

xfinity®

XFINITY® TV
DESCODIFICADOR DIGITAL

Guía del usuario

Comcast

BL MO VID USER SIK 0412

Índice

- 3 Bienvenido a XFINITY® TV**
- 4 Guía para comenzar rápidamente de XFINITY TV**
- 5 Cómo utilizar su control remoto**
- 6-12 Cómo utilizar su guía en pantalla**
 - Menú principal y Menú rápido
 - Listados de televisión
 - Opciones de la guía
 - Información sobre los programas
 - Recordatorios
 - Alta definición
 - XFINITY On Demand
 - Buscar de programas
 - Eventos de Pay-Per-View
 - Controles de programación
 - Identificador de llamadas para la televisión
 - Televisión interactiva
 - Favoritos
 - Servicio de la DVR
 - DVR Manager
- 13 La garantía del cliente de Comcast**
- 14 Cómo leer su factura**
- 15 Preguntas frecuentes**
- 16-19 Conexión del descodificador digital**
- 20 Activación del descodificador digital**



Bienvenido a XFINITY® TV

Bienvenido a XFINITY®: ¡Entretenimiento sin fin!

Felicitaciones y bienvenido a XFINITY® TV de Comcast. XFINITY le ofrece TV a su manera. Mire lo que quiera, cuando y como quiera con opciones On Demand por televisión y por Internet. Póngase al día con los últimos episodios y temporadas completas de sus programas favoritos, o encuentre las películas taquilleras más recientes, programación infantil, música y más.

- Disfrute de la colección más grande del mundo de shows y películas On Demand disponibles en su televisión, por transmisión en línea en xfinitytv.com, y ahora en su iPad®, iPhone® y iPod touch® con XFINITY™ TV app.
- Muchas de las películas de On Demand están disponibles el mismo día que el DVD, y 28 días antes que Netflix® y Redbox®.
- Con AnyRoom® On Demand, usted puede comenzar a ver un programa en una habitación y seguir viéndolo en otra.
- Con XFINITY TV app, usted puede convertir a su iPad, iPhone y iPod touch en pantallas de TV para ver sus programas y películas de On Demand donde quiera.

Esta guía le ofrece información detallada sobre cómo usar y disfrutar de su nuevo servicio de XFINITY. Desde herramientas de búsqueda hasta controles de programación y favoritos, con XFINITY, usted tiene una variedad de funciones a su disposición para explorar el universo del entretenimiento.

Obtenga más información en xfinity.com. ¡Gracias por elegir XFINITY de Comcast!



Community en NBC

El servicio de XFINITY no está disponible en todas las zonas. No todos los servicios están disponibles con todos los paquetes de XFINITY. Comparaciones con ofertas de Comcast antes de las últimas mejoras de servicios de la red. Las selecciones de XFINITY On Demand están sujetas a los cargos indicados en el momento de la compra. Se requieren dispositivos compatibles para las funciones de aplicaciones móviles. Es posible que se apliquen cargos por tiempo de conexión. Verifique con su compañía.

Guía para comenzar rápidamente de XFINITY TV

Búsqueda

Búsqueda: Busque TV y programas de On Demand.

1. Seleccione  desde el Menú rápido.
2. Use   para seleccionar una opción de búsqueda y oprima .



Listados de televisión: Mire los listados locales de TV.

1. Oprima  para ver los Listados de televisión.
2. Utilice  para ver los listados con incrementos de media hora; oprima el botón Day    (día   ) para avanzar o retroceder 24 horas. Seleccione un programa al oprimir .



Menú principal: Acceso a todas las funciones de XFINITY.

1. Oprima  dos veces para acceder al Menú principal.
2. Utilice   para navegar a través de las selecciones.
3. Oprima  para realizar su selección.



XFINITY On Demand: ¡Su guía a entretenimiento al instante!

1. Oprima  en el control remoto o simplemente sintonice el canal 1.
2. Utilice   para resaltar una película o un listado de programa; oprima .
3. Para ver, seleccione  o .



DVR: Grabe sus programas favoritos.

1. Mientras ve los Listados de televisión, realce el programa que desea grabar y oprima  en su control remoto. O, mientras ve televisión en directo, simplemente oprima .
2. Desde la pantalla de información del programa, seleccione  para ver todas las opciones de grabación.



Alta definición*: Muchas opciones de HD.

1. Oprima  y seleccione .
2. Seleccione para ver programas de HD por guía, hora, canal o seleccione Search HD (buscar HD).
3. Mientras cambia los canales, seleccione  directamente de la barra rotativa.



Televisión interactiva*: Haga más que sólo mirar TV.

1. Espere indicaciones en pantalla acerca de las llamadas entrantes, los programas o los productos y use   para navegar.
2. Oprima  o seleccione "X" para regresar a la televisión en directo.

Controles de programación: Bloquee canales, títulos o clasificaciones.

1. Oprima  dos veces para entrar en los controles de programación.
2. Cree un Número de identificación personal de bloqueos (PIN de bloqueos).
3. Oprima  para bloquear según la clasificación de las películas, la clasificación de la televisión, el contenido de la televisión o el canal.

Favoritos: Guarde los canales que ve con más frecuencia.

1. Para configurarlos, oprima  y seleccione .
2. Para entrar, oprima  en su control remoto mientras está mirando TV o mirando los Listados de TV.

*No disponible para todas las zonas. Algunos servicios están disponibles como parte de otros niveles de servicio.

Cómo utilizar su control remoto



AUX: Cuando está programado, habilita el control de su reproductor de DVD, VCR o dispositivo de audio.

TV: Cuando está programado, habilita el control de su televisión.

Cable: Habilita el control de su decodificador digital.

Power: Enciende o apaga el decodificador digital, la televisión o el componente AUX.

Setup: Programa su control remoto para que controle su televisor, reproductor de DVD, VCR o dispositivo de audio.

All On: Enciende o apaga todos los dispositivos programados en el control remoto.

On Demand: Brinda acceso a On Demand.

Controles de video: Controla lo que ve en On Demand y en DVR: reproduce, pausa, avanza rápidamente, retrocede y detiene. En el modo AUX, estos botones controlan la videograbadora de casete o el reproductor de DVD.

Reproducir al instante: Retrocede 15 segundos en un programa con el servicio de DVR.

My DVR: Muestra las opciones del Menú de DVR.

Live: Adelanta hasta el punto en vivo de un programa con el servicio de DVR.

Lock: Restringe la visualización o la compra un canal o un programa.

Day +/-: Mientras mira los Listados de televisión, avance o retroceda en bloques de 24 horas a la vez.

Page hacia arriba/hacia abajo: Muestra la página siguiente o anterior de los listados de programas en la guía en pantalla. Además retrocede o avanza 5 minutos con el servicio de DVR u On Demand.

Flechas: Mueve el realce al siguiente campo en la guía en pantalla.

OK/Select: Selecciona el ítem realzado. Además muestra la miniguía mientras ve televisión.

