

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **1. Descripción**

**Amazon Prime** es una membresía que incluye 4 aplicaciones: Amazon Compras, Prime Video, Amazon Music y Prime Gaming, el cliente podrá hacer uso de ellas en sus dispositivos móviles tales como: celulares, SmarTVs, tabletas o consolas de videojuegos y también en los convertidores digitales de Xview+ y Xview\* (para Xview sólo aplican los convertidores Linux Technicolor: B866V2, UCW4046, B826C-A12, DCI747MEG y MBOXH4) el cliente podrá hacer uso de las apps en 3 dispositivos simultáneamente.

La membresía ofrece el acceso a la gran mayoría del contenido de Prime Video en HD y descargas ilimitadas para ver el contenido de Prime Video sin conexión a internet. El contenido disponible dependerá directamente del programador y está sujeto a cambios. Prime Video ofrece contenido con costo adicional que no es facturado por Mega y se facturará directamente entre el cliente y Amazon Prime.

#### Compras dentro de las Apps:

El cliente que contrató Amazon Prime será el responsable del uso y las compras adicionales realizadas dentro de las aplicaciones de dicha membresía. Mega no tiene responsabilidad en las compras o suscripciones que el cliente final realice dentro de las aplicaciones de Amazon Prime Compras, Prime Video, Amazon Music o Prime Gaming, siendo el cliente en su totalidad quien deba cubrir los cargos que se realicen en dichas Apps.

El contenido de Prime Video puede contener anuncios a inicios del 2024, esto está sujeto y es responsabilidad directa de Amazon Prime.

### **2. Modalidades**

- **BUNDLE:** Bajo esta modalidad el cliente contrata o vincula su cuenta de AMAZON PRIME para que sea cobrado a través de Mega, seleccionando uno de los paquetes predefinidos con el servicio y disponibles en la sucursal. En esta modalidad el cliente pagará el servicio en un esquema de post pago y los periodos de facturación se asocian a las FLP de Mega.
- **STAND ALONE (o ADD ON):** En esta modalidad el cliente puede contratar una nueva cuenta o vincular su cuenta actual de AMAZON PRIME, a cualquier combinación de paquete con Internet que tenga, para que sea cobrado a través de Mega. En esta modalidad el cliente pagará la tarifa de lista en un esquema de Prepago y sus periodos de facturación serán de 30 días calendario. NO se asocian a las FLP de Mega, por lo que debe sumarse su mensualidad a nuestro cobro a tarifa llena.

### 3. Planes mensuales disponibles

El servicio de Amazon Prime se divide en 2 planes:

TIPO	PLAN	DISPOSITIVOS SIMULTÁNEOS	TARIFA DE LISTA	TARIFA CON MEGA
<b>BUNDLE</b>	Amazon Prime	3 Dispositivos	\$99	\$90
TIPO	PLAN	DISPOSITIVOS SIMULTÁNEOS	TARIFA DE LISTA	TARIFA CON MEGA
<b>STAND ALONE</b>	Amazon Prime	3 Dispositivos	\$99	\$99

Si el cliente se encuentra en un periodo promocional, a partir de la conclusión de ese periodo, el servicio tendrá un costo del precio de lista vigente expresada en la tabla anterior y serán adicionales a su mensualidad. Si el cliente no desea continuar con el servicio, podrá cancelarlo en su CIS más cercano o vía Call Center al 33 9690 0000.

La velocidad promocional de los 10 Mb adicionales, aplica durante toda la permanencia con el servicio activo, pero no aplica si el cliente ya recibió los 10 Mb por contratar alguna otra aplicación de streaming o servicio premier, es decir, no son acumulables con velocidades adicionales que otorguen otras promociones. Clientes arriba de 200 Mb no recibirán megas adicionales.

Las contrataciones realizadas a través del STB de Xview+ no otorgan tarifa preferencial ni megas adicionales y entran a tarifa de lista.

