

## Preguntas Frecuentes Membresías Spotify Premium y XBOX Game pass Ultimate

### 1. ¿Como se puede acceder al beneficio?

El cliente podrá ser el beneficiario de una (1) de las cinco mil (5000) membresías de Spotify Premium + XBOX Game pass Ultimate mes por la compra de las siguientes referencias, durante el periodo del 13 de enero al 28 de febrero de 2025 por cualquiera de nuestros canales de venta (Centros de experiencia, agentes, centros comerciales, call center \*654 y página Web). Una vez redimidas las membresías disponibles se finalizará la promoción.

- Xiaomi: Note 13 Pro 5G, Xiaomi 14T Pro.
- Honor: Magic 6 Lite, Magic 7 Lite.
- Vivo: V40SE, VIVO Y38.
- Oppo: OPPO A60, RENO 12 Y/RENO 12F
- Samsung: A35
- Motorola: MOTO EDGE 50 FUSION 256 GB

### 2. ¿En qué canales aplica esta oferta?

Aplica para todos los canales de compra Aplica para compras en Centros de Experiencia, Agentes, Centros Comerciales, Call center y Página Web.

### 3. ¿Como saben los clientes que fueron ganadores de las membresías?

Desde BI se genera una base diaria con los ganadores que se comparte con Terra y ella les envía un correo, incluyendo las dos URL de redención.

### 4. ¿Que pasa si al cliente ganador se le olvida el PIN que canjeo para redimir en Spotify Premium o XBOX Game pass Ultimate?

Este código es un documento al portador por lo tanto en caso de pérdida no podrá ser reemplazado.

### 5. Qué pasa si el cliente ya tiene una suscripción recurrente de Spotify Premium o XBOX Game pass Ultimate?

Se puede usar, cambiando la configuración del método de pago, en el mes que se vaya a usar el bono, y finalizado el mes del beneficio, volver a configurar nuevamente el método de pago habitual.

### 6. Cuantos días tienen el cliente para ingresar a las URL recibidas en el SMS:

15 DIAS

**7. Que vigencia tienen los pines para cargarlos en las plataformas de Spotify Premium o XBOX Game pass Ultimate?**

3 meses

**8. Si el cliente tiene algún inconveniente con los PIN al cargarlo en las plataformas de Spotify Premium o XBOX Game pass Ultimate, donde puede escalar la falla?**

Puede comunicarse a la línea de atención especial de Terra **018000186342** Horario de 8am-6pm de lunes a viernes.