

A continuación, encontrarás las respuestas a las **preguntas más frecuentes** planteadas por nuestros usuarios de Altice Music.



## Sobre las características de la APP

### 1. ¿La descarga y uso de la aplicación consume mi plan de datos?

Si no tienes una conexión a Wi-Fi al momento de realizar la descarga, sí te consumirá tu plan de datos. Pero una vez que la aplicación esté instalada, podrás usarla sin gastar megas de tu plan, ya que el uso de la app está incluido sin costo dentro de tu servicio móvil.

✦ En otras palabras, todo lo que hagas dentro de la app no descontará datos, siempre y cuando estés conectado a la red de tu operador.

### 2. Lite: la opción para escuchar los hits del momento.

Esta suscripción te ofrece la opción de escoger hasta 5 playlists de tu gusto y también contarás con la playlist de Top 40, compuesta por las 40 canciones más escuchadas por los suscriptores de Altice Music. En esta suscripción no podrás crear tus playlists pero sí podrás descargarlas. Puedes suscribirte por un mes, una semana o por un día, tú eliges. Si tu suscripción es de una semana, cada semana puedes escoger 5 playlists distintas. Si tu suscripción es de un mes, igualmente podrás escoger 5 playlists distintas semanalmente. No tienes que agregar las 5 playlists el mismo día, puedes seleccionarlás el día que quieras y cada playlist tendrá vigencia de una semana hasta que la puedas cambiar. Si al pasar la semana la quieres mantener, no hay problema!

### 3. Premium: la opción para escucharlo todo completo.

Esta suscripción te da la opción de escuchar todas las canciones disponibles en el mundo de Altice, además las playlists que quieras, descargar canciones y playlists y crear tus propias playlists. Puedes solicitar la suscripción diariamente, semanalmente o mensualmente:



Todas las playlists que crees se mantienen mientras la suscripción esté activa. Si te vas y vuelves, te las guardamos, no te preocupes. Además, con la modalidad Premium también puedes utilizar la versión de la app a través de su web. La web es [www.alticemusicapp.com](http://www.alticemusicapp.com). Ingresas con tu usuario y contraseña y listo. Eso sí, o estás en la web o estás en la app, las dos a la vez no te van a funcionar.

#### **4. ¿Cómo descargo la App?**

Puedes descargar gratis Altice Music desde la tienda de aplicaciones de tu preferencia. Así, fácilmente, como todas las apps del mundo.

#### **5. ¿Cómo crear un usuario?**

Puedes completar un breve formulario de registro. No olvides indicar correctamente tu número ALTICE, porque te vamos a enviar un código de verificación a través de un sms gratuito. La app te solicitará que ingreses ese código para completar la creación del usuario.

#### **6. ¿Cómo ingreso mi PIN de invitado?**

Altice te mostrará la opción de agregar un PIN de invitado cuando ingreses a la aplicación.

#### **7. ¿Cómo pago por mi suscripción?**

La suscripción se debitará de tu saldo actual, al momento de hacerlo te llegará una confirmación vía SMS informándote que has quedado suscrito y que el monto fue debitado de tu saldo. Si no cuentas con el 100% del cobro de la membresía, se te debitará de manera fraccionada.

#### **8. ¿Qué hago si no me llega el código?**

Te aparecerá una opción para que te lo reenviemos. Si a la 3ª vez no lo recibes, te informaremos desde la App que te comuniques con el call center.

#### **9. ¿Me puedo dar de baja o cancelar la suscripción en cualquier momento?**

Sí, cuando lo desees puedes cancelar el servicio así como retomarlo.



#### **10. ¿Cómo cancelo mi suscripción?**

Para cancelar tu suscripción debes enviar un SMS gratuito con la palabra "SALIR" al código corto 622.

#### **11. ¿Qué debo hacer si olvidé mi contraseña?**

Para recuperar tu contraseña debes pulsar "clic" en la opción "Recuperar Contraseña", en la página de iniciar sesión y ésta será enviada a tu mail.



