

PRESENTACIÓN

¿QUÉ ES MOVISTAR PLAY?

Movistar Play es el servicio de video online de Movistar. Una experiencia de video interactiva y personalizada, en la que los clientes de Movistar y sus familias pueden acceder con total libertad a una amplia selección de contenidos.

¿QUÉ INCLUYE MOVISTAR PLAY?

Cine, series, documentales y contenidos infantiles para disfrutar en cualquier lugar y con cualquier dispositivo compatible.

¿CUÁNTAS PELÍCULAS O SERIES PODRÉ VER CADA MES?

No hay límites. Tu suscripción mensual a Movistar Play incluye todas las horas de contenido que quieras y puedas ver de nuestro amplio catálogo. Además, estar suscrito a Movistar Play te dará acceso a nuestros contenidos Premium: los últimos estrenos de cine en tu casa por un pequeño costo adicional.

¿QUÉ NECESITO PARA PODER DISFRUTAR DE MOVISTAR PLAY?

Los únicos requisitos son: ser cliente de Movistar, tener conexión a Internet de banda ancha o plan de datos y un dispositivo compatible.

DISPOSITIVOS COMPATIBLES

¿QUÉ DISPOSITIVOS SON COMPATIBLES CON MOVISTAR PLAY?

Podrás disfrutar de Movistar Play desde los siguientes dispositivos:

- PC o Mac
- Dispositivos iOS (iPhone y iPad)
- Dispositivos Android (Smartphone y Tablet)
- Dispositivos Windows Phone 8 y Windows 10
- Smart TVs compatibles

REQUISITOS MÍNIMOS:

PC: Windows XP SP3 o superior / Windows Server 2003 SP1 o superior. Explorer versión 10 o superior. Firefox versión 24.0 o superior. Chrome versión 30.0 o superior. Silverlight 5.1.20913.0 o superior.

Android: versión 4.1 o superior. Procesador 1Ghz 512 Mb o superior. No funciona con dispositivos rooteados.

iOS: iPhone 5 o superior o iPad 2 o superior.

Smart TVs compatibles: Samsung Smart TV y Tizen modelos 2013 en adelante. LG Netcast y WebOS, modelos 2013 en adelante.

NO FUNCIONA EN MI DISPOSITIVO ANDROID A PESAR DE CUMPLIR LOS REQUISITOS. ¿POR QUÉ?

Movistar Play está certificado para los principales dispositivos y marcas del mercado. No obstante, el comportamiento del player de cada dispositivo es diferente y no siempre depende del procesador y de la memoria. Específicamente no será compatible con dispositivos rooteados.

¿QUÉ ES MICROSOFT SILVERLIGHT Y POR QUÉ LO NECESITO?

Microsoft Silverlight es un plug-in requerido para poder reproducir los contenidos de Movistar Play desde el navegador de tu PC o Mac. La descarga del plug-in y su instalación se inicia automáticamente al reproducir cualquier contenido por primera vez y requiere de tu autorización. Movistar recomienda autorizar la instalación ya que sin este complemento no es posible disfrutar de los contenidos de Movistar Play.

NO TENGO UNA SMART TV COMPATIBLE: ¿CÓMO PODRÉ VER LOS CONTENIDOS DE MOVISTAR PLAY EN MI TV?

Solo tendrás que conectar tu computadora al televisor a través de un cable HDMI.

También podrás conectar Movistar Play a tu televisor gracias a las tecnologías Google Cast (Chromecast)

¿QUÉ ES GOOGLE CAST? ¿CÓMO PODRÉ USARLO CON MOVISTAR PLAY?

Google Cast es una tecnología que permite reproducir los contenidos de video directamente en tu televisor a través de la red Wi-Fi, mediante un dispositivo Chromecast o Android TV. Es posible adquirir Chromecast de manera online o en tu tienda de tecnología especializada más cercana. Para usarlo solo necesitarás conectar tu Chromecast a la conexión HDMI del televisor, descargar la aplicación oficial Google Cast en tu dispositivo Android o Apple y conectar Chromecast a la red Wi-Fi de tu hogar. Movistar Play reconocerá automáticamente tu Chromecast y reproducirá en el televisor los contenidos elegidos.

¿QUÉ ES UN “DISPOSITIVO AUTORIZADO”?