Guide: Es un atajo a los Listados de televisión.

Info: Brinda la descripción de un programa.

Menu: Entra o sale de los menús de la guía en pantalla.

Exit: Sale de las pantallas de guía y vuelve a la visualización de televisión.

Last: Vuelve al canal anterior o a la pantalla de la guía.

FAV: Le permite ver y configurar sus canales favoritos.

Input TV/VCR: En la modalidad cable, esto circunvala el decodificador digital. En la modalidad televisión y AUX, esto selecciona las entradas disponibles.

Swap: Salta entre dos sintonizadores para que usted pueda controlar la reproducción de dos canales.

Es posible que su control remoto varíe ligeramente al aquí dibujado, pero las funciones básicas deberían ser las mismas. Algunas características hay que programarlas en el control remoto para que funcionen y quizá no estén disponibles en todas las zonas.

Cómo utilizar su guía en pantalla



Menú principal y Menú rápido

El Menú principal y los Menús rápidos son portales para su orientación.

1. Oprima **Menu** dos veces para mostrar el Menú principal o una vez para ver el Menú rápido.
2. Utilice **▲▼◀▶** para navegar a través de la descripción de cada función.
3. Oprima **OK Select** para hacer su selección.



Listados de televisión

1. Para acceder a los Listados de televisión, oprima **Guide** o seleccione  desde el Menú rápido. Los Listados de televisión están codificados por color para ayudarlo a identificar diferentes tipos de programas.
2. Oprima **▶** para avanzar en el tiempo en incrementos de media hora, u oprima **C** para avanzar 24 horas a la vez.
3. Oprima **▲▼** para ver los canales en una página a la vez, o **◀▶** para navegar a través de la guía.
4. Oprima **OK Select** para sintonizar un programa. Si el programa se transmite más tarde, aparecerá la pantalla de Información sobre los programas.

Películas	Violeta
Deportes	Verde
Programas infantiles	Celeste

Consejo

Cuando vea los Listados de televisión por hora o por canal, oprima **Guide** para alternar entre las dos opciones. Para acceder a la miniguía de los Listados de televisión, oprima **OK Select** mientras ve televisión.

Opciones de la guía

Configuraciones de la guía: Seleccione Setup (configurar) desde el Menú principal para personalizar su guía, incluidos los colores, la altura de la tabla de información y más.

Configuraciones del idioma: Para cambiar el idioma de sus menús en pantalla o el idioma de audio de sus canales y programas, como SAP, cuando esté disponible, seleccione Setup (configurar) en el Menú principal. Los Listados de televisión y las descripciones de los programas permanecerán en inglés, aún cuando se hayan cambiado las configuraciones del idioma del texto.

Subtitulado oculto: Usted sólo puede tener acceso al Subtitulado oculto a través de la guía si tiene una caja de HD conectada con cables de HDMI o componentes. Los clientes que no tengan descodificadores de HD necesitan ingresar a las configuraciones del Subtitulado oculto a través de la TV y tendrían que consultar las instrucciones del fabricante para saber cómo activar esta función. Si usted tiene una caja de HD: Apague el descodificador digital, pero deje encendida la TV. Oprima Menu en el panel delantero de su descodificador digital o control remoto y navegue hacia Closed Caption (subtitulado oculto); oprima **▶** para Enabled (activado) o Disabled (desactivado).

Mensajes: Los mensajes enviados ocasionalmente por Comcast anuncian nuevos servicios, promociones especiales o alguna otra información. Aparecerá un indicador de mensaje en un sobre  en el Menú principal y en las pantallas de los Listados de televisión y verá una luz roja en su descodificador digital. Seleccione los mensajes desde el Menú principal para verlos.

Música: Los canales de música ofrecen música continua en una variedad de formatos, las 24 horas del día. Seleccione **Busqueda** desde el Menú rápido, luego Music (música). Realce su selección y oprima **OK Select**.

Informe meteorológico: Seleccione Local Weather (estado del tiempo local) en el Menú principal para ver las condiciones locales del tiempo actualizadas y un pronóstico de tres días.

Si la guía en pantalla que aparece y las funciones expresadas en las siguientes páginas no representan la guía y las funciones que usted ve en su televisión, llame al servicio de atención al cliente de Comcast al 1-800-XFINITY o visite comcast.com/welcome para descargar la guía del usuario para su zona.

Cómo utilizar su guía en pantalla



Información sobre los programas

Vea información detallada acerca de un espectáculo mientras explora los listados o ve televisión.

- Oprima **Info** mientras explora los Listados de televisión u oprima **Info** dos veces mientras ve televisión.



Recordatorios

Configure recordatorios recurrentes para los programas que le interesan.

1. Realce un programa en los Listados de televisión. Oprima **Info** y Remind (recordar) . Siga las indicaciones para configurar o cancelar un recordatorio.
2. Aparecerá un recordatorio en la parte inferior de la pantalla de su televisor varios minutos antes de que comience el programa.
3. Cuando aparezca la alerta del recordatorio, oprima **OK Select** para sintonizar el programa o **Exit** para cancelar.



Alta definición

Si tiene un televisor de alta definición, puede disfrutar de la programación de alta definición con un descodificador con capacidad para alta definición. Su descodificador de alta definición debe decir televisor con capacidad para alta definición o HDMI en la parte delantera.

1. Oprima **Menu** una vez y seleccione **HD**.
2. Haga su selección para ver por guía, hora o canal. O, seleccione Search HD (buscar HD) para encontrar programas específicos de HD.



Ver en alta definición

Si está viendo un programa en definición estándar y el mismo programa está siendo transmitido en alta definición en otro canal, se anunciará

Ver en HD en la barra rotativa. Al oprimir **OK Select**, sintonizará directamente ese canal de alta definición.

La programación de alta definición está limitada a la programación ofrecida a Comcast en formato de alta definición por los proveedores de programación. Se aplican cargos mensuales por equipo de alta definición. Algunos servicios están disponibles por separado o como parte de otros niveles de servicio. Se necesita el servicio básico para recibir otros niveles de servicio.

Cómo utilizar su guía en pantalla



XFINITY On Demand

Los programas y películas de On Demand están disponibles en su TV y en línea: donde quiera y como quiera.

1. Oprima **ON DEMAND** o sintonice el canal 1.
2. Utilice **▲▼◀▶** para seleccionar una categoría, luego realce una película o un listado de programas y oprima **OK Select**. Los programas nuevos agregados durante los últimos siete días se mostrarán como **NEW**. Los programas durante sus últimos siete días aparecerán con una fecha de finalización. Para averiguar exactamente cuánto tiempo estará disponible un programa, oprima **Info** para ver la información.
3. Seleccione **BUY** o **BUY**. Para ver un avance GRATIS, seleccione **TV** antes de comprar el programa. Seleccione Yes (sí) para confirmar.



