

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Descripción DISNEY+

El servicio DISNEY+ es un servicio de *streaming* que ofrece contenido de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN* y Star que se puede disfrutar en dos o cuatro pantallas en simultáneo, dependiendo del plan contratado, además de permitir descargas hasta en 10 dispositivos.

El servicio de DISNEY+ cuenta con 2 tipos de planes a selección:

DISNEY+ Estándar

- Integra el contenido de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN* (canales ESPN y ESPN 3) y Star.
- Video alta definición (1080p)
- Audio Stereo 5.1
- 2 reproducciones simultáneas
- Descarga de contenido

DISNEY+ Premium

- Integra todo el contenido de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN* (todos los canales de ESPN, torneos y eventos deportivos exclusivos) y Star
- Video UHD/HDR
- Audio Atmos
- 4 reproducciones simultáneas
- Descarga de contenido

*Los eventos en directo y deportivos incluyen anuncios comerciales como parte de cada transmisión, independientemente de tu plan.

2. Modalidades:

- **BUNDLE:** Bajo esta modalidad el cliente contrata o vincula su cuenta de DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium 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 de DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium, 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:

Tipo	Plan	Dispositivos Simultáneos	Tarifa de lista
Stand Alone	DISNEY+ Estándar	2 reproducciones simultáneas	\$219
	DISNEY+ Premium	4 reproducciones simultáneas	\$299
Bundle	DISNEY+ Estándar	2 reproducciones simultáneas	\$219
	DISNEY+ Premium	4 reproducciones simultáneas	\$299

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

DISNEY+ es compatible con navegadores web, dispositivos móviles, tabletas, streaming sticks, consolas de videojuegos, Smart TV y decodificadores. Para acceder a una lista completa de dispositivos compatibles, visite www.help.disneyplus.com

El cliente podrá ascender y descender entre los planes de DISNEY+ (Estándar y Premium), según corresponda, pagando los días proporcionarles disfrutados de cada plan según la tarifa vigente.

4. Políticas de contratación

Cliente Nuevo

- Un cliente nuevo deberá seleccionar una oferta comercial que incluya DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium en el paquete.
- Deberá estar en zona con cobertura de Mega.
- El cliente debe tener el servicio de Internet contratado con Mega y tener como mínimo una velocidad de 30 Mbps para garantizar la calidad.
- 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 sucursal.

Cliente Actual

- Un cliente actual deberá migrarse a un paquete en Bundle que incluya DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium, bajo la modalidad Standalone con Disney+ Estándar o Disney+ Premium.
- 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 DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium, según corresponda.
- En las sucursales con Xview/Xview+ el cliente debe tener contratados los equipos que soporten los esquemas comerciales de Bundle para DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium (para velocidades y servicios).
- El cliente debe de tener el servicio de Internet contratado con Mega y tener como mínimo una velocidad de 30 Mbps para garantizar la calidad.
- 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 sucursal.

5. Proceso de activación o creación de cuenta

Para poder disfrutar de DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium 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 DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium esté activo en el contrato del cliente, recibirá un SMS y/o Email con una liga para activar su cuenta de DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium 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 DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium y seleccionar el botón de “Activar”, que lo llevará al sitio de DISNEY+ donde deberá crear una cuenta o vincular su cuenta actual con Mega.
- b) Banner de Activación en Servicios en Línea de Mega. Cuando el servicio de DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium esté activo en el sistema de Mega, el cliente también podrá ingresar a **Mi Cuenta** de Mega en mega.mx, 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 DISNEY+ 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 DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium esté activo en el contrato del cliente, el cliente podrá visitar la página web: DISNEY+ megacable.com.mx/activa/disneyplus. El cliente deberá colocar su cuenta de Mega y

seleccionar el botón de “Activar”, que lo llevará al sitio de DISNEY+ donde deberá crear una cuenta o vincular su cuenta actual con Mega.

