

**Qualità dello streaming in diretta di Prime Video per gli eventi di interesse sociale resi disponibili da Prime Video:
Modulo per la richiesta di rimborso**

Avvisi importanti

- Questo modulo di rimborso è applicabile solo ai clienti italiani quando si verificano problemi di qualità durante lo streaming in diretta di eventi di interesse sociale resi disponibili da Prime Video.
- Le richieste di rimborso non saranno accettate se le metriche di qualità hanno avuto esito positivo o se il modulo di rimborso non è allegato o è incompleto (ad esempio, se mancano gli screenshot o i documenti richiesti).
- Le richieste di rimborso verranno esaminate solo quando inviate dall'indirizzo e-mail associato al tuo account Amazon.
- L'indirizzo e-mail primevideo-richiestarimborso@amazon.it gestisce solo le richieste di rimborso relative alla qualità dello streaming in diretta.
- Per qualsiasi altra domanda, visita primevideo.com/help o utilizza l'opzione Contattaci.

Nota: Utilizza strumenti digitali come la funzione "Compila e firma" di Adobe Acrobat per completare questo modulo. I moduli scritti a mano non sono consigliati.

Sezione 1: Dati di identificazione del cliente

1.1 Nome completo: _____

1.2 Indirizzo e-mail associato al tuo account Amazon: _____

1.3 Quale abbonamento attivo hai con Amazon? (Indica "Sì" su una sola delle seguenti opzioni)

Tipo di abbonamento	Indica "Sì" su una sola opzione
Abbonamento annuale ad Amazon Prime	
Abbonamento mensile ad Amazon Prime	
Abbonamento annuale a Prime Studenti	
Abbonamento mensile a Prime Studenti	
Abbonamento solo a Prime Video: Abbonamento mensile pagato tramite Amazon	
Abbonamento solo a Prime Video: Abbonamento mensile pagato tramite Apple	
Abbonamento solo a Prime Video: Abbonamento mensile pagato tramite Google	

Sezione 2: Motivo della richiesta di rimborso

2.1 Indica il tipo di problema relativo alla qualità dello streaming che hai riscontrato durante lo streaming in diretta di eventi di interesse sociale resi disponibili da Prime Video:

- MAE: Malfunzionamento nell'accesso all'evento (Sì o No): _____
- RRIC: Rapporto di rebuffering indotto dalla connessione (Sì o No): _____
- Rmin: Risoluzione minima (Sì o No): _____

2.2 Fornisci una descrizione dettagliata del problema relativo alla qualità dello streaming che hai riscontrato:

2.3 Data in cui si è verificato il problema di qualità dello streaming: _____

2.4 Nome del dispositivo registrato su Prime Video (per verificare, vai su PrimeVideo.com> Account e impostazioni> Dispositivi): _____

2.5 Indicazione di qualsiasi altra richiesta di rimborso inoltrata durante questo mese e l'esito della/e stessa/e:

Sezione 3: Dettagli sulla tua connessione Internet

- 3.1 Nome del provider di servizi: _____
- 3.2 Tipo di rete (fissa o mobile): _____
- Rete fissa (banda massima garantita): _____
 - Tipo di rete mobile (2G / 3G / 4G / 5G): _____
- 3.3 Velocità di connessione Internet durante l'evento: _____

Sezione 4: Allegati richiesti

Ti preghiamo di inviare questo modulo compilandone tutti i campi e allegando ad esso tutti i documenti elencati di seguito all'indirizzo e-mail: primevideo_richiestarimborso@amazon.it dal tuo indirizzo e-mail con cui hai un account Amazon.

- Screenshot delle metriche QoE dalla tua pagina Cronologia di visualizzazione (PrimeVideo.com> Account e impostazioni > Cronologia di visione > Eventi di interesse sociale > Metriche di qualità)
- Screenshot della velocità di connessione Internet registrata tramite Misurainternet durante l'evento di interesse sociale o entro un'ora dalla fine dell'evento di interesse sociale reso disponibile da Prime Video
- Copia delle tue condizioni contrattuali per la connettività, inclusa, ove disponibile, la banda minima garantita

Nota: Invia screenshot solo in formato PNG o JPG. Questo modulo di rimborso deve essere inviato come file PDF. Gli altri formati di file non saranno accettati.

Sezione 5: Autodichiarazione

Metrica QoE	Soglia delle metriche di qualità
MAE (Malfunzionamento durante l'accesso all'evento)	Il MAE non deve superare 5 tentativi consecutivi non riusciti
RRIC (Rapporto di rebuffering indotto dalla connessione)	Non deve superare il 5% della durata totale dell'evento
Standard di risoluzione (La connessione non deve essere inferiore ai seguenti standard per oltre il 10% dell'evento)	
Per velocità superiori a 3 Mbps	La risoluzione minima deve essere 540p o superiore
Per velocità superiori a 6 Mbps	La risoluzione minima deve essere 720p o superiore

Riconosco e garantisco che tutte le informazioni fornite in questo modulo sono veritiere e complete. Sono a conoscenza del fatto che questa richiesta di rimborso è soggetta a revisione e verifica in base alle metriche di qualità sopra indicate. Riconosco e accetto che la richiesta di rimborso verrà rifiutata se alcune informazioni risultano mancanti o incomplete.

Luogo: _____ Nome completo o firma: _____

Data: _____