

# MOVISTAR TV: PREGUNTAS FRECUENTES

## Qué es y qué ventajas me ofrece

### ¿Qué es Movistar TV?

Movistar TV es un producto de televisión y video que te ofrece la mejor selección de canales de deporte, ocio y entretenimiento., Puedes elegir la modalidad de Movistar TV que mejor se adapte a tus necesidades: **Movistar TV Deportes** si te apasiona el deporte, **Movistar TV Ocio** si quieres disfrutar de las mejores series y cine de éxito y **Movistar TV Familiar** si quieres quedarte con todo (entretenimiento, ocio y deportes).

### ¿Qué ventajas me ofrece Movistar TV?

Movistar TV no solo te ofrece lo mejor en películas, series, deportes, música, documentales, sino que además te permite disfrutarlos cuando quieras. Movistar TV rompe con la forma tradicional de ver la televisión y convierte tu hogar en un centro de ocio y diversión para todos.

### ¿Qué ventajas me ofrece Movistar TV Deportes?

Con Movistar TV Deportes **disfrutarás de tu pasión por el deporte y de mucho más:**

- 20 canales nacionales y 18 autonómicos de TDT
- Canal + Liga y Canal + Liga de Campeones
- Eurosport 1 y Eurosport 2
- Futbol Replay
- Cada mes podrás disfrutar por el mismo precio de un canal adicional diferente.
- Opcionalmente podrás añadir canales a la carta y Paquetes **Favoritos**, un conjunto de canales agrupados por temáticas: cine latino, asiático... para disfrutar de los contenidos más interesantes.

- Un **Videoclub** con las mejores películas 3 meses después de su estreno en cines que podrás alquilar y ver en 24-48 horas, según se indique en cada contenido.

- También podrás suscribirte a la **Videoteca**, el catálogo de películas y series de Movistar TV que te permite ver un amplio catálogo de contenidos, actualizados mes a mes.

- **Router Wifi** y Decodificador gratis en alquiler con mantenimiento incluido

- **Instalación** gratuita

- Atención comercial (**1004**) y técnica (**1002**) gratuita las **24 horas** del día y los 7 días de la semana.

## ¿Qué ventajas me ofrece Movistar TV Ocio?

- Con Movistar TV Ocio disfrutarás de las mejores películas y series del momento:
  - 20 canales nacionales y 18 autonómicos de TDT
  - 9 canales autonómicos de emisión satélite
  - 7 canales temáticos de cine y series (FOX, AXN, TNT, Calle 13, Paramount, Cosmo y Holliwood).
  - Opcionalmente, podrás añadir canales a la carta y Paquetes **Favoritos**, un conjunto de canales agrupados por temáticas: cine latino, asiático... para disfrutar de los contenidos más interesantes.
- Un **Videoclub** con las mejores películas 3 meses después de su estreno en cines que podrás alquilar y ver en 24-48 horas, según se indique en cada contenido. También podrás suscribirte a la Videoteca, el catálogo de películas y series de Movistar TV que te permite ver un amplio catálogo de contenidos, actualizados mes a mes.
- La **Videoteca**, una suscripción de películas y series sin límite para ver cuando quieras.
- La Videoteca, una suscripción de películas y series sin límite para ver cuando quieras.
- **Router Wifi y Descodificador** gratis y con mantenimiento incluido
- **Instalación** gratuita
- Atención comercial (**1004**) y técnica (**1002**) gratuita las **24 horas** del día y los 7 días de la semana.

## ¿Qué ventajas me ofrece Movistar TV Familiar?

- Con **Movistar TV Familiar** suma al mejor deporte todo el entretenimiento y quédate con todo:
  - **47 canales temáticos** (11 canales de cine, 12 infantiles, 19 de series, 8 de deportes y otros de música, deportes..)
    - Canal + Liga y Canal + Liga Campeones
    - Eurosport 1 y Eurosport 2
    - Futbol Replay
    - Cada mes podrás disfrutar por el mismo precio de un canal adicional diferente.

- Opcionalmente, podrás añadir canales a la carta y Paquetes Favoritos, un conjunto de canales agrupados por temáticas: cine latino, asiático... para disfrutar de los contenidos más interesantes.

