

SUPPORT

Preguntas Comunes

CenturyLink® rompe parámetros en el servicio de transmisión en tiempo real para traerte canales en vivo y On Demand incluyendo tus películas, deportes, series de televisión y programas populares preferidos cuando y donde quieres.

Puedes conversar con nosotros para recibir ayuda visitando CenturyLinkstream.com, seleccionando el botón Chat al lado derecho de la pantalla. Este servicio actualmente solo se encuentra disponible en inglés.

Getting Started

How do I get started with CenturyLink® Stream?

¿Cómo comienzo con CenturyLinkStream?

Comencemos

Para comenzar, visita el enlace centurylinkstream.com/latino y selecciona **Start My Free Trial**

Necesitarás una dirección electrónica y una cuenta Paypal actualizada o una tarjeta de crédito. Escoge el paquete CenturyLink® Stream Latino. Puedes comenzar a ver programación de inmediato.

Puedes añadir CenturyLink® Stream a los aparatos Roku o bajar la aplicación a tabletas o teléfonos equipados para recibir internet. CenturyLink® Stream va cargado previamente al CenturyLink® Player.

No necesitas CenturyLink® Internet de Alta Velocidad para ver CenturyLink® Stream. Puedes verlo usando cualquier conexión wi-fi. Puedes ver CenturyLink® Stream desde cualquier lugar en los Estados Unidos.

How do I use CenturyLink® Stream on my Roku device?

¿Cómo uso CenturyLink® Stream con mi aparato Roku?

Comencemos

Selecciona una categoría del menú principal hasta encontrar lo que quieres ver:

- **Buscar:** Encuentra el contenido por título.
- **Guía de TV:** Ve lo que se está transmitiendo en tiempo real.
- **On Demand:** Ve lo que está disponible para rentar o ver On Demand.
- **Cadenas:** Ver el contenido de las cadenas en On Demand.
- **DVR:** Ver y administrar tus grabaciones en el Cloud.
- **Mi contenido:** Ver y administrar tus canales preferidos, rentas, y grabaciones.
- **Ajustes:** Ver y administrar tus preferencias personales.

En la pantalla Home, baja hasta ver un resumen personalizado de lo más destacado en la programación en vivo y On Demand.

Recomendaciones para ti

Ver lo que se está transmitiendo en tiempo real.

Guía de televisión

Ver lo que se está transmitiendo en tiempo real. Ver programación actual y futura para cada canal.

En control remoto presiona la flecha de la derecha en una fecha en el menú del TV Guide para que lleves la pantalla a formato completo.

Cuando tengas la pantalla completa, selecciona un programa en el TV Guide, presiona OK en el remoto para comenzar a verlo.

Presiona * en el remoto para filtrar el Guide por All Channels o Favorite Channels; añade o remueve canales de tus preferidos, graba episodios o cancela grabaciones.

Ver detalles de programas

En el Menú escoge una película, evento, o programa para ver una descripción, clasificación, avance, temporadas y episodios disponibles, o para añadir a tus favoritos.

Selecciona Play para comenzar a ver.

Para películas On Demand, el precio de renta y tiempo de renta aparecen debajo de cada título. Selecciona Rentar y confirma la renta para comenzar a verla en cualquier momento.

Ver televisión en vivo

Cuando estás viendo la televisión en vivo, oprime OK y la flecha hacia debajo en el remoto para ver los detalles del programa, añadir un canal a tus favoritos, o grabar una serie o episodio.

Haz clic en la flecha de la derecha en tu remoto para regresar al Menú principal.

En el Menú principal oprime * para continuar viendo la televisión en vivo.

Haz clic en la flecha izquierda de tu remoto para ver qué está programado en ese momento y qué se presenta próximamente en todos los canales o en los canales que añadido como tus favoritos.

Ajustes

En **Settings** puedes ajustar los pormenores de tu cuenta y poner al día tus preferencias personales. Para modificar tu suscripción, visita la página **My Account** en CenturyLinkStream.com o usa tu aparato Android.

Controles paternos

Establece o cambia el contenido que quieres limitar según las clasificaciones de los programas.

Cambia el número de identificación personal (**PIN**) para compras

Cambia el número asignado o actual del código de Número de Identificación Personal (PIN). Usa tu código PIN para confirmar compras, modificar controles paternos, y acceder a contenido limitado por controles paternos. Para desactivar o reactivar tu código PIN, vista la sección PIN Management en la página My Account que encontrarás en centurylinkstream.com

How do I use CenturyLink® Stream on my CenturyLink® Player?

¿Cómo uso CenturyLink® Stream en mi CenturyLink® Player?

Usando tu control remoto

- Activa el control remoto o enciende y apaga el CenturyLink® **Player**.
- Inicia una búsqueda activada por el sonido de la voz.
- Usa las flechas para navegar por la aplicación. Oprime OK para seleccionar.
- Regresa a la sección anterior del **Menú**.

- Cuando estés mirando la televisión, navega rápidamente por el **Menú**, busca, échale un vistazo a los diferentes canales en vivo, o cambia aplicaciones de televisión Android. Oprime el botón del **Menú** para regresar a ver la televisión.
- Regresa al Menú de la televisión Android y cambia a otra aplicación o actualiza tus ajustes en tu televisión Android.
- Cambia el volumen.
- Regresa el Menú.
- Controla las grabaciones en tu **DVR**.
- Dale de regreso, para, pausa, ponlo para ver y en versión acelerada.
- Cambia canales y usa el número de tu código de PIN.
- Quita el sonido.
- Activa los subtítulos.

Comencemos

Selecciona una categoría del menú principal para encontrar lo que quieres ver:

- **Buscar:** Encuentra el contenido por título o actor.
- **Guía:** Ve lo que se está transmitiendo en tiempo real.
- **On Demand:** Ve lo que está disponible para rentar o ver **On Demand**.
- **Cadenas:** Ve el contenido para todas las cadenas.
- **DVR:** Ver y administrar tus grabaciones en el **Cloud**.
- **Suscripción:** Ver y poner al día tu suscripción.
- **Ajustes:** Ver y administrar tus preferencias personales.

Baja por la pantalla Home hasta que veas una selección personalizada de la mejor programación que se presenta en vivo y en **On Demand**.

On NOW

Ve una selección de las películas y programas recomendados que se están disponibles, transmitiéndose en el momento.

Guía

Ver lo que se está transmitiendo en vivo. Ver listados en uso, pasados y futuros para cada canal.

Selecciona una fecha del menú de la Guía, presiona la flecha derecha en el remoto y échale un vistazo a la guía.

Selecciona un programa, escoge para comenzar a ver, añade a los favoritos, evalúa para mejorar tus recomendaciones, o ver títulos relacionados.

Viendo detalles de programa

Del **Menú** selecciona una película, evento, o programa para ver una descripción, clasificación, adelanto, temporadas y episodios disponibles, añadir a tus favoritos. Evalúala para mejorar tus recomendaciones, ve títulos relacionados.

Selecciona **Start** para comenzar a transmitir.

Para Movies On Demand, selecciona **Rent** y confirma tu alquiler para comenzar a ver en cualquier momento.

Mirando televisión en vivo

Cuando estés mirando televisión en vivo, oprime la flecha hacia abajo en el remoto para moverte por diferentes canales. Oprime el botón **Menú** para regresar al Menú.

Para navegar rápidamente a diferentes áreas de la aplicación, oprime el botón Verde en el remoto, entonces:

Oprime la flecha izquierda para echar un vistazo por los canales

Oprime la flecha hacia debajo para regresar al Menú

Oprime la flecha derecha para salir del **CenturyLink® Stream** y abrir otra aplicación

Ajustes

Actualiza los pormenores y las preferencias personales de tus cuentas.

Controles paternos

Programa o cambia el contenido que quieres limitar según las clasificaciones de los programas.

Código PIN

Cambia tu código PIN original o en uso. Usa tu código PIN para confirmar compras, modificar controles paternos, y acceder al contenido limitado por controles paternos. Para desactivar o reactivar tu código PIN, visita la sección PIN Management en la página My Account en centurylinkstream.com

How do I use CenturyLink® Stream on my computer?

¿Cómo uso **CenturyLink® Stream** en mi computadora?

Comencemos

Selecciona una categoría del menú principal para encontrar lo que quieres ver:

- **Buscar:** Encuentra el contenido por título o actor.
- **Guía:** Ve lo que se está transmitiendo en tiempo real.
- **Películas y programas:** Ve lo que está disponible para rentar y ver **On Demand**.
- **Cadenas:** Ver el contenido **On Demand** en todas las cadenas.
- **On NOW:** Ver qué se está transmitiendo ahora en todos los canales.
- **Mi contenido:** Administra tus favoritos, alquileres, recordatorios y grabaciones en el **Cloud**.
- **Mi cuenta:** Ve y administra tu suscripción, ajustes de cuenta y preferencias personales.

Guía

Ver qué se está transmitiendo en vivo. Ver listados en uso y futuros para cada canal.

Haz clic en **Favorites** para filtrar los canales que haz añadido a tus favoritos.

Desplázate abajo para ver los nuevos listados en cada canal.

Échale un vistazo a los listados futuros haciendo clic en las flechas de la izquierda y derecha junto a las fechas y horas.

Selecciona un programa para ver la descripción y la clasificación, programar una grabación, o comenzar a verlo en vivo.