#### **12. ¿Cómo hago para suscribirme?**

¡Es muy fácil! Una vez que estés registrado, te mostraremos las opciones de suscripción. Debes escoger si quieres Lite o Premium y verificar que tienes saldo suficiente.

#### **13. ¿Puedo continuar escuchando música sin estar suscrito?**

No, al terminar tu suscripción solamente podrás usar la app en modo invitado, es decir, escuchar los 30 segundos iniciales de cada canción.

#### **14. ¿Mi suscripción se renueva automáticamente?**

Sí, tu suscripción se renueva automáticamente por períodos iguales, siempre y cuando no indiques lo contrario. Si no quieres que se renueve, simplemente envía "SALIR" al código corto 622.

#### **15. ¿Cómo sé cuándo termina mi suscripción?**



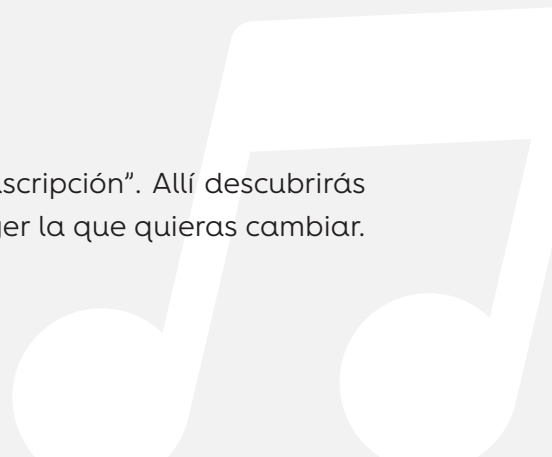
Ingresando a la sección "Mi Perfil" aparecerá la fecha de finalización de tu suscripción.

#### **16. ¿Qué debo hacer si cambio mi número de celular?**

Podrás seguir usando tu cuenta con tu correo electrónico relacionado y con tu contraseña. Podrás cambiar tu número y conservarás tu perfil.

#### **17. ¿Puedo cambiar mi suscripción en cualquier momento?**

Sí, entrando a tu perfil encontrarás el botón de "Cambiar de Suscripción". Allí descubrirás todas las opciones de suscripción que ofrecemos y podrás escoger la que quieras cambiar.





En caso de que la misma tenga un valor mayor que la anterior, se hará el respectivo débito de tu saldo.

#### **18. Si me cambio de suscripción antes de que termine, ¿Se hará una devolución de dinero?**

No. Si te cambias de suscripción de Lite a Premium antes de que termine el período, te notificaremos que vas a perder tu suscripción. Después de pulsar ok para realizar el cambio, sólo quedarás con la suscripción Premium y se hará el respectivo cobro. En caso de pasar de Premium a Lite, podrás seguir disfrutando de esa suscripción hasta su finalización. A su vez, podrás disfrutar de los beneficios de la nueva suscripción que has escogido. Es decir, que podrás seguir utilizando la versión Premium, hasta que finalice.

#### **19. Si me cambio de suscripción, ¿Tendré acceso a las descargas que ya había hecho?**

Las descargas se conservan solamente si no cambias de tipo de suscripción, es decir, solamente en lo que se refiere a la vigencia. Por ejemplo, en caso de que cambies de una suscripción de 7 días a una de 30, o viceversa, dentro de Lite sí tendrás tus descargas disponibles. Ocurre lo mismo si cambias de suscripción de 7 días a 30 días o viceversa, en la modalidad Premium. Pero en el caso que cambies de Lite a Premium, o viceversa, tus descargas no permanecerán guardadas.

#### **20. ¿Qué pasa si recibo una llamada o un sms mientras escucho música?**

Si es un sms, podrás seguir escuchando música tranquilamente. En caso de que entre una llamada, la música se detendrá durante tu conversación. Una vez termines puedes pulsar "play" otra vez y la canción continuará donde la habías dejado.