Cómo controlar On Demand

Oprima **◀** para retroceder, **▶** para avanzar rápidamente, **▶** para reproducir, **■** para detener y **||** para hacer una pausa. Los botones **▲▼** de la página le permiten avanzar o retroceder en intervalos de 5 minutos.



Buscar en On Demand

Busque programas On Demand al ingresar un término de búsqueda.

1. Oprima **ON DEMAND** y seleccione Search (buscar) en el Menú principal de On Demand.
2. Utilice el teclado en la pantalla para ingresar un título, actor, director, palabra clave o proveedor, como Food Network.
3. Oprima **OK Select** para seleccionar cada letra y **◀** para borrar.
4. Los resultados se proporcionan en orden de relevancia, no alfabéticamente; las concordancias más populares se colocan en la parte superior de la lista.

Opciones de XFINITY On Demand

Evite pedidos no autorizados: Los Controles de programación pueden usarse con On Demand. Para restringir la visualización de un determinado contenido, consulte las secciones de Control de programación o visite comcast.com/parentalcontrols para obtener más información.

Programas guardados de On Demand: Cuando detiene un programa, la mayoría de espectáculos se guardan durante 48 horas; sin embargo, no se guardan la mayoría de los programas que tienen una duración menor de 20 minutos. Para acceder, vaya al Menú principal de On Demand y seleccione Saved Programs (programas guardados), realce el programa y vea la información del programa para realizar su selección.

AnyRoom® On Demand: Todos los programas en Saved Programs (programas guardados) están disponibles en TODOS los descodificadores digitales de su casa. Puede comenzar a ver un programa en una habitación, detenerlo y luego continuar viéndolo en otra.

La programación y los servicios de XFINITY On Demand no están disponibles en todas las zonas. La programación está sujeta a cambios. Las selecciones On Demand están sujetas a los cargos indicados en el momento de la compra. Algunos programas de Ayuda y Servicios pueden exhibir un cargo de transacción mínimo que será acreditado de inmediato a su cuenta. La disponibilidad de programas está sujeta al nivel del servicio. Es posible que se apliquen cuotas mensuales y cuotas por servicios de suscripción. Algunos servicios están disponibles por separado o como parte de otros niveles de servicio. Se necesita el servicio básico para recibir otros niveles de servicio.

Cómo utilizar su guía en pantalla



Buscar programas

1. Seleccione **Búsqueda** desde el Menú rápido, realce una opción y oprima **OK/Enter**.
 - Buscar programas de televisión y On Demand: Busque de forma simultánea por todos los programas de televisión y On Demand al ingresar un término de búsqueda utilizando el teclado en la pantalla (disponible en la mayoría de descodificadores digitales). Busque por título, actor, director, palabra clave o proveedor: los resultados se brindan por orden de relevancia.
 - Por categoría: Cuando usted selecciona películas, deportes o programación infantil, los resultados muestran programas que están en curso. Para ver los programas programados para más tarde, oprima **▶**.
 - Por canal: Oprima **▲▼** para ver los programas que se encuentran en el listado, o ingrese el número de canal. Puede alternar entre los listados por canal u hora al oprimir **Guide**.
2. Los clientes del servicio de DVR pueden ir a comcast.net/newguide para enterarse de cuáles son las opciones adicionales de búsqueda con el servicio de la DVR.



Búsquedas guardadas

Los Listados de televisión se actualizan todos los días. Si una búsqueda realizada no tuvo éxito, puede **Save** la búsqueda y realizarla más tarde sin tener que escribir el término de búsqueda nuevamente.

1. Para realizar Búsquedas guardadas, seleccione **Búsqueda** en el Menú rápido y seleccione Saved Searches (búsquedas guardadas).
2. Utilice **▲▼** para ver sus opciones y **OK/Enter** para realizar su selección.
3. El número máximo de búsquedas guardadas es 15. Cuando la lista está llena, la búsqueda archivada (Saved Search) más antigua se borra automáticamente.



Eventos de Pay-Per-View

1. Desde el Menú principal o en el Menú de búsqueda, seleccione Eventos.
2. Realce el programa que desea ver y oprima **OK/Enter**.
3. Oprima **Exit** para volver a ver televisión o **Menu** dos veces para regresar al Menú principal. Cuando se solicita un programa, se configura un recordatorio de manera automática.
4. Para cancelar un pedido PPV, oprima **Menu** en el control remoto dos veces, seleccione Eventos y **OK/Enter**.
5. Realce el programa pedido con una marca de verificación junto al programa y oprima **OK/Enter**. Seleccione Cancel (cancelar) y **OK/Enter**.



La programación Pay-Per-View no está disponible en todas las zonas y está sujeta a los cargos indicados en el momento de la compra. La programación está sujeta a cambios.

Cómo utilizar su guía en pantalla



Controles de programación

Comcast brinda herramientas para que usted pueda evitar que sus hijos vean programas que usted no desea que vean. Puede bloquear canales, títulos o espectáculos específicos, ocultar títulos de programación adulta e impedir que sus hijos compren programas sin su consentimiento. Para obtener más información, visite comcast.com/parentalcontrols o llame al 1-866-781-1888.

1. Oprima **Menu** dos veces para exhibir el Menú principal y seleccionar Cerraduras. O mientras ve un programa o canal que desea bloquear, oprima **Info** y seleccione **🔒**. Cuando configure los bloqueos por primera vez, deberá crear un Número de identificación personal de bloqueos (PIN de bloqueos).
2. Utilice **▲▼◀▶** para elegir sus selecciones, incluidos los bloqueos por clasificación de las películas, clasificación de la televisión, contenido de la televisión o canal, y oprima **OK/Default**. Aparecerá **🔒** un icono de Lock (bloquear) junto a las clasificaciones que haya bloqueado, así como las clasificaciones que son más restrictivas.



Consejo

Para configurar los Controles de programación rápidamente, configure los bloqueos de la clasificación de las películas y de la clasificación de la televisión. Estos bloquean la programación On Demand y de la televisión que tiene las clasificaciones que usted seleccionó. Posiblemente son los bloqueos más completos disponibles en la guía. Si se olvida de su PIN de compra o de su PIN de bloqueos, llame al Servicio al Cliente de Comcast al 1-800-XFINITY para restablecerlo.



Opciones de Controles de programación

Bloqueos de clasificación de la televisión: Bloquee todos los espectáculos con una clasificación de televisión específica.

Bloqueos de contenido de la televisión: Le permiten bloquear las clasificaciones de la televisión por: Violencia, diálogo provocativo, situaciones sexuales y lenguaje. Estos bloqueos no se aplican a la programación On Demand.

Master Locks (bloqueos maestros): Permiten el acceso ilimitado y la opción de saltarse los bloqueos temporalmente o desbloquearlos permanentemente.

Service Locks (bloqueos del servicio): Bloquean el acceso a todos los programas On Demand.