Viendo detalles de programas

Selecciona una película, evento o programa para ver una descripción, clasificación, avance, temporadas o episodios disponibles, añádelos a tus favoritos, ofrece tus comentarios para mejorar las recomendaciones, o mira títulos relacionados.

Escoge **Watch** para comenzar a transmitir en vivo.

Para películas **On Demand**, selecciona **Rent** y confirma el alquiler para comenzar a verla en cualquier momento.

Mi cuenta

Actualiza tu suscripción, los ajustes de cuenta y las preferencias personales. Además, puedes ver y remover aparatos conectados a tu cuenta.

Bajo **Personal Information**, selecciona **Change** para actualizar tu dirección de correo electrónico y contraseña, y la dirección de tu casa asociada con tu cuenta.

Suscripción

Bajo **My Packages and Channels**, mira y cancela tu suscripción.

Administración del PIN

Cambia, activa o desactiva tu código PIN original o en uso. Usa tu código PIN para confirmar compras, modificar controles paternos, y acceder al contenido limitado por controles paternos.

Bajo **Parental Control Setting**, programa o cambia el contenido que quieres limitar según las clasificaciones de los programas.

Las pantallas pueden variar. Los programas figuran por fines ilustrativos solamente y puede que no estén disponibles.

How do I use CenturyLink® Stream on my iPhone?

¿Cómo uso CenturyLink® Stream en my iPhone?

Comencemos

Guide: Ver lo que está transmitiendo en vivo.

VOD: Ver lo que está disponible para en On Demand.

Cadenas: Ver el contenido On Demand desde los canales a los que estás suscrito.

DVR: Ver y administrar tus grabaciones en el Cloud.

TVPack: Ver el paquete y la suscripción.

Search: Encontrar el contenido por título o actor.

Settings: Ver y cambiar los ajustes de cuentas.

Para rentar o cambiar tu paquete, visita CenturyLinkStream.com o usa tu CenturyLink® Player o aparato Android. También puedes rentar películas en Roku. Puedes ver las películas que has rentado en cualquier aparato, incluyendo el iPhone.

Mueve la pantalla hacia arriba para ver un resumen personalizado y tus grabaciones en el Cloud.

Cambia cualquier categoría a una vista cuadrículada con diversas imágenes.

Disponible para rentar. Renta en CenturyLinkStream.com, Roku, CenturyLink Player o un aparato Android y después puedes ver en cualquier aparato.

Ve lo que se está transmitiendo en vivo en los canales a los que estás suscrito.

Temporadas o episodios adicionales disponibles.

Guide

Ve lo que se está transmitiendo en vivo. Ve los listados actuales, futuros y pasados por cada canal.

Filter

Filtra los listados por All Channels o canales que has añadido a tus favoritos.

Guide Menu

Expande el menú para cambiar la fecha de guía. Ver listados futuros de televisión en vivo y lo que se ha transmitido en el pasado.

Ver detalles de programas

Marca en la imagen de una película, evento o programa para ver la descripción, clasificación y vencimiento.

Programa una grabación, añade o remueve de tus favoritos, ve títulos relacionados, y ofrece tu valoración para mejorar tus recomendaciones.

Ve las temporadas y episodios disponibles.

Mueve la pantalla hacia la izquierda o derecha para ver otros programas según en una categoría.

Ajustes

Actualiza los ajustes de tu cuenta y cambia tus preferencias personales, modifica tu suscripción, visita CenturyLinkStream.com o usa tu CenturyLink Player o aparato Android.

Programa o cambia el contenido que deseas limitar según las clasificaciones.

Ve y remueve aparatos que están registrados bajo tu cuenta.

Ajustes del código PIN

Usa tu código PIN para confirmar compras, modificar controles paternos, y acceder al contenido limitado por controles paternos. Cambia el código PIN original o el actual en el menú Settings. Para desactivar o reactivar el código PIN, visita CenturyLinkStream.com

How do I use CenturyLink® Stream on my iPad?

¿Cómo uso CenturyLink® Stream en my iPhone?'

Comencemos

Guide: Ver lo que está transmitiendo en vivo.

VOD: Ver lo que está disponible para en On Demand.

Cadenas: Ver el contenido On Demand desde los canales a los que estás suscrito.

DVR: Ver y administrar tus grabaciones en el Cloud.

TVPack: Ver el paquete y la suscripción.

Search: Encontrar el contenido por título o actor.

Settings: Ver y cambiar los ajustes de cuentas.

Para rentar o cambiar tu paquete, visita CenturyLinkStream.com o usa tu CenturyLink® Player o aparato Android. También puedes rentar películas en Roku. Puedes ver las películas que has rentado en cualquier aparato, incluyendo el iPhone.

Ve lo que se está transmitiendo en vivo en los canales a los que estás suscrito.

Mueve la pantalla hacia arriba para ver un resumen personalizado y tus grabaciones en el Cloud.

Guide

Ve lo que se está transmitiendo en vivo. Ve los listados actuales, futuros y pasados por cada canal.

Menu

Expande el menú para cambiar la fecha de guía. Ver listados futuros de televisión en vivo y lo que se ha transmitido en el pasado.

Filtro

Filtra los listados por All Channels o canales que has añadido a tus favoritos.

Ver detalles de programas

Da un golpecito a la imagen de una película, evento o programa para ver la descripción, clasificación y fecha de vencimiento.

Programa una grabación, añade o remueve de tus favoritos, ve títulos relacionados, y ofrece tu valoración para mejorar tus recomendaciones.

Esconde y expande detalles de programas.

Ve las temporadas y episodios disponibles.

Temporadas y episodios adicionales disponibles.

Disponible para rentar. Renta en CenturyLinkStream.com, CenturyLink Player, Roku, or un aparato Android, entonces puedes ver en cualquier aparato.

Ajustes

Actualiza los ajustes de tu cuenta y cambia tus preferencias personales, modifica tu suscripción, visita CenturyLinkStream.com o usa tu CenturyLink Player o aparato Android.

Programa o cambia el contenido que deseas limitar según las clasificaciones.

Ve y remueve aparatos que están registrados bajo tu cuenta.

Ajustes del código PIN

Usa tu código PIN para confirmar compras, modificar controles paternos, y acceder al contenido limitado por controles paternos. Cambia el código PIN original o el actual en el menú Settings. Para desactivar o reactivar el código PIN, visita CenturyLinkStream.com

How do I use CenturyLink® Stream on my Android phone?

¿Cómo uso CenturyLink® Stream en my teléfono Android?

Tu suscripción

Selecciona Upgrade para añadir canales o paquetes, o selecciona Continue para comenzar a ver. En cualquier momento puedes mejorar tu suscripción.

Comencemos

- **Guide:** Ver lo que está transmitiendo en vivo.
- **VOD:** Ver lo que está disponible para rentar o ver en On Demand.
- **Cadenas:** Ver el contenido On Demand desde los canales a los que estás suscrito.
- **DVR:** Ver y administrar tus grabaciones en el Cloud.
- **TVPack:** Ver y mejorar tu suscripción.
- **Search:** Encontrar el contenido por título o actor.
- **Settings:** Ver y cambiar los ajustes de cuentas.

Mover hacia arriba para ver un resumen personalizado y tus grabaciones en el Cloud.

Cambia cualquier categoría para obtener una vista múltiple.

Disponible para rentar.

Ver lo que se está transmitiendo en vivo por los canales a los que estás suscrito.

Temporadas y episodios adicionales disponibles.

Filtro

Filtra los listados por All Channels o canales que has añadido a tus favoritos.

Guía

Ve lo que se está transmitiendo en vivo. Ve listados actuales, futuro y pasados para cada canal.

Menú de guía

Expande el menú para cambiar la fecha de la guía. Ver listados de televisión en vivo y ver qué se presentó en el pasado.

Mover la pantalla hacia arriba para listado por diferentes canales.

Mover la pantalla hacia la izquierda para ver futuros listados por canal.

Programar una grabación, añadir o remover favoritos, ver títulos relacionados y clasificar para mejorar tus recomendaciones.

Ver temporadas y episodios disponibles.

Mover la pantalla hacia la izquierda o derecha para ver otros programas in una categoría.

Ver detalles de programas

Marca en la imagen de una película, evento o programa para ver la descripción, clasificación, y fecha de vencimiento.

Settings

Actualiza los ajustes de tu cuenta y cambia las preferencias personales.

Programa o cambia el contenido que quieres limitar según las clasificaciones en los programas.

Ve y remueve aparatos que estén inscritos en tu cuenta.

Ajustes del código PIN

Usa tu código PIN para confirmar compras, modificar ajustes de controles paternos, y acceder a contenido limitado por controles paternos. Cambia el número asignado o actual del código de Número de Identificación Personal (PIN) del Menú de Settings. Para desactivar o reactivar tu código PIN, vista la sección PIN Management en la página My Account que encontrarás en centrurylinkstream.com

How do use CenturyLink® Stream on my Android tablet?

¿Cómo uso CenturyLink® Stream en mi tableta Android?

Tu suscripción

Selecciona Upgrade para añadir canales o selecciona Continue para comenzar a ver. En cualquier momento puedes mejorar tu paquete.

