sua inscrição do Prime Video](#).

Nota:

- No momento, a opção para fazer o download de títulos no Prime Video em dispositivos móveis para a reprodução offline está disponível apenas para clientes com uma inscrição paga do Prime Video.
- Se você assinou o Prime Video usando o iTunes, é necessário gerenciar sua assinatura no [site da Apple](#) ou entrando em contato com o serviço de atendimento ao cliente da Apple em <https://support.apple.com/contact>.

Benefício do Prime Video com o Amazon Prime

O acesso ao Prime Video está incluído na inscrição do Amazon Prime em países que não têm streaming de vídeo disponível a partir do site da Amazon.

Isso significa que, se você já tiver uma inscrição do Amazon Prime, o Prime Video está disponível para você sem qualquer custo adicional; basta você fazer login no site do Prime Video ou no aplicativo Prime Video usando a informação da conta da Amazon vinculada a sua inscrição do Prime.

Se você mora em um desses países, mas não tem uma assinatura do Amazon Prime, você verá as opções de obter o Prime no site local da Amazon durante a assinatura.

Sobre os benefícios do Twitch Prime

Saiba mais sobre os benefícios do Twitch Prime.

Benefícios do Twitch Prime

Se você reside em um dos países a seguir, é necessário assinar o Prime para obter os benefícios do Twitch Prime:

- Austrália
- Áustria
- Bélgica
- Canadá
- França
- Alemanha
- Itália
- Japão
- Luxemburgo
- México
- Holanda
- Singapura
- Espanha
- Reino Unido
- Estados Unidos

Se você não reside em um dos países listados acima, é necessário assinar o Prime Video para receber os benefícios do Twitch Prime: Para vincular suas contas e habilitar os benefícios do Twitch Prime:

1. Acesse <https://twitch.amazon.com/prime>.
2. Alterar o país de assinatura para **Outras partes do mundo** e selecione **Habilitar o Twitch Prime**.

Nota: Se você reside na Austrália, tem uma assinatura do Prime Video atualmente e não está conseguindo vincular suas contas, entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente para saber mais sobre o Twitch Prime.

Como iniciar uma inscrição ou um período de avaliação gratuita do Prime Video

Saiba como iniciar uma inscrição ou um período de avaliação gratuita do Prime Video.

Você pode iniciar uma inscrição do Prime Video no [site do Prime Video](#) ou em um dispositivo Android ou iOS compatível.

Você precisará concluir estas etapas:

1. Crie uma nova conta na Amazon ou faça login com uma conta existente

Você precisa ter uma conta da Amazon para acessar o Prime Video. Você será solicitado a **fazer login** na sua conta como uma primeira etapa.

Já possui uma conta da Amazon?

Se você já tiver uma conta da Amazon, você pode usar as informações dessa conta e selecionar Fazer login.

Precisa criar uma conta da Amazon?

Se você não tem uma conta, selecione a opção “Criar sua conta da Amazon”. Siga as instruções na tela para inserir o seu nome, o endereço de e-mail/telefone e uma nova senha.

Nota: Fazer a inscrição a partir de um dispositivo Android ou iOS permite a você pagar com o Google Wallet ou Apple Wallet.

2. Selecione a forma de pagamento

Selecione seu país de residência (se solicitado) e digite suas informações de cobrança.

Você pode selecionar uma forma de pagamento já salva em sua conta da Amazon ou adicionar uma nova forma de pagamento.

As formas de pagamento aceitas, incluem cartões internacionais de débito e crédito.

Se você mora no Brasil, você também pode pagar na moeda local e usar cartões nacionais. Para mais informações, acesse [Alterações às inscrições do Prime Video para o Brasil](#)

Nota: As informações de pagamento são obrigatórias para iniciar um período de avaliação gratuita. No final do período de avaliação gratuita, a inscrição será cobrada automaticamente de acordo com a forma de pagamento selecionada durante a inscrição. No entanto, se você não

quiser ser cobrado, poderá cancelar sua inscrição antes da data de término na página [Conta e configurações](#) (. Para saber mais, acesse [Encerre sua inscrição do Prime Video](#).