Es obligatorio para la contratación de un paquete con DISNEY+ 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 DISNEY+ 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 DISNEY+. El cliente podrá vincular cualquier correo electrónico que el desee para crear su cuenta de DISNEY+. Si el cliente ya tiene una cuenta de DISNEY+ puede asociarla con su servicio de Mega o crear una cuenta totalmente nueva. Para vincular su cuenta actual, deberá colocar el mismo usuario y contraseña que utiliza actualmente para ingresar a la plataforma y así evitar cargos dobles. DISNEY+ continuará cobrando de forma separada la cuota de suscripción hasta el momento en que asocie la cuenta existente de DISNEY+ a su paquete/oferta Mega.

Si el cliente de DISNEY+ tiene contratado el servicio con algún otro operador de cable, deberá de cancelar su servicio con el tercero y posteriormente contratar con Mega.

Al cambiar su cuenta actual a Mega, si el cliente tuviera un saldo a favor directamente con el programador, éste se congelará y estará vigente durante 24 meses. Mismo saldo que podrá usar directamente con el programador en un lapso de tiempo no mayor a estos 24 meses. Este saldo no podrá ser tomado a favor para el pago de la suscripción con Mega.

Cuando un cliente contrata por segunda ocasión el servicio de DISNEY+, deberá utilizar la cuenta de DISNEY+ que creó la primera vez, si desea cambiar de cuenta debe contactar directamente a DISNEY+ para hacer esta solicitud en <https://help.disneyplus.com/>.

6. Reconexión

Cuando un cliente salga a corte y se reconecte posterior al 6to día, perderá la asociación de su cuenta con Mega, el cliente no perderá su cuenta, solo requiere activarla nuevamente, utilizando el mismo usuario y contraseña registrado al inicio. En este escenario el cliente recibirá un SMS y/o Correo electrónico con el link de activación y la invitación a que reactive su cuenta, para ello, el cliente deberá usar la misma cuenta de DISNEY+ que vinculó la primera vez, si desea cambiar su correo, puede hacerlo posterior a su reactivación, desde la aplicación de DISNEY+, en el apartado de configuración de cuenta. El cliente que salió a corte y requiera reconectarse, en cualquier condición y sin excepciones, deberá cubrir el adeudo de DISNEY+, invariablemente de la promoción o modalidad con que se reconecte.

7. Suspensión / Cancelación

Si el cliente en Bundle desea cancelar/suspender el servicio de DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium 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 DISNEY+ al paquete de Mega, la conclusión del paquete con Mega no cancelará la suscripción de DISNEY+ y, una vez que el cliente cancele Mega, DISNEY+ cobrará de forma automática la cuota

correspondiente mediante el segundo método de pago que tenga asociado la cuenta. 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 DISNEY+ Estándar o DISNEY+ Premium.

Si desea revisar los detalles de la cuenta de DISNEY+, puede visitar el apartado “Mi Cuenta” en la página web de DISNEY+.

8. Cambios de la membresía

El cliente en modalidad Stand Alone, podrá cambiar de tipo de plan, cubriendo los días proporcionales de cada paquete al momento del pago. Estos cambios deberán realizarse directamente con Mega. Un cliente en modalidad bundle podrá hacer upgrade o downgrade siempre y cuando sea dentro de la oferta comercial de paquetes DISNEY+ disponibles en su sucursal. Esta modificación podrá realizarla directamente con Mega.

9. Facturación

Mega podrá facturar el importe cobrado por el servicio de DISNEY+. Si el cliente requiere facturar este servicio deberá solicitarlo a Mega.

10. Atención a clientes

Si llegase a suscitarse un evento de falla de la App de DISNEY+, el cliente deberá contactar directamente a DISNEY+ a través de help.disneyplus.com. Mega no provee el servicio de soporte técnico de DISNEY+. 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 sucursal. Mega en ningún momento proveerá el servicio de DISNEY+ siendo solamente un facilitador de contratación y recolección del pago de la membresía a través del estado de cuenta de Mega. Siendo DISNEY+ responsable de la prestación del servicio de streaming.