Comencemos

- **Guide:** Ver lo que está transmitiendo en vivo.
- **VOD:** Ver lo que está disponible para rentar y ver en On Demand.
- **Cadenas:** Ver el contenido On Demand desde los canales a los que estás suscrito.
- **DVR:** Ver y administrar tus grabaciones en el Cloud.
- **TVPack:** Ver y mejorar tu suscripción.
- **Search:** Encontrar el contenido por título o actor.
- **Settings:** Ver y cambiar los ajustes de cuentas.

Ver que se está transmitiendo en vivo por los canales a los que estás suscrito.

Mover hacia arriba para ver un resumen personalizado y tus grabaciones en el Cloud.

Guía

Ver lo que se está transmitiendo en vivo. Ve listados actuales, futuro y pasados para cada canal.

Menú

Expande el menú para cambiar la fecha de la guía. Ver listados de televisión en vivo y ver qué se presentó en el pasado.

Filtro

Filtra los listados por All Channels o canales que has añadido a tus favoritos.

Mover la pantalla hacia la izquierda para listado por diferentes canales.

Mover la pantalla hacia arriba para ver futuros listados por canal.

Ver detalles de programas

Marca en la imagen de una película, evento o programa para ver la descripción, clasificación, y fecha de vencimiento.

Programar una grabación, añadir o remover favoritos, ver títulos relacionados y clasificar para mejorar tus recomendaciones.

Esconde y expande los detalles de programas.

Las temporadas y episodios disponibles.

Disponibles para rentar.

Settings

Actualiza los ajustes de tu cuenta y cambia las preferencias personales.

Programa o cambia el contenido que quieres limitar según las clasificaciones en los programas.

Ve y remueve aparatos que estén inscritos en tu cuenta..

Ajustes del código PIN

Usa tu código PIN para confirmar compras, modificar ajustes de controles paternos, y acceder a contenido limitado por controles paternos. Cambia el número asignado o actual del código de Número de Identificación Personal (PIN) del Menú de Settings. Para desactivar o reactivar tu código PIN, visita la sección PIN Management en la página My Account que encontrarás en centrurylinkstream.com

What does CenturyLink® Stream Beta mean?

¿Qué significa CenturyLink® Stream Beta?

El fin de CenturyLink® Stream es el ofrecer una experiencia flexible y adaptable para que puedas ver tus programas y películas preferidas –en vivo o en On Demand, en casa o dondequiera. Aunque nos sentimos tremendamente orgullosos de CenturyLink® Stream, sabemos que todos los servicios nuevos necesitas hacer ajustes para resolver pequeñas dificultades. Es por eso que estamos presentándoles el servicio Beta a nuestros televidentes.

Ayudanos a romper las reglas de la televisión al experimentar CenturyLink® Stream. Visita nuestra Comunidad CenturyLink® Stream para que nos comentes qué piensas y cómo podemos mejorar.

Free trial

Prueba gratis

How do I sign for a seven day free trial?

¿Cómo puedo suscribirme para una prueba gratis de siete días?

Suscríbete por siete días entrando a centurylinkstream.com y haciendo clic en Start My Free Trial. Sigue las instrucciones de fácil seguimiento, selecciona el paquete Latino. Encontrará los detalles pertinentes en centurylinkstream.com

How does the seven day free trial work?

¿Cuál es el funcionamiento de la prueba gratis?

Cuando te suscribas puedes ver todo lo que quieras por siete días. Al octavo día te cargaran por un mes al no ser que canceles la suscripción o cierres la cuenta ante de esa momento.

Las películas y vídeos On Demand no están incluidos en la prueba gratis. Si alquilas algo, será cargado a tu cuenta automáticamente. El CenturyLink® Player no está incluido en la prueba gratis.

When will I be charged once I begin the free trial?

¿Cuándo cargarán mi cuenta una vez que comience la prueba gratis?

Inscríbete para una prueba de siete días accediendo a centurylinkstream.com y haciendo clic en Start My Free Trial. A partir de ahí sigue las instrucciones que son muy fáciles de seguir. Encontrarás detalles en centurylinkstream.com

Is the CenturyLink® Player included in the seven day free trial?

¿El CenturyLink® Player está incluido con la suscripción gratis de siete días?

No, una vez que compres el CenturyLink® Player, es tuyo para siempre. Una prueba del CenturyLink® Player no es parte de la prueba gratis de siete días. El CenturyLink® Player no solo apoya CenturyLink® Stream sino todas las aplicaciones que puedes añadir de la tienda de Google Play a las cuales pueden acceder por el menú principal del aparato.

Billing information

Información sobre cuentas

How do I change my payment method?

¿Cómo cambio mi forma de pago?

Para hacer los pagos, por el momento CenturyLink® Stream acepta PayPal y tarjetas de crédito. Si necesitas cambiar o actualizar tu información de pago, accede a la página My Account en centurylinkstream.com y selecciona Change en My Account > Personal Data para actualizar la información de tu tarjeta de crédito.

Si estás cambiando tu forma de pago de PayPal a una tarjeta de crédito o de una tarjeta de crédito a PayPal, necesitas cancelar tu suscripción y dejar que caduque. Entonces, cambia la forma de pago y suscríbete nuevamente.

Do I have a contract for CenturyLink® Stream?

¿Tendré un contrato con CenturyLink® Stream?

CenturyLink® Stream puede recibir mes por mes sin contrato. Mientras que estés suscrito, el pago se cargará de forma recurrente. Accediendo a centurylinkstream.com puedes cancelar la suscripción en cualquier momento.

How much does CenturyLink® Stream cost?

¿Qué costo tiene CenturyLink® Stream?

El paquete Latino tiene un precio pero los precios por alquiler de películas varían según los títulos. Para ver los detalles, accede a centurylinkstream.com

How will I be billed for by CenturyLink® Stream?

¿Cómo me cobrará CenturyLink® Stream?

Cuando te suscribes a CenturyLink® Stream debes asignar PayPal o una tarjeta de crédito. El paquete y las películas que alquiles será cargados automáticamente cada mes. Si tienes otros servicios de Century Link CenturyLink®Stream no será añadido a esa cuenta.

Can I get a discount on CenturyLink® Stream if I have other CenturyLink services?

¿Puedo obtener algún descuento en CenturyLink® Stream si tengo otros servicios de CenturyLink?

Sí, podrás obtener un descuento de \$5 al mes en el paquete de CenturyLink® Stream Ultimate cuando también tengas CenturyLink® High-Speed Internet. Si eres cliente nuevo de CenturyLink, suscríbete a CenturyLink® High-Speed Internet y añade CenturyLink Stream. Si ya tienes CenturyLink® High-Speed Internet, usa tu código de cliente CenturyLink e ingresa tu número de cuenta cuando te suscribas a CenturyLink Stream. También puedes contactarnos a través del chat en centurylinksteam.com/latino. Allí te podemos asistir en aplicar el descuento a tu cuenta si ya te has suscrito al paquete Ultimate.

If I cancel my account, can I get a refund for the rest of the month?

Si cancelo la cuenta, ¿puedo obtener un reembolso por el resto del mes?

Antes de que carguen a tu cuenta, puedes usar los siete días de prueba para determinar si te agrada CenturyLink® Stream. Debes cancelar la suscripción de prueba antes que caduque el séptimo día o te cargarán por el próximo mes. Si cancelas la suscripción en medio de un período de mensualidad, puedes disfrutar CenturyLink® Stream hasta el final de ese ciclo y no recibirás otro cargo. No haremos reembolsos por parte de un mes o contenido que no ha sido visto. Por favor, para leer nuestros términos de uso referente a la política de reembolso, accede a <http://vod.centurylink.com.edgesuite.net/Terms/T&Cs.html>.

Información de cuenta

How do I change my address?

¿Cómo cambio mi dirección?

Para actualizar tu dirección y otra información personal, accede a centurylinkstream.com y ve a My Account > Personal Data. Haz clic en Changes para actualizar la información.

How do I reactivate my account?

¿Cómo reactivo mi cuenta?

Para reactivar tu cuenta, accede a centurylinkstream.com y suscríbete al Paquete Latino para comenzar a ver de inmediato.

Si has borrado tu cuenta, tendrá que crear una nueva.

How do I change my email preferences or unsubscribe from emails?

¿Cómo puedo cambiar las preferencias del correo electrónico o quitar mi suscripción a ellos?

CenturyLink enviará correos electrónicos sobre tu servicio a la dirección electrónica que incluiste en tu inscripción. Puedes optar el que no te envíen material de mercadeo haciendo clic en el botón que define los correos electrónicos por recibir. Continuarás recibiendo correos electrónicos concernientes a tu servicio, cuenta y transacciones con CenturyLink® Stream.

I cancelled my subscription Can I still watch CenturyLink® Stream?

Cancelé mi suscripción. ¿Puedo continuar viendo CenturyLink® Stream?

Si cancelas la suscripción en el medio de un ciclo puedes continuar viendo CenturyLink® Stream hasta el final del mismo y no te cobrarán de nuevo.

Mientras que mantengas una forma de pago activa asociada con tu cuenta, puedes rentar películas, aunque no estés suscrito a un paquete en particular.

What should I do if my device is lost or stolen?

¿Qué debo hacer si me roban o pierdo el aparato?

Te recomendamos que si te roban o pierdes el aparato lo borres de tu cuenta. Entra en centurylinkstream.com, ve a My Account > Device Management.

Aunque el aparato le sea robado o este perdido, el dueño de la cuenta es responsable por cualquier cambio tal como la renta de películas.