#### **21. ¿Cómo cierro sesión?**

En "Mi Perfil" encuentras la opción de "Cerrar Sesión".

#### **22. ¿Dónde puedo ver la información de mi suscripción?**

Ingresando a "Mi Perfil" podrás ver el tipo de suscripción que tienes, costo y fecha en que finaliza.



### **23. ¿Cómo puedo buscar música?**

En “Inicio” encontrarás el ícono de una lupa. Ahí podrás realizar la búsqueda por nombre de canción, artista, álbum o playlist. Con los tags podrás encontrar todas las playlists que contienen esa palabra.

### **24. ¿Cómo puedo seleccionar los tags?**

Una vez ingreses con un usuario y contraseña, vas a poder seleccionar hasta 6 tags y canciones de cada género, que nos permitan modificar y personalizar de acuerdo a tus preferencias.

### **25. ¿Cómo hago que mi tag sea de los primeros?**

La nube de tags se actualiza automáticamente y el tag que esté en más playlists será el primero y así sucesivamente.

### **26. ¿Cómo puedo ver todos los tags?**

Desde tu aplicación, selecciona en la parte inferior, el icono de la lupa, ahí podrás ver cada uno de los tags o géneros disponibles, para tu selección.

### **27. ¿Puedo cambiar los tags de una playlist que no es mía?**

No, sólo puedes modificar las playlists creadas por ti.

### **28. ¿Cómo agrego una canción a la lista de reproducción?**

Para agregar canciones a la lista de reproducción debes hacer clic en el ícono de los 3 puntos a la derecha de cada track. Allí se desplegarán las opciones de las distintas acciones posibles. Selecciona “reproducir al final” y la canción se sumará a tu lista de reproducción actual.

### **29. ¿Si se agregan canciones a la playlist que tengo seleccionada en Lite, se me actualizará la playlist así no haya pasado una semana?**

Si, a medida que el dueño de la playlist la actualice, ésta se actualizará automáticamente si la tienes seleccionada en el Lite o si la sigues en la versión Premium.



### 30. ¿Cómo borrar canciones en la lista de reproducción?

En la parte superior derecha, de la canción que esté reproduciendo, vas a encontrar un ícono con 3 líneas y una nota musical, al seleccionarlo, vas a encontrar las canciones en tu lista de reproducción. Para eliminarlos, solo da clic a los 3 puntos sobre la canción y la opción "eliminar de la lista" o si es que quieres eliminarlas todas, en el encabezado de la lista, selecciona los 3 puntos y la opción "vaciar lista".

### 31. ¿Cómo agrego una canción a una playlist?

Para agregar canciones a una playlist debes hacer clic en el ícono de los 3 puntos a la derecha de cada track. Allí se desplegarán las opciones de las distintas acciones posibles. Selecciona "Agregar a mi Playlist", luego escoge la Playlist a la que deseas agregarla y listo!

### 32. ¿Cuántas canciones máximas puedo agregar a una playlist?

Puedes agregar máximo 40 canciones, pero en la modalidad Premium puedes crear todas las playlists que quieras!

### 33. ¿Cómo veo las playlists con los lanzamientos más recientes?

Para ver las playlists con los lanzamientos más recientes, ingresa a la página principal y selecciona el ícono "Explorar". Luego, en la sección "Lo último", podrás ver el contenido más nuevo, justo después de tus reproducciones más recientes.

### 34. ¿Si soy un usuario Premium cómo entro al top 40?

El Top 40 lo encuentras en "explorar" en la sección "nuestras favoritas".

### 35. ¿Cómo agrego una canción a mis favoritos?

Para agregar canciones a favoritos debes hacer clic en el ícono a la derecha de cada track, allí se desplegarán las opciones de las distintas acciones posibles. Selecciona "Agregar a Favoritos" y listo, puedes seleccionar como favoritos, playlist, álbumes, canciones, artistas, dando clic al icono de corazón.