Ocultar títulos: Reemplaza los títulos de programas para espectadores adultos con clasificación Adult (adulta) o TV-MA dentro de la guía en pantalla con las palabras "Adult Programming" ("programación adulta") o "TV-MA Programming" ("programación TV-MA").

Configuración de los PIN: Restringe los pedidos no autorizados de programas On Demand y Eventos de Pay-Per-View.

Cómo utilizar su guía en pantalla



Identificador de llamadas para la televisión

Con XFINITY® Teléfono, TV e Internet, usted puede obtener la comodidad del identificador de llamadas en su televisor.

1. Aparecerá un mensaje de notificación en su televisor al recibir una llamada entrante. Para cerrar el mensaje, oprima **Exit**.
2. Para cambiar la configuración del identificador de llamadas, oprima **Menu** y seleccione **TV**. Utilice **▲▼◀▶** para navegar.
3. Visite comcast.net/callerid para averiguar si su nivel de servicio y equipo cumplen con los requisitos para recibir el identificador de llamadas en el televisor.



Televisión interactiva

Configure recordatorios de sus espectáculos favoritos, obtenga información sobre los productos y servicios de los anunciantes y haga compras con su control remoto.

- Su televisión le dará indicaciones a través de la mayoría de las funciones. Simplemente utilice **▲▼◀▶** para navegar, **OK Select** para realizar una selección y **Exit** para regresar a la transmisión en vivo.
- Para hacer compras por control remoto, sintonice el canal HSN para comenzar.
- Para obtener más información, visite comcast.net/newguide.



Favoritos

Cree hasta 5 Listas de favoritos de los canales que ve con más frecuencia.

1. Oprima **Menu** dos veces y seleccione Favorite Lists Setup (configuración de las listas de favoritos). U oprima **Info** en su control remoto y seleccione **♥**.
2. Para nombrar su lista, seleccione **Text** y utilice **▲▼◀▶** para navegar. Oprima **OK Select** para seleccionar cada letra y **Save** para aceptar.
3. Seleccione **♥** para agregar o quitar canales favoritos y seleccione sus favoritos al oprimir **OK Select**. Guarde su lista al seleccionar **✔**.
4. Para bloquear su lista a fin de impedir que otras personas la editen, elija **lock** y siga las indicaciones.
5. Para salir, seleccione **↶** o **Last** en su control remoto.

Opciones de favoritos

Acceder a las listas de favoritos: Mientras ve televisión, oprima **FAV** en su control remoto. Siga oprimiendo **FAV** para desplazarse por sus canales favoritos. Desde los listados de televisión o la miniguía, oprima **FAV** y utilice **▲▼** para ver sus canales favoritos. Continúe oprimiendo **FAV** para desplazarse por todas las Listas guardadas.

Agregar o borrar listas de favoritos: Desde el Menú principal, seleccione Setup (configurar), luego elija Favorite Lists Setup y **NEW** para crear una lista nueva y **X** para borrarla.

Agregar o quitar canales de la lista de favoritos: Desde Favorite Lists Setup (configuración de las listas de favoritos), realce una lista de favoritos y oprima **OK Select**. Seleccione **♥** para agregar canales o **♥** una vez más para quitar canales.

La función de identificador de llamadas en la televisión está limitada a las salidas conectadas a descodificadores digitales o DVR compatibles. Para conocer las restricciones y detalles completos, visite comcast.net/callerid. Las características de televisión interactiva no están disponibles en todas las zonas.

Cómo utilizar su guía en pantalla



Grabaciones de la DVR

Grabe sus espectáculos favoritos y véalos cuando lo desee. Para conocer más funciones de la DVR, visite comcast.net/newguide.

- Mientras mira los listados de TV, realce el programa que desea grabar y oprima el botón de Record (grabar) en su control remoto; para grabar una serie, oprima dos veces.
- Mientras mira TV en directo, simplemente oprima Record.
- Para reproducir una grabación, oprima y seleccione Mis grabaciones. Realce un programa y oprima . Seleccione para comenzar.



Cómo controlar la DVR

- Pausa , retroceda o reproduzca al instante en su control remoto. Seleccione para regresar a la TV en directo.
- Oprima pausar y luego oprima avanzar rápidamente para ver en cámara lenta en la modalidad de avance. U oprima pausar y luego retroceder para ver en cámara lenta en la modalidad de retroceso.
- Oprima los botones en su control remoto para saltar hacia adelante y hacia atrás en intervalos de 5 minutos.



AnyRoom® DVR

AnyRoom DVR le permite mirar sus programas grabados en una habitación y continuar mirándolos en otra. Si desea más información, visite comcast.com/anyroomdvr o llame al 1-800-XFINITY.

1. Para tener acceso a las grabaciones en un descodificador digital en red, oprima y aparecerá una lista de los programas grabados.
2. Mire la lista de las grabaciones por fecha o por título oprimiendo .
3. Realce una grabación y oprima para reproducir, o vea opciones desde la pantalla de información.
4. Seleccione para continuar desde la pausa o punto de reanudación de un programa que vio anteriormente o para verlo desde el principio.

DVR Manager

Configure las grabaciones de la DVR desde cualquier computadora con una conexión a Internet.

1. Para comenzar, vaya a xfinity.com/mydvr. DVR Manager no es compatible con aparatos de venta al por menor de DVR tales como TiVo®.
2. Una vez que haya completado la activación, vaya a xfinity.com/tv y seleccione TV Listings (listados de TV) para encontrar programas y planificar grabaciones.

Opciones de la DVR

Buscar programas: Al seleccionar Search & Record (buscar y grabar), puede buscar por título, buscar por actor/director o buscar por palabra clave para encontrar rápidamente lo que busca y grabarlo.

Alternar entre dos programas: Oprima para cambiar entre dos programas. Rebobine lo que se perdió o avance rápidamente desde donde hizo la pausa. Si cambia entre dos programas sin usar el botón Swap (alternar), perderá el respaldo.

El servicio de DVR requiere una suscripción a XFINITY TV y descodificador de DVR. Se aplica un cargo mensual por DVR. Se requiere una suscripción a XFINITY TV con servicio de DVR para DVR Manager. DVR Manager no es compatible con aparatos de venta al por menor de DVR tales como TiVo®. Las funciones de DVR no están disponibles para todas las zonas. Llame al 1-800-XFINITY para obtener información.

La garantía del cliente de Comcast

La garantía del cliente de Comcast

Desde 1963, Comcast ha estado soñando en grande. Brindamos productos emocionantes y opciones incomparables a nuestros clientes en todos los Estados Unidos con nuestros servicios de video, de Internet de alta velocidad, de teléfono y en línea. Traspasamos las fronteras de la innovación y la creatividad porque deseamos superar las expectativas de nuestros clientes. Nuestro compromiso es brindarles constantemente a los clientes de Comcast una experiencia como clientes de nivel superior. Si por alguna razón algo fallara, pondremos todo nuestro esfuerzo para resolver el problema lo más rápido y profesionalmente posible.