### 4. Políticas de contratación

#### Cliente Nuevo

- Un cliente nuevo deberá seleccionar una oferta comercial que incluya AMAZON PRIME en el paquete.
- Deberá de estar en zona de cobertura de Mega
- El cliente debe de tener el servicio de Internet contratado con Mega y tener como mínimo una velocidad de 30 Mb para garantizar la calidad
- Aplica tanto para clientes de residencial como empresarial
- No aplicará para clientes de hospitalidad
- No aplica para clientes con servicio de "Internet 30 Mb" o "Internet 30 LE"

- No aplica para clientes de Prepago o MiniTV
- No se permite más de una suscripción por contrato
- Contratación sujeta a disponibilidad en la plaza

#### Ciente Actual

- Un cliente actual deberá migrarse a un paquete en Bundle que incluya AMAZON PRIME.
- El cliente debe estar al corriente de sus pagos, es decir, como máximo tener por pagar el mes en curso.
- El cliente puede ascender o descender su paquete actual a una oferta comercial que incluya AMAZON PRIME.
- En las sucursales con Xview/Xview+ el cliente debe tener contratados los equipos que soporten los esquemas comerciales de Bundle para AMAZON PRIME (para velocidades y servicios)
- El cliente debe de tener el servicio de Internet contratado con Mega y tener como mínimo una velocidad de 30 Mb para garantizar la calidad
- No aplica para clientes con servicio de "Internet 30 Mb" o "Internet 30 LE"
- Aplica tanto para clientes de residencial como empresarial
- No aplicará para clientes de hospitalidad
- No aplica para clientes de Prepago o MiniTV
- No se permite más de una suscripción por contrato
- Contratación sujeta a disponibilidad en la plaza

#### **5. Proceso de activación o creación de cuenta**

Para poder disfrutar de AMAZON PRIME por Mega, es necesario realizar el proceso de activación de su cuenta en cualquiera de las siguientes opciones:

- a) A través del mensaje de texto o mail de Activación.** Una vez que el servicio de AMAZON PRIME esté activo en el contrato del cliente, recibirá un SMS y/o Email con una liga para activar su cuenta de AMAZON PRIME a través de una página web. Se le informará a través del canal en turno de contratación que requiere ingresar a la página de activación de Mega + AMAZON PRIME, donde deberá ingresar su cuenta (usuario y contraseña) de Servicios en Línea de Mega (previamente creada en: mega.mx/micuenta) y posteriormente, seleccionar el botón de "Activar", que lo llevará al sitio de AMAZON PRIME donde deberá crear una cuenta o vincular su cuenta actual de Amazon Prime. Habiéndose cerciorado previamente que la cuenta actual de Amazon Prime no tuviera ningún método de pago activo o estuviera disfrutando de un periodo del servicio de Amazon Prime activo.

- b) Banner de Activación en Servicios en Línea de Mega.** Cuando el servicio de AMAZON PRIME esté activo en el sistema de Mega, el cliente también podrá ingresar a Servicios en línea de Mega (mega.mx/micuenta), deberá de logearse y activar su membresía mediante el banner de Activación que se encuentra en la sección de "Mis Servicios". El cual lo redirigirá a la página de AMAZON PRIME en donde podrá crear una nueva cuenta o vincular su cuenta actual con Mega.
- c) Directamente en la página de activación (es necesario conocer la cuenta de Mega para este proceso).** Una vez que el servicio de AMAZON PRIME esté activo en el contrato del cliente, el cliente podrá visitar la página web: [Mega.com.mx/activa-amazon](https://mega.com.mx/activa-amazon) para activar su cuenta de AMAZON PRIME. El cliente deberá colocar su cuenta de Mega y seleccionar el botón de "Activar", que lo llevará al sitio de AMAZON PRIME donde deberá crear una cuenta o vincular su cuenta actual con Mega.

Es obligatorio para la contratación de un paquete con AMAZON PRIME, que el cliente proporcione o actualice su correo electrónico y/o un número de celular vigente para el proceso de activación de cuenta, ya que son los medios mediante los cuales el cliente recibirá la información correspondiente para la activación de su cuenta. Es responsabilidad del cliente activar su cuenta de AMAZON PRIME en el link que será enviado por Mega.

La cuenta que recibe el cliente por mensaje o mail es la cuenta de Servicios de Mega no de AMAZON PRIME, el cliente podrá vincular cualquier correo electrónico que el desee para crear su cuenta de AMAZON PRIME.

