



el futuro de lo asombroso, hoy™

BIENVENIDO A XFINITY®



COMCAST

BL INT-V USER SIK 0413

GRACIAS POR ELEGIR XFINITY.®

Usted podrá disfrutar de un acceso ultraveloz a Internet y toneladas de valiosos extras, tales como Constant Guard™ (que tiene un valor de \$360) incluido en su suscripción para ayudar a mantenerlo protegido en línea. ¡Y ese es apenas el comienzo! Disfrute de más maneras de conectarse y más maneras de ahorrar. No sólo obtiene un servicio telefónico confiable con la mejor nitidez de llamadas, sino que ahora usted también obtiene llamadas y textos ilimitados en todo el país. Además, disfrute de la conveniencia de un Buzón de Mensajes Legibles que le enviamos directamente a su correo electrónico. Para los recursos completos en línea visite **comcast.com/welcome**.

ÍNDICE DE MATERIAS

- 3 La Garantía del Cliente de Comcast™
- 4 XFINITY® Internet
- 6 XFINITY® Teléfono
- 10 Guías de configuración
- 12 Maneje su cuenta

AYUDA Y APOYO

- Obtenga detalles sobre **XFINITY Internet** y **XFINITY Teléfono**.
- Busque **Carefree Minutes®**.
- Obtenga información sobre **Constant Guard™** (funciones de seguridad y protección en línea).
- Maneje su **correo de voz** y **correo electrónico**.
- Inscríbase para recibir **Ecobill®**.

¿NECESITA AYUDA?
comcast.com/help

CONVERSE CON NOSOTROS
comcast.com/chat

LLÁMENOS
1-800-XFINITY

Los servicios y funciones varían según el nivel de servicio.

La Garantía del Cliente de Comcast.™

1. Le daremos una garantía de 30 días de reembolso de su dinero para nuestros servicios de video, teléfono o alta velocidad.

Si usted no está satisfecho con estos servicios y deseara cancelarlos, lo puede hacer durante los primeros 30 días y obtener el reembolso de su dinero. Simplemente, devuelva todo el equipo en buen estado de funcionamiento y nosotros le reembolsaremos la tarifa mensual recurrente por sus primeros 30 días de servicio y cualquier cargo que usted hubiera abonado por la instalación estándar.

2. Siempre llegaremos puntualmente dentro de las 2 horas acordadas para la cita o le acreditaremos \$20 o le daremos un canal premium gratuito durante tres meses.

Como cortesía, lo llamaremos antes de llegar a su casa. Y si no llegamos para realizar la visita programada durante el período de tiempo acordado, le acreditaremos \$20 o le daremos un canal premium gratis durante tres meses.*

3. Resolveremos problemas de rutina en una sola visita o le acreditaremos \$20 o le daremos un canal premium gratis durante tres meses.

Después de la primera visita a su casa, si no completamos la instalación de manera satisfactoria o si no podemos resolver un problema de rutina, le acreditaremos \$20 o le daremos un canal premium gratis durante tres meses. Tampoco le cobraremos por la visita de servicio que sea el resultado de un problema de la red o el equipo de Comcast.*

4. Lo trataremos a usted y su hogar con amabilidad y respeto.

Cuando lleguen a su casa, nuestros técnicos le presentarán claramente su identificación de Comcast. Ellos están capacitados y equipados para completar el trabajo en la primera visita. Cuando usted nos llame, nuestros ejecutivos de cuentas de clientes (CAE) lo tratarán con amabilidad y estarán bien informados.

5. Nosotros estamos aquí para usted las 24 horas del día los 7 días de la semana para responder preguntas a su conveniencia.

En lo que concierne a cualquier problema relacionado con el servicio, usted se puede comunicar con nosotros llamando al 1-800-XFINITY o de cualquiera de las siguientes maneras: en línea, a través de Ask Comcast (Pregunte a Comcast), conversando en vivo en línea con un técnico de Comcast, utilizando el foro de la comunidad en línea, enviándonos un correo electrónico que será respondido dentro de las 24 horas.

6. Le ofreceremos paquetes fáciles de comprender y le enviaremos una factura clara.

Nuestros paquetes están diseñados para que sean sencillos. Una llamada o visita a nuestro sitio web le facilitará la tarea de encontrar el paquete que más le convenga. Tratamos de que nuestras facturas sean igualmente claras. Visitando xfinity.com, usted puede ver su factura mensual y los detalles del servicio cuando lo desee.