3. Confirme e conclua

Revise as informações de conta, da forma de pagamento e o plano selecionado na tela de confirmação.

Selecione **Confirmar** para concluir a adesão.

Após a inscrição, você pode começar a assistir a filmes e programas de TV a partir do [site do Prime Video](#) ou através do aplicativo do Prime Video no seu dispositivo compatível.

Para saber mais, acesse [Configure o Prime Video em seu dispositivo](#) e [Assista ao Prime Video](#).

Sobre preços promocionais do Prime Video

Saiba mais sobre preços promocionais para o Prime Video.

Como agradecimento aos primeiros clientes do Prime Video que fizeram a assinatura mensal antes de janeiro de 2018, continuamos a oferecer a tarifa promocional de \$2.99 USD / €2.99 EUR / R\$7,90 BRL ao mês até junho de 2018. A partir da primeira data de cobrança em julho de 2018, a assinatura do Prime Video é renovada automaticamente por \$5.99 USD / €5.99 EUR / R\$14,90 BRL ao mês.

Os clientes que fizerem uma assinatura mensal do Prime Video após 1º de janeiro de 2018 receberão um preço introdutório limitado de \$2.99 USD / €2.99 EUR / R\$7,90 BRL ao mês pelos primeiros seis meses. A assinatura do Prime Video é renovada automaticamente por \$5.99 USD / €5.99 EUR / R\$14,90 BRL ao mês a partir do sétimo mês da assinatura do Prime Video.

As assinaturas do Prime Video pagas por meio do iTunes ou o Google Play não são elegíveis para esse preço introdutório e são renovadas automaticamente para o preço fornecido a você no momento da inscrição.

Se você não deseja que a assinatura do Prime Video seja renovada automaticamente, é possível desativar essa configuração a qualquer momento em [Conta e configurações](#) no site do Prime Video. Para mais informações, acesse [Encerre sua assinatura do Prime Video](#).

Se você possui uma assinatura qualificada do Prime em determinados países, o acesso ao Prime Video está incluído sem custo adicional. Consulte [Sobre as assinaturas do Prime Video](#) para mais informações.

Encerre sua inscrição do Prime Video

Saiba como a sua encerrar sua inscrição do Prime Video ou desativar a Renovação automática para deixar de ser cobrado.

Sua inscrição do Prime Video é cobrada automaticamente na sua forma de pagamento na data de renovação.

Dica: Você pode visualizar a próxima cobrança agendada da sua assinatura em [Conta e configurações](#) no Prime Video.

Você pode desativar a Renovação automática a partir de Conta e configurações para cancelar a cobrança recorrente de seu plano e encerrar sua inscrição ou teste grátis.

Para desativar a renovação automática no site do Prime Video:

1. Acesse [Conta e configurações](#).
2. Procure a seção **Sua inscrição**.
3. Selecione "**Encerrar inscrição**" e confirme.

Quando você desativa a renovação automática, a data de renovação torna-se a data de encerramento da sua inscrição. Você poderá acessar o Prime Video até essa data.

Depois dessa data, você não terá mais acesso ao Prime Video em nenhum dos seus dispositivos conectados e precisará iniciar uma nova inscrição para acessar o serviço novamente. Para mais informações, acesse [Como iniciar uma inscrição ou um período de teste grátis do Prime Video](#).

Nota: Os clientes que residem em Singapura, Brasil, México ou Austrália podem usar os links a seguir para cancelar suas inscrições:

- Austrália: www.amazon.com.au/gp/prime
- México: <https://www.amazon.com.mx/gp/primecentral>
- Singapura: <https://www.amazon.com.sg/primenow>

Importante:

- Se você fez a sua inscrição do Prime Video usando o Apple Wallet, você deve gerenciar sua inscrição no [site da Apple](#) ou entrando em contato com o serviço de atendimento ao cliente da Apple <https://support.apple.com/pt-br>.

