

## **Glosario**

- **VOD:** Video On Demand (Video a demanda o solicitud)
- **SVOD:** Suscriptional Video On Demand. (Video a demanda por suscripción).
- **TVOD:** Transaccional Video On Demand (Video a demanda por transacción / alquiler).
- **STB:** Set Top Box (Caja de cable).
- **On demand:** A demanda o solicitud.
- **Streaming:** Transmisión.
- **Gateway:** Modo en el que se configura la MiniBox de Altice cuando esta se conecta a un Cable Modem (Gateway) que permita acceso al Internet. Se requiere conecta via Ethernet o MoCA la MiniBox al modem que provee Internet.
- **Multiroom DVR:** Modo en el que se configura la MiniBox de Altice cuando esta se conecta a una caja SmartBox. Tiene funcionalidades adicionales al modo Gateway (ver cuadro en sección Log in y configuraciones)
- **MoCA Filter**"Multimedia over Coax Alliance" (MoCA) define las especificaciones que permiten la distribución de multimedia y datos sobre infraestructuras existentes de cable coaxial. Es un método usado para conectar la MiniBox con el modem de acceso a Internet.
- **Ethernet:** Es una configuración donde a través de un cable de conexión de red se puede conectar la Minibox con un modem para habilitar los servicios interactivos.

## **Introducción al Servicio**

1. **¿Qué es Altice Play?** Altice Play es la plataforma que permite ver contenido on-demand (series, películas, etc.) a través de diferentes medios electrónicos, tales como: tablets, celulares, laptops, desktops y televisores. También puede acceder a programas de TV en streaming, además de una selección variada de canales en vivo. Con amplia variedad de géneros y para diferentes edades.

También está disponible en su caja de cable **exclusivamente modelo Minibox** con conexión a internet.

2. **¿Cómo descargo la aplicación móvil Altice Play?** Puede acceder a Google Play (clientes Android) o al App Store (clientes iOS) y proceder con la descarga sin ningún costo adicional.
3. **¿Qué tipo de contenido puedo encontrar en Altice Play?** Series, películas, programas infantiles, documentales, deportes y los últimos estrenos del momento, para ser rentados por un monto adicional, que te da la oportunidad de disfrutarlo durante un espacio de 48 horas.
4. **¿Debo de suscribirme a Altice para ver el contenido de Altice Play?** Si, el servicio de Altice Play es exclusivo para clientes Altice.

5. **¿Altice Play tiene algún costo adicional a mi plan actual?** El servicio de Altice Play puede ser disfrutado de diferentes maneras:
- **Clientes hogar:** Altice Play incluido en su plan de televisión 3P Max. Para el resto de los planes el servicio tiene un costo de \$190.00 mensuales + impuestos\*
  - **Clientes Postpago:** Altice Play disponible por un precio mensual de \$190.00 + impuestos.
  - **Clientes Prepago:** Disponible bajo modalidad de 1, 3 y 5 días

<b>Paquetes Prepago</b>		
	Paquete suscripción	Paquete Suscripción + Data exclusiva
<b>1 día</b>	\$39	\$69 (5GB)
<b>3 días</b>	\$59	\$109 (15GB)
<b>5 días</b>	\$99	\$179 (25GB)

*\*Para rentar o suscribirte a contenido específico aplican cargos adicionales.*

6. **¿Necesito una suscripción a Altice para ver programas de televisión desde la aplicación móvil Altice Play?** Sí, es obligatorio ser cliente de Altice para disfrutar de este servicio.
7. **¿Cómo puedo adquirir el servicio?** Puede solicitar Altice Play vía telefónica 809 859 6000 o dirigiéndose a cualquiera de nuestras oficinas comerciales.
8. **¿Qué pasa si ya había contratado el servicio Altice Play en mi cuenta de servicios móviles pero también deseo visualizarlo en mi caja de televisión?** Si ya usted se encuentra suscrito al servicio y desea visualizarlo a través de su caja de cable, debe de proceder a contactar a Servicio al Cliente (809 859 6555) para que procedan con el traspaso del servicio a su cuenta de hogar.  
Una vez realizado el traspaso, para poder acceder al servicio por sus dispositivos móviles, debe de ingresar con su número de servicio y contraseña de Hogar.

### **Log In y configuración**

9. **Actualmente estoy suscrito a Altice ¿tengo acceso a Altice Play en la computadora y otros dispositivos?** Si, solo debe de suscribirse al servicio para poder disfrutar del contenido.
10. **¿Qué hago si olvidé mi contraseña y/o mi nombre de usuario?** Los credenciales de acceso de Altice Play son su número de contrato o telefónico y su clave de servicio al cliente (6 dígitos si es cliente Hogar y 4 dígitos si es cliente móvil).