**Si el cliente ya tiene una cuenta vigente de Amazon Prime, deberá eliminar su método de pago actual y una vez que concluya el periodo cubierto de su membresía actual con Amazon Prime contratado directamente, podrá realizar la vinculación de su cuenta de Amazon Prime con Mega. O puede crear una cuenta nueva en cualquier momento, pero deberá de considerar que estará pagando dos membresías diferentes.**

Al eliminar el método de pago, las compras e información dentro de las apps no se verán afectados.

Si el cliente crea su cuenta de Amazon con una cuenta errónea, deberá contactar directamente a Amazon a través de [amazon.com.mx/ayuda](https://amazon.com.mx/ayuda) para que le brinden soporte para recuperar su cuenta.

## **6. Reconexión**

Cuando un cliente con Amazon Prime salga a corte de sus servicios y se reconecte con Amazon Prime, NO perderá la asociación de la cuenta con Mega, sólo deberá iniciar sesión con la misma cuenta que haya creado.

El cliente que salió a corte y requiera reconectarse, en cualquier condición y sin excepciones, deberá cubrir el adeudo de AMAZON PRIME, invariablemente de la promoción o modalidad con que se reconecte.

## **7. Suspensión / Cancelación**

Si el cliente en Bundle desea cancelar/suspender únicamente el servicio de AMAZON PRIME necesita realizar un cambio de paquete a una oferta comercial que incluya el servicio y pagar los días proporcionales hasta el fin de su ciclo. Si el cliente asocia una cuenta existente de AMAZON PRIME al paquete de Mega, la conclusión del paquete con Mega no cancelará la suscripción de AMAZON PRIME y, una vez que el cliente cancele Mega, AMAZON PRIME cobrará de forma automática la cuota correspondiente mediante el segundo método de pago que tenga asociado la cuenta. Si desea revisar los detalles de la cuenta de AMAZON PRIME, puede visitar el apartado "Mi Cuenta" en la página web de AMAZON PRIME. En caso de no tener un segundo método de pago deberá agregar un nuevo método de pago para realizar el pago correspondiente para que pueda seguir disfrutando de AMAZON PRIME.

Si el cliente que contrató bajo modalidad Stand Alone requiera dar de baja su servicio y desee cancelar el servicio, se procesará la cancelación, pero la baja aplicará al terminar su ciclo actual.

Si el cliente cancela AMAZON PRIME con Mega pero desea continuar con su membresía de AMAZON PRIME directamente con el proveedor, el cobro de la mensualidad se cargará al segundo método de pago registrado en su perfil.

## **8. Cambios de la membresía**

Un cliente en modalidad bundle podrá hacer upgrade o downgrade de paquete siempre y cuando sea dentro de la oferta comercial de paquetes con AMAZON PRIME disponibles en su plaza. Esta modificación podrá realizarla directamente con Mega.

## **9. Facturación**

Mega podrá facturar el importe cobrado por el servicio de Amazon Prime; si el cliente requiere facturar este servicio deberá solicitarlo a Mega.

## **10. Atención a clientes**

Si llegase a suscitarse un evento de falla o mal funcionamiento de las Apps que comprenden la membresía, el cliente deberá contactar directamente a Amazon Prime a través de [amazon.com.mx/ayuda](http://amazon.com.mx/ayuda). Mega no provee el servicio, es un distribuidor.

Si el cliente tiene algún inconveniente con respecto a su contrato o pagos, podrá contactar a Mega a través del Call Center 339690 0000 o visitando el CIS más cercano.

Todas las ofertas están sujetas a disponibilidad en cada plaza.

Mega en ningún momento proveerá el servicio de AMAZON PRIME, siendo solamente un facilitador de contratación y recolección del pago de la membresía a través del estado de cuenta de Mega. Siendo AMAZON PRIME responsable de la prestación del servicio.