7. Continuamente ofreceremos las mejores opciones y la mayor cantidad de video.

Nos estamos esforzando por ofrecer a nuestros clientes más opciones al instante utilizando toda la potencia de nuestra avanzada red y décadas de experiencia televisiva. Usaremos On Demand para brindarles una cantidad espectacularmente mayor de opciones de contenido, incluyendo más películas, más deportes, más programas infantiles, más programas de las cadenas de televisión y más alta definición que cualquiera.

*\$25 de crédito provisto en los sistemas de Comcast en Illinois.



XFINITY® INTERNET

xfinity.com

Tenga acceso a todo en un solo lugar conveniente: tan fácil como contar hasta 3.

1. VISITE XFINITY.COM E INSCRÍBASE CON SU IDENTIFICACIÓN DE COMCAST

- Su identificación de Comcast es la manera más rápida de inscribirse.
- ¿Se ha olvidado o no conoce su nombre de usuario? Si desea que se lo recuerden, vaya a mycomcastid.com.

2. HAGA CLIC EN LA PESTAÑA DE CONNECT (CONECTAR) PARA CONFIGURAR SU CORREO ELECTRÓNICO

- Haga clic en la caja de EMAIL (correo electrónico) para importar cuentas de correo electrónico y libretas de direcciones de otros proveedores en un solo lugar conveniente.
- Establezca hasta 7 cuentas de correo electrónico.

3. DESCARGUE LA SERIE DE PROTECCIÓN CONSTANT GUARD,™ INCLUIDA CON XFINITY® INTERNET

- Incluye la aclamada Serie de Seguridad Norton™ y IDENTITY GUARD.®*
- Le ayuda a proteger la información confidencial que usted está escribiendo en línea.
- Una serie completa de seguridad con antivirus, firewall y herramientas para el desempeño de la computadora.
- Detección y notificación de bots (robots informáticos) en la red.
- Protección contra el robo de la identidad: ayuda a las víctimas y protección para la pérdida de la billetera.
- Si desea más información, vaya a xfinity.com/constantguard.

*Norton™ es una marca registrada de Symantec Corporation. IDENTITY GUARD® es una marca registrada de Intersections Inc. Constant Guard® no está disponible con los sistemas de Macintosh. Si desea detalles sobre Constant Guard® para Macintosh, visite xfinity.com/CGMAC.

XFINITY® Connect le da un simple centro en línea para un acceso conveniente a su correo electrónico, buzón de mensajes, contactos y calendario desde cualquier lugar.



Si desea los recursos completos de XFINITY® Internet, visite comcast.com/welcome.

XFINITY® TELÉFONO

Más formas de conectarse

Con XFINITY® Teléfono, usted tiene ahora más formas que nunca de permanecer conectado con sus amigos y familia, esté en su casa o fuera de ella.

CONFIGURE SU BUZÓN DE MENSAJES

El buzón de mensajes de XFINITY puede ser configurado en tres pasos fáciles.

1. Marque *99 desde el teléfono de su casa.
2. Siga el cursillo que le enseña cómo configurarlo y crear una contraseña.
3. Para cambiar el PIN de su buzón de mensajes, visite customer.comcast.com/help-and-support/phone/change-voicemail-password.

MENSAJES DE TEXTO GRATIS Y VOICE 2GO*

- Llamadas y mensajes de texto ilimitados en todo el país en casa y fuera de ella.
- Ahorre en sus planes de llamadas y envío de mensajes de texto de manera inalámbrica.
- Agregue hasta 4 números de teléfono personales.
- Haga llamadas gratis de WiFi desde su equipo móvil —incluso iPads® o iPod touches® — con la XFINITY™ Connect app. Si desea conocer más detalles, vaya a comcast.com/voice2go.

TRANSFERENCIA AVANZADA DE LLAMADAS*

Nunca se pierda una llamada: envíe las llamadas realizadas al número de teléfono de su casa directamente a su dispositivo móvil. Visite customer.comcast.com/help-and-support/phone/advanced-call-forwarding-voice-2go para comenzar.