También te sugerimos que entres en centurylinkstream.com de inmediato para **que cambies la contraseña de tu cuenta y el código PIN.**

What is the CenturyLink® Stream privacy policy?

¿Cuál la política de privacidad de CenturyLink® Stream?

Proteger la privacidad de nuestros clientes es importante en CenturyLink. Por favor, lee la CenturyLink® Stream Private Policy para más información.

Do I need CenturyLink® Stream High-Speed Internet to get CenturyLink® Stream?

¿Necesito internet de alta velocidad CenturyLink® para tener CenturyLink® Stream?

No internet de alta velocidad CenturyLink® no es un requisito. CenturyLink® Stream funcionará con una red de wi-fi. Ponte al tanto sobre CenturyLink® High-Speed Internet.

What is Content Tracking?

¿Qué significa Content Tracking?

Nuestras aplicaciones incluyen programas con medidas propietarias de Nielsen que te permitirá contribuir a investigación de mercado, tal como la clasificación de televisión de Nielsen. Puedes encontrar más información en nielsen.com/digitalprivacy.

Do I have to be in a CenturyLink territory to get CenturyLink® Stream?

¿Tengo que vivir en una zona de CenturyLink para recibir CenturyLink® Stream?

No, CenturyLink® Stream está disponible en cualquier lugar de los Estados Unidos.

Forgot password or PIN

Olvide contraseña o PIN

How do I change my Password?

¿Cómo puedo cambiar mi contraseña?

Para actualizar tu contraseña accede a centurylinkstream.com, ve a My Account y haz clic en Email and Password. Haz clic en Change y sigue las siguientes indicaciones para cambiar tu contraseña.

Entra tu código postal. En la próxima pantalla, haz clic en *I know my CenturyLink Stream email address*, lo cual conlleva que tengas acceso a esa cuenta de correo electrónico.

Entra tu dirección de correo electrónico y haz clic en Continue para enviar un correo para reinstalar una nueva contraseña. Abre el correo que te ha sido enviado y haz clic en “continue with get help”. En la página que se abre, haz clic en “Continue” y después en “Get help”. Haz clic en “Password Reset Page”. Entra tu respuesta en la caja para Secret Answer. Entra tu nueva contraseña y haz clic para continuar.

I forgot my password. How do I reset it?

Olvidé mi contraseña. ¿Cómo la vuelvo instalar?

Para reinstalar tu contraseña accede a centurylinkstream.com, selecciona Forgot Password y sigue las instrucciones:

Entra tu código postal. En la próxima pantalla, haz clic en *I know my CenturyLink Stream email address*, lo cual conlleva que tengas acceso a esa cuenta de correo electrónico.

Entra tu dirección de correo electrónico y haz clic en Continue para enviar un correo para reinstalar una nueva contraseña. Abre el correo que te ha sido enviado y haz clic en “continue with get help”. En la página que se abre, haz clic en “Continue” y después en “Get help”. Selecciona “Password Reset Page”. Entra tu respuesta en la caja para Secret Answer. Entra tu nueva contraseña y selecciona continuar.

How do I change my PIN?

¿Cómo puedo cambiar mi PIN?

El PIN es un código numérico, originalmente establecido como 0000. Usarás tu código PIN para rentar películas, modificar ajustes de controles paternos. Para cambiar el PIN, entra tu antiguo PIN. También puede cambiarlo desde los Settings en una aplicación móvil, aparatos Roku y el CenturyLink® Player.

Si olvidas tu PIN, ve a My Account en centurylinkstream.com y selecciona PIN Management.

Para activar o desactivar tu PIN debes ir a centurylinkstream.com en una computadora e ir a PIN Management. Desde allí es que puedes elegir “deactivate”.

What if I'm having trouble logging in?

¿Qué puedo hacer si tengo problemas entrando?

Si no recuerdas la contraseña de CenturyLink® Stream selecciona Forgot Password desde la página para entrar a centurylinkstream.com.

Si usaste la dirección de CenturyLink vas a necesitar el nombre de usuario y la contraseña. Si necesitas ayuda, puedes conversar con un miembro del equipo de apoyo y si no recuerdas tu contraseña de CenturyLink® Stream, seleccionar Forgot Password desde la página de apertura de centurylinkstream.com

Channels and packages

Canales y paquetes

How do I update my account information?

¿Cómo actualizo la información de mi cuenta?

Para más detalles de tu cuenta, cambiar o reestablecer tu contraseña o NIP, o actualizar tu información de suscripción y pago, ingresa a centurylinkstream.com y accede a Mi Cuenta>Datos Personales>Cambiar para hacer actualizaciones. Para actualizar tu cuenta de correo o contraseña, selecciona Cambiar y sigue las instrucciones.

Does where I live affect the channels I can watch?

¿Los canales que puedo ver dependen de dónde vivo?

La disponibilidad de canales locales y canales regionales de deportes varía según la ubicación con base en la dirección proporcionada en Mi Cuenta.

Will I have access to my subscribed channels' Go or mobile applications?

¿Contaré con acceso a Go o las aplicaciones móviles de mis canales suscritos?

Sí, podrás acceder a apps Go seleccionadas de proveedores como WatchESPN y Disney. Seguiremos agregando accesos a Go y aplicaciones móviles adicionales en el tiempo.

What can I watch on CenturyLink® Stream?

¿Qué puedo ver en CenturyLink® Stream?

Puedes disfrutar de la mejor TV, incluyendo populares cadenas como ABC, NBC, History Channel, Travel Channel, HGTV, Food Network, Bravo, ESPN, Telemundo, Univision, EPIX Hits, SHOWTIME ¡y más! Ve a centurylinkstream.com para ver una selección completa de canales, actualizar tus suscripciones o agregar canales.

También podrás rentar los estrenos de películas más recientes con o sin suscripciones a paquetes o canales.

Can I buy channels a la carte?

¿Puedo comprar canales a la carta?

Sí. Puedes agregar algunos canales a la carta al paquete Ultimate. También existen algunos canales a los que puedes suscribirte sin paquete. Ve a centurylinkstream.com para ver todas las opciones de paquetes y canales.

Can I watch channels in the Ultimate package in Spanish?

¿Puedo ver canales en el paquete Ultimate en español?

Contamos con programación tanto en inglés como en español en vivo y On Demand en el paquete Ultimate. En las apps móviles, busca en las categorías En Español para encontrar contenido en idioma español fácilmente.

How do I cancel my account?

¿Cómo cancelo mi cuenta?

Si necesitas un descanso, puedes suspender tu cuenta en cualquier momento en centurylinkstream.com cancelando tus suscripciones a canales y paquetes. Para cancelar tu suscripción, accede a Mi Cuenta y selecciona Mis Paquetes y Canales. Elige la(s) suscripción(es) que deseas eliminar dando clic en el botón i verde y selecciona Cancelar Suscripción. Podrás seguir viendo CenturyLink® Stream hasta el final de tu periodo de facturación.

Para eliminar tu cuenta, accede a Mi Cuenta y selecciona Mis Paquetes y Canales. Puedes eliminar tu cuenta desde el pie de la página. Podrás seguir viendo Stream hasta el final de tu periodo de facturación y ya no se cargará el mes siguiente a tu cuenta. Borrar tu cuenta te retirará por completo de nuestro sistema y ya no podrás acceder una vez que haya terminado tu periodo de facturación.

How do I add or remove packages or channels to my subscription?

¿Cómo agrego o elimino paquetes o canales en mi suscripción?

Puedes actualizar tu suscripción en cualquier momento en centurylinkstream.com. Accede y ve a Mi cuenta, luego elige Actualizar para agregar canales o paquetes.

Las nuevas adiciones a tu suscripción estarán disponibles para ver inmediatamente.

Para cancelar tu suscripción a paquetes, selecciona Mis Paquetes y Canales desde Mi Cuenta. Haz clic en el ícono de información junto a cualquier paquete y selecciona Cancelar Suscripción. Si eliminas un paquete o canal a mediados de un periodo de facturación, podrás ver esos canales hasta terminado dicho ciclo.

No puedes cambiar tus paquetes desde dispositivos Apple o Roku.

Devices

Aparatos

Can I watch on a gaming console?

¿Puedo ver los programas en una videoconsola para juegos?

Actualmente las videoconsolas de juego no apoyan a CenturyLink® Stream. Dentro de poco podrás usar CenturyLink® Stream en más aparatos. Chequea con frecuencia para ver las novedades.

I want to watch CenturyLink® Stream on a new device. How do I add it?

Quiero ver CenturyLink® Stream en un aparato nuevo. ¿Cómo lo añado?

Tan pronto bajes o añadas CenturyLink® Stream un aparato nuevo, entra con tu dirección electrónica y contraseña. Automáticamente el aparato estará asociado a tu cuenta. Puedes instalar CenturyLink® Stream en un máximo de 15 aparatos y ver en tres simultáneamente.

What is the CenturyLink® Player?

¿Qué es el CenturyLink® Player?

El CenturyLink® Player es una Caja de Televisión Android 4K que puedes conectar a tu televisión para ver CenturyLink® Stream. El CenturyLink® Player tiene capacidad 4K UHD. Actualmente no ofrecemos contenido 4K, pero estamos en proceso de hacerlo en el futuro.

