

## FAQ: altice TV Pro – Dispositivo Android TV

### 1. ¿El control remoto requiere configuración inicial?

Sí, al momento de conectar el dispositivo por primera vez se realizará el emparejamiento inicial del control con el dispositivo. Los pasos para este proceso se mostrarán en la pantalla inicial.

### 2. ¿Puede funcionar el dispositivo sin internet?

NO, la conectividad a internet es obligatoria para el funcionamiento de este dispositivo.

### 3. ¿Como puedo conectar este dispositivo a Internet?

El dispositivo puede conectarse por 2 vías:

1. A través del cable de red UTP Ethernet
2. Wifi.

### 4. ¿Como puedo descargar aplicaciones desde este dispositivo?

Para descargar aplicaciones, debes registrar tu dirección de correo electrónico en el dispositivo. Similar al proceso realizado en los Smartphones Android.

Una vez se realiza esta acción nos dirigimos al TV Playstore y colocamos el nombre de la aplicación descargar.

### 5. ¿Puedo conectar dispositivos externos ej.: ¿Auriculares y bocinas al dispositivo?

Sí, este dispositivo cuenta con conectividad vía Bluetooth, para conectar dispositivos inalámbricos.

### 6. ¿Como se llama la aplicación donde puedo visualizar contenido de canales en vivo?

La aplicación Altice TV, se encuentra precargada en el dispositivo, es el lugar donde el cliente puede acceder a la propuesta de programación de canales en vivo.

- Adquirir paquetes premium desde el dispositivo
- Realizar catch up en todos los canales (Retrosceso)
- Contenido personalizado según criterio de búsqueda
- Acceso incluido a títulos de VOD
- Pausa en vivo de en cualquier canal

### 7. ¿Como puedo cambiar mi código PIN para compra de contenido Premium?

A través del menú de configuración, accediendo a la opción privacidad y posteriormente a la opción de código de control parental.

**8. ¿Los paquetes premium adquiridos a través del dispositivo se reflejarán en mi factura?**

Así es, el monto de la renta será reflejado en la siguiente factura. El primer mes de facturación reflejará el monto de la renta recurrente del paquete más la proporción de los días de uso del servicio previo a su fecha de corte."

**9. ¿Es gratuito el acceso al Video Club?**

El servicio de (Video Club) está incluido sin costo de adicional dentro del paquete contratado. Podrás visualizar el contenido de librería cuantas veces lo desee.

**10. ¿Es gratuito el acceso a las aplicaciones precargadas en la aplicación?**

Para acceder al contenido de las aplicaciones de entretenimiento precargadas en este dispositivo, debes tener suscripción previa, directamente con el suplidor del servicio, o mediante una suscripción de Altice si existe una promoción activa. Ejemplo: HBO Max - NBA League Pass

**11. Quiero cancelar un canal/servicio. ¿Qué debo hacer?**

Puede cancelar un paquete premium/servicio contactando nuestro centro de atención al cliente o dirigiéndose a nuestros centros de servicios.

**12. ¿Cuántos GB tendremos para grabar en la nube?**

De manera automática el equipo graba en la nube las últimas 24 horas de cada canal. Este contenido se va sustituyendo en esa fracción de tiempo.

**13. ¿El dispositivo tienen conexión 100% HDMI?**

Es correcto

**14. ¿El equipo tiene canales favoritos?**

Sí, puedes acceder a estos a través del menú principal.