Damos las siguientes garantías a nuestros clientes:

- **Le daremos una garantía de 30 días de reembolso de su dinero en nuestros servicios de video, teléfono o Internet de alta velocidad.** Si no está satisfecho con su servicio de video, teléfono o Internet de alta velocidad y desea cancelarlo por cualquier motivo, puede hacerlo durante los primeros 30 días y se le devolverá su dinero. Simplemente devuelva todo el equipo en buen estado de funcionamiento y le devolveremos la tarifa mensual recurrente por sus primeros 30 días de servicio y cualquier otro cargo que haya pagado por la instalación estándar.
- **Siempre seremos puntuales dentro del marco de tiempo de su cita o le acreditaremos \$20 a su cuenta o le daremos un canal premium gratis durante tres meses.** A modo de cortesía, le llamaremos antes de llegar a su hogar. Y si no llegamos a la visita programada durante el marco de tiempo de su cita, le acreditaremos \$20 a su cuenta o le daremos un canal premium gratis durante tres meses.*
- **Resolveremos los problemas de rutina en una visita o le acreditaremos \$20 a su cuenta o le daremos un canal premium gratis durante tres meses.** Si después de la primera visita al hogar, no podemos completar la instalación de manera satisfactoria o resolver una situación de rutina, acreditaremos \$20 en su cuenta o le ofreceremos un canal premium gratis durante tres meses. Además, no le cobraremos la visita de servicio que surja a partir de un problema de equipo o de red de Comcast.*
- **Los trataremos a usted y a su hogar con cortesía y respeto.** Nuestros técnicos se identificarán claramente mostrando sus credenciales Comcast al momento de llegar a su hogar. Estarán capacitados y equipados para terminar el trabajo en la primera visita. Nuestros Ejecutivos de Cuenta de Clientes (CAE, por sus siglas en inglés) serán cordiales y expertos cuando usted se comunique con nosotros.
- **Estamos a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana** para responder preguntas cuando le resulte más conveniente. Puede comunicarse con nosotros con respecto a cualquier problema relacionado con el servicio llamando al 1-800-XFINITY o de cualquiera de las siguientes maneras:
 - En línea a través de Ask Comcast
 - Chat en vivo en línea con un técnico de Comcast
 - Foro comunitario en línea
 - Envíenos un correo electrónico y reciba una respuesta en 24 horas
- **Le ofreceremos paquetes sencillos de entender y le proporcionaremos una factura clara.** Nuestros paquetes están diseñados para ser sencillos. Una llamada o una visita a nuestro sitio web le ayudarán a encontrar el paquete más adecuado para usted fácilmente. Tenemos como meta la misma claridad con nuestras facturas. Usted puede acceder a su estado mensual de cuenta y detalles del servicio en cualquier momento visitando xfinity.com.
- **Continuaremos ofreciendo las mejores y más amplias opciones de video.** Estamos trabajando arduamente para brindar más opciones a nuestros clientes de manera instantánea mediante el uso de nuestra poderosa y avanzada red privada de fibra y nuestras décadas de experiencia en televisión. Usaremos On Demand para brindarle más opciones de contenido, incluyendo más películas, más deportes, más programas infantiles, más programas de cadenas de televisión y más alta definición que cualquier otro.

Todo empleado de Comcast está dedicado a cumplir con los compromisos citados anteriormente y a sobrepasar sus expectativas. Estamos trabajando arduamente para servir mejor a nuestros clientes y escuchamos atentamente sus opiniones constructivas. Si tiene comentarios o ideas con respecto a esta Garantía o sobre su experiencia con nosotros, le invitamos a que comparta sus opiniones visitando xfinity.com.

*Se da un crédito de \$25 en los sistemas de Comcast en Illinois.



Cómo leer su factura

Su factura de Comcast y opciones sin papel con EcoBill

Recepción de su factura

Todos los meses, usted recibirá una factura por su(s) servicio(s) de XFINITY. Se factura a todos los clientes por los servicios recibidos, y los pagos vencen en la fecha indicada en su factura. Además, usted puede elegir no usar más papel con el proceso de EcoBill® de Comcast simplemente yendo a comcast.com/ecobill para registrarse.

Comprensión de su factura

Vea el gráfico a continuación para ver las características principales de su factura de Comcast.

Comprensión de sus opciones de pago

- Entre en comcast.com/ecobill para fijar pagos periódicos desde su cuenta bancaria. ¡O elija alguna de las otras opciones de pago único, todo sin papel ni estampillas!
- Utilice el sitio web de su banco o cooperativa de crédito para pagar su factura directamente desde su cuenta bancaria. En muchos casos, usted también puede ver el resumen de la factura de Comcast desde el sitio web de su banco.
- Envíe su pago por correo utilizando el sobre de retorno con la dirección del remitente o acérquelo a nuestras oficinas.

Por favor, envíe sus pagos antes de la fecha de vencimiento. Los pagos recibidos después de esa fecha están sujetos a una tarifa por pago atrasado. Visite comcast.com/welcome para recibir asistencia en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana o llame al 1-800-XFINITY.

1 Casilla "One-Stop-Shop"

Información importante, como su número de cuenta, suma adeudada y fecha de vencimiento.

2 Comuníquese con nosotros

Ponemos a su disposición chat y correo electrónico de asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

3 Resumen del estado de cuenta mensual

Sus pagos y cargos nuevos.

4 Resumen de los cargos nuevos

Un desglose de sus cargos nuevos para el período actual de facturación.

5 Noticias de Comcast

Información importante acerca de su cuenta, productos y servicios.

6 Información sobre sus ahorros

Si usted está aprovechando nuestras promociones y descuentos, le mostraremos cuánto está ahorrando.

7 Cupón de pago

Simplemente, arránquelo y envíelo por correo con su cheque o giro postal. O vaya a comcast.com y regístrese para realizar pagos automáticos.

8 Detalles del servicio

Detalles de todos los cargos nuevos para el período actual de facturación.

9 Cargos y créditos mensuales parciales

Si usted agrega, cambia o elimina algún servicio durante su ciclo de facturación, aquí encontrará los cargos o créditos mensuales parciales junto con una breve descripción de lo que ha cambiado.

Comcast

Account Number: 9999 11 222 000000
 Bill Cycle: 06/10/19
 Total Amount Due: \$100.00
 Payment Due by: 07/02/19
 Page 1 of 2

Contact us: comcast.com 1-800-XFINITY (1-800-494-4488)

NE Subscriber

For service at:
 15 COMCAST ST
 WASHINGTON DC 20002

News from Comcast

Thanks for choosing the XFINITY™ TV. We'll be there to answer and help. There are great products at one great price.