- Un **Videoclub** con las mejores películas 3 meses después de su estreno en cines que podrás alquilar y ver en 24-48 horas, según se indique en cada contenido. También podrás suscribirte a la Videoteca, el catálogo de películas y series de Movistar TV que te permite ver un amplio catálogo de contenidos, actualizados mes a mes.

- **Router Wifi** y Descodificador gratis en modalidad de alquiler y con mantenimiento incluido.

- **Instalación** gratis

- Atención comercial (**1004**) y técnica (**1002**) gratuita las **24 horas** del día y los 7 días de la semana.

### ¿Qué es el Videoclub?

Movistar TV te ofrece una amplia oferta de series, películas, documentales, conciertos... **sin moverte de casa y cuando quieras**.

En el Videoclub encontrarás contenidos de "Alquiler" que podrás disfrutar como su propio nombre indica, alquilando el contenido que más te guste o bien "Videoteca", un amplio abanico de contenidos que se pueden visualizar bajo suscripción mensual.

Durante la reproducción de los contenidos del Videoclub podrás pausar, rebobinar o avanzar como desees. También podrás cambiar de idioma y activar o desactivar subtítulos si están disponibles.

Si dispones de Fibra Óptica, tendrás también disponibles títulos en HD para que puedas disfrutar del contenido en alta calidad.

### ¿Qué es la Videoteca?

La Videoteca es un amplio catálogo de películas y temporadas completas de series disponibles bajo suscripción mensual para que las veas cuándo y cómo quieras.

Puedes suscribirte desde Mi Cuenta > Suscripciones > Añadir Suscripciones o bien llamando al 1004 o desde [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

### ¿Qué me ofrece Canal +1?

Canal+ 1 es el canal Premium de televisión líder en España que está incluido en la oferta de Movistar TV como canal a la carta. Este canal te permite disfrutar de contenidos de calidad: más de 275 estrenos de cine al año, las series más arriesgadas, grandes documentales, los

principales eventos deportivos, y por supuesto, el partido del domingo de la Liga BBVA en exclusiva.

Puedes contratar C+1 desde Mi Cuenta > Canales > Añadir Canales o bien llamando al 1004 o desde [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

Si quieres consultar con más detalle Canal +1 accede a [www.movistar.es/television/comercial](http://www.movistar.es/television/comercial)

## **CÓMO FUNCIONA: MOVISTAR TV CON INTERNET**

### **¿Puedo navegar y ver la TV al mismo tiempo?**

Por supuesto, con Movistar TV podrás navegar y ver la TV al mismo tiempo.

### **Si navego con internet ¿veré en peor calidad Movistar TV?**

No, ni la velocidad de tu conexión ni la calidad de la televisión se ven afectadas cuando navegas y ves la televisión al mismo tiempo.

### **Si apago el descodificador mientras estoy conectado a internet, ¿navegaré a más velocidad?**

Movistar TV permite seguir navegando por internet mientras el descodificador está encendido. Solo en casos de anchos de banda muy reducidos (entorno a 4Mb) puede incrementarse el ancho de banda para navegar si se apaga el descodificador.

## **CÓMO FUNCIONA: FUNCIONALIDADES DE MOVISTAR TV**

### **¿Dónde puedo encontrar la programación de todos los canales disponibles para poder acceder a cada uno de ellos?**

Puedes consultar la programación de toda la semana en la "Guía TV". Entra directamente pulsando el botón "Guía TV" del mando a distancia o a través del menú (botón Menú del mando a distancia) y seleccionando Guía TV. Podrás moverte con la cruceta del mando a distancia por todos los programas y pulsando "OK" sintonizarás el canal.

### **¿Cómo puedo activar el cambio de audio y los subtítulos mientras veo la televisión?**

Es muy sencillo. Pulsa el botón "OK" mientras estás viendo el canal y accederás a la **miniguía**. Una vez en la miniguía pulsa de nuevo el botón "OK" y te aparecerán una serie de opciones entre las cuales se encuentran "**idioma**" y "**sub**". Pulsando "OK" sobre estas opciones podrás activar el cambio de audio y de subtítulos.

## **¿Qué puedo encontrar en la Guía TV?**

En la Guía TV encontrarás el listado de canales disponibles, con la programación de toda la semana, y con gran cantidad de información asociada a cada uno de los programas. Podrás moverte entre los canales y programas con la cruceta del mando y los botones de avance y retroceso para consultar la programación del día siguiente o el día anterior.