Alterações para as inscrições do Prime Video para o Brasil

Saiba mais sobre as alterações das opções de inscrição do Prime Video.

O que está mudando?

Se você vive no Brasil, você pode atualizar sua inscrição do Prime Video de dólares americanos para reais e pagar menos.

- Quando você mudar para reais, terá acesso ao mesmo conteúdo e poderá transmiti-lo nos mesmos dispositivos. Você também pode pagar em sua moeda local usando suas formas de pagamento preferidas.
- Não aceitamos American Express nem cartões de débito para pagamentos em reais. Se estiver usando um cartão American Express para pagar sua inscrição, você tem de atualizar sua forma de pagamento.

Como atualizar para uma inscrição em reais

Você pode atualizar a sua inscrição para reais em [Conta e configurações](#). Você deve fornecer seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) ao efetuar essa alteração.

Nota:

- Esta alteração só afeta clientes que vivem no Brasil e têm uma inscrição do Prime Video ativa. Os novos clientes do Prime Video terão automaticamente uma inscrição em reais.
- Ao atualizar a sua inscrição para reais, emitimos um reembolso proporcional com base nos dias restantes do seu último mês de serviço cobrado em dólares americanos.

ódigos de erro e problemas do Prime Video

Se você está tendo problemas para assistir ao Prime Video ou recebeu uma mensagem de erro na tela, confira a seguir algumas soluções que podem ajudar.

Erros de streaming e reprodução

Códigos de erro: 1007, 1022, 7003, 7005, 7031, 7202, 7203, 7204, 7202, 7206, 7207, 7230, 7235, 7250, 7251, 7301, 7303, 7305, 7306, 8020, 9003

Esses erros ocorrem quando há um problema de conexão com o serviço do Prime Video.

Siga estas dicas para resolver problemas comuns de conexão:

- **Reinicie seu dispositivo** - reiniciar seu dispositivo, modem e/ou roteador pode resolver a maioria dos problemas de conectividade intermitentes.
- **Interrompa temporariamente outras atividades na Internet** - há muitos outros dispositivos conectados à rede que você está usando? Ao compartilhar uma rede com outros dispositivos, a velocidade de conexão e a qualidade de streaming podem ser afetadas. Se possível, tente interromper temporariamente atividades como downloads de arquivos, jogos online e streaming de vídeos em outros dispositivos conectados à rede.

Erros de streaming e reprodução

- **Verifique a conexão com seu provedor de Internet (ISP)** - se a velocidade da conexão estiver muito mais lenta do que o normal (e se você já tentou reiniciar seu modem ou roteador), recomendamos que você entre em contato com o provedor de internet para obter assistência adicional.
- **Desabilite VPN, proxy ou serviço "desbloqueador"** - para obter mais informações, consulte [Uso de uma VPN ou um proxy para acessar o Prime Video](#).

Erros de PIN

Códigos de erro: 5014, 5016

Esses erros ocorrem quando há um problema com o seu PIN.

- **Tente novamente mais tarde** - os problemas de PIN geralmente são temporários. Aguarde por alguns minutos e digite seu PIN novamente.
- **Altere as configurações de PIN** - se o problema persistir, você pode redefinir o PIN ou desabilitar o Controle dos pais em [Conta e configurações](#).

Para obter mais informações, acesse [Gerencie o Controle dos pais no Prime Video](#).

Erros de login ou de encerramento de sessão

Códigos de erro: 5005

Esses erros ocorrem quando há um problema no processo de login ou encerramento da sessão.

- **Para problemas durante o login**

Verifique se você inseriu as informações da conta associada à inscrição do Prime Video ou Amazon Prime. Se ainda receber uma mensagem de erro, aguarde e tente novamente mais tarde. Geralmente, os erros de login são causados por problemas de conectividade temporários.