Monthly Payment Summary

Previous Balance	\$100
Payment—\$100.00—Thank you!	-\$100
New Charges—none better	\$0.00
Total Amount Due	\$0.00
Payment Due by:	07/02/19

New Charges Summary

XFINITY™ Bundled Services	\$100
Additional XFINITY™ TV Services	\$0.00
Additional XFINITY™ Internet Services	\$0.00
Additional XFINITY™ Voice Services	\$0.00
Partial Month Charges & Credits	\$0.00
Effective 05/01/19, you receive a charge to your account. See the itemized page for more details, Taxes, Surcharges & Fees	\$0.00
Total New Charges	\$0.00

You saved \$22.00 this month with your XFINITY™ plan!

Detach and attach this coupon with your payment. Please write your account number on your check or money order. Do not send cash.

Comcast

Account Number: 9999 11 222 000000
 Payment Due by: 07/02/19
 Total Amount Due: \$100.00

Amount Enclosed: \$

Make checks payable to Comcast
 COMCAST
 650 MAIN ST/104
 SEATTLE WA 98104

Comcast

Account Number: 9999 11 222 000000
 Bill Cycle: 06/10/19
 Total Amount Due: \$100.00
 Payment Due by: 07/02/19
 Page 2 of 2

Contact us: comcast.com 1-800-XFINITY (1-800-494-4488)

Service Details

XFINITY™ Bundled Services

Professional Tech Fee	\$50.00
Activate Digital Features with ON DEMAND	\$0.00
Performance Top-Speed Internet and Digital Voice (100Mbps)	\$0.00
Total XFINITY™ Bundled Services	\$50.00

Additional XFINITY™ TV Services

DVR Service	\$5.00
Total Additional XFINITY™ TV Services	\$5.00

Additional XFINITY™ Internet Services

Internet Services	\$0.00
Total Additional XFINITY™ Internet Services	\$0.00

Additional XFINITY™ Voice Services

For Membership	\$0.00
Unlimited Connectivity Charge—Routing	\$0.00
Regulatory Recovery Fee—Routing	\$0.00
The Regulatory Recovery Fee with state or government-imposed charges. A 30-day regulatory cycle on state, national and local rate services. See www.comcast.com/rrf . View Video Detail at www.comcast.com/viddetail .	\$0.00
Total Additional XFINITY™ Voice Services	\$0.00

Partial Month Charges & Credits

Because we had already bill you when you made the latest changes to your account, we have adjusted this statement. Look in this section for credits and/or charges for the changes you requested.

Effective 05/01/19, you added DVR Service at \$11.00 per month.

Adjustment for services added 05/01/19

DVR Service	\$5.00
(\$11.00) (\$11.00) Daily based on a monthly rate of \$11.00	-\$6.00
Total Partial Month Charges & Credits	\$0.00

Taxes, Surcharges & Fees

TV	\$0.00
Franchise Fee	\$0.00
PEG Access Fee	\$0.00
FCG Access Fee	\$0.00
Voice	\$0.00
911 Fees	\$0.00
Total Taxes, Surcharges & Fees	\$0.00

**Your Franchise Authority is Century Service Center
 City of Bellevue
 10220 26th Ave SE
 Bellevue, WA 98004
 (206) 734-7030**

Lobby Locations:
 Bellevue
 10115 NE 4th Street, Ste 400
 Bellevue, WA 98004
 Mon - Fri 9am - 6pm, Sat 11am - 4pm

Bojangles
 2017 NE 4th St
 Seattle, WA 98102
 Mon - Fri 9am - 6pm, Sat 11am - 4pm

Bellevue
 6001 Valley Ave
 Bellevue, WA 98006
 Mon - Fri 9am - 6pm, Sat 11am - 4pm

Es posible que la factura real varíe ligeramente.

Preguntas frecuentes

¿Por qué veo “To be announced” (se anunciará) en los listados de la televisión en lugar de los títulos de los programas?

Si se pierde la corriente que va al descodificador digital, este tendrá que recargar hasta 14 días de datos de cientos de canales. Los datos comenzarán a recargarse una vez que se restaure la corriente. No se requiere ninguna acción.

¿Por qué no responde mi control remoto cuando oprimo algún botón?

Oprima el botón de Cable en su control remoto y luego trate de cambiar de canal. Si no ocurre nada, revise las baterías para ver si las tiene que cambiar. Si el control remoto aún no funciona, oprima el botón de la flecha en la parte delantera del descodificador digital. Si cambia el canal, lo más probable es que tenga un control remoto defectuoso y lo tenga que reemplazar. Si tiene problemas con un botón específico, es posible que ese botón esté inactivo y reservado para funciones futuras.

¿Cómo controlo lo que ven mis hijos?

Con la función de Controles de programación, puede evitar que vean cierto material en su televisión. Puede configurar un bloqueo para impedir que vean ciertos programas por clasificación, como los programas para mayores o prohibidos para menores de 17 años, o para evitar que vean programas según su título. Además, puede bloquear ciertos canales. Para obtener más información, consulte la sección de Controles de programación, visite nuestro sitio web en comcast.com/parentalcontrols o llame al 1-866-781-1888.

¿Qué sucede si me olvido de mis números PIN de Controles de programación?

Llame al Servicio al Cliente de Comcast para reconfigurarlos. Después de que estén reconfigurados, usted podrá ingresar su nuevo código de Controles de programación.

¿Cómo quito la luz roja que aparece en la parte delantera de mi descodificador digital?

Este es el Indicador del centro de mensajes que le notifica que ha recibido un nuevo mensaje de Comcast que anuncia nuevos servicios, promociones especiales y otra información. Cuando tenga un mensaje, aparecerá un indicador en un sobre en el Menú principal y en las pantallas de los Listados de televisión y verá una luz roja en su descodificador digital. Puede acceder al Centro de mensajes al seleccionar Messages (mensajes) en el Menú principal. Una vez que haya leído todos los mensajes nuevos o los haya borrado, la luz roja no volverá a aparecer.

¿Por qué no se grabó un programa si la guía indicaba con un punto rojo que estaba configurado para grabarse?

No puede configurar una grabación de DVR a menos que tenga un descodificador digital de DVR y se suscriba al servicio de DVR. Usted puede configurar una grabación de VCR si tiene una VCR conectada correctamente a su descodificador digital, todavía hay una opción de grabación para la VCR. Si no tiene una DVR o no está conectada la VCR, no podrá grabar el programa. Sin embargo, seguirá apareciendo un indicador de grabación en la guía cuando usted oprima grabar en el control remoto o seleccione Record (grabar) en la pantalla de Información del programa.

¿Es necesario obtener un televisor nuevo para ver televisión de alta definición?*

Para recibir alta definición, se requiere un televisor de alta definición. Una vez que tenga un televisor de alta definición, un descodificador de alta definición de Comcast le permitirá disfrutar de las mejores imágenes, sonidos y formato de pantalla ancha de programaciones de alta definición.

