

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Descripción

Disney+ es una aplicación de streaming que ofrece contenido de entretenimiento con un gran catálogo de series, películas y más, el cliente podrá verlo en sus dispositivos tales como: celulares, SmarTVs, tabletas o consolas de videojuegos compatibles con el servicio, el número de dispositivos en los que podrá hacer uso de las apps es en 4 dispositivos simultáneamente.

Star+ es una aplicación de streaming que ofrece contenido de entretenimiento con un gran catálogo de contenido deportivo, series, películas y más, el cliente podrá verlo en sus dispositivos tales como: celulares, SmarTVs, tabletas o consolas de videojuegos compatibles con el servicio, el número de dispositivos en los que podrá hacer uso de las apps es en 4 dispositivos simultáneamente.

Combo+ es un paquete que incluye las dos aplicaciones de Disney: Disney+ y Star+, donde podrá ver contenido de entretenimiento con un gran catálogo de contenido deportivo, series, películas y más, el cliente podrá verlo en sus dispositivos tales como: celulares, SmarTVs, tabletas o consolas de videojuegos compatibles con el servicio, el número de dispositivos en los que podrá hacer uso de las apps es en 8 dispositivos simultáneamente, limitado a 4 de Disney+ y 4 de Star+.

Todos los planes ofrecen acceso a todo el contenido en HD y descargas ilimitadas para ver el contenido sin conexión a internet.

2. Modalidades

- **BUNDLE:** Bajo esta modalidad el cliente contrata o vincula su cuenta de DISNEY+, STAR+ O COMBO+ 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 DISNEY+, STAR+ O COMBO+, 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	TARIFA CON MEGA
STAND ALONE	Disney+	4 Dispositivos UHD	\$179	\$179
	Star+	4 Dispositivos UHD	\$219	\$219
	Combo+	8 Dispositivos UHD (4 de Disney+/4 de Star+)	\$269	\$269
TIPO	PLAN	DISPOSITIVOS SIMULTÁNEOS	TARIFA DE LISTA	TARIFA CON MEGA
BUNDLE	Disney+	4 Dispositivos UHD	\$179	\$179
	Star+	4 Dispositivos UHD	\$219	\$219
	Combo+	8 Dispositivos UHD (4 de Disney+/4 de Star+)	\$269	\$269

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 DISNEY+, STAR+ O COMBO+ 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 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 de migrarse a un paquete en Bundle que incluya DISNEY+, STAR+ O COMBO+.
- 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+, STAR+ O COMBO+.
- En las sucursales con Xview/Xview+ el cliente debe tener contratados los equipos que soporten los esquemas comerciales de Bundle para DISNEY+, STAR+ O COMBO+ (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
- 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

Si el cliente actualmente tiene Disney+ en Mega y desea agregar Star+ o viceversa, se realizará un cambio de paquete a Combo+ para que reciba todos los beneficios. El suscriptor solo podrá gozar de los beneficios de una suscripción ya sea: Disney+, Star+ o Combo+. Un cliente no podría obtener 2 beneficios (servicios) simultáneos.

5. Proceso de activación o creación de cuenta

Para poder disfrutar de DISNEY+, STAR+ O COMBO+ 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 DISNEY+, STAR+ O COMBO+ esté activo en el contrato del cliente, recibirá un SMS y/o Email con una liga para activar su cuenta de DISNEY+, STAR+ O COMBO+ 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+, STAR+ O COMBO+, 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 DISNEY+, STAR+ O COMBO+ 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+, STAR+ O COMBO+ 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 DISNEY+, STAR+ O COMBO+ 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+, STAR+ O COMBO+ esté activo en el contrato del cliente, el cliente podrá visitar la página web: DISNEY+ megacable.com.mx/activa/disneyplus, STAR+ megacable.com.mx/activa/starplus O COMBO+ megacable.com.mx/activa/combo para activar su cuenta de DISNEY+, STAR+ O COMBO+. El cliente deberá colocar su cuenta de Mega y seleccionar el botón de "Activar", que lo llevará al sitio de DISNEY+, STAR+ O COMBO+ donde deberá crear una cuenta o vincular su cuenta actual con Mega.

Para la membresía de Combo+ el cliente sólo debe de activar una aplicación, ya sea Disney+ o Star+ y esa cuenta creada le dará acceso a las dos aplicaciones.

Es obligatorio para la contratación de un paquete con DISNEY+, STAR+ O COMBO+, que el cliente proporcione o actualice su correo electrónico y/o un numero 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+, STAR+ O COMBO+ 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+, STAR+ O COMBO+, el cliente podrá vincular cualquier correo electrónico que el desee para crear su cuenta de DISNEY+, STAR+ O COMBO+.

Si el cliente ya tiene una cuenta de DISNEY+, STAR+ O COMBO+, 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+, STAR+ O COMBO+ continuará cobrando de forma

separada la cuota de suscripción hasta el momento en que asocie la cuenta existente de DISNEY+, STAR+ O COMBO+ a tu 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 algún 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+, STAR+ O COMBO+ que vinculó la primera vez, si desea cambiar su correo, puede hacerlo posterior a su reactivación, desde la aplicación de DISNEY+, STAR+ O COMBO+ 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+, STAR+ O COMBO+, 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 DISNEY+, STAR+ O COMBO+ 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+, STAR+ O COMBO+ al paquete de Mega, la conclusión del paquete con Mega no cancelará la suscripción de DISNEY+, STAR+ O COMBO+ y, una vez que el cliente cancele Mega, DISNEY+, STAR+ O COMBO+ 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 DISNEY+, STAR+ O COMBO+, puede visitar el apartado "Mi Cuenta" en la página web de DISNEY+, STAR+ O COMBO+.

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 DISNEY+, STAR+ O COMBO+ con Mega pero desea continuar con su membresía de DISNEY+, STAR+ O COMBO+ directamente con el proveedor, el cobro de la mensualidad se cargará al segundo método de pago registrado en su perfil.

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+, STAR+ O COMBO+.

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 con DISNEY+, STAR+ O COMBO+ disponibles en su plaza. Esta modificación podrá realizarla directamente con Mega.

9. Facturación

Mega podrá facturar el importe cobrado por el servicio de Disney+, Star+ o Combo; 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 Disney+ a través de help.disneyplus.com/ y recibirá apoyo de cualquiera de las 3 aplicaciones. 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 DISNEY+, STAR+ O COMBO+, siendo solamente un facilitador de contratación y recolección del pago de la membresía a través del estado de cuenta de Mega. Siendo DISNEY+, STAR+ O COMBO+ responsable de la prestación del servicio.