- **Para problemas durante o encerramento de sessão**

Se você recebe uma mensagem de erro no seu dispositivo, também é possível encerrar a sessão em [Conta e configurações](#) no site do Prime Video ou no menu **Configurações** do aplicativo Prime Video para Android e iOS. Encontre seu dispositivo em **Dispositivos registrados** e selecione a opção **Cancelar registro** ao lado.

Para obter mais informações, acesse [Gerencie seus dispositivos do Prime Video](#).

Erros de login ou de encerramento de sessão

Códigos de erro: 5005

Erros de login ou de encerramento de sessão

Esses erros ocorrem quando há um problema no processo de login ou encerramento da sessão.

- **Para problemas durante o login**

Verifique se você inseriu as informações da conta associada à inscrição do Prime Video ou Amazon Prime. Se ainda receber uma mensagem de erro, aguarde e tente novamente mais tarde. Geralmente, os erros de login são causados por problemas de conectividade temporários.

- **Para problemas durante o encerramento de sessão**

Se você recebe uma mensagem de erro no seu dispositivo, também é possível encerrar a sessão em [Conta e configurações](#) no site do Prime Video ou no menu **Configurações** do aplicativo Prime Video para Android e iOS. Encontre seu dispositivo em **Dispositivos registrados** e selecione a opção **Cancelar registro** ao lado.

Para obter mais informações, acesse [Gerencie seus dispositivos do Prime Video](#).

[Outros problemas do Prime Video](#)

Se essas dicas não resolverem o problema, consulte [Problemas do Prime Video](#) para obter assistência específica para o dispositivo.

Solucione problemas em dispositivos Fire TV, Smart TV ou dispositivo de streaming

Se você tiver problemas para assistir ao Prime Video em sua TV, veja algumas soluções comuns que podem ajudar.

Aqui estão algumas soluções:

[Reinicie o dispositivo](#)

Problemas com sua conexão à internet ou com pouca largura de banda pode causar problemas de streaming não relacionados ao serviço Prime Video.

Reiniciar o seu dispositivo, o modem e o roteador pode resolver muitos problemas intermitentes de conectividade.

[Pausar temporariamente outras atividades na internet](#)

Há muitos outros dispositivos conectados na mesma rede que você está usando?

Interrompa temporariamente atividades como download de arquivo, jogos online e streaming de vídeo em outros dispositivos conectados à rede. Essas atividades podem afetar a velocidade de sua conexão e a qualidade de streaming.

Atualize o firmware do dispositivo

Verifique se há atualizações de firmware disponíveis para o seu dispositivo.

Os fabricantes de dispositivos regularmente liberam atualizações do firmware que você pode baixar para o seu dispositivo por meio da internet .

A maioria dos dispositivos também apresenta etapas manuais para atualizações de firmware no menu "Configurações". O manual do usuário do seu dispositivo costuma trazer informações sobre como acessar e gerenciar as configurações de firmware.

Para obter mais informações para TVs e consoles de jogos, acesse [Sobre como atualizar o firmware do dispositivo](#).

Para obter mais informações sobre a Fire TV, acesse [Atualizações de software do dispositivo](#).

Verifique a conexão com o provedor de serviços da internet (ISP)

Se a velocidade da conexão está muito mais lenta que o normal, recomendamos entrar em contato com o seu provedor de internet para obter ajuda.

HDCP

O HDCP funciona especificamente para evitar acessos não autorizados a conteúdo de áudio e vídeo de alta definição (HD) e definição UHD. Players de mídia de streaming e dispositivos ou hardware conectados ao computador usam HDCP.

O Prime Video detecta automaticamente se os dispositivos conectados e suas configurações atendem a esses requisitos. Se não atenderem, geralmente é exibida uma notificação na tela com essa informação. O vídeo também muda para um formato que seu dispositivo pode suportar (por exemplo, HD em vez de em UHD ou SD em vez de HD).

Solucione problemas em seu Tablet Fire

Caso você tenha problemas ao assistir o Prime Video no seu Tablet Fire, as soluções a seguir podem ajudar.