Además de CenturyLink® Stream desde el menú principal de CenturyLink® Player también puedes bajar otras aplicaciones de la tienda Google Play. Oprime el botón de tu remoto para acceder al menú principal de desde el menú principal de CenturyLink® Player.

CenturyLink® Player se puede comprar pero no es un requisito para ver CenturyLink® Stream desde tus otros aparatos. Visita [Go to My Account > Upgrade](#) en [centurylinkstream.com](#) para más información o para comprarlo.

How do I buy the CenturyLink® Player?

¿Cómo compro el CenturyLink® Player?

Puede comprar el CenturyLink® Player entrando en My Account desde [centurylinkstream.com](#) y seleccionando la opción Upgrade.

Can I add apps other than CenturyLink® Stream to the CenturyLink® Player?

¿Puedo añadirle aplicaciones al CenturyLink® Player además de las de CenturyLink® Stream?

Sí, el CenturyLink® Player viene cargado con algunas aplicaciones y se le pueden añadir otras o comprarlas de la tienda Google a la que puedes acceder desde el menú principal del Player. Oprime el botón O en el remoto para acceder al Google Play Store.

Do I need a Google account to use the CenturyLink® Player?

¿Necesito tener una cuenta en Google para poder usar el CenturyLink® Player?

El CenturyLink® Player funcionará sin tener una cuenta en Google pero no podrás bajar aplicaciones adicionales de la tienda Google Play desde el menú principal del Player sin tener una cuenta con Google.

Who do I contact if I have issues with my CenturyLink® Player?

¿Con quien debo ponerme en contacto si tengo problemas con mi CenturyLink® Player?

Puedes conversar “chat” con el equipo de apoyo CenturyLink en [centurylinkstream.com](#).

Can I return the CenturyLink® Player?

¿Puedo devolver el CenturyLink® Player?

Si hay algún problema con el CenturyLink® Player y aún está bajo garantía, comunícate con nosotros por medio del “chat” de centurylinkstream.com.

How do I pair my remote to the CenturyLink® Player?

¿Cómo emparejo mi remoto al CenturyLink® Player?

Sigue estos pasos sencillos para emparejar el control remoto al CenturyLink® Player:

1. Oprime y sostén el pequeño botón PAIR en la parte trasera del CenturyLink® Player, situado junto a la salida HDMI OUT, hasta que el mensaje “RCU Searching” aparezca en la pantalla de tu televisión.
2. Oprime y sostén el botón VERDE en el control remoto hasta que veas el mensaje “RCU Pairing Success” en la pantalla de tu televisión. Has emparejado el control remoto al CenturyLink® Player tan pronto veas este mensaje.

What should I do if I can't pair my remote to the CenturyLink® Player?

¿Qué puedo hacer si no puedo emparejar mi remoto al CenturyLink® Player?

Si tienes problemas emparejando el remoto con el CenturyLink® Player, sigue estos pasos para desemparejarlos:

Encima de la caja del televisión:

Oprime y SOSTEN el pequeño botón PAIR en la parte trasera del CenturyLink® Player hasta que veas el mensaje “RCU removed” seguido por “RCU searching”. Esto aparecerá solo 15 segundos.

En el control remoto

Oprime y SOSTEN “CC” y “MENU” hasta que el BOTON VERDE parpadee tres veces.

Comienza nuevamente el proceso de emparejar. Si aún tiene problemas, contáctanos por “chat” en centurylinkstream.com.

How do I connect the CenturyLink® Player to my TV?

¿Cómo conecto el CenturyLink® Player a mi televisión?

1. Enciende tu televisión.
2. Conecta el Adaptador de Electricidad a la Entrada de corriente en la parte trasera del CenturyLink® Player y a una toma de corriente.

3. Conecta un extremo del cable coaxial HDMI (no está incluido) a la salida HDMI OUT en la parte trasera del CenturyLink® Player y el otro extremo en el conector HDMI de tu televisión.

What should I do if my CenturyLink® Player remote doesn't work?

¿Qué debo hacer si el remoto de mi CenturyLink® Player no funciona?

Intenta acercarte más al CenturyLink® Player.

Asegúrate de que has colocado las baterías correctamente.

Prueba con baterías nuevas.

Prueba volviendo a emparejar el remoto siguiendo estos pasos (si el botón verde del remoto brilla sostenidamente cuando se oprime, el remoto no está emparejado):

- 1, Encima de la caja del televisión: Oprime y SOSTEN el pequeño botón PAIR en la parte trasera del CenturyLink® Player hasta que veas el mensaje "RCU removed" seguido por "RCU searching". Esto aparecerá solo 15 segundos.
2. En el control remoto: Oprime y SOSTEN "CC" y "MENU" hasta que el BOTON VERDE parpadee 3 veces.
3. Empareja el remoto nuevamente:
 1. Oprime y sostén el pequeño botón PAIR en la parte trasera del CenturyLink® Player, situado junto a la salida HDMI OUT, hasta que el mensaje "RCU Searching" aparezca en la pantalla de tu televisión.
 2. Oprime y sostén el botón VERDE en el control remoto hasta que veas el mensaje "RCU Pairing Success" en la pantalla de tu televisión. Tan pronto veas este mensaje has emparejado el control remoto al CenturyLink® Player.

My CenturyLink® Player won't turn on. What should I do?

¿Qué debo hacer, mi CenturyLink® Player no enciende?

Asegúrate de que el adaptador eléctrico está insertado correctamente en la salida del CenturyLink® Player y en la toma de corriente.

También puedes desconectar el adaptador, esperar 5 segundos y volverlo a conectar.

Si la luz blanca LED en la parte delantera del Player está encendida pero el aparato no enciende, intenta desenchufar y enchufar el adaptador 2-3 veces para provocar el modo de recuperación: sigue los pasos en la pantalla.

También te puedes poner en contacto con nosotros por medio de “chat” a través del centurylinkstream.com.

I don't see a picture on my CenturyLink® Player. What should I do?

No veo una imagen en mi CenturyLink® Player, ¿qué debo hacer?

Asegúrate de que tu televisión está encendida. Trata de seleccionar otra entrada de HDMI en tu televisión. Asegúrate de que todas las conexiones están firmes y bien conectadas. Cambia la resolución de tu televisión a una que éste acepte.

I don't hear any sound from CenturyLink® Player. What should I do?

No escucho ningún sonido del CenturyLink® Player, ¿qué debo hacer?

Chequea el volumen en tu televisión. Chequea el volumen en el Player presionando el botón Vol+ en el remoto del CenturyLink® Player. Si estás usando una barra de sonido u otro sistema de sonido, asegúrate de que esté conectado correctamente y encendido.

My CenturyLink® Player still isn't working. What should I do?

Todavía mi CenturyLink® Player no funciona, ¿qué debo hacer?

Si nada más da resultados, reinicia el CenturyLink® Player desconectándolo del adaptador, esperando 5 segundos y conectando el adaptador nuevamente.

También te puedes conectar con nosotros vía chat por medio de centurylinkstream.com.

Dispositivos

¿Puedo usar una consola de juego?

Actualmente CenturyLink® Stream no cuenta con soporte para consolas de juego.

¡Pronto podrás usar CenturyLink® Stream en más dispositivos! Visita la página regularmente para descubrir novedades.

Quiero ver CenturyLink® Stream desde un dispositivo nuevo. ¿Cómo lo agrego?

Una vez que agregues o descargues CenturyLink® Stream en un dispositivo nuevo, ingresa con tu correo y contraseña. El dispositivo se asociará automáticamente a tu cuenta. Puedes instalar CenturyLink® Stream en hasta 15 dispositivos y ver simultáneamente en tres.

¿Qué es el CenturyLink® Player?

El CenturyLink® Player es un Decodificador 4K Android TV que puedes conectar a tu televisor y usarlo para ver CenturyLink® Stream. El CenturyLink® Player está habilitado para 4K UHD. No ofrecemos contenido 4K actualmente, pero estamos trabajando para ofrecerte esta característica próximamente.

También puedes descargar otras aplicaciones además de CenturyLink® Stream desde Google Play store a través del menú principal de CenturyLink® Player. Oprime la tecla O en tu control remoto para acceder al menú principal de CenturyLink® Player.

El CenturyLink® Player está disponible para compra pero no es necesario para ver CenturyLink® Stream desde tus otros dispositivos. Visita centurylinkstream.com Ir a Mi Cuenta > Actualizar para obtener mayor información o comprar.

¿Cómo compro el CenturyLink® Player?

Puedes comprar el CenturyLink® Player a través de Mi Cuenta en centurylinkstream.com y eligiendo la opción de actualizar.

¿Puedo agregar otras aplicaciones distintas de CenturyLink® Stream al CenturyLink® Player?

Sí, el CenturyLink® Player viene con algunas otras aplicaciones precargadas y podrás agregar o comprar otras aplicaciones desde Google Play Store en el menú principal del Player. Oprime la tecla O en el control remoto para acceder a Google Play Store.

¿Necesito una cuenta de Google para usar el CenturyLink® Player?

El CenturyLink® Player funciona sin una cuenta de Google; sin embargo, no puedes descargar otras aplicaciones desde Google Play store a través del menú principal sin una cuenta de Google.

¿A quién contacto si tengo problemas con mi CenturyLink® Player?

Podrás chatear con el equipo de soporte de CenturyLink en centurylinkstream.com. Actualmente disponible solo en inglés.