Si olvidó su contraseña, puede recuperar la misma en la opción "recuperar contraseña" siguiendo los pasos que se le indiquen. También puede cambiar la misma vía telefónica al 809 859 6555

11. **¿Cuántos dispositivos puedo agregar en mi cuenta de Altice Play?** Tienes la posibilidad de enlazar hasta 4 dispositivos (Ej. tablets, desktops, móviles o TV) bajo la misma cuenta y hasta 2 reproducciones simultáneas. Tomar en cuenta que si es la misma serie o película solo un dispositivo puede reproducir este contenido.

12. **¿Cómo puedo eliminar dispositivos de mi cuenta?** Para proceder a eliminar dispositivos de mi cuenta, debo de acceder a través de la página web [www.play.altice.com.do](http://www.play.altice.com.do) y seleccionar en el menú lateral la opción de soporte. Esta opción abrirá una nueva pestaña en la cual deberá iniciar sección nuevamente para poder administrar los mismos. Luego selecciona la opción dispositivos y procede a eliminar el dispositivo que desea.

Para regresar a la página principal, solo debe de regresar a la pestaña anterior. Importante, aunque cierre la sesión donde administró los dispositivos, su sesión principal sigue iniciada.

13. **Si ya estoy suscrito al servicio, ¿cómo puedo acceder a través de mi caja de cable?** Para poder disfrutar del servicio a través de su caja Minibox, la misma necesita tener conexión a internet siendo posible a través del uso de un cable Ethernet conectado desde la STB al modem o un MoCA filter. No es necesario ingresar usuario ni contraseña, cuando accede desde su hogar.

Adicional a esto, su STB debe de estar configurada en modo Gateway o Multiroom. Para verificar y/o cambiar la misma puede seguir los siguientes pasos:

<p><b>Gateway</b></p>	<p>STBs del cliente tiene conexion internet pero solo puede realizar ciertas funcionalidades, siendo una de estas VOD.</p>	<p>PIP Media Center ( Vía USB- Wifi) Grabación (1 canal) Wi-Fi Repeater Recordatorios Youtube (actual) VOD Pausa en vivo (Memoria SD)</p>	<p><b>Nuevo cliente:</b> Técnico debe al momento de instalar la STB colocar la misma en esta configuración para que el cliente pueda obtener las funcionalidades anteriormente listadas.</p> <p><b>Cliente actual:</b> Orientar al cliente para que pueda cambiar el modo de su caja de Standalone a Gateway si solo si posee conexión a internet a través de Moca Adapter o cable Ethernet.</p>	<p><b>Técnico:</b> Seleccionar en 1era pantalla al momento de instalación.</p> <p>Cliente, si la caja esta en Standalone:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presionar Menú en el control</li> <li>2. Seleccionar Configuración/Configuración/Instalación</li> <li>3. Digitar la clave (1234)</li> <li>4. Seleccionar Dispositivo Principal: Gateway</li> <li>5. Presionar OK y luego ESC, la caja se reiniciara.</li> <li>6. Opcional: Si se quiere cambiar el método de conexión: MoCA o Ethernet seleccionar en la pantalla de instalación (método anterior) en Tipo de conexión el método requerido.</li> <li>7. Seleccionar Ok. Un mensaje indicara si la opción fue grabada.</li> </ol>
<p><b>Multiroom</b></p>	<p>STBs con conexión internet a través de una SmartBox con la capacidad de realizar todas las funcionalidades que se incluyan en el nuevo look and feel.</p>	<p>VOD (futuro) Youtube Catch up TV Multi - Grabación (2 canales) Recordatorios PIP Busqueda vía teclado Búsqueda avanzada Follow me Rss Feed Logo y Posters en canales Media Center (vía USB o Wi-Fi) Wi-Fi Repeater</p>	<p><b>Nuevo cliente:</b> Técnico debe de al momento de instalar la STB colocar la misma en esta configuración para que el cliente pueda obtener las funcionalidades anteriormente listadas.</p> <p><b>Cliente actual:</b> Orientar al cliente para que pueda cambiar el modo de su caja de Standalone a Multiroom si posee conexión a internet a través de una SmartBox (Moca Adapter o cable Ethernet). Recordar que una STB adicional tenga conexión a internet, la caja SmartBox debe de tener conectado un adaptador MoCA (adaptador Coaxial IP) que permita a las demás cajas tener conexión o conectada vía Ethernet al router de la SmartBox.</p>	<p><b>Técnico:</b> Seleccionar en 1era pantalla al momento de instalación.</p> <p>Cliente, si la caja esta en Standalone:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presionar Menú en el control</li> <li>2. Seleccionar Configuración/Configuración/Instalación</li> <li>3. Digitar la clave (1234)</li> <li>4. Seleccionar Dispositivo Principal Multi-room</li> <li>5. Presionar OK y luego ESC, la caja se reiniciara.</li> <li>6. Opcional: Si se requiere cambiar el metodo de conexión: MoCA o Ethernet, seleccionar en la pantalla de instalación (metodo anterior) en tipo de conexion el metodo requerido.</li> <li>7. Seleccionar Ok. Un mensaje indicara si la opcion fue grabada.</li> </ol>

