

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?

Descuento especial en la compra de perfiles UHD 30 días Netflix a través de la plataforma soy Premium.

3. ¿Qué es un perfil UHD?

Las cuentas de netflix a través de soy premium tienen 4 perfiles. Este beneficio te permite comprar 1 o 2 perfiles de los 4 disponibles. **No podrás modificar ningún dato de acceso (Correo electrónico, contraseña, PIN).** Si bien podrás ver el nombre de los 4 usuarios de cada perfil, al tener un pin de ingreso no podrán utilizar terceros tu perfil.

4. ¿Cómo contrato el beneficio?

Ingresa a 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.

5. 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 ingresara 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 no están disponibles de momento para Perfil UHD próximamente se habilitarán.

6. ¿Quién puede acceder al beneficio?.

El beneficio es para afiliados trabajadores y pensionados.

7. ¿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 una vez este activado el servicio de renovación del perfil UHD.

8. ¿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 o 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)

9. ¿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.

Las renovaciones aún no están disponibles en los perfiles UHD.

10. ¿Qué me recomiendan comprar cuenta nueva o renovación?

Solo están disponibles los perfiles nuevos 30 días UHD.

11. ¿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.

12. 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.

13. 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)**.

14. ¿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.**

- 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.**

15. 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.

16. ¿Si tengo una cuenta con Netflix puedo renovar con Soy Premium Perfil UHD?

No de momento no está disponible la renovación para perfiles UHD.