¿Puedo devolver el CenturyLink® Player?

Si hay algún problema con tu CenturyLink® Player y aún entra en garantía, contáctanos a través del chat en centurylinkstream.com.

¿Cómo vinculo mi control remoto con el CenturyLink® Player?

Para vincular el control remoto con el CenturyLink® Player, sigue estos pasos:

1. Presiona y mantén presionado el botón de Vincular al reverso del CenturyLink® Player, ubicado junto al puerto HDMI OUT, hasta que veas el mensaje "Buscando RCU" en tu pantalla.
2. Presiona y sujeta el botón VERDE en el control remoto hasta que veas un mensaje de "Vinculado de RCU Exitoso" en tu pantalla. Una vez que veas este mensaje, habrás conectado correctamente tu control remoto al CenturyLink® Player.
3. Presiona OK para continuar.

¿Qué debo hacer si no puedo vincular mi control remoto con el CenturyLink® Player?

Si tienes problemas para vincular tu control con el CenturyLink® Player, sigue estos pasos de desvincular:

En el decodificador

- Presiona y SUJETA el pequeño botón de VINCULAR en el reverso del CenturyLink® Player hasta que veas el mensaje “RCU eliminado” seguido de “Buscando RCU”. Esto aparecerá sólo después de 15 seg.

En el control remoto

- Presiona y SUJETA “CC” y “Menu” hasta que el BOTÓN VERDE parpadee 3 veces.

Ahora, reinicia el proceso de vinculación. Si aún tienes problemas, contáctanos a través del chat en centurylinkstream.com

Cómo conecto el CenturyLink® Player a mi televisor?

1. Enciende tu televisor.
2. Conecta el Adaptador de Corriente al puerto de ALIMENTACIÓN en el reverso del CenturyLink® Player y a una toma de corriente.
3. Conecta tu cable HDMI (no incluido) al puerto HDMI OUT al reverso del CenturyLink® Player y a un puerto HDMI libre en tu televisor.

¿Qué debo hacer si mi control CenturyLink® Player no funciona?

- Intenta acercarte más al CenturyLink® Player.
 - Asegúrate de que las baterías estén correctamente colocadas.
 - Prueba con baterías nuevas.
 - Intenta volver a vincular el control remoto siguiendo estos pasos (si el botón verde del control remoto permanece encendido al presionarlo, el control no está vinculado):
1. En el decodificador: Presiona y SUJETA el pequeño botón VINCULAR en el reverso del CenturyLink® Player hasta que veas el mensaje “RCU eliminado” seguido de “Buscando RCU”. Esto aparecerá sólo después de 15 segundos.
 2. En el control remoto: Presiona y SUJETA “CC” y “Menu” hasta que el botón verde parpadee 3 veces.
 3. Nuevamente vincula el control remoto:
 1. Presiona y mantén presionado el botón de Vincular detrás del CenturyLink® Player, ubicado junto al puerto HDMI OUT hasta que veas el mensaje “Buscando RCU” en tu pantalla.
 2. Presiona y sujeta el botón VERDE en el control remoto hasta que veas un mensaje de “Vinculación de RCU Exitosa” en tu pantalla. Una vez que

veas este mensaje, habrás vinculado correctamente tu control remoto con el CenturyLink® Player.

Mi CenturyLink® Player no enciende. ¿Qué debo hacer?

Asegúrate de que el adaptador de corriente esté bien insertado en el CenturyLink® Player y en la toma de corriente. Si estás usando un multicontacto, cerciérate de que esté conectado y encendido.

También puedes desconectar el adaptador de corriente, esperar 5 segundos y volver a conectarlo.

Si el LED blanco del frente está encendido pero el reproductor no enciende, intenta desconectar y reconectar el adaptador de corriente 2-3 veces para entrar en el modo de recuperación y sigue los pasos en pantalla.

También puedes contactarnos a través del chat para obtener ayuda en centurylinkstream.com. Actualmente disponible solo en inglés.

No veo la imagen en mi CenturyLink® Player. ¿Qué debo hacer?

Asegúrate de que tu televisor esté encendido. Selecciona otro modo de entrada de video HDMI en tu televisor. Asegúrate de que todos los cables estén correctamente conectados. Cambia la resolución de tu televisor a una que acepte tu aparato.

No se oye el sonido en mi CenturyLink® Player. ¿Qué debo hacer?

Revisa el volumen en tu televisor. Revisa el volumen en el Player presionando el botón Vol+ en el control remoto del CenturyLink® Player. Si usas una barra de sonido o algún otro sistema de sonido, asegúrate de que esté correctamente conectado y encendido.

Mi CenturyLink® Player aún no funciona. ¿Qué debo hacer?

Si nada de esto funciona, reinicia el CenturyLink® Player desconectando el adaptador de corriente, esperando 5 segundos y volviendo a conectar el adaptador de corriente.

También puedes contactarnos a través del chat para obtener ayuda en centurylinkstream.com.

No aparecen datos en la guía del CenturyLink® Stream. ¿Qué debo hacer?

Presiona el botón de círculo en tu control remoto para acceder al menú principal del reproductor. Ve a Configuración. Bajo Dispositivo, selecciona Aplicaciones y luego elije CenturyLink® Stream en las aplicaciones del sistema. Busca la opción de Borrar Datos y presiona "OK". Ingresa nuevamente en el CenturyLink® Player y cerciórate de que cargue la guía.

Si no ves la guía, también puedes revisar que el reproductor esté ligado a tu cuenta. Ingresa a centurylinkstream.com y desde Mi Cuenta, selecciona Gestión de Dispositivos para ver todos los dispositivos asociados a tu cuenta.

También puedes contactarnos a través del chat para obtener ayuda en centurylinkstream.com. Actualmente disponible solo en inglés.

¿Cómo descargo la aplicación móvil en mis dispositivos iOS o Android?

Para agregar la aplicación CenturyLink® Stream a tus dispositivos iOS, ve a la App Store y busca CenturyLink® Stream. Desde Dispositivos Android, ve a Google Play Store y busca CenturyLink® Stream. Una vez descargada la aplicación en tu dispositivo, ingresa con el correo y contraseña que registraste.

¿Cómo agrego CenturyLink® Stream a mi Roku?

Desde Roku channel store, busca CenturyLink® Stream y agrega el canal. Luego, ingresa con el correo y contraseña que usaste para registrarte.

¿Dónde puedo encontrar más información sobre el uso de dispositivos Roku?

Visita [How to: Using your Roku](#) y ve a la sección Cómo Empezar para obtener más información acerca de tu dispositivo Roku.

¿Dónde puedo encontrar más información sobre el uso del control remoto de CenturyLink® Player?

Hay más información disponible en [CenturyLink® Player Remote Control User Guide](#).

Cloud DVR

¿Qué es Cloud DVR?

Cloud DVF te permite grabar tus programas favoritos y verlos en cualquier dispositivo. Con Cloud DVR, algunos programas te permiten reiniciar desde el principio o retroceder hasta 72 horas en la guía para ver un programa. No es necesario comprar o instalar equipo y puedes ver desde donde sea.

¿Necesito comprar o rentar equipo para Cloud DVR?

No es necesario obtener equipo adicional para usar Cloud DVR. Pueden aplicar cargos de suscripción y mensuales. Cloud DVR está incluido en los paquetes Ultimate y Latino.

¿Cómo uso Cloud DVR?

Selecciona un programa y elige grabar, reiniciar, pausar transmisión en directo, o Lookback desde la guía de programación. Para acceder a tus programas grabados, ve a Mi Contenido y Mis Grabaciones desde centurylinkstream.com o accede a DVR desde aplicaciones móviles, dispositivos Roku y el CenturyLink® Player.

Desde dispositivos Roku, presiona el botón * en la guía de programación para grabar un programa. O cuando estés viendo un programa en pantalla completa, presiona el botón **OK**.

No puedes grabar la programación de Showtime en tu Cloud DVR. Puedes ver programación de Showtime On Demand desde donde sea con CenturyLink® Stream. Actualmente, no puedes grabar los canales de ESPN (ESPN, ESPN2, ESPNEWS,

ESPNU, ESPN Goal Line/Buzzer Beater/Bases Loaded, Longhorn Network, SEC Network, ESPN Deportes.) Podrás grabar los canales de ESPN en el futuro.

¿Cómo veo mis grabaciones en mi Cloud DVR?

Para acceder a tus programas grabados, ve a Mi Contenido > Mis Grabaciones desde centurylinkstream.com o accede a DVR desde la aplicación móvil, dispositivos Roku y el CenturyLink® Player.

¿Puedo acceder a Cloud DVR en todos mis dispositivos?

Sí, puedes grabar programas y acceder a las grabaciones en cualquier dispositivo.

¿Cuánto puedo grabar en mi Cloud DVR?

Con Cloud DVR, puedes grabar hasta 50 horas. La capacidad puede variar de acuerdo a los atributos del programa.

¿Cuánto tiempo puedo guardar las grabaciones de Cloud DVR?

Cada red tiene lineamientos distintos que CenturyLink debe seguir sobre cuánto tiempo se podrá acceder a una grabación.

¿Por qué no puedo grabar Showtime en mi Cloud DVR?

No puedes grabar la programación de Showtime en tu Cloud DVR. Sin embargo, puedes ver programación de Showtime On Demand desde donde sea con CenturyLink® Stream.