¿Con qué frecuencia se agregan nuevas películas y programas a XFINITY On Demand?*

La biblioteca de programas On Demand cambia constantemente y se agregan películas y espectáculos todos los días. Cada semana se agregan nuevos estrenos de películas. Para ver toda la programación disponible, vaya al Menú de On Demand y seleccione las categorías que le interesan. También están disponibles muchos cortos o avances. Para obtener más información acerca de los programas disponibles actualmente en On Demand, vaya a xfinity.com/ondemand.

*Estas preguntas y respuestas pueden referirse a productos que aún no están disponibles en todas las zonas. Vaya a comcast.com/support para obtener más información. Comcast sigue brindándole una variedad de formas para mejorar su experiencia de entretenimiento. Consulte comcast.com para obtener información acerca de los productos disponibles en su zona. Los servicios de instalación de Comcast están sujetos a los cargos aplicables de Comcast.

Conexión del descodificador digital

Conexión de cable de HDMI (para una mejor calidad de imagen de alta definición) Conecte y encienda

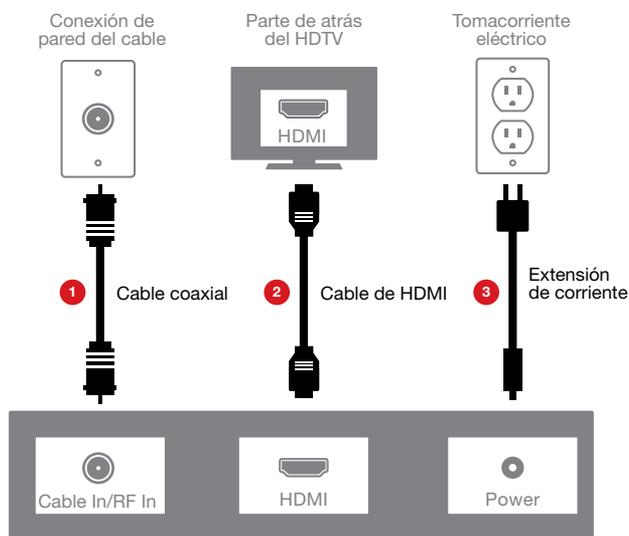
1. Conecte el cable coaxial de la conexión de pared del cable a la conexión **Cable In/RF In** en la parte de atrás de su descodificador digital. Solamente necesita un cable coaxial para esta instalación, así que seleccione el que se ajuste a sus necesidades.
2. Conecte el cable de HDMI desde la conexión de **HDMI** en la parte de atrás de su descodificador digital a la conexión de **HDMI** en la parte de atrás de su TV de alta definición (HDTV).

¿Es su conexión diferente? La información para conexiones alternativas está disponible en esta sección de su Guía del usuario.

3. Enchufe el extensión de corriente en la parte de atrás de su descodificador digital, luego en un tomacorriente eléctrico.
4. Encienda su televisor.
5. Asegúrese de que la entrada de su televisor esté en la entrada apropiada de HDMI. Su televisor puede tener varias entradas de HDMI, por lo que es posible que tenga que consultar el Manual del usuario de su televisor, donde obtendrá ayuda.
6. Coloque las pilas en su control remoto. Oprima **Cable** y luego **Power (corriente)**.

IMPORTANTE: Para disfrutar de un acceso completo a XFINITY TV, asegúrese de completar los pasos de activación aquí enumerados.

7. Para programar su control remoto, localice el folleto que vino con su control remoto y siga las instrucciones. Puede hacerlo ahora o más tarde.
8. *¿Tiene que configurar otros paquetes?* De ser así, hágalo ahora. De lo contrario, vaya a la página 20 para activar su servicio.



Parte de atrás del descodificador digital

Conexión del descodificador digital

Conexión del cable coaxial Conecte y encienda

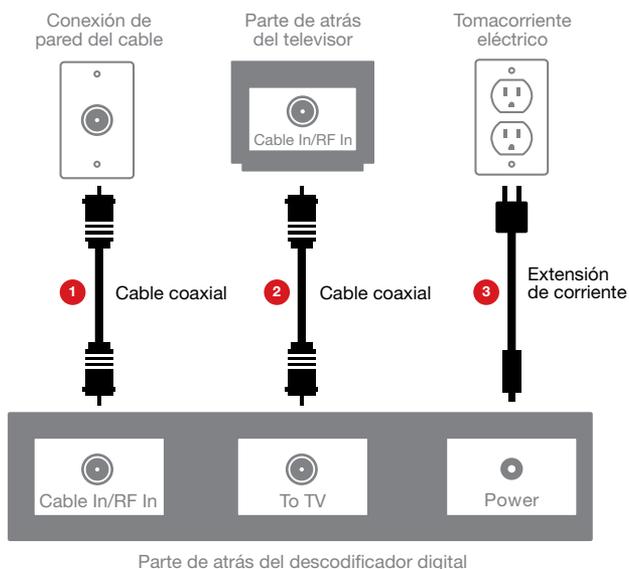
1. Conecte el cable coaxial de 6 pies de la conexión de pared del cable a la conexión **Cable In/RF In** en la parte de atrás de su descodificador digital.
2. Conecte el cable coaxial de 3 pies desde la conexión de **To TV** en la parte de atrás de su descodificador digital a la conexión **Cable In/RF In** en la parte de atrás de su televisor.

¿Es su conexión diferente? La información para conexiones alternativas está disponible en esta sección de su Guía del usuario.

3. Enchufe el extensión de corriente en la parte de atrás de su descodificador digital, luego en un tomacorriente eléctrico.
4. Encienda su televisor.
5. Coloque las pilas en su control remoto. Oprima **Cable** y luego **Power (corriente)**.

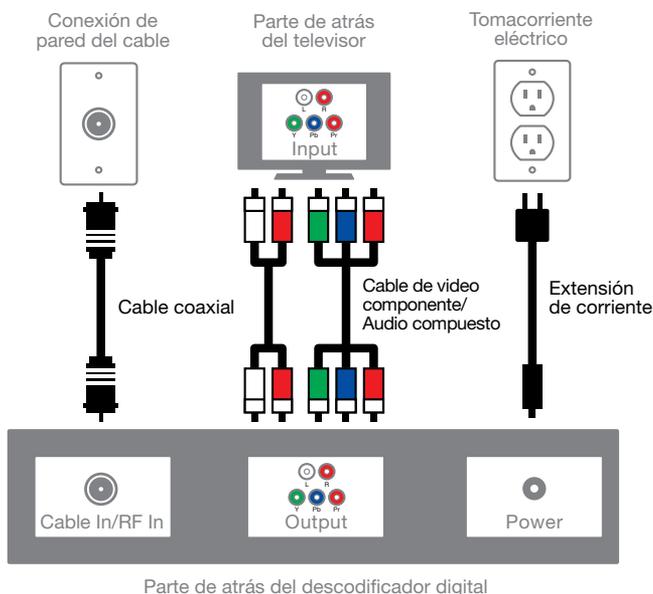
IMPORTANTE: Para disfrutar de un acceso completo a XFINITY TV, asegúrese de completar los pasos de activación aquí enumerados.