Además, desde la Guía TV podrás programar fácilmente tus grabaciones pulsando el botón "REC" sobre el programa deseado si dispones del Servicio de Grabación Personal de Movistar TV.

## **¿Cómo puedo buscar un contenido en Movistar TV o en el Videoclub?**

Podrás buscar contenidos accediendo al buscador desde la sección superior del Menú Principal (icono de la lupa), desde la Guía TV o el Videoclub pulsando el botón de teclado de mando a distancia

Con solo introducir 3 caracteres usando el teclado en pantalla, los resultados se mostrarán automáticamente. Puedes realizar búsquedas en todo Movistar TV y te mostrará contenidos de canales de televisión y Videoclub, solo en televisión o solo en Videoclub.

La búsqueda te mostrará resultados coincidentes por título de programa o contenido, director o actores.

Selecciona los resultados usando la cruceta del mando y pulsa "OK" para acceder a información detallada.

## **¿Dónde puedo encontrar los canales o paquetes de canales que he contratado?**

Podrás encontrar los canales a la carta y paquetes contratados en la sección "Canales" de "Mi Cuenta", en la sección superior del Menú Principal. En esa misma sección también puedes añadir nuevos canales a la carta o paquetes de canales.

## **¿Dónde puedo comprar nuevos canales o paquetes de canales?**

Podrás contratar nuevos canales a la carta o paquetes de canales en la sección "Canales" de "Mi Cuenta", en la sección superior del Menú Principal. En esa misma sección también puedes ver los canales ya contratados.

## **¿Cómo puedo alquilar un contenido?**

Alquilar cualquier contenido es muy sencillo en Movistar TV. Sitúate en el **Menú Principal** y entra en la sección que te interese (Películas, Series, Conciertos, etc).

Selecciona las distintas categorías disponibles pulsando "OK" y escoge con la cruceta y pulsando de nuevo "OK" sobre la carátula el contenido que más te interese.

Accederás a la ficha del contenido desde donde podrás ver más información, el tráiler o alquilar. Siempre tendrás que introducir el PIN de compra para iniciar el proceso de alquiler.

### **¿Dónde puedo encontrar los contenidos que he alquilado?**

Podrás acceder a todos tus alquileres desde la parte superior del Menú Principal, accediendo al icono de "Mi Cuenta", y después al de "Alquileres". Los encontrarás en esta sección mientras estén disponibles y no haya pasado su tiempo de validez.

Además, los contenidos disponibles se resaltan con una pestaña verde en la parte superior derecha de la carátula, para que sea más fácil reconocerlos.

### **¿Hay una sección de Ayuda en Pantalla?**

Si, en la parte superior del menú principal encontrarás el icono de Ayuda. Allí podrás encontrar respuesta a todas tus dudas.

## **QUÉ NECESITO: REQUISITOS E INCOMPATIBILIDADES**

### **¿Qué necesito en mi hogar para poder disfrutar de Movistar TV?**

Necesitas disponer de cobertura de internet de 4 Mb o superior en tu domicilio. Puedes comprobarlo facilitándonos tu número de teléfono fijo o la dirección del domicilio donde se va a realizar la instalación de Movistar TV llamando al 1004 o accediendo a [www.movistar.es/cobertura](http://www.movistar.es/cobertura).

### **¿Puedo ver Movistar TV desde cualquier televisor de mi hogar?**

En la instalación de Movistar TV, conectaremos el descodificador a la televisión de tu hogar que nos indiques.

Si quieres ver Movistar TV desde más de un televisor puedes contratar el servicio **Multiroom**.

Para obtener más información sobre el servicio Multiroom accede a [www.movistar.es](http://www.movistar.es) y sigue la ruta **tienda/Televisión/Ya tengo TV con Movistar/Servicios/ Multiroom**.

### **¿Necesito un descodificador adicional para poder disfrutar de Canal + 1?**

No, para verlo solo tendrás que contratar una de las tres modalidades de Movistar TV y, posteriormente, añadir Canal + 1 a tu paquete. Puedes contratarlo desde el propio televisor desde Mi Cuenta>Canales> Añadir Canales.