¿Puedo grabar desde cualquier canal en mi Cloud DVR?

Actualmente, no puedes grabar los canales de ESPN, incluyendo ESPN, ESPN2, ESPNEWS, ESPNU, ESPN Goal Line/Buzzer Beater/Bases Loaded, Longhorn Network, SEC Network, ESPN Deportes. Podrás grabar los canales de ESPN en el futuro.

¿Cómo grabo programas en Cloud DVR a través de dispositivos Roku?

Actualmente, no puedes grabar los canales de ESPN, incluyendo ESPN, ESPN2, ESPNEWS, ESPNU, ESPN Goal Line/Buzzer Beater/Bases Loaded, Longhorn Network, SEC Network, ESPN Deportes. Podrás grabar los canales de ESPN en el futuro.

¿Cómo grabo programas en Cloud DVR en dispositivos Roku?

Desde la guía, navega hasta un programa que desees grabar, luego presiona el botón * en tu control remoto. Cuando estés mirando televisión en directo en pantalla completa, selecciona el botón **OK** y luego la flecha hacia abajo para agregar el programa a tus favoritos o grabarlo en tu Cloud DVR.

¿Cuántos programas puedo grabar al mismo tiempo en mi Cloud DVR.

Actualmente, puedes grabar hasta cuatro programas a la vez.

Especificaciones técnicas

¿Qué dispositivos puedo usar para ver CenturyLink® Stream?

Hoy en día, puedes usar tu computadora, teléfonos y tablets iOS y Android, así como dispositivos Roku para ver CenturyLink® Stream. También puedes adquirir un CenturyLink® Player. ¡Pronto podrás usar CenturyLink® Stream en más dispositivos! Visita la página regularmente para descubrir novedades.

¿Qué dispositivos son compatibles con CenturyLink® Stream?

Dispositivo	Modelos	Sistema Operativo
Navegador	Windows Mac	Actualmente Edge no es compatible. Puedes acceder e ingresar en

		centurylinkstream.com en navegadores de dispositivos móviles pero no puedes ver a través de estos navegadores.
CenturyLink® Player	CenturyLink® Player	Android TV
Tablet Android	Samsung Galaxy 10.1 Tab2	Android 4.1 y superior
Smartphone Android	Samsung Galaxy S4/S5 LG Nexus 5	Android 4.1 y superior
iPad	iPad 3 iPad 4 iPad Air iPad Mini	iOS 7 iOS 8 iOS 9 iOS 10
iPhone	iPhone 5 iPhone 5s iPhone 6 iPhone 6+ iPhone 7	iOS 7 iOS 8 iOS 9 iOS 10
Roku	Roku XS Roku 2, 3, 4, Roku® Streaming Stick® Roku Express Roku Express+ Roku Premiere Roku Premiere+ Roku Ultra	Versión actual

¿Cuáles son los requisitos mínimos para ver CenturyLink® Stream en mi computadora?

Puedes usar computadoras con Windows o Mac para ver a través de centurylinkstream.com. Puedes usar estos navegadores Web:

- Internet Explorer 11
- Firefox 30.x o versiones actualizadas

- Safari 7.0.6
- Chrome 50.1.0 o versiones actualizadas

Actualmente Microsoft Edge no es compatible.

Controles paternos

¿Cómo uso el control paterno en CenturyLink® Stream?

En Mi Cuenta, ve a Administración de PIN y elige las clasificaciones que desees restringir y presiona Guardar.

Desde teléfonos y tablets, elige el ícono del engrane en la esquina superior derecha de la pantalla para acceder a la configuración. Luego selecciona Control para Padres. Ingresa tu PIN y elige las clasificaciones que desees restringir y presiona confirmar.

¿Tengo que establecer controles paternos en todos los dispositivos?

Tienes que establecer controles paternos en todos los dispositivos y en centurylinkstream.com.

¿Cuál es mi PIN de control paterno?

Usas el mismo PIN para control paterno que usas para autorizar compras. En el correo electrónico de confirmación de registro que recibiste al registrarte en CenturyLink® Stream, se te asignó un PIN de 0000 por defecto. Si necesitas ayuda para reestablecer tu contraseña, chatea con nosotros en centurylinkstream.com.

Streaming

¿Puedo ver en 4k o UHD?

El CenturyLink® Player será capaz de reproducir contenido 4K UHD cuando esté disponible. En este momento, no ofrecemos contenido 4K, pero pretendemos agregar esta característica en el futuro.

¿Puedo ver CenturyLink® Stream en 3D?

En este momento, no ofrecemos programación en 3D.

¿Cuántos dispositivos puedo usar para ver CenturyLink® Stream?

Puedes instalar CenturyLink® Stream en hasta 15 dispositivos y ver simultáneamente en tres. Al usar CenturyLink® Stream en un dispositivo nuevo, ese dispositivo quedará agregado automáticamente a tu cuenta. Para ver todos los dispositivos ligados a tu cuenta, ve a Mi Cuenta y selecciona Gestión de Dispositivos.

¿Necesito de una suscripción HD para ver en HD?

CenturyLink® Stream no requiere de una suscripción adicional para ver en HD. CenturyLink® Stream ajusta automáticamente la calidad de video con base en tu conexión de internet y el dispositivo que estés usando. Debes contar con una conexión a internet de al menos 5.4 Mbps para ver en HD. Recomendamos una conexión mínima de 10 Mbps para ver deportes o programas con mucha acción para obtener la mejor calidad de imagen.

¿Debo estar en línea para ver CenturyLink® Stream?

Debes estar en línea para ver CenturyLink® Stream. Necesitas un dispositivo conectado a través de una conexión de banda ancha 3G o 4G, como una PC o MAC, teléfonos o tablets iOS o Android, un dispositivo Roku o CenturyLink® Player.

¿Puedo ver CenturyLink® Stream donde sea?

Puedes ver programas y películas donde sea en tus dispositivos móviles con conexiones de Wi-Fi, 3G o 4G dentro de los Estados Unidos.

¿Qué velocidad de internet necesito?

La calidad de streaming dependerá de la velocidad de tu conexión. Recomendamos:

Computadoras

- 5 Mbps o más, pero la calidad de streaming se adaptará si tienes una velocidad menor.

Dispositivos Móviles (ej. Tablet o teléfono)

- 1.3 Mbps como mínimo
- 2.1 Mbps para mayor calidad
- 4.5 Mbps para ver en HD
- 10 Mbps para ver deportes o programas con mucha acción para una mejor calidad de imagen
- Puedes usar conectividad 3G y 4G si no tienes acceso a una red Wi-Fi

¿Cómo puedo hacer que la aplicación responda más rápidamente?

La respuesta de la aplicación CenturyLink® Stream depende de la velocidad de tu conexión de internet y el ancho de banda disponible al reproducir el contenido. Ello varía según el número de dispositivos conectados a la red y la actividad de éstos. Puedes revisar otros dispositivos y ver si están usando mucho ancho de banda. Chatea con nosotros en centurylinkstream.com para obtener más ayuda.

Estoy ingresado en CenturyLink® Stream pero tengo problemas para ver la televisión o una película.

Cierra y vuelve a abrir el programa que deseas ver, la aplicación o el navegador CenturyLink® Stream y verifica tu conexión de red.

Si necesitas mayor asistencia, chatea con nosotros en centurylinkstream.com.

Actualmente disponible solo en inglés.

El sonido o la imagen son malos. ¿Puedo repararlo?

Verifica que tu dispositivo esté conectado a una red inalámbrica o Wi-Fi. Cierra y vuelve a abrir el programa que deseas ver. La calidad de la imagen dependerá del ancho de banda disponible en tu conexión. Si estás en tu red doméstica, asegúrate de que no haya muchos dispositivos en la red que acaparen todo el ancho de banda.

Si aún tienes problemas y reiniciar la aplicación o la conexión de red no lo resuelven, chatea con nosotros en centurylinkstream.com. Actualmente disponible solo en inglés.

¿Por qué no puedo ver CenturyLink® Stream en navegadores Edge?

Los navegadores compatibles incluyen Internet Explorer 11, Firefox 30.x o versiones más nuevas, Safari 7.0.6, Chrome 50.1.0 o versiones más nuevas.

Si necesitas mayor asistencia, chatea con nosotros en centurylinkstream.com. Actualmente disponible solo en inglés.

¿Por qué no puedo ver usando centurylinkstream.com en un navegador de mi iPhone o iPad?

Puedes acceder a centurylinkstream.com en iPads y iPhones para gestionar tu cuenta. No puedes correr video en centurylinkstream.com a través de un navegador en estos dispositivos.

No puedes abrir centurylinkstream.com para acceder a la configuración de tu cuenta si tienes activada la navegación privada en tu iPhone o iPad. Para revisar o cambiar esta configuración, abre Safari, haz clic en el botón ubicado en la esquina inferior derecha de la página para abrir varias páginas. Haz clic en el botón Privado al pie de la página. Si el modo de Navegación Privada está activado, no podrás abrir centurylinkstream.com en tu iPhone. Desactiva el modo de navegación privada e intenta abrirla.

Tu navegador también deberá ser compatible con cookies para acceder a centurylinkstream.com en el navegador de tu dispositivo.

Puedes usar la aplicación CenturyLink® Stream cuando esté activada la navegación privada.

¿Qué debo hacer si mi CenturyLink® Stream no funciona en mi CenturyLink® Player?