Veja algumas sugestões:

Nota: O acesso ao Prime Video em Tablets Fire está disponível no momento somente para clientes com uma conta da Amazon em Amazon.ca, Amazon.fr, Amazon.it e Amazon.es. Para saber mais, acesse [Sobre as assinaturas do Prime Video](#).

Reinicie o seu dispositivo

Muitos problemas de streaming são causados por problemas com sua conexão com a internet ou com pouca largura de banda disponível e não estão relacionados ao serviço Prime Video.

A reinicialização do dispositivo, modem da internet e roteador podem solucionar a maioria dos problemas de conectividade intermitentes.

Verificar o software do dispositivo

Para verificar se o software do Tablet Fire está atualizado:

1. Deslize o dedo de cima para baixo na tela e toque em **Mais** ou **Configurações**.
2. Toque em **Opções do dispositivo** e em **Atualizações do sistema**.

Apague os dados do aplicativo

A limpeza dos dados do aplicativo de vídeo pode resolver problemas de reprodução intermitente no Tablet Fire.

Importante: A limpeza dos dados excluirá quaisquer títulos do Prime Video baixados no dispositivo.

Para apagar os dados do aplicativo:

Nos tablets **Kindle Fire HD** e **Kindle Fire HDX**

1. Deslize o dedo de cima para baixo na tela e toque em **Mais** ou **Configurações**.
2. Toque em **Aplicativos** e **Aplicativos instalados** ou **Gerencie todos os aplicativos**.
3. Selecione **Todos os aplicativos** no menu suspenso e, em seguida, abra **Vídeo**.
4. Toque em **Force stop** e, em seguida, toque em **Apagar dados**.
5. Reinicie o dispositivo e tente reproduzir o vídeo novamente.

Em dispositivos **Fire HD** e **Fire HDX**

1. Deslize de cima para baixo na tela e depois toque em **Configurações**.
2. Toque em **Aplicativos e jogos** e em **Gerencie todos os aplicativos**.
3. Deslize o dedo da esquerda para a direita para visualizar tudo e, em seguida, abra **Vídeo**.
4. Toque em **Forçar parada** e, em seguida, toque em **Apagar dados**.
5. Reinicie o dispositivo e tente reproduzir o vídeo novamente.

Dica: Tente esta etapa se for exibida uma mensagem de erro na tela, incluindo o "Erro 13".

Solucione problemas em seu dispositivo móvel

Em caso de problemas ao assistir os títulos do Prime Video no seu dispositivo móvel, veja algumas soluções que podem ajudar.

Reinicie o vídeo e o seu dispositivo

Tente sair da reprodução do vídeo que você está assistindo. Em seguida, toque em **Continuar** nos detalhes do vídeo para reiniciar o vídeo.

Se isso não funcionar, tente reiniciar o dispositivo.

Dica: Para a maioria dos dispositivos, você pode fazer isso ao manter o botão de ligar pressionado por alguns segundos. Em seguida, selecione a opção "Desativar" ou "Desligar" na tela. Depois que o dispositivo é desligado, mantenha o botão de ligar pressionado novamente para ligar.

Depois que o dispositivo é reiniciado, volte ao aplicativo Prime Video e tente assistir o vídeo novamente.

Verifique sua conexão com a internet

Muitos problemas de streaming são provocados pela conexão com a internet, incluindo pausas ou problemas de buffer, longos períodos de carregamento e qualidade de vídeo inadequada. Tente usar algumas destas dicas para solucionar problemas de conectividade comuns:

- **Pausar temporariamente outras atividades da internet** - Quando seu dispositivo compartilha uma conexão com a internet com outros computadores ou dispositivos, isso pode afetar a velocidade da conexão e a qualidade de vídeo. Em geral, isso ocorre quando outros dispositivos conectados à rede baixam arquivos, participam de jogos ou fazem streaming de vídeo. Se possível, tente pausar a atividade da internet nos outros dispositivos conectados para maximizar a largura de banda do streaming do Prime Video.
- **Verificar a conexão com o Provedor dos serviços de internet (ISP)** - Se a velocidade da conexão for mais lenta do que o normal, é recomendado entrar em contato com o ISP para obter mais ajuda.