También puedes contratarlo llamando gratis al 1004 o a través de nuestra página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

### **¿Puedo contratar el servicio Multiroom y el servicio de Grabación DVR a la vez?**

Para contratar ambos servicios a la vez es necesario disponer de Fibra óptica hasta 100 Mb.

## **CUÁNTO CUESTA: PRECIOS Y FACTURA**

### **¿Cuánto cuesta la cuota de alta de Movistar TV?**

La cuota de alta de Movistar TV es gratuita. Al contratar Movistar TV pagarás directamente la cuota mensual, sin cuota de alta.

### **¿Cuánto cuesta la instalación de Movistar TV?**

La cuota de instalación de Movistar TV es gratuita

### **Si se me rompe el router o el descodificador. ¿Cuánto cuesta repararlos?**

Si has adquirido el router y el descodificador en modalidad de alquiler, nosotros nos encargamos de su mantenimiento, por lo que si alguno se rompe, no pagarás nada por su reparación.

### **Necesito Asistencia Técnica. ¿Cuánto cuesta?**

Si tienes algún problema técnico puedes llamarnos gratis al 1002 las 24h y te ayudaremos.

### **¿Cuánto cuesta la suscripción a Videoteca?**

Si eres cliente de Movistar TV Ocio, la suscripción a la Videoteca es gratuita. Si has contratado Movistar TV Deportes o Movistar TV Familiar puedes consultar el precio del servicio de la Videoteca de Movistar en [www.movistar.es/television/comercial](http://www.movistar.es/television/comercial)

### **¿Cuánto cuesta Canal + Liga?**

Canal + Liga está incluido en Movistar TV Familiar y Movistar TV Deportes. Con Movistar TV Ocio no es posible ver Canal + Liga.

### **Me cambio de casa y quiero seguir teniendo Movistar TV, ¿me costará algo mantenerlo?**

No te costará nada. Nosotros nos encargamos de realizar el traslado de Movistar TV a tu nuevo domicilio sin coste adicional. Puedes solicitar más información llamando al **1004**.

### **¿Con qué frecuencia recibiré mi factura de Movistar TV?**

La cuota de Movistar TV se factura junto a tu línea telefónica fija por lo que recibirás la factura mensualmente (con la misma periodicidad con la que recibes tu factura fija).

## **GESTIONES: INSTALACIÓN Y EQUIPAMIENTO**

### **He contratado Movistar TV: ¿Qué equipos se instalarán en mi domicilio?**

- **Un router inalámbrico** para conectar, por un lado, los ordenadores para navegar por Internet y, por otro, el descodificador Movistar TV, para poder disfrutar en la TV de los contenidos
- Un **descodificador Movistar TV**, que se encarga de transformar la imagen para que pueda ser vista en el televisor. Este descodificador es compatible con la Televisión Digital Terrestre (TDT), por lo que no necesitarás otro aparato para sintonizar tus canales.
- **Roseta y cableado telefónico y de red** (hasta 10 m, pudiendo contratar aparte tramos adicionales en caso necesario) precisos para llevar a cabo la conexión de los equipos.
- **Configuración de hasta dos ordenadores**, dotándoles de los adaptadores inalámbricos necesarios en caso de que no dispongan de ellos.

Opcionalmente, con pago adicional, se pueden instalar los equipos de conexión inalámbrica avanzada compatibles con la transmisión de vídeo para conectar el **Descodificador Movistar TV** y el **Router Inalámbrico** sin cables. Si bien, siempre que sea posible, se recomienda realizar la conexión por cable, dado que este es el único sistema que garantiza en todas las circunstancias la correcta transmisión de la señal de vídeo.

La instalación la llevará a cabo uno de nuestros técnicos.

### **¿Cuánto tiempo tardarán en instalarme Movistar TV en mi casa?**

Puedes disfrutar de Movistar TV en apenas unos días tras la contratación. Uno de nuestros técnicos se pondrá en contacto contigo para concretar el mejor día para realizar la instalación en tu domicilio, siempre teniendo en cuenta tu disponibilidad.