Reinicia tu CenturyLink® Player retirando el cable de corriente y vuelve a conectarlo. Si el problema persiste, por favor solicita asistencia a través del Chat en centurylinkstream.com. Actualmente disponible solo en inglés.

¿Qué debo hacer si la imagen se congela constantemente?

La imagen generalmente se congela cuando hay varios dispositivos en tu red descargando archivos o haciendo streaming de video, lo que reduce el ancho de banda disponible para CenturyLink® Stream. Puedes revisar tus otros dispositivos y ver si están usando mucho ancho de banda. Si estás viendo en un dispositivo, intenta reiniciarlo. Si estás viendo en un navegador de computadora, borra el historial de navegación de ésta. Si el problema persiste, por favor solicita asistencia a través del Chat en centurylinkstream.com.

¿Puedo ver los mismos programas y películas en todos los dispositivos?

Sí, los mismos programas y películas están disponibles en todos los dispositivos. Velos donde sea.

¿Puedo descargar programas y películas?

No puedes descargar contenido de CenturyLink® Stream para ver sin estar en línea.

¿Puedo ver programas y películas más de una vez?

Puedes ver los programas y películas las veces que desees mientras estén disponibles. En el caso de rentas, puedes verlos dentro de la ventana de renta, generalmente hasta 72 horas desde el momento en que las rentaste. Puedes ver programas y películas

incluidos con tus suscripciones de paquetes y canales CenturyLink® Stream tantas veces como desees mientras estén disponibles en CenturyLink® Stream.

No puedes rentar películas desde dispositivos Apple. Sin embargo, una vez rentados desde centurylinkstream.com u otros dispositivos, podrás verlos en cualquier dispositivo.

¿Cómo encuentro más de los programas y películas que me gusta ver en CenturyLink Stream?

Una vez que comiences a ver los programas y des retroalimentación, CenturyLink® Stream te recomendará programas con base en tus intereses. Marcar algún programa como favorito, ver programas o tipos de programas y películas específicos y calificar una película o programa ayudará a CenturyLink® Stream a conocerte y proporcionar recomendaciones sólo para ti. Las recomendaciones están activadas automáticamente. Puedes borrar el historial de recomendaciones en cualquier momento en Configuración, Recomendación, Borrar Historial en las aplicaciones móviles.

¿Puedo ver programas en distintos idiomas?

Hay muchos programas disponibles en Inglés y Español. Cuando veas un programa o película, haz clic en el ícono de configuración en la esquina inferior derecha de la pantalla para elegir un idioma distinto del inglés cuando esté disponible.

Para obtener la mayor programación en español disponible, suscríbete al paquete Latino o agrega Deportes o Películas a Ultimate.

¿Cómo enciendo el subtulado cerrado (closed caption)?

Dese centurylinkstream.com, inicia un programa o una película y haz clic en el ícono del engrane en la esquina inferior derecha de la pantalla para activar los subtítulos. En los dispositivos móviles, busca el ícono de burbuja de diálogo en la esquina inferior derecha de la pantalla una vez que hayas iniciado un programa. Desde el CenturyLink® Player, oprime la tecla CC en el control remoto para encender los subtítulos cerrados.

Viajaré fuera de los Estados Unidos. ¿Aún puedo ver CenturyLink® Stream?

En este momento, debes estar dentro de los Estados Unidos para ver CenturyLink® Stream.

¿Puedo ver CenturyLink® Stream en HD?

CenturyLink® Stream determina la calidad de video de acuerdo con la velocidad de tu conexión de red y con el dispositivo que estás usando. Stream ajustará automáticamente la calidad de video con base en tu dispositivo y tu red.

Para hacer streaming con calidad HD, necesitas una conexión Wi-Fi de mínimo 4.5 Mbps. Recomendamos que tengas una conexión mínima de 10 Mbps para ver deportes o programas con mucha acción para obtener la mejor calidad de imagen. Si tu red está congestionada por un alto uso, CenturyLink podría ajustarse y ofrecerte un perfil distinto de video.

¿Cómo rento una película?

CenturyLink® Stream ofrece una amplia biblioteca de estrenos y películas populares de entre las que podrás elegir. Elige una película y haz clic en el botón de renta. Luego, deberás ingresar tu PIN. Podrás comenzar a ver de inmediato. La película que rentaste estará disponible por el tiempo que dura la ventana de renta, generalmente 72 horas. Vela las veces que desees durante este periodo.

Podrás ver películas rentadas en cualquier dispositivo; sin embargo, no puedes rentar desde dispositivos iOS.

¿Qué puedo rentar en CenturyLink® Stream?

Puedes rentar películas desde un amplio catálogo de nuevos lanzamientos y películas populares. La página principal muestra los títulos recién añadidos y los más populares disponibles. Ojea nuestro catálogo de rentas seleccionando los géneros o usando filtros para acotar tus criterios de búsqueda.

¿Durante cuánto tiempo puedo ver una película que rento?

Una vez que rentes una película podrás hacer clic sobre ella y verla nuevamente durante todo el periodo de renta. En dispositivos Roku y centurylinkstream.com, ve a Mis Compras bajo Mi Contenido para ver tus rentas actuales. En dispositivos móviles, ve a VOD y selecciona Continuar para ver el listado de tus Rentas.

Podrás ver películas rentadas en cualquier dispositivo; sin embargo, no puedes rentar desde dispositivos iOS.

¿Cuándo rento una película, dónde la encuentro?

Para rentar películas, debes contar con una cuenta CenturyLink® Stream con información de pago actualizada. No necesitas una suscripción de paquete o canales para rentar películas.

¿Puedo rentar películas en CenturyLink® Stream sin una suscripción de paquete?

CenturyLink® Stream usa amortiguación y adaptación de streaming para maximizar la calidad de video según la velocidad de tu conexión. Verás la mejor calidad de streaming disponible con base en tu velocidad y dispositivo.

Cuando comienzas a ver un programa, CenturyLink® Stream analiza la velocidad de tu conexión, por lo que la calidad de video será inicialmente un poco menor y se ajustará a un nivel mayor una vez completado el análisis de la red. Necesitas una conexión mínima de 4.5 Mbps para hacer Streaming en HD. Recomendamos una conexión mínima de 10 Mbps para ver deportes o programas con mucha acción para obtener la mejor calidad de imagen.

¿Puedo ver CenturyLink® Stream en mi televisor?

Puedes conectar dispositivos Roku o un CenturyLink® Player a tu televisor y ver CenturyLink® Stream. ¡Pronto podrás usar CenturyLink® Stream en más dispositivos! Visita la página regularmente para descubrir novedades.

¿Aún puedo usar el CenturyLink® Player si suspendo mi suscripción a CenturyLink Stream?

Sí, aún puedes acceder a otras aplicaciones disponibles en Google Play store.

¿Se bloquearán algunos eventos o partidos deportivos?

Sí, los bloqueos se harán cuando el partido sea televisado en tu área a través de un canal local o alguna otra red. Podrás encontrar los partidos en otro canal o al aire en la televisión.

CenturyLink® Stream tiene la obligación de cumplir con los bloqueos de las redes que llevamos debido a obligaciones contractuales.

¿Cómo puedo obtener una experiencia óptima en CenturyLink® Stream?

CenturyLink® Stream usa tecnología de punta de streaming para ofrecer la mejor experiencia. Obtén los mejores resultados usando los dispositivos más nuevos en el mercado. Aún tenemos compatibilidad con dispositivos clásicos pero el desempeño de streaming de video podrá variar. Revisa la lista de dispositivos compatibles en la sección de Preguntas Frecuentes para obtener más detalles.

¿Qué debo hacer si me aparece un mensaje de error de buffering en uno de mis dispositivos?

Si te aparece un mensaje de error de buffering, puedes intentar uno de los siguientes pasos para ver si mejora el desempeño de la reproducción.

Si estás usando una computadora:

1. Borra tu historial de navegación, cierra y vuelve a abrir el navegador.
2. Apaga y vuelve a encender tu dispositivo.
3. Reinicia tu modem/router para actualizar la conexión a internet.
4. Si no estás usando otro navegador, intenta usar Chrome.
5. Conecta tu dispositivo directamente a tu modem o router.

Si no estás usando una computadora:

1. Cierra y vuelve a iniciar la sesión en CenturyLink® Stream.
2. Apaga y vuelve a encender tu dispositivo.
3. Intenta reiniciar tu modem/router para actualizar la conexión a internet.

Si aún tienes problemas, chatea con nuestro equipo de soporte en centurylinkstream.com.

¿Qué puedo ver On Demand de las cadenas a las que estoy suscrito?

La cantidad de contenido puede variar para cada cadena y lo que ofrecen a los suscriptores de CenturyLink® Stream. La cantidad de películas, temporadas y episodios disponibles On Demand la determina cada cadena. CenturyLink siempre busca ofrecer el mayor contenido de video On Demand posible y trabajamos estrechamente con las cadenas para seguir mejorando nuestra oferta de video a demanda conforme estén disponibles derechos adicionales.

¿Puedo ver temporadas completas de programas en CenturyLink® Stream?

La cantidad de temporadas y episodios disponibles en CenturyLink® Stream la determina lo que cada cadena nos ofrece y puede variar según la cadena y el programa.

Para mayor información, revisa el [CenturyLink® Stream overview](#).