

## **FAQ CUENTAS NETFLIX A TRAVÉS DE SOY PREMIUM**

**1. ¿Por qué comprar en soy Premium?**

Es un servicio de intermediación para el pago de membresías de streaming sin tarjeta de crédito.

**2. ¿Qué beneficio tengo a través de la Araucana?**

10% de descuento permanente en la compra de cuentas nuevas o renovaciones Netflix a través de la plataforma soy Premium.

**3. ¿Cómo contrato el beneficio?**

Ingresa a [www.laaraucana.cl](http://www.laaraucana.cl) / sección convenios/ recreación, escoger el cupón del beneficio Soy Premium, Descargar cupón de descuento, ingresar a la web soy Premium, seleccionar el tipo de cuenta a contratar, Completar información solicitada y agregar código de descuento, Escoger forma de pago (Débito, Crédito, Transferencia o Caja vecina), Recibirás en tu correo tu cuenta nueva o confirmación de renovación.

**4. Una vez recibido el correo con usuario y clave de la cuenta nueva o notificación de confirmación para la renovación ¿cómo accedo al beneficio?**

Para acceder debes ingresar a [www.netflix.com](http://www.netflix.com), una vez dentro de la página de inicio de Netflix, dirígete a la esquina superior derecha y haz clic en el botón de color rojo que dice «Iniciar sesión» ingresa tu correo electrónico y la clave enviada para cuenta nueva. ( Renovaciones utilizan la misma clave anterior)

**5. ¿Quién puede acceder al beneficio?.**

El beneficio es para afiliados trabajadores y pensionados.

**6. ¿Cuántas veces puedo usar el descuento?**

Puedes descargar 1 código anual y este lo puedes utilizar al activar una cuenta nueva y cada vez que requieras renovar tu cuenta.

**7. ¿Frente a algún inconveniente con mi cuenta donde puedo contactarme?**

Horario de atención Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 Hrs. (No incluye días festivos)

- a. **Correos:** [contacto@soypremium.cl](mailto:contacto@soypremium.cl) o [ventas@soypremium.cl](mailto:ventas@soypremium.cl)
- b. **Facebook:** <https://www.facebook.com/soypremium.cl/> (CHAT INBOX)
- c. **Instagram:** [@soypremium.cl](https://www.instagram.com/soypremium.cl/) (MENSAJE DIRECTO)
- d. **Whatsapp:** +56984249971 (Solo responderemos vía chat. Disponible solo en horario de atención)

**8. ¿Cuánto demora mi compra?**

Si has adquirido una cuenta nueva mediante el sistema de pago WEBPAY (tarjetas de débito o crédito) o mediante SERVIPAG (tarjetas de casas comerciales) la entrega del producto es inmediata, siempre y cuando el tipo de servicio que hayas adquirido sea del tipo "CUENTA NUEVA".

Por el contrario, si el sistema de pago elegido ha sido transferencia bancaria o depósito directo en caja vecina el pedido se acepta una vez recibido el comprobante de esta transacción según las instrucciones entregadas por correo que te llegan al momento de comprar.

Para el caso de las "RENOVACIONES" estas tienen un tiempo de activación mínima de 2 horas, esto debido a que tienen un proceso manual de activación.

**9. ¿Qué me recomiendan comprar cuenta nueva o renovación?**

Si nunca has tenido una cuenta anteriormente, debes comprar una cuenta nueva.

En cambio si quieres mantener tus datos de acceso, tus playlist, tus gustos y series favoritas debes comprar una renovación de compra. Nuestra página al momento de comprar te solicitará los datos de acceso (usuario/correo y contraseña) de tu cuenta Netflix o Spotify para que podamos acceder y realizar la activación. Estos datos de acceso no los compartimos con nadie más, por lo que tu cuenta estará a salvo con nosotros y puedes cambiarle la contraseña si así lo deseas una vez que te hayamos avisado que está lista para ser usada.

**10. ¿Puedo pagar directamente por mi suscripción sin hacer un pedido en la página web?**

No, todos los pedidos deben ser ingresados a través del carrito de compra de nuestro sitio web.

Nuestra web te entregará un Número de Pedido único al momento de comprar con el que podremos identificar tu pago y entregar un servicio post venta más rápido y eficaz en caso de que sea necesario.

**11. Que es el número de pedido**

Es un número identificador de pedido generado cada vez que realizas una nueva compra el cual está compuesto por 4 números (Ejemplo #XXXX) y una vez que confirmas la compra es enviado a tu mail. Este número de PEDIDO te lo solicitaremos cada vez que realices una consulta en relación con algún pedido que hayas creado en nuestro sistema a través de nuestro sitio web.

**12. Si pagué con transferencia o depósito bancario donde aviso**

Desde tu correo, debes enviar un pantallazo o foto del comprobante de pago o voucher entregado por el banco o caja vecina al correo de ventas@soypremium.cl, y en el asunto del correo debes indicar el **Número de Pedido (#XXXX)**.

**13. ¿Por qué no ha llegado mi cuenta o no tengo activo mi servicio si ya pagué?**

**Puede ser por las siguientes probables razones:**

- Pedido realizado en horario fuera de atención: **Para más detalles consultar en la pregunta "¿Cuáles son los horarios de atención que tienen?"**.

- Aun no has sido notificado tu pago: **Has seleccionado como forma de pago transferencia bancaria/depósito bancario y aún no has notificado tu pago según las instrucciones entregadas en el correo que recibes al momento de confirmar tu compra.**

- Tu pedido está en proceso de activación: **Si has comprado una renovación, es posible que se encuentre en proceso de renovación. En cuanto hayamos activado tu cuenta, te avisaremos por correo para que ya puedas empezar a usar el servicio.**

-No podemos acceder a la cuenta a renovar: **Si has comprado una renovación y has ingresado incorrectamente los datos de acceso de la cuenta Netflix al momento de comprar, te avisaremos por correo para que nos envíes los datos correctos y así podamos acceder a la cuenta que deseas que renovemos.**

- Nuestros correos llegan a tu bandeja de correo no deseado: **Debes revisar tu bandeja de correo no deseado o SPAM, puede que allí estén los correos con los que te avisamos que ya puedes utilizar el servicio.**

**14. Estaba utilizando mi cuenta Netflix y me aparece un mensaje "reiniciar membresía" o "Debes actualizar forma de pago" ¿Qué debo hacer?**

Sólo debes dar aviso de esto tan pronto como te sea posible a nuestros canales de contacto; tales como Facebook, whatsapp y al mail: contacto@soypremium.cl, para que podamos reactivar tu cuenta de manera efectiva usando la garantía de funcionamiento de nuestro servicio.

**15. ¿Si tengo una cuenta con Netflix puedo renovar con Soy Premium?**

Si puedes renovar con soy Premium, en el caso de la Renovación, si tu cuenta tiene una suscripción vigente, lo que hace SoyPremium es cancelar tu membresía para que no aplique el siguiente cargo automático al medio de pago que tengas vigente en ese momento y renovará tu suscripción en esa fecha, esto puede generar un corte en el servicio de un par de horas. Pero si tu cuenta ya está desuscrita, se renueva en solo unos minutos luego de haber contratado el plan.