

## 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.

Afortunadamente no necesitarás Internet para el uso de la aplicación!

### **2. Top Chart: 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.

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 seleccionarlas 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.

### **Los primeros pasos de la APP:**

#### **1. ¿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.

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

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

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

Al terminar tu suscripción solamente podrás usar la app en modo invitado, es decir, escuchar los 30 segundos iniciales de cada canción.

#### **4. ¿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.

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

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

### **Sobre cambios y ajustes al perfil de la suscripción:**

#### **1. ¿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.

#### **2. ¿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 a

la que quieras cambiar. En caso de que la misma tenga un valor de mayor valor que la anterior, se hará el respectivo cobro.

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

No. Si te cambias de suscripción de Top Chart 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 Top Chart, 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.

### **4. 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 Top Chart 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 Top Chart a Premium, o viceversa, tus descargas no permanecerán guardadas.

### **5. ¿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 recibas una llamada, la música se detendrá durante tu conversación. Una vez termines la canción se reanudará automáticamente o le das clic a “play” para que siga reproduciendo desde donde estaba.

## **Cómo utilizar Altice Music:**

### **1. Cómo cambio mi foto de perfil?**



Debes ingresar a “Mi Perfil” y hacer clic en “Cambiar Avatar”. Podrás seleccionar entre cargar una foto desde la galería del celular o utilizar la cámara para tomar una nueva foto.

## **2. ¿Cómo cierro sesión?**

En “Configuración” luego “Mi Perfil” encuentras la opción de “Cerrar Sesión”.

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

Ingresando a “Configuración” luego “Mi Perfil” podrás ver el tipo de suscripción que tienes, costo y fecha en que finaliza.

## **4. ¿Cómo puedo buscar música?**

En “Inicio” encontraras 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 contengan esa palabra.

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

Para ver todos los tags solo tienes que hacer clic en la cinta de tags en el botón “Ver Más”. Ahí podrás ver todos los tags de Altice Music

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

Para agregar canciones a la lista de reproducción 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 Reproducción” y la canción se sumará a tu lista de reproducción.

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

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

## **8. ¿Cómo borro canciones en la lista de reproducción?**

En la opción “Inicio” encontrarás un ícono en la parte superior derecha que te dará acceso a tu lista de reproducción. Ahí puedes seleccionar si deseas vaciar la lista.

## **9. ¿Cómo agrego una canción a una playlist?**

Para agregar canciones a una playlist 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 Playlist", luego escoge la Playlist a la que deseas agregarla y listo!

**10. ¿Cuántas canciones máximas puedo agregar a una playlist?**

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

**11. ¿Cómo veo las playlists que se acaban de crear?**

Para ver la playlists que se acaban de crear solo debes acceder a "Playlist Recientes".

**12. ¿Si soy un usuario Premium cómo entro al top 40?**

El Top 40 lo encuentras en la sección de "Nuestras Favoritas"

**13. ¿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!

**14. ¿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", o si deseas descargar toda la playlist o álbum enciendes el botón de descargar en la parte superior derecha abajo del nombre de la playlist o álbum y estará disponible cuando lo desees, sin consumir datos

**15. ¿Cómo borro una canción que he descargado?**

Debes ingresar a "Descargas" desde el menú y ahí podrás escoger en las opciones de la canción si deseas eliminarla.

**16. ¿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.

**17. ¿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.

**18. ¿Cómo creo una playlist?**

Ingresa al menú y selecciona "Playlists". Ahí encontrarás la opción para crearlas; o escoge una y elige "Agregar a Playlist". Esto sólo lo puedes hacer en la suscripción Premium.

**19. ¿Cómo hago para seguir una playlist?**

Simplemente debes hacer clic en la opción de los tres puntos que se encuentra dentro de la playlist al lado del botón "Play" y ahí seleccionas "Seguir".

**20. ¿Cómo cambio el nombre de una playlist?**

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

**21. ¿Otros usuarios pueden seguir mis playlists?**

Sí, todos los usuarios podrán seguir las playlist creadas por ti. Cuanto más seguidores tengas, más posibilidades tendrás de encontrar tus playlists en los espacios destacados como "Las Más Escuchadas"

**22. ¿Puedo modificar una playlist que estoy siguiendo?**

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

**23. ¿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.

**24. ¿Descargar música tiene un costo adicional?**

Para descargar música, si no estás conectado a una red WIFI, se consumirá tu data.

**25. Podré escuchar ilimitadamente la música que descargo?**



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

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

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

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

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

**28. 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.

**29. ¿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.