Limpar dados do aplicativo (para dispositivos Android)

Se você estiver usando um dispositivo iOS, é possível ignorar essas etapas. Os dispositivos iOS não têm a opção "Limpar dados" para os aplicativos instalados.

Se você estiver utilizando um dispositivo Android, tente limpar os dados pelo aplicativo Prime Video:

Importante: A limpeza de dados do aplicativo removerá automaticamente todos os títulos baixados do Prime Video.

1. Abra o menu **Configurações** em seu dispositivo.
2. Toque em **Aplicativos** ou em **Gerenciador de aplicativos**.
3. Selecione o aplicativo **Prime Video** na lista.
4. Toque em **Limpar dados** e, em seguida, toque em **OK**.
5. Abra o Prime Video novamente e tente reproduzir o vídeo novamente.

Depois de limpar os dados do(s) aplicativo(s), você pode receber uma mensagem para fazer login novamente ao reabrir o Prime Video.

Reinstale o aplicativo

Se nenhuma dessas etapas solucionar o problema, tente reinstalar o aplicativo Prime Video.

Dispositivos Android

Para desinstalar o aplicativo Prime Video:

1. Abra o menu **Configurações** em seu dispositivo.
2. Toque em **Aplicativos** ou em **Gerenciador de aplicativos**.
3. Selecione o aplicativo **Prime Video** na lista.
4. Toque em **Desinstalar** e, em seguida, selecione **OK**.

Para reinstalar:

1. Abra a Amazon Appstore, o aplicativo Amazon Underground, a Samsung Galaxy Appstore ou a Google Play Store no dispositivo.
2. Procure por "Prime Video".
3. Abra a página de detalhes do aplicativo e selecione a opção "Baixar".
4. Faça login para reconectar sua conta ao aplicativo. Certifique-se de inserir as informações da conta associada à inscrição Prime Video ou Amazon Prime.

Dispositivos iOS

Para desinstalar o aplicativo Prime Video:

1. Mantenha pressionado o ícone do aplicativo "Prime Video" até todos os ícones da tela começarem a tremer.
2. Toque no pequeno "x" que aparece no canto superior esquerdo do ícone do aplicativo Prime Video.
3. Toque no botão **Remover**.

Para reinstalar:

1. Abra o aplicativo da App Store em seu dispositivo.
2. Procure por "Prime Video".
3. Abra a página de detalhes do aplicativo e selecione a opção "Baixar da nuvem" (ícone de "nuvem").
4. Faça login para reconectar sua conta ao aplicativo. Certifique-se de inserir as informações da conta associada à inscrição Prime Video ou Amazon Prime.

Solucionar problemas no computador

Se você tiver problemas para assistir ao Prime Video pelo navegador do seu computador, veja algumas soluções comuns que podem ajudar.

Verifique os requisitos mínimos do sistema

Para assistir ao Prime Video, seu computador, navegador da web e conexão à internet precisam cumprir os requisitos mínimos de sistema.

Para saber mais, acesse [Requisitos do sistema para computadores](#).

Tente um navegador diferente

Se você tiver outro navegador disponível em seu computador, tente usá-lo. Pode haver um problema temporário ou uma configuração incompatível com o navegador usado originalmente para a reprodução de vídeo.

Navegadores compatíveis:

- Chrome (versão 59 ou mais recente)
- Firefox (versão 53 ou mais recente)
- Internet Explorer (versão 11 ou mais recente)
- Microsoft Edge no Windows 10
- Safari (versão 10 ou mais recente no Mac OS 10.12.1 ou mais recente)
- Opera (versão 37 ou mais recente)

Dica: Para assistir ao Prime Video no seu computador, recomendamos o uso de um navegador que ofereça suporte ao nosso Web player HTML5.

O player HTML5 é otimizado para funcionar com nosso serviço e não usa plugins de navegador separados para reprodução de conteúdo de vídeo. Também suporta funcionalidades como reprodução automática e a reprodução em HD de 1080p.

