

## **FAQ Campaña El Mundo Premium - VERSE**

- 1. He descargado la aplicación desde la App Store/Play Store en mi dispositivo móvil (smartphone o tablet), y no a través del enlace que me habéis enviado por email. ¿Cómo procedo?**

No pasa nada, aún puedes recibir tu reembolso siguiendo estos sencillos pasos:

- Habrás recibido un email de El Mundo en la cuenta de correo electrónico con la que te hayas dado de alta al contratar tu suscripción Premium.
- Abre este email desde el dispositivo donde hayas descargado la app de Verse (smartphone o tablet)
- Haz clic en el enlace incluido en esta comunicación. La app de Verse se abrirá automáticamente y recibirás en ella el reembolso correspondiente de forma inmediata.

- 2. He accedido al enlace que me habéis enviado por email para obtener mi reembolso en Verse pero no he recibido el reembolso.**

Actualmente Verse solo está disponible en dispositivos móviles, no funciona a través del ordenador. Para disfrutar de la promoción y recibir el reembolso, abre el enlace desde cualquier smartphone o tablet.

- Si ya tienes la app instalada, ésta se abrirá automáticamente y recibirás en ella el reembolso correspondiente de forma inmediata.
- Si todavía no has descargado la app de Verse, el enlace te llevará al App Store (en dispositivos iOS), Play Store (en dispositivos Android) o App Gallery (en dispositivos Huawei) para proceder a su instalación. Una vez descargada, deberás registrarte en Verse y recibirás en ella el reembolso correspondiente de forma inmediata.

- 3. No puedo seguir adelante con la creación de mi cuenta en Verse después de introducir mi número de teléfono. ¿Qué hago?**

Para poder usar la aplicación de Verse y recibir en ella el reembolso correspondiente debes aceptar los términos y condiciones, así como la política de privacidad de Verse.

- 4. La aplicación de Verse no aparece en la tienda de aplicaciones de mi dispositivo móvil (smartphone o tablet).**

Verse está solo disponible para teléfonos Apple, Android con Google Play Store y Huawei App Gallery. Esta campaña solo es válida para usuarios con este tipo de dispositivos.

- 5. ¿El enlace que me habéis enviado por email para obtener el reembolso en Verse tiene caducidad?**

Sí, una vez finalizada la campaña en función de la tipología de cliente, la validez del enlace expirará automáticamente y ya no podrás obtener tu reembolso:

- Si eres suscriptor mensual y has contratado tu suscripción Premium a través de esta campaña de captación, podrás utilizar tu enlace de reembolso hasta el 15 de abril de 2021.
- Si eres suscriptor anual y has contratado tu suscripción Premium a través de esta campaña de captación, podrás utilizar tu enlace de reembolso hasta el 15 de febrero de 2021.
- Si eres suscriptor anual o mensual con anterioridad a la fecha de lanzamiento de la campaña y has recibido este reembolso como premio a tu fidelidad, podrás utilizar tu enlace de reembolso en Verse hasta el 31 de enero de 2021.

**6. ¿Puedo utilizar los enlaces de reembolso en diferentes dispositivos, varias veces?**

No, los enlaces son personales e intransferibles y de un único uso. Tras su primer uso en smartphone o tablet quedarán bloqueados.

**7. Mi dispositivo móvil (smartphone o tablet) me indica que no tengo espacio y, por tanto, no puedo instalar la app de Verse.**

Es necesario que tu dispositivo tenga memoria suficiente para instalar Verse. Prueba a borrar videos y fotos, o aplicaciones que ya no utilices, para liberar espacio en tu dispositivo y poder descargarte la app y recibir tu reembolso en ella.

**8. La aplicación Verse me indica que el enlace de reembolso ya ha sido utilizado o que no es válido.**

Puedes ponerte en contacto con Atención al Cliente de El Mundo en el teléfono 912867223, realizaremos las comprobaciones oportunas y escalaremos tu incidencia a Verse. En 72 horas, Verse dará respuesta a tu incidencia.

**9. En la app de Verse solo me aparece 1 céntimo de bienvenida pero no ocurre nada más.**

- Realizando un gesto tirando hacia la parte inferior de la pantalla, actualizas la aplicación, si nada ha sucedido, haz un cambio entre aplicaciones sin cerrar completamente Verse.
- Cuando vuelvas a la app de Verse, si tras 5 segundos no ha aparecido la pantalla de confirmación del reembolso, vuelve a presionar en el enlace proporcionado desde tu terminal móvil.

**10. El importe reembolsado en Verse no corresponde con mi mensualidad o tipología de suscriptor de El Mundo Premium.**

Puedes ponerte en contacto con Atención al Cliente de El Mundo en el teléfono 912867223, realizaremos las comprobaciones oportunas y escalaremos tu incidencia a Verse. En 72 horas, Verse dará respuesta a tu incidencia.

**11. ¿Tiene la app de Verse algún coste asociado o puedo utilizarla de manera gratuita?**

Verse es una app completamente gratuita que permite realizar pagos entre amigos y familiares, además de otras funcionalidades como crear grupos para dividir gastos, eventos o transferencias inmediatas gratuitas en toda Europa.

**12. He contratado una suscripción mensual o anual Premium de El Mundo y no he recibido el enlace para recibir el reembolso a través de Verse.**

Puedes ponerte en contacto con Atención al Cliente de El Mundo en el teléfono 912867223, realizaremos las comprobaciones oportunas y escalaremos tu incidencia a Verse. En 72 horas, Verse dará respuesta a tu incidencia.

**13. ¿Puedo registrarme en Verse con una cuenta diferente a la que he utilizado para contratar mi suscripción Premium en El Mundo?**

Sí, puedes utilizar cuentas de email diferentes en El Mundo y en Verse. Para recibir el reembolso es suficiente con que tengas una cuenta en Verse o crees una nueva, tengas contratada una suscripción Premium y hagas clic en el enlace que te hemos enviado por email.

**14. Ya tengo descargada la app de Verse y dispongo de cuenta, ¿tengo que abrir una nueva?**

¡No importa! Si ya tienes cuenta en Verse, podrás obtener tu reembolso haciendo clic en el enlace que te enviaremos por email a la cuenta de correo electrónico con la que has contratado tu suscripción Premium. La app Verse se abrirá automáticamente y recibirás tu reembolso de forma inmediata.

**15. Ya he contratado mi suscripción Premium de El Mundo, ¿cuándo recibo el reembolso en la app Verse?**

Al contratar tu suscripción Premium, te enviaremos un email con un enlace personalizado para acceder o descargarte la app de Verse, donde recibirás el reembolso correspondiente de forma inmediata tras hacer clic en este enlace recibido por email. Este enlace deberá abrirse a través de un dispositivo móvil (Smartphone o Tablet).

**16. He contratado una suscripción mensual pero he pagado el primer mes a 1€ y no he recibido el reembolso.**

Para disfrutar de la promoción y recibir el reembolso equivalente a dos mensualidades, deberás haber superado el mes de trial a 1€. Una vez hayas pagado tu primera mensualidad a 7,99€, recibirás un enlace por email para obtener el reembolso de dicha cantidad en la app Verse. Al pagar tu segunda mensualidad a 7,99€ recibirás otro email con un nuevo enlace para obtener este segundo reembolso.

## **CONDICIONES GENERALES**

<https://support.verse.me/hc/es/categories/115000277674-Todo-lo-que-te-puede-interesar-y-lo-que-deber%C3%ADas-saber->