

## **PROBLEMAS TÉCNICOS**

### **P: ¿Cuáles son los requisitos de sistema?**

Puedes ver las películas en un ordenador con sistema operativo Windows 7+ y en Mac con tecnología Intel con versión OSX 10.12+. También puedes usar tabletas o teléfonos móviles con sistema Android mediante Google Chrome, o en iPhones y iPads con Safari. Los dispositivos Linux no son compatibles y no funcionarán para el visionado. Será necesario tener una conexión a Internet de banda ancha o de fibra, no funcionará a través de módem. Encontrarás una lista de los requisitos más abajo.

### **P: ¿Cuáles son los requisitos para los sistemas con Windows?**

Un ordenador con Windows 7, Windows 8.1 o Windows 10.

Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Internet Explorer u Opera. Recomendamos usar la versión más actualizada de tu navegador, ya que las versiones anteriores pueden dar problemas.

Internet Explorer en Windows 7 ya no es compatible.

Necesitarás una conexión a Internet de banda ancha o de fibra, no funcionará a través de módem.

### **P: ¿Cuáles son los requisitos para Mac?**

Mac OSX 10.12 o posterior.

Google Chrome, Firefox, Safari u Opera.

Recomendamos usar la versión más actualizada de tu navegador, ya que las versiones anteriores pueden dar problemas.

Necesitarás una conexión a Internet de banda ancha o de fibra, no funcionará a través de módem.

### **P: ¿Puedo ver las películas en mi dispositivo Linux?**

No, desafortunadamente, y debido al nivel de protección del contenido, nuestro reproductor no es compatible con las plataformas Linux.

### **P: ¿Puedo ver las películas en mi iPhone/iPad?**

Sí, siempre y cuando uses el navegador Safari y cuentes con la versión iOS 11.2 o posterior.

Recomendamos usar la versión más actualizada de tu navegador, ya que las versiones anteriores pueden no tener soporte.

### **P: ¿Puedo ver las películas en mis dispositivos Android?**

Sí, puedes acceder al contenido usando Chrome con una versión Android 6.0 o posterior.

Recomendamos usar la versión más actualizada de tu navegador, ya que las versiones anteriores pueden no tener soporte.

**P: No puedo visionar ningún contenido, ¿qué sucede?**

Comprueba los requisitos mínimos mencionados anteriormente. Recomendamos que compruebes si tienes la última versión de tu navegador.

Usamos velocidad de bits adaptable, lo que quiere decir que la calidad de retransmisión se ajusta automáticamente en función de la velocidad de tu conexión a Internet. Para que el streaming sea de alta definición (HD) recomendamos una conexión VDSL mediante cable o fibra. No garantizamos un streaming en HD con conexión ADSL.

**P: ¿Qué hago si olvido mi contraseña?**

Pulsa en "Forgot your password" en la página "Sign In", introduce la dirección de correo que usaste al registrarte y se te enviará un link para reestablecer la contraseña.

**P: ¿Por qué el video se detiene o no se reproduce?**

Si tu conexión a Internet es deficiente o sufre de interferencias, puedes experimentar problemas durante la reproducción de las películas. Intenta reducir la velocidad de bits de la reproducción.

**P: ¿Puedo usar un dispositivo Chromecast?**

Sí, puedes transmitir el contenido desde un navegador Chrome en ordenadores PC o Mac, y desde dispositivos Android.

**P: ¿Cómo puedo ver el contenido usando Chromecast desde Chrome?**

Asegúrate de que has conectado el Chromecast a tu televisión y a la red Wi-Fi. Sigue los pasos indicados a continuación. Tu dispositivo debe estar conectado a la misma red Wi-Fi que tu Chromecast. Para más información o ayuda en la conexión de Chromecast a tu televisión o a la red Wi-Fi, visita:

[support.google.com/chromecast](<https://support.google.com/chromecast>).

- Asegúrate de que estás usando la última versión de Chrome. Accede a través de "Ayuda" > "Información de Google Chrome" y actualiza tu navegador a la última versión si fuese necesario. Si tienes cualquier dificultad, puedes visitar el siguiente enlace para actualizar Chrome: (<https://support.google.com/chrome/answer/95414>).

- En el navegador Chrome ve a la película o programa de TV e inicia la reproducción del contenido.

- En la esquina superior derecha, pulsa en "Transmitir".

- Elige tu dispositivo Chromecast.

- La película o programa empezará a reproducirse en tu dispositivo Chromecast.