### **36. ¿Cómo descargo una canción para escucharla offline?**

Para descargar canciones para escucharlas offline debes hacer clic en el ícono a la derecha de cada track, allí se desplegarán las opciones de las distintas acciones posibles. Selecciona “descargar” y estará disponible cuando lo desees, sin consumir datos! De acuerdo a la modalidad en la que estés, podrás.

### **37. ¿Cómo borro una canción que he descargado?**

✦ Debes ingresar a “Descargas” desde el menú y ahí podrás escoger entre las opciones de la canción si deseas eliminarla.

### **38. ¿Puedo agregar la misma canción varias veces a una playlist?**

No, solo la puedes agregar una vez para que no te aparezca repetida y pierdas cupo de canciones en tu playlist.

### **39. ¿Puedo compartir la música que estoy escuchando?**

Sí, puedes compartir canciones, playlists y álbumes a través de las redes sociales, de Whatsapp y correo electrónico.

### **40. ¿Cómo creo una playlist?**

Ingresa a “Mi música” y, en la parte inferior derecha, encontrarás la opción “+ Nueva”. Asigna un nombre a tu playlist y luego empieza a seleccionar el contenido que desees agregar. ✦

### **41. ¿Qué es mix?**

Diseñamos Mix para unir tus géneros favoritos en una sola playlist creada especialmente para ti. Puedes acceder seleccionando el banner principal o entrando a “Mi música”; en la parte inferior derecha encontrarás la opción “+ Nueva”.

Luego, elige tus artistas favoritos y haz clic en “Siguiente”. Después, selecciona la variedad de artistas que desees que incluyamos (baja, media o alta) y el nivel de popularidad.

¡Y listo!



#### **42. ¿Cómo cambio el nombre de una playlist?**

En las opciones de la playlist encontrarás el botón de “Cambiar Nombre”.

#### **43. ¿Qué es My Match?**

Aquí podrás crear tus playlists de una forma distinta, basada en tu memoria auditiva y en los géneros que más te gustan. Solo ingresa para comenzar.

Puedes acceder seleccionando el banner principal o entrando a “Mi música”; en la parte inferior derecha encontrarás la opción “+ Nueva”.

Luego, elige tus géneros musicales favoritos y haz clic en “Continuar”.

Con el pulgar arriba, la canción se agregará a tu playlist; con el pulgar abajo, se descartará. Una vez finalices, podemos completarla por ti según tus preferencias seleccionadas previamente.

#### **44. ¿Puedo modificar una playlist que estoy siguiendo?**

No, no es posible modificar una Playlist salvo que haya sido creada por ti.

#### **45. ¿Cuánta música puedo descargar?**

La cantidad de música a descargar dependerá de la capacidad de almacenamiento de tu dispositivo. La música descargada quedará dentro de la aplicación. Esta no se podrá grabar en otros dispositivos y sólo se podrá escuchar mientras tengas una suscripción activa.

#### **46. ¿Descargar música tiene un costo adicional?**

No, descargar música para escuchar offline no tiene costo extra.

#### **47. Podré escuchar ilimitadamente la música que descargo?**

Sí, durante el período de tu suscripción. Al finalizar este período, deberás renovar tu suscripción para seguir escuchando las canciones que descargaste.







✦ **48. ¿Puedo eliminar canciones de una playlist creada por mí?**

Sí. Debes seleccionar las opciones de la canción y hacer clic en “Eliminar”.

**49. ¿Puedo recuperar una playlist eliminada?**

No. Si eliminas una playlist asegúrate que quieras hacerlo debido a que no puedes recuperarla una vez eliminada.

**50. Si cancelo mi suscripción y luego me suscribo nuevamente, ¿volveré a tener las mismas playlists, favoritos, etc.?**

Sí, todo tu perfil se mantendrá como lo tenías para que cuando reactives tu suscripción todo siga igual.

**51. ¿Qué pasa si pierdo o me roban el celular?**

En ese caso comunícate con el call center de ALTICE. Si posees la modalidad Premium, puedes seguir usando el servicio desde la Web.