SEGURIDAD DE LA CUENTA

Para estar seguro de que su cuenta está protegida, usted va a recibir una carta con un PIN de seguridad generado al azar, junto con importante información sobre cómo está protegiendo Comcast su privacidad. Por favor lea y guarde esta carta, ya que podría necesitar ese PIN para tener acceso a la información de su cuenta de Comcast. Visite comcast.com/help para cambiar su PIN.

Si desea los recursos completos en línea para XFINITY® Teléfono, visite comcast.com/welcome.



TRES MANERAS DE TENER ACCESO AL BUZÓN DE MENSAJES EN CUALQUIER LUGAR

Usted puede tener acceso a sus mensajes esté o no en su casa.

1. Método tradicional para llamar

- Si está en su casa, marque *99.
- Si está fuera de su casa, marque su número desde cualquier teléfono, oprima # cuando comience el saludo, luego ingrese su contraseña.

2. Buzón de mensajes en línea

- Simplemente visite xfinity.com y haga clic en VOICEMAIL (buzón de mensajes).
- Si tiene XFINITY® Internet, entre con su nombre de usuario (identificación de Comcast) y contraseña.
- Si no tiene XFINITY Internet, entre con los 10 dígitos de su número de teléfono y con la contraseña del buzón de mensajes.
- Escuche los mensajes en cualquier orden, envíe un mensaje del buzón en un correo electrónico, y más.

3. Buzón de mensajes legibles**

- Convierte los mensajes de su correo de voz de XFINITY a texto y se los envía por correo electrónico para que usted tenga acceso a ellos cuando quiera fuera de su casa.
- Para comenzar, vaya a xfinity.com/readablevoicemail.

PARA LAS LLAMADAS INTERNACIONALES***

- Marque 011 + el código del país + el número.
- Usted puede bloquear llamadas y limitar las llamadas interurbanas e internacionales desde su teléfono. Si desea detalles, visite comcast.com/welcome.

ECOLISTING®

- Realice una búsqueda fácil y rápida de los listados de la guía telefónica usando nuestro nuevo sitio web de listados de la guía telefónica en línea.
- Vaya a ecolisting.com para comenzar a buscar.****

AYUDA DEL OPERADOR

¿Necesita un operador que lo ayude a hacer una llamada? Siempre estamos aquí.

- Sólo marque 0 ó 00. Cuando se conecte con el sistema automatizado, marque nuevamente el 0 para hablar con un operador en vivo.**

*Requiere la suscripción a los planes XFINITY Voice Unlimited o Unlimited Select. **Requiere la suscripción a XFINITY Internet. ***Sujeto a cargos adicionales. ****Es posible que Ecolisting® no esté disponible en todas las áreas.

SERVICIOS DEL 911/611/411/711

- Marque 911 para emergencias. Marque 611 desde el teléfono de su casa para recibir el apoyo técnico de XFINITY® Teléfono. Marque 411 para obtener los listados de la guía telefónica, qué películas dan en el cine, indicaciones para llegar a algún lugar y más.**** Marque 711 para el Servicio de Relé de Telecomunicaciones para las personas con dificultades auditivas.

BATERÍA DE RESERVA

Los nuevos clientes de XFINITY Teléfono no reciben una batería de reserva ni un control de baterías de manera gratuita. Tenemos baterías de reserva (que incluyen control) disponibles para su compra. Por favor, llame al **1-888-972-1261** para averiguar los precios y detalles. XFINITY Teléfono usa el suministro de electricidad de su casa. Si usted no tiene una batería de reserva, no podrá usar este servicio, incluyendo la capacidad de hacer llamadas de emergencia al 911 durante un corte de luz. Comcast no tiene disponibles baterías de reserva a la venta para los clientes de Unlimited Select. Se puede comprar una batería de reserva de XFINITY Teléfono por un costo adicional, para que usted la instale en su equipo de teléfono. Esta batería le proporcionará horas adicionales de servicio durante un corte de luz.

- Le proporciona hasta 8 horas de vida de la batería en el caso que haya un corte del suministro de electricidad.
- Mantiene su capacidad de hacer y recibir llamadas telefónicas, incluyendo las llamadas de emergencia al 911, durante un corte de luz.
- Previene las interrupciones de los sistemas de seguridad y otros equipos que funcionen con su servicio telefónico.
- Incluye avisos cuando se tiene que reemplazar su batería.

Si desea averiguar los precios y detalles adicionales sobre la compra de una batería de reserva, llame al **1-888-972-1261**.