6. Para programar su control remoto, localice el folleto que vino con su control remoto y siga las instrucciones. Puede hacerlo ahora o más tarde.
7. *¿Tiene que configurar otros paquetes?* De ser así, hágalo ahora. De lo contrario, vaya a la página 20 para activar su servicio.

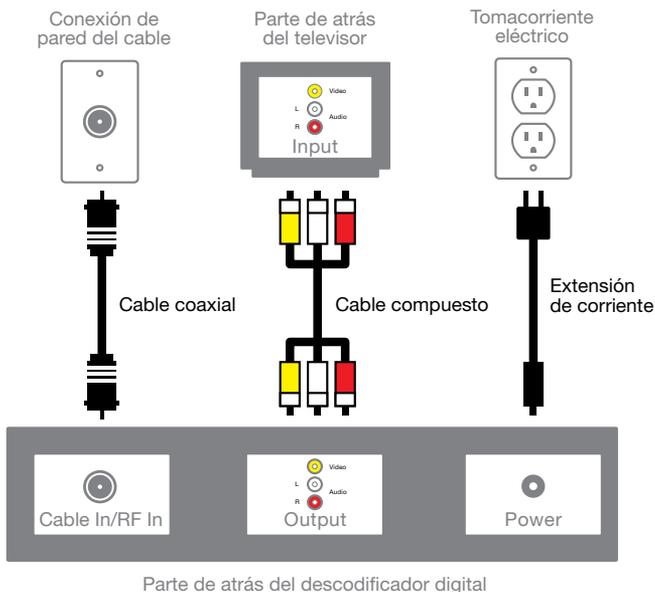


Conexión del descodificador digital

Conexión de cable de video componente/audio compuesto



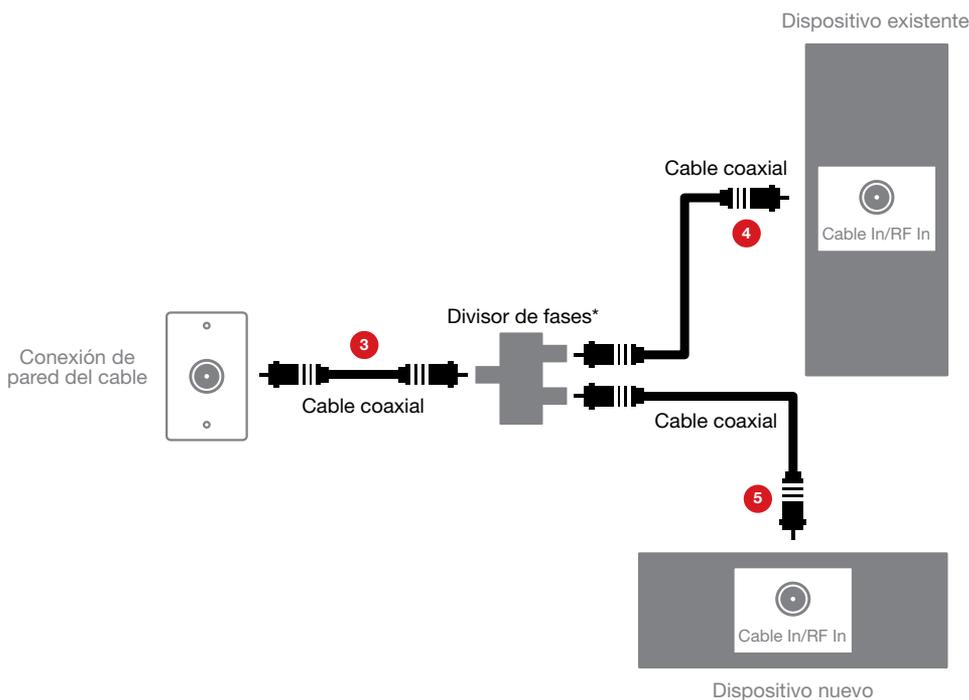
Conexión de cable compuesto



Conexión del descodificador digital

Conexión alternativa mediante un divisor de fases

1. Desconecte todos sus dispositivos del tomacorriente eléctrico.
2. Coloque el cable coaxial proveniente de su conexión de pared del cable y desconéctelo de la parte de atrás de dispositivo existente.
3. Conecte el cable coaxial de su conexión de pared del cable al lado del conector sencillo del divisor de fases de dos vías.
4. Conecte un extremo del cable coaxial de 3 pies a un puerto en el lado de dos conectores del divisor de fases y conecte el otro extremo a la conexión **Cable In/RF In** en la parte de atrás de su dispositivo existente.
5. Conecte un extremo del cable coaxial de 20 pies al otro puerto en el lado de dos conectores del divisor de fases y conecte el otro extremo a la conexión **Cable In/RF In** en la parte de atrás de su dispositivo nuevo.
6. Asegúrese de que todas las conexiones estén seguras.
7. Conecte todos sus dispositivos al tomacorriente eléctrico.



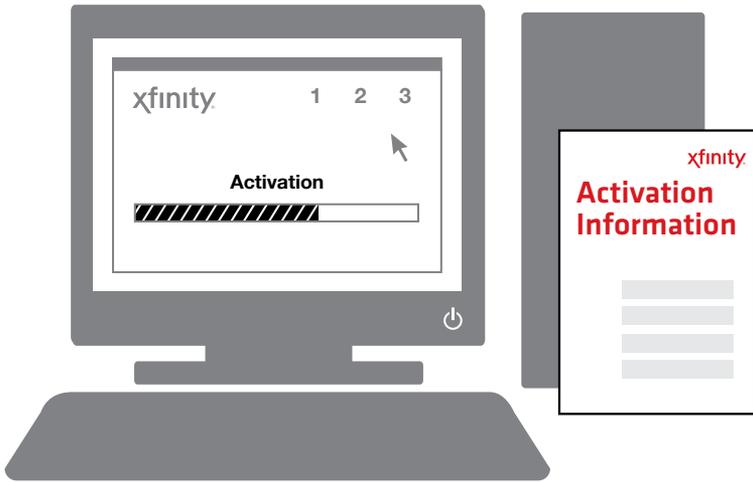
*El divisor de fases no está incluido en el paquete de autoinstalación.

Activación del descodificador digital

Activar

¿Tiene que configurar otros paquetes? De ser así, hágalo ahora y luego comience la activación.

1. Mantenga su Información de activación a mano. Puede encontrar esta información en su carpeta de XFINITY roja.
 2. Vaya en línea a **www.comcast.com/activate** para conectarse a la página web de Activación de XFINITY.
 3. Siga las instrucciones en las pantallas que se muestran.
- 0, si desea activar su nuevo servicio de XFINITY TV por teléfono, llame al 1-888-270-6445.



No se olvide de programar su control remoto para operar la corriente y el volumen de su televisor. Localice el folleto que vino con su control remoto y siga las instrucciones.