

TABLA DE CONTENIDO

TÉRMINOS GENERALES DE USO Y PREGUNTAS FRECUENTES	2
QUÉ ES ETB GO?	2
CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE ETB PLAY Y ETB GO?	2
SI NO SOY CLIENTE DE ETB CÓMO ME SUSCRIBO A HBO GO O HOT GO?	2
ES LA PRIMERA VEZ QUE ME REGISTRO EN HBO GO O HOT GO Y ME PIDE SELECCIONAR UN PROVEEDOR DE TV. QUÉ DEBO HACER?	4
ME ESTOY REGISTRANDO EN HBO GO Y ME PIDE UN GO ID, ¿DÓNDE LO OBTENGO?	4
ME ESTOY REGISTRANDO EN HBO GO Y ME PIDE UN CÓDIGO DE VERIFICACIÓN, ¿DÓNDE LO OBTENGO?	4
¿CÓMO PUEDO CANCELAR LA SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO DE HBO GO O HOT GO?	4
QUÉ PASA SI QUIERO CAMBIAR DE TARJETA PARA PAGOS O EL PAGO FUE RECHAZADO?	5
SI YA TENGO UNA CUENTA EN ETB.COM POR SER SUSCRIPTOR DE TELEVISIÓN DE ETB, ¿NECESITO ABRIR UNA NUEVA CUENTA EN MI ETB?	5
¿NECESITO REGISTRARME EN HBO GO Y HOT GO CADA VEZ QUE INGRESO?	5
¿CUÁL ES EL COSTO DE HBO GO Y DE HOT GO Y CUÁLES SON LAS FORMAS DE PAGO?	5
¿CÓMO FUNCIONA EL MES SIN COSTO DE HBO GO EN ETB OTT?	5
¿CÓMO PUEDO CONOCER MI FECHA LÍMITE DE PAGO?	5
¿HAY ALGUNA CLAUSULA DE PERMANENCIA AL CONTRATAR LOS SERVICIOS DE HBO GO O HOT GO?	6
¿QUÉ TIPO DE PROGRAMACIÓN PUEDO VER EN HBO GO Y HOT GO?	6
¿EN QUÉ DISPOSITIVOS Y NAVEGADORES PUEDO VER HBO GO O HOT GO?	6
NO PUEDO ENTRAR A HBO GO O HOT GO ¿QUÉ HAGO?	7
¿TIENES PROBLEMAS PARA ENTRAR O VER CONTENIDOS?	7

TÉRMINOS GENERALES DE USO Y PREGUNTAS FRECUENTES SERVICIO HBO GO Y HOT GO PARA NO CLIENTES DE ETB

QUÉ ES ETB GO?

ETB GO es la nueva plataforma de contenidos en línea de ETB, sólo aquí podrás disfrutar del mejor y más exclusivo contenido por demanda, a través de tu computador y dispositivos móviles, donde quieras, cuando quieras por sólo \$23.800 IVA Incluido mensuales si contratas HOT GO y por \$ 29.400 IVA incluido si contratas HBO GO.

Para los clientes que contratan HBO GO mediante pago con tarjeta de crédito el primer mes no tiene costo.

Para suscribirte a los servicios de ETB GO **no es necesario tener contratado ningún otro servicio con ETB**, incluido el de TV por suscripción

CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE ETB PLAY Y ETB GO?

ETB Play es un sitio de contenidos en línea gratis para suscriptores de televisión de ETB donde pueden disfrutar de contenidos como películas, series, documentales, eventos, deportes en vivo y programación infantil de acuerdo a su paquete contratado.

ETB GO es un servicio disponible para todo público, **sin necesidad de ser cliente de ETB**. Este sitio permite disfrutar de la programación 100% Premium de **HBO GO** y **HOT GO** en su computador y dispositivos móviles.

SI NO SOY CLIENTE DE ETB CÓMO ME SUSCRIBO A HBO GO O HOT GO?

Para suscribirte a HBO GO o HOT GO debes disponer de tarjeta de crédito y una dirección de correo electrónico.

Si no tienes contratado ningún servicio con ETB, ingresa a **etb.com** selecciona el banner del servicio a contratar y da clic en el botón SUSCRÍBETE

Banner de suscripción



Formulario de suscripción

Ingresa el correo electrónico y la contraseña con la que accederás a la plataforma de HotGo

Nombre y Apellidos	Correo Electrónico
Tipo Documento C.C.	Documento Cliente
Teléfono Contacto	Plan HOT GO MENSUAL

Para confirmar tu compra ingresa los datos de tu tarjeta credito

Nombre tarjeta habiente			
Número de Tarjeta			
Fecha de vencimiento (MM/Aa)	01 2017	CVV	
Documento	Dirección de Facturación		

Acepto términos y condiciones

COMPRAR

Mensaje de confirmación



Correo de confirmación de la suscripción



Para completar el registro a alguno de nuestros servicios GO para no clientes y pago con tarjeta de crédito necesitarás ingresar los datos del formulario:

- Nombre
- Apellidos
- Correo electrónico
- Número Telefónico
- Deberás elegir HBO GO o HOT GO y completar el formulario de suscripción y forma de pago (tarjeta de crédito).