### **Reglas de aplicación Estrategia Amazon 60 días + 1 tarjeta de regalo 04 julio - 18 de septiembre 23**

#### **1. Servicio a cortesía**

El paquete incluye 60 días a cuenta de Mega de Amazon Prime (incluye Amazon Video, Amazon Music, Amazon Gaming con Twitch, suscripción para envíos gratis en [www.amazon.com.mx](http://www.amazon.com.mx)) y una tarjeta de regalo con un valor de \$100 MXN a cuenta de Amazon, que el cliente podrá hacer uso en Amazon Compras. El cliente que conserve el servicio de Amazon recibirá 10 Mbps de regalo en su Internet Fijo. El acceso a Amazon Prime Video se encuentra integrado en la plataforma de XVIEW+. Para activar la membresía de Amazon es necesario activar su cuenta en [Mega.com.mx/activa-amazon](http://Mega.com.mx/activa-amazon). Este beneficio será exclusivo para clientes que no tengan cuenta de Amazon Prime directamente contratada con el proveedor.

Aplica una tarjeta de regalo por contrato Mega y su cuenta única creada en Amazon.

#### **2. Distribución de Tarjeta de regalo**

El cliente recibirá vía correo electrónico a la cuenta con la que activó previamente su cuenta de Amazon, una URL que lo llevará directamente al sitio de Amazon en donde podrá canjear su Tarjeta de regalo. La tarjeta de regalo se otorgará vía correo electrónico a los 15 días después del disfrute de los 60 días de promoción.

Si el cliente tiene registrada su cuenta con un número celular, deberá descargar la app de Amazon, donde recibirá una notificación automática que le entregará su tarjeta de regalo electrónica. Si no tiene la aplicación móvil de Amazon, el cliente puede usar su navegador web para iniciar sesión en su cuenta de Amazon. Desde ahí accede a sus mensajes en la sección de *Comunicaciones y Contenidos de su cuenta*, siguiendo los siguientes pasos:

Ir a la cuenta de Amazon utilizando el siguiente link: [www.amazon.com.mx/youraccount](http://www.amazon.com.mx/youraccount)

En la sección de Comunicaciones y contenido, selecciona Mensajes enviados por Amazon y terceros, Allí encontrará el mensaje con la información para redimir la TARJETA DE REGALO.

### **3. Uso de la Tarjeta de regalo.**

La tarjeta de regalo podrá usarse para realizar compras únicamente desde la tienda de Amazon: [www.amazon.com.mx](http://www.amazon.com.mx), por un monto igual, menor o mayor del que fue otorgado.

3.1. En caso de que la compra sea por un saldo menor, el cliente conservará la diferencia a favor dentro de su cuenta y podrá realizar compras futuras con el saldo restante.

3.2. En caso de que la compra sea por un saldo mayor, el cliente podrá usar el saldo de su tarjeta de regalo y completar la diferencia con un método de pago diferente.

### **4. Vigencia de tarjeta de regalo.**

Las tarjetas de regalo, incluyendo cualquier saldo sin utilizar, vencen en un plazo de 5 años, a partir de la fecha de su expedición.

### **5. Pasos para redimir la tarjeta de regalo:**

- a. Registrar la cuenta en Amazon
- b. Para reclamar el saldo deberá dar clic en la liga incluida en el email o mensaje de texto, acorde al correo o celular con el cual registró su cuenta de Amazon
- c. Seleccionar aplicar saldo a mi cuenta

### **6. Inconvenientes al hacer válida la tarjeta de regalo.**

En caso de presentar problemas al momento de hacer uso de la tarjeta, el cliente deberá comunicarse directamente con el centro de soporte de Amazon [amazon.com.mx/ayuda](http://amazon.com.mx/ayuda).

- Primero dirigirse a la sección de 'Servicio de atención al cliente' desde menú.
- Ahí podrá encontrar diferentes opciones de las inquietudes más frecuentes.
- Dar clic en la solución que más se adecúe a tus necesidades.
- Si la solución de su problema no está dentro de las opciones rápidas, revise otras soluciones en la sección 'Explorar todos los temas de ayuda'.

- Si después de esto, no ha podido solucionar su duda o problema, regresa al menú anterior y dar clic en 'Contáctanos' y seleccionar la forma en la que prefiere que se comuniquen con usted. Podrá decidir enviar un mail o hablar por teléfono con un agente de Servicio de Amazon

7. Mega y Prime Video no se hacen responsables por uso inadecuado, conducta ilícita o fraude que se derive de las tarjetas otorgadas dentro de esta dinámica.

8. Mega y Prime Video no se hacen responsable por Tarjeta de regalos extraviadas, robadas, destruidas o que sean utilizadas sin permiso del titular de la cuenta.