## **GESTIONES: ALTA, PERMANENCIA, BAJA...**

### **¿Cómo puedo contratar Movistar TV?**

Puedes contratar Movistar TV llamándonos al **1004**, acudiendo a tu tienda Movistar o a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

### **¿Cuántos días tengo que esperar para disfrutar de Movistar TV?**

Puedes disfrutar de Movistar TV en apenas unos días tras la contratación. Uno de nuestros técnicos se pondrá en contacto contigo para concretar el mejor día para realizar la instalación en tu domicilio, siempre teniendo en cuenta tu disponibilidad.

### **¿Cómo puedo contratar en Canal + 1?**

Es muy sencillo, puedes hacerlo desde el propio televisor accediendo a la sección "Mi Cuenta" situada en la parte superior del menú principal y pulsando en "Canales".

También puedes contratarlo llamándonos gratis a nuestro Centro de Atención Comercial **1004**, acudiendo a tu **tienda Movistar** o a través de nuestra **página web** [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

### **¿Puedo ver Canal + 1 desde el mismo momento en que lo contrate?**

Podrás disfrutar de Canal + 1 pasadas 24 horas desde su contratación.

### **¿Cómo puedo suscribirme a la Videoteca?**

Si eres cliente de Movistar TV Ocio el servicio de Videoteca está incluido por lo que no necesitas suscribirte.

Si has contratado Movistar TV Deportes o Movistar TV Familiar puedes hacer la suscripción desde el propio televisor: accede a la sección "Mi cuenta", situada en la parte superior del menú principal y pulsa en "Suscripciones".

También puedes hacerlo seleccionando cualquier contenido de la Videoteca y pulsando en el botón de "Suscripciones".

### **Ya tengo Movistar TV, ¿Cómo puedo contratar Canal + Liga?**

Si eres cliente de Movistar TV Familiar o Movistar TV Deportes, tienes incluido este canal en tu modalidad. Si eres cliente de Movistar TV Ocio no puedes contratar este canal.

### **Tengo contratado Movistar TV, ¿tengo compromiso de permanencia?**

El compromiso de permanencia va asociado al servicio que contrates y siempre se te comunicará en el momento de alta. Si tienes alguna duda, puedes llamarnos gratis al 1004, y estaremos encantados de ayudarte.

### **Tengo contratado Canal + 1, ¿tengo compromiso de permanencia? ¿Puedo darme de baja cuando quiera?**

Canal + 1 no tiene compromiso de permanencia por lo que puedes darte de baja cuando quieras sin penalización.

### **¿Cómo puedo darme de baja de Canal + 1?**

Puedes darte de baja desde el propio televisor accediendo a la sección "Mi Cuenta", situada en la parte superior del menú principal y pulsando "Canales Contratados".

Selecciona C+ 1 y pulsa "Dar de baja" para iniciar el proceso de baja.

También puedes darte de baja llamando al 1004, acudiendo a tu Tienda Movistar o a través de nuestra página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

### **¿Cómo puedo darme de baja de Movistar TV?**

Puedes dar de baja tu servicio de Movistar TV llamándonos gratis al **1004** o acudiendo a tu **tienda Movistar**.

### **¿Tengo que devolver el equipo de Movistar TV si me doy de baja del servicio? , ¿Cómo lo hago?**

El equipo de Movistar TV (router y descodificador) te lo prestamos en modalidad de alquiler. Si decides dar de baja el servicio, concertaremos contigo una visita a tu domicilio para recogerlo.

### **Si tengo alguna otra duda que no he podido aclarar, ¿dónde puedo dirigirme?**

Si no has podido aclarar tus dudas con las preguntas anteriores, tienes a tu disposición otros puntos de información donde podrás resolverlas:

[www.movistar.es/nuevatv](http://www.movistar.es/nuevatv)

[www.movistar.es/television](http://www.movistar.es/television)

[www.movistar.es/television/ayuda](http://www.movistar.es/television/ayuda)

[www.movistar.es/television/revista](http://www.movistar.es/television/revista)

[www.movistar.es/television/manuales](http://www.movistar.es/television/manuales)

[www.movistar.es/television/soporte](http://www.movistar.es/television/soporte)

[www.movistar.es/television/comercial](http://www.movistar.es/television/comercial)

Comunidad Movistar TV: [http://comunidad.movistar.es/t5/Movistar-Televisión/ct-p/movistar\\_tv](http://comunidad.movistar.es/t5/Movistar-Televisión/ct-p/movistar_tv)