Llamamos “dispositivo autorizado” a cada uno de los dispositivos que han sido vinculados a tu cuenta de Movistar Play. Cada vez que ingresas a Movistar Play desde un dispositivo diferente, éste quedará automáticamente vinculado a tu cuenta. Puedes vincular un máximo de cinco dispositivos del mismo tipo.

¿CÓMO VINCULO MI SMART TV?

Descarga la aplicación de Movistar Play en tu Smart TV compatible, busca la opción “Agregar TV” y sigue las instrucciones mostradas en pantalla.

SUPERÉ EL NÚMERO MÁXIMO DE DISPOSITIVOS: ¿CÓMO GESTIONO MIS DISPOSITIVOS?

Ingresa a <http://play.movistar.com.ec> e inicia sesión. A continuación, ingresa en ‘Configuración’ y selecciona la opción ‘Gestionar dispositivos’. En ella encontrarás todos los dispositivos desde los que has accedido a Movistar Play. Si ya usaste cinco del mismo tipo, para vincular uno nuevo primero deberás desactivar cualquiera de los anteriores.

¿CUÁNTOS DISPOSITIVOS PUEDO UTILIZAR SIMULTÁNEAMENTE?

En Movistar Play puedes reproducir contenidos desde dos dispositivos simultáneamente.

PRECIO, PAGO Y PROMOCIONES

¿CÓMO ACTIVO MOVISTAR PLAY?

Ingresa a la web <http://play.movistar.com.ec>, opción ‘Regístrate’. Solo necesitamos tu número de teléfono Movistar y tu cuenta de correo electrónico.

En menos de un minuto recibirás un e-mail confirmando la activación del servicio y tu contraseña.

¿CÓMO ACTIVO LA PROMOCIÓN DE BIENVENIDA?

El período promocional se activa automáticamente en el momento en que haces el registro. Durante esos días podrás dar de baja el servicio en cualquier momento sin coste alguno por tu parte.

TERMINÓ EL TIEMPO PROMOCIONAL. ¿QUÉ DEBO HACER PARA INICIAR LA SUSCRIPCIÓN?

Una vez finalizados el periodo de promoción, la suscripción se inicia automáticamente.

¿CUÁNTO CUESTA?

Los precios de Movistar Play son los siguientes:

- Suscripción mensual a Movistar Play: 5,70 dólares americanos, más impuestos.
- Contenidos Premium (no incluidos en la suscripción): 1,99 dólares americanos, más impuestos.
- Contenidos Premium de Estreno (no incluidos en la suscripción): 3,99 dólares americanos, más impuestos.

ALQUILÉ UN CONTENIDO PREMIUM, ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO LO PODRÉ DISFRUTAR?

Podrás disfrutar del contenido Premium todas las veces que quieras, durante 48 horas, en todos tus dispositivos.

TENGO UN DISPOSITIVO APPLE, ¿CÓMO DISFRUTAR DE LOS CONTENIDOS PREMIUM?

Para poder disfrutar de los contenidos Premium en tu iPhone o iPad, deberás ingresar a <http://play.movistar.com.ec> desde tu PC o Mac y alquilar la película mediante el procedimiento indicado. Podrás encontrar la película en la sección Mis contenidos>Mis alquileres de tu iPhone o iPad.

LO PROBÉ Y NO ES LO QUE BUSCABA. ¿CÓMO ME DOY DE BAJA?

Para solicitar la baja a Movistar Play ingresa a <https://servicios.movistar.com.ec/registroplay/cancelacion.aspx> .

ME DI DE BAJA, PERO CAMBIÉ DE OPINIÓN. ¿PUEDO DISFRUTAR OTRA VEZ DE LOS DÍAS DE PRUEBA?

No. Cada línea Movistar permite disfrutar de la promoción en una sola ocasión. Si te vuelves a inscribir, Movistar Play se te facturará desde el primer día.

CALIDAD

¿QUÉ CALIDAD OFRECE MOVISTAR PLAY?

Movistar Play se ofrece en una calidad de emisión optimizada para cada dispositivo. Podrás encontrar contenidos en calidad LD (optimizada para Smartphones), SD y también hay disponibles contenidos en HD.

¿HAY SUBTÍTULOS? ¿ENCONTRARÉ CONTENIDOS EN SU IDIOMA ORIGINAL?

Trabajamos para que todos los contenidos cuya lengua original no sea el español tengan disponible audio doblado y audio en versión original, así como subtítulos en nuestra lengua.

REQUISITOS DE LA CONEXIÓN

¿QUÉ CONEXIÓN NECESITO PARA DISFRUTAR DE MOVISTAR PLAY?