1. *Deberás ingresar Nombre y Apellido que aparecen en la tarjeta, Número de tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad. Cuando haya sido verificada tu tarjeta y cargado el primer mes de suscripción podrás empezar a disfrutar tu servicio.*

Recibirás un correo indicando que tu registro fue exitoso y también para notificarte que tu tarjeta fue autorizada para recibir el primer pago, si no encuentras tu correo en la bandeja de entrada te sugerimos buscar en spam.

2. **Realizaremos un cargo por pago de tu suscripción mensual por \$ 30.200 IVA Incluido si contratas HBO GO y de \$23.800 IVA Incluido si contratas HOT GO.**

3. Si elegiste contratar HBO GO el primer mes no tendrá ningún costo, verás el pago reflejado en tu tarjeta de crédito a partir del segundo mes y recibirás una notificación de la pasarela de pagos informando dicho cargo a tu tarjeta de crédito.

Recibirás un correo indicando que tu registro fue exitoso y también para notificarte que tu pago fue recibido, si no encuentras tu correo en la bandeja de entrada te sugerimos buscar en spam.

ES LA PRIMERA VEZ QUE ME REGISTRO EN HBO GO O HOT GO Y ME PIDE SELECCIONAR UN PROVEEDOR DE TV. QUÉ DEBO HACER?

Independientemente de que no cuentes con un servicio con ETB, el proveedor del servicio HBO GO o HOT GO es ETB, por lo que deberás seleccionarlo para completar tu registro en HBO GO o HOT GO.

ME ESTOY REGISTRANDO EN HBO GO Y ME PIDE UN GO ID, ¿DÓNDE LO OBTENGO?

El Go ID es un nombre de usuario que lo determinas tú directamente y corresponde al nombre con el que quieres personalizar tu cuenta de HBO GO, así que solamente debes ingresar tu nickname o apodo para la plataforma de HBO.

ME ESTOY REGISTRANDO EN HBO GO Y ME PIDE UN CÓDIGO DE VERIFICACIÓN, ¿DÓNDE LO OBTENGO?

Se te enviará vía correo electrónico y consta de 6 caracteres. Copia y pega esa clave alfanumérica. Si después de 10 minutos no te llega un correo, solicita un nuevo código. Recuerda revisar la carpeta de “correo no deseado” o spam.

¿CÓMO PUEDO CANCELAR LA SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO DE HBO GO O HOT GO?

Como el pago se realiza con cargo mensual a la tarjeta de crédito deberás ingresar a tu cuenta de Mi ETB con mínimo 3 (tres) días de anticipación a la fecha de pago de tu mensualidad y desde esa cuenta gestionar directamente la cancelación.

Si estás disfrutando de un precio especial por promoción y suspendes tu pago, en tu próxima renovación pagarás la tarifa que se encuentre vigente a la fecha de renovación y sin promoción. Esa tarifa siempre te será informada antes de completar el registro.

También puedes recibir asesoría de como ingresar a tu cuenta de Mi ETB para gestionar la cancelación del servicio comunicándote en Bogotá al **3777777** y desde el resto del país **018000112170**.

Sólo tú puedes gestionar la cancelación del servicio HBO GO o HOT GO. Por seguridad de tus datos bancarios nuestros agentes no están autorizados para realizar la cancelación del servicio en tu nombre.

QUÉ PASA SI QUIERO CAMBIAR DE TARJETA PARA PAGOS O EL PAGO FUE RECHAZADO?

Para cambiar la tarjeta de crédito asociada a tu cuenta debes ingresar con tu usuario Mi ETB y seleccionar editar cuenta, desde ahí puedes actualizar o cambiar la tarjeta de crédito registrada para pagos.

Si tu pago del mes fue rechazado ETB realizará 3 intentos, con cada intento recibirás un mensaje indicando que tu pago fue rechazado y debes actualizar los datos de MI ETB a través de seleccionar cuenta.

El sistema intentará con la nueva tarjeta de crédito y si no hay ningún inconveniente con la nueva tarjeta podrás seguir disfrutando el servicio.

SI YA TENGO UNA CUENTA EN ETB.COM POR SER SUScriptor DE TELEVISIÓN DE ETB, ¿NECESITO ABRIR UNA NUEVA CUENTA EN MI ETB?