Para obter ajuda com o player Silverlight no Safari e em versões anteriores do Internet Explorer, consulte a seção abaixo.

HDCP para o Prime Video em computadores

Você só pode transmitir conteúdo do Prime Video em alta definição através de um navegador web se seu computador e tela conectada cumprirem os requisitos de HDCP.

Se o seu computador ou tela conectados não cumprirem os requisitos de HDCP, o vídeo que você estiver assistindo será reproduzido em definição padrão e você verá uma mensagem de erro na janela do player.

Nota: Alguns monitores e conexões Video Graphics Array (VGA) e Digital Visual Interface (DVI) não suportam HDCP, o que pode impedir seu computador de cumprir os requisitos de HDCP.

Solucionar problemas do Silverlight

Microsoft Silverlight é um plugin de navegador utilizado para a reprodução de conteúdo de vídeo no Safari e em algumas versões anteriores do Internet Explorer.

Ativar e limpar o armazenamento do aplicativo Silverlight soluciona a maioria dos problemas intermitentes de reprodução do Prime Video nesses navegadores.

Para ativar o armazenamento do aplicativo:

1. Clique com o botão direito na janela do player e selecione **Silverlight**.
2. Abra a aba **Armazenamento do aplicativo** e marque a caixa ao lado de **Ativar armazenamento do aplicativo**.

Para limpar o armazenamento do aplicativo:

1. Clique com o botão direito na janela do player e selecione **Silverlight**.
2. Abra a aba **Armazenamento do aplicativo**. Na coluna "Website", selecione **http://g-ecx.images-amazon.com/**.
3. Clique em **Apagar** e em **OK**.
4. Feche e reabra o navegador e tente reproduzir o vídeo novamente.

Para obter mais informações sobre o armazenamento do aplicativo Silverlight, acesse .

Se você ainda tiver problemas de streaming, consulte o suporte da Microsoft para desinstalar e reinstalar o player do Silverlight:

- **Para PC:** acesse , clique no botão **Microsoft Fix It** e siga as instruções na tela.
- **Para Mac:** para desinstalar o Silverlight, acesse . Após desinstalar, acesse para reinstalar.

Nota: O Silverlight não é suportado em computadores Mac com processadores PowerPC nem em sistemas operacionais Linux/UNIX (inclusive o sistema operacional Chrome). Você pode usar o navegador Chrome para assistir ao Prime Video em sistemas Linux/UNIX.

Redefina licenças de DRM

A Gestão de direitos autorais (DRM) é a tecnologia de controle de acesso definida pelos proprietários de conteúdo para gerenciar o uso do conteúdo digital protegido. O monitor do seu computador deve atender aos requisitos de proteção de conteúdo. As alterações feitas no seu computador, no monitor ou na configuração do sistema podem causar problemas intermitentes com tecnologias DRM.

Redefinir as configurações de DRM pode resolver muitos problemas de reprodução de vídeo.

Para redefinir automaticamente as configurações de DRM em um PC com Windows:

1. Abra o da Microsoft.
2. Clique em **Salvar** para baixar **ResetDRM.exe** e ao final do download clique em **Abrir**.

Para redefinir as configurações de DRM em um PC ou Mac:

1. Localize o arquivo **mspr.hds** em seu computador.
 - o **Windows 7 e acima:** C:\ProgramData\Microsoft\PlayReady
 - o **Windows XP:** C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\Microsoft\PlayReady
 - o **Mac (no Finder):** Macintosh HD/Library/Application Support/Microsoft/PlayReady (**Observação:** talvez você precise selecionar primeiro **Go > Computer > Macintosh HD**)
2. Renomeie o arquivo **mspr.hds** da maneira que preferir (por exemplo: **old_mspr.hds**).

Importante: Remover o arquivo **mspr.hds** pode afetar os vídeos reproduzidos no computador usando outros aplicativos para reprodução de mídia.