Movistar Play se adapta automáticamente a la calidad de tu conexión. La conexión mínima recomendable para disfrutar de los contenidos con fluidez en Smartphones es de 500 Kb/s y en PC, Mac o Tablet es de 1,5 Mb/s en adelante.

Si tu conexión es a través de tu plan de datos móviles, recomendamos la red LTE de Movistar.

¿PUEDO DESCARGAR LOS CONTENIDOS PARA VERLOS CUANDO NO TENGA CONEXIÓN A INTERNET?

No es posible. Movistar Play es un servicio de video en streaming, por lo que requiere estar conectado a Internet para la reproducción del contenido.

¿CÓMO PUEDO OBTENER UN MEJOR RENDIMIENTO DE MI CONEXIÓN A INTERNET?

Para una mejor experiencia, te recomendamos conectar directamente el cable Ethernet de tu módem a tu computadora. Si utilizas wi-fi, lo ideal es que tu computadora esté lo más cerca posible al módem tratando que no haya ningún objeto que se interponga entre ambos dispositivos, como puede ser un mueble o una pared. Así, lograrás el mejor rendimiento en tu conexión internet para poder disfrutar de Movistar Play.

¿CUÁL ES EL CONSUMO DE MOVISTAR PLAY?

Un contenido de una hora de duración utilizaría unos 225 Mb en Baja Calidad (LD), alrededor de 1Gb en Calidad Normal (SD) y alrededor de 3Gb en Alta Definición (HD). La calidad LD es la seleccionada si accedes a un contenido desde la red 3G ó LTE de Movistar.

¿PODRÉ DISFRUTAR DE MOVISTAR PLAY DURANTE MIS VISITAS AL EXTRANJERO?

No. Tu suscripción a Movistar Play solo es válida dentro del territorio nacional de Ecuador.

PERSONALIZACIÓN

¿CÓMO CAMBIO MI CONTRASEÑA DE ACCESO?

Ingresa a <http://play.movistar.com.ec> en el navegador de tu computadora. Selecciona 'Iniciar sesión' e ingresa tu e-mail de acceso y contraseña actual. Una vez iniciada sesión, ingresa en 'Configuración' y selecciona la opción 'Cambiar contraseña'.

OLVIDÉ MI CONTRASEÑA, ¿CÓMO PUEDO RECIBIR UNA NUEVA?

Ingresa a <http://play.movistar.com.ec> en el navegador de tu computadora y selecciona 'Iniciar sesión'. Posteriormente, selecciona la opción 'Olvidé mi contraseña' e ingresa tu e-mail. En unos minutos recibirás un e-mail con las instrucciones a seguir para crear una nueva contraseña.

¿PARA QUÉ SIRVE EL PIN DE COMPRA?

El PIN de compra evitará que cualquier persona no autorizada pueda realizar el alquiler de un contenido Premium en tu lugar.

¿CÓMO CONFIGURAR EL PIN DE COMPRA?

La personalización del PIN de compra se ejecutará la primera vez que vayas a realizar el alquiler de un contenido Premium.

¿CÓMO CAMBIO MI PIN DE COMPRA?

Ingresa a <http://play.movistar.com.ec> en el navegador de tu computadora. Selecciona 'Iniciar sesión' e ingresa tu e-mail de acceso y tu contraseña. Una vez iniciada sesión, ingresa en 'Configuración' y selecciona la opción 'PIN de compra'.

OLVIDÉ MI PIN DE COMPRA ¿QUÉ PUEDO HACER?

Llama al servicio de atención al cliente *001.

¿PARA QUÉ SIRVE EL PIN DE CONTROL PARENTAL?

En Movistar Play ofrecemos una amplia selección de contenidos para todo tipo de públicos. Mediante la opción Control Parental podrás controlar que tus hijos no puedan acceder a contenidos no recomendados para su franja de edad.

¿CÓMO CONFIGURAR EL PIN DE CONTROL PARENTAL?

Ingresa a <http://play.movistar.com.ec> en el navegador de tu computadora. Selecciona 'Iniciar sesión' e ingresa tu e-mail de acceso y tu contraseña. Una vez iniciada sesión, ingresa en 'Configuración', selecciona la opción Control parental y sigue las instrucciones.

OLVIDÉ MI PIN DE CONTROL PARENTAL ¿QUÉ PUEDO HACER?

Llama al servicio de atención al cliente *001.