14. **¿Cómo puedo actualizar la visual de mi caja de cable para poder visualizar el servicio de Altice Play?** Puede realizar el cambio a través del menú de su caja de cable:

- Seleccionar opción de Configuración en el menú principal.
- Seleccionar nuevamente configuración en el sub menú
- Instalación
- Colocar el PIN actual ( el PIN por default es 1234)
- Actualizar versión de software.
- Luego presionar "select" en su control remoto para confirmar la actualización.
- Luego de seleccionada esta opción, la caja se reiniciará y durará alrededor de 6 minutos en subir. Cualquier falla en el proceso, recomendamos desconectar la caja de la corriente y repetir el proceso si es necesario. Importante, la caja debe de tener señal, para descargar el firmware

### **Funciones:**

15. **¿Cómo puedo adelantar, retrasar y pausar una película o serie a través del control remoto?** Estas funcionalidades están directamente relacionadas con los botones específicos, es decir, utilice los botones de play, pausa, adelantar y retrasar en lugar de utilizar la cruz de comandos.

16. **¿El contenido de Altice Play tiene subtítulos?** El contenido viene con el idioma original en el cual fue producido, por lo que en los casos que el idioma del contenido no sea español, tendrá los subtítulos disponibles (solo español). Importante, estos subtítulos no pueden ser cambiados o eliminados durante la reproducción del contenido ya que vienen integrados en el mismo.

17. **¿Los programas de Altice Play se ofrecen en HD (alta definición)?** Tenemos contenido tanto estándar como de alta definición (HD).

18. **¿Dónde y cómo puede cambiar el idioma de la plataforma?** El servicio de Altice Play solo está configurado para el idioma español.

19. **¿Puedo marcar como favorito algún contenido?** Si, puede marcar como favorito cualquier contenido, como series y películas, también los canales en vivo de su preferencia.

20. **¿Cómo puedo rentar películas en estreno y cuál es su costo?** La renta de películas se realiza solo a través del portal web (tablets y laptops/desktops) y/o por su caja de cable Minibox. Las películas tienen un precio de ~~€este~~ de \$75.00 o \$150.00 por un periodo de 48hrs.

Para poder confirmar el alquiler a través de la web, la misma le solicitará que coloque su número de usuario y contraseña nuevamente a modo de control. En el caso de la caja del cable (Minibox), se le solicitará que coloque su PIN de control parental de cuatro dígitos.

Luego de rentado el contenido puede visualizarlo en cualquiera de las plataformas, ya sea la web o el móvil. Puede encontrar su renta en la sección de favoritos.

21. **¿Cómo puedo cambiar el PIN de control parental en mi caja de cable Minibox?** Puede realizar el cambio a través del menú de su caja de cable:
- Configuración
  - Configuración
  - Seguridad
  - Colocar el PIN actual ( el PIN por default es 1234)
  - Seleccionar opción de Cambiar código de control parental.
  - Ingresar código actual
  - Ingresar nuevo código
  - Confirmar nuevo código

Si por alguna razón olvida usted el nuevo PIN, puede proceder a solicitar vía Servicio al Cliente que restablezcan el PIN original y luego realizar los pasos anteriormente indicados nuevamente.

22. **Si rento una película en la web, ¿podré visualizar la misma en mi caja de cable (Minibox)?** Si, los dispositivos se encuentran dentro de la misma cuenta, lo realizado en uno de ellos debe ser visualizado en los demás.
23. **¿Qué pasa si renté una película pero no puedo visualizarla en el móvil?** Si luego de rentada la película no puede reproducirla en su aplicación móvil, salga de la aplicación e ingrese nuevamente.
24. **¿Qué pasa si rento una película por error? ¿Puedo solicitar reembolso o cambiar la selección?** Al rentar una película usted recibirá un correo electrónico o SMS indicando la renta de la misma. Si al recibirlo usted notifica que no realizó este alquiler se realizarían los procesos internos de lugar para gestionar el crédito. No obstante, la reclamación debe de ser realizada en un periodo menor a hora y media luego de generado el alquiler para que el mismo sea válido.