CLIENTES DE UNLIMITED SELECT

- Las llamadas al 911 no podrán completarse si hay un problema con las instalaciones de la red, incluyendo congestiones de la red, fallas de la red, equipo o cortes del suministro de electricidad en su red u otros problemas técnicos. Las llamadas al 911 se pueden interrumpir durante un corte de luz en su casa donde el suministro de electricidad a la red de Comcast permanece disponible si la batería de reserva en el módem asociado de teléfono/datos no está instalada o se ha agotado.
- Si desea información sobre sistemas de alarmas, dispositivos de control médico, equipos de alertas de emergencias personales y dispositivos de arresto domiciliario, vaya a customer.comcast.com/help-and-support/phone/xfinity-voice-unlimited-select.

****Se cobra en base a cada llamada.

Funciones del teléfono de su casa

Identificador de llamadas, transferencia de llamadas, llamadas en espera. La lista sigue y sigue. Si desea conocer más detalles, visite comcast.com/welcome.

ESTA ES UNA GUÍA RÁPIDA PARA TENER ACCESO A ALGUNAS DE SUS FUNCIONES FAVORITAS:

| FUNCIÓN | PARA ACTIVAR | PARA DESACTIVAR |
|---------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------|
| TRANSFERENCIA DE LLAMADAS | *72 | *73 |
| LLAMADAS EN ESPERA | Activada automáticamente | *70 |
| BLOQUEO DEL IDENTIFICADOR DE LLAMADAS | *67 | Se desactiva automáticamente después de la llamada |
| FILTRO DE LLAMADAS | *60 | *80 |
| DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS | *69 | *89 |
| MARCADO REPETIDO | *66 | *86 |
| MARCADO RÁPIDO | *74 | n/a |
| RASTREO DE LLAMADAS | *57 | n/a |
| RECHAZO DE LLAMADAS | *77 | *87 |

IDENTIFICADOR DE LLAMADAS Le permite ver el número y, si está disponible, el nombre de la persona que llama en su teléfono.

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS Transfiera las llamadas entrantes a otro número local o nacional de larga distancia.

LLAMADAS EN ESPERA Reciba otra llamada entrante sin tener que desconectar la primera.

BLOQUEO DEL IDENTIFICADOR DE LLAMADAS Asegúrese de que su nombre y número estén marcados como "privado" o "anónimo".

FILTRO DE LLAMADAS Componga una lista de hasta 12 números que van a recibir un anuncio de que usted no está aceptando actualmente llamadas.

DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS ¿Se perdió una llamada? Marque automáticamente la última llamada entrante.

MARCADO REPETIDO Vuelve a marcar un número ocupado hasta que esté disponible.

MARCADO RÁPIDO Con unos pocos botones, marca los números que usted llama con mayor frecuencia.

LLAMADAS ENTRE TRES PERSONAS Hable con dos personas en diferentes lugares en una sola llamada.

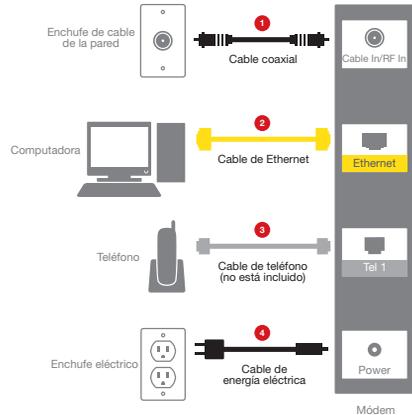
GUÍAS DE CONFIGURACIÓN

Conecte y encienda

1. Conecte un cable coaxial desde el enchufe de cable de la pared a la conexión de **Cable In/RF In** en su módem. Usted sólo necesita un cable coaxial para esta configuración, de modo que elija el que mejor se ajuste a sus necesidades.
2. Enchufe el cable de Ethernet en la conexión de **Ethernet** en su computadora, luego en la conexión de **Ethernet** en su módem.

Si su conexión es diferente, consulte la página siguiente para información sobre otras conexiones.

3. Enchufe el cable de teléfono desde su teléfono a la conexión de **Tel 1** en su módem.
4. Enchufe el cable de energía eléctrica en su módem, luego en un enchufe eléctrico. Si su módem tiene un botón de **Power** (encendido), enciéndalo.
5. Antes de avanzar, aguarde a que la luz de la conexión en línea del frente de su módem deje de parpadear y permanezca fija. Esta luz puede estar rotulada como *Online*, *Sync*, *Cable* o *Ready*. Este proceso puede tardar hasta 10 minutos.