**Preguntas técnicas:**

25. **¿Necesito un navegador específico para Altice Play?** Altice Play solo funciona en los siguientes navegadores: Chrome y Safari. La primera vez que ingreses al servicio te solicitará instalar un plug-in para poder reproducir el contenido, luego para tus próximos accesos no necesitarás realizarlo nuevamente.
26. **¿Debo desactivar mi antivirus y los firewalls para utilizar Altice Play?** No, recomendamos limpiar las cookies del navegador pero no es necesario desactivar ninguna otra configuración del navegador.
27. **¿Es necesario estar conectado a internet para acceder a Altice Play?** Si, el servicio de Altice Play necesita tener conexión a internet para funcionar. Como mínimo el ancho de banda debe ser de un 1 MB.
28. **¿Puedo conectar Altice Play desde mi computadora a mi TV?** Por supuesto, solo necesitas tener la funcionalidad de Chromecast o una conexión y cable HDMI desde tu computadora a tu televisor.

29. **Tengo problemas para ver los programas en mi computadora, ¿Por qué sucede esto?**

Si presenta problemas de reproducción de contenido favor realizar lo siguiente:

- Validar conexión a internet.
- Eliminar las cookies de su navegador.
- Rectificar que no hayan más de dos personas reproduciendo contenido en la cuenta.
- Revisar que no haya agotado la cantidad de dispositivos en su cuenta.

En dado caso de que las opciones anteriores no sean satisfactorias, favor proceder con la siguiente configuración en su navegador (exclusivo de Chrome):

- Ir a **chrome://settings** (configuración)
- Hacer clic en la opción de **configuración avanzada**.
- Dirigirse hacia la sección de sistema y asegurarse que la opción de usar “aceleración de hardware cuando esté disponible” (Use hardware acceleration when available) este seleccionada.
- Ir a **chrome://flags**
- Asegurar que la opción **Disable WebGL** este deshabilitada (usualmente indica “habilitada o enable”).
- Reiniciar su explorador Chrome para que cualquier cambio se realice formalmente.

O también puede realizar lo siguiente:

- Ir a **chrome://flags**
- Habilitar la opción llamada **Override software rendering list** o Lista de renderizado por software de anulación
- Reiniciar su explorador Chrome para que cualquier cambio se realice formalmente.

En dado caso de que ninguno de los procesos anteriores sea factible, o su navegador no corresponda a Chrome, favor comunicarse con Servicio al Cliente al 809 859 6555.

30. **¿Funciona la aplicación móvil Altice Play en red Wifi o 3G?** Funciona en ambas modalidades. No obstante debe poseer una conexión de internet de 1MB hacia adelante.

**Dispositivos móviles**

31. **¿Qué dispositivos móviles y sistemas operativos se requieren para acceder a Altice Play?** El servicio de Altice Play está disponible en sistema operativo iOS y Android, Favor tomar en cuenta las siguientes especificaciones para los dispositivos móviles y la resolución de la pantalla:

**Dispositivos y resoluciones de pantalla**

La resolución del servicio dependerá del móvil equipo del cliente y la conexión de Internet.

		Video				
		Codec	V.format	F.Rate	Resolution	Bitrate(Mbps)
HD	Profile1	H.264	ATSC	30	640*352	0.45
	Profile2	H.264	ATSC	30	640*352	0.55

	Profile3	H.264	ATSC	30	960*528	1
	Profile4	H.264	ATSC	30	1280*720	2
	Profile5	H.264	ATSC	30	1280*720	4
Video						
SD		<b>Codec</b>	<b>format</b>	<b>F.Rate</b>	<b>Resolution</b>	<b>Bitrate(Mbps)</b>
	Profile1	H.264	NTSC	30	320 x 240	0.35
	Profile2	H.264	NTSC	30	320 x 240	0.6
	Profile3	H.264	NTSC	30	480 x 368	1
	Profile4	H.264	NTSC	30	640 x 480	1.2

### Soporte de modelos de dispositivos

- Iphone 4S
- Galaxy S4
- Galaxy note 3
- Nexus 5
- Huawei P8
- LG G3
- LG G3 beat / G4 beat

*\*El funcionamiento ha sido validado en los modelos listados anteriormente y las versiones subsiguientes a los mismos. Esto no excluye la funcionalidad de la plataforma en otros modelos o versiones.*

### Tabletas

- Android 7 inch, 8 inch, 10.1 inch
- Ipad mini 2048x1536 7.9 inch
- Ipad air/air 2 2048x1536 9.7 inch
- Ipad pro 2732x2048 12.9 inch

### Penalidad de suscripción

Si no desea continuar con el servicio previo a que culmine la fecha de compromiso (3 meses luego de contratado), se procederá a aplicar la penalidad correspondiente, la cual es el pago de la renta restante del servicio de esos 3 meses.

*Si luego de leer este documento todavía posee alguna inquietud, favor comunicarse con Servicio al cliente 809 859 6555*