Active

Antes de activar su servicio, asegúrese de que todos sus paquetes estén configurados.

1. Ubique su tarjeta de información de activación en su carpeta de XFINITY.
2. Vaya en línea y usted será conectado automáticamente con la página web de activación de XFINITY.
3. Siga las instrucciones en las pantallas exhibidas.

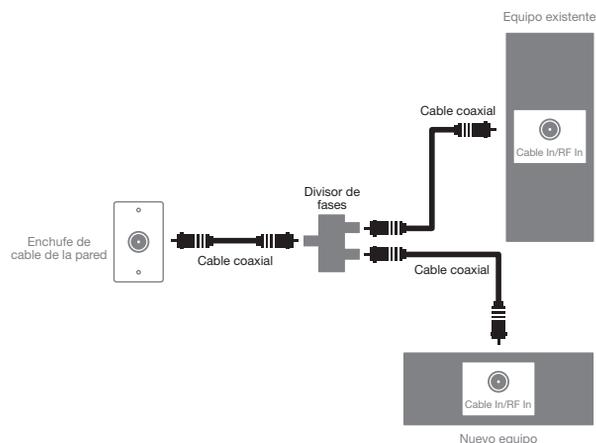
Si desea activar sus nuevos servicios de XFINITY usando su teléfono, por favor, llame al **1-855-OK-BEGIN**.

Para usar su servicio de XFINITY® Teléfono en más de un teléfono en toda su casa tendrá que tener un sistema de teléfono inalámbrico. La conexión del servicio de XFINITY Teléfono en los enchufes de teléfono existentes en su casa requiere la ayuda de un técnico de Comcast.

Si desea más información, visite comcast.com/selfinstall.



CONEXIÓN ALTERNA MEDIANTE EL USO DE UN DIVISOR DE FASES



Solución de anomalías

¿SE HA OLVIDADO O NO CONOCE SU IDENTIFICACIÓN DE COMCAST?

- Si desea que se la recuerden, vaya a mycomcastid.com.

¿NO TIENE TONO PARA MARCAR?

- Esté seguro de que todos los teléfonos están colgados y que están cargadas las pilas de los teléfonos inalámbricos.
- Trate de enchufar un teléfono no inalámbrico que funcione en diferentes enchufes para averiguar si el problema se reduce a un teléfono o a un enchufe.

¿NO PUEDE CONECTARSE A INTERNET?

- Revise todas sus conexiones de cable y suministro eléctrico.
- Encienda y apague el módem.

¿NO ESTÁ RECIBIENDO LLAMADAS?

- Revise la campanilla de su teléfono para estar seguro de que está encendida.
- Si el teléfono suena un medio timbre cuando entra una llamada, tal vez esté activada la transferencia de llamadas.

➤ Si desea aún más consejos para la solución de anomalías, visite comcast.com/selfinstall.

MANEJE SU CUENTA

Maneje su cuenta

Configure un perfil de usuario y maneje su cuenta con nosotros. ¡Es simple!

MI CUENTA

Usted puede visitar comcast.com/myaccount para configurar su cuenta, crear un perfil de usuario y manejar sus configuraciones.

- Fácilmente vea y pague su factura en línea.
- Inscríbase en Auto Pay (pago automático) para nunca omitir un pago.
- Inscríbase en Ecobill® para ahorrar tiempo.

¿TIENE PREGUNTAS SOBRE SU FACTURA?

- Usted puede visitarnos en comcast.com/help.
- En comcast.com/welcome, usted encontrará instrucciones paso a paso sobre su servicio.

CONOZCA LAS OFERTAS

Manténgase al día con las últimas noticias sobre su servicio, así como las ofertas y promociones de XFINITY. Sólo vaya a comcast.com/preferences, ingrese la dirección de su correo electrónico y díganos qué es lo que quiere saber.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

XFINITY® Internet

Nombre del usuario principal _____ @comcast.net

Contraseña _____

Nombre del usuario adicional _____ @comcast.net

Contraseña _____

XFINITY® Teléfono

Contraseña del buzón de mensajes _____ PIN de seguridad _____