No, si deseas tener acceso al contenido de HBO GO o HOT GO o de otros proveedores en ETB Play, puedes hacerlo sin costo al contratar algún paquete de programación que tenga HBO MAX o Premium Adultos o los demás disponibles, los puedes contratar los canales adicionales a tu plan de TV.

Si eres cliente de dúo de ETB también puedes suscribirte a HBO GO o HOT GO

También puedes contratar el servicio de HOT GO si eres cliente de dúo de ETB

¿NECESITO REGISTRARME EN HBO GO Y HOT GO CADA VEZ QUE INGRESO?

No, pero necesitarás ingresar tu usuario y contraseña la primera vez que inicies sesión y/o borres cookies tanto en Mi ETB como en HBO GO y HOT GO o cuando lleves mucho tiempo sin acceder a estas plataformas.

¿CUÁL ES EL COSTO DE HBO GO Y DE HOT GO Y CUÁLES SON LAS FORMAS DE PAGO?

El precio de HBO GO es de \$ 30.200 IVA incluido al mes para compras realizadas hasta el 31 de diciembre de 2017. Para los clientes que deseen suscribirse a este plan de pago con tarjeta de crédito el primer mes de servicio HBO GO no tiene ningún costo.

El precio de HOT GO es de \$23.800 IVA Incluido al mes para compras realizadas hasta el 31 de Julio de 2017

Si contrataste con alguna promoción, en caso de cancelación y reactivación posterior de la cuenta o de tener algún retraso en tu pago, tu mensualidad regresará al precio regular vigente a la fecha de renovación.

¿CÓMO FUNCIONA EL MES SIN COSTO DE HBO GO EN ETB OTT?

Al momento de la suscripción se validarán los datos de tu tarjeta de crédito y tu primera mensualidad de HBO GO será sin costo y se te cobrará automáticamente en el segundo mes, el valor del paquete contratado, salvo que hayas cancelado previamente el servicio.

¿CÓMO PUEDO CONOCER MI FECHA LÍMITE DE PAGO?

Puedes consultarla ingresando a tu cuenta de Mi ETB, allí podrás revisar los servicios contratados, fecha límite de pago, modificar tus datos, etc.

¿HAY ALGUNA CLAUSULA DE PERMANENCIA AL CONTRATAR LOS SERVICIOS DE HBO GO O HOT GO?

No hay cláusulas al contratar HBO GO o HOT GO, se te hará el cobro ANTICIPADO de tu mensualidad y tú decides por cuánto tiempo quieres el servicio.

Cómo el cobro es mes anticipado debes tener en cuenta que si decides cancelar el servicio este estará activo hasta la fecha de corte del mismo y no habrá lugar a devoluciones de dinero.

¿QUÉ TIPO DE PROGRAMACIÓN PUEDO VER EN HBO GO Y HOT GO?

Por el momento puedes disfrutar del canal en vivo, las películas de estreno y series exclusivas de HBO GO en tu computadora de escritorio o laptop PC o Mac, y dispositivos móviles Android y iOS descargando la app de HBO GO y/o ingresando a través de hotgo.tv.

Para HOT GO puedes disfrutar de Acceso ilimitado al mejor contenido adulto de internet, Películas completas y sin cortes, contenido seguro, sin riesgos de virus, troyanos, etc que puedan dañar tu dispositivo o PC, más de 700 títulos HD, estrenos diarios, series completas y originales, sin popup, avisos y publicidad que interrumpen lo que ves, las sextars más famosas del cine de adultos, disponible en cualquier dispositivo (tablet, celulares y pc) y contenido Exclusivo (ejm: playmates)

¿EN QUÉ DISPOSITIVOS Y NAVEGADORES PUEDO VER HBO GO O HOT GO?

Para HBO GO es necesario tener una conexión mínima de internet de 1Mb para ver contenido en definición estándar y 3Mbps para ver contenido en alta definición y el canal en vivo.

Si deseas ver las películas y series **VOD (Video on Demand)** en el sitio de HBO GO, deberás usar los navegadores y dispositivos móviles que son compatibles con HBO GO.

Al visualizar ciertos programas desde ciertos dispositivos como tablets y teléfonos móviles, deberás descargar la app de HBO GO. Esto requerirá acceder al Apple iTunes Store o Google Play y descargar dicha aplicación gratuita.

La página de HOT GO es una página responsiva esto significa que se encuentra disponible para cualquier navegador o dispositivo sin embargo La calidad de la señal depende en gran medida de la capacidad de procesamiento y memoria del equipo donde se esté visualizando el contenido.

Para acceder a HOT GO desde computadoras se recomienda tener una conexión a Internet con una velocidad mínima de 1Mb de velocidad, Sistema Operativo Windows, Versión de Sistema Operativo: Windows 7, Windows Vista o Windows XP Service Pack 2 o superior, Intel® Pentium® III 450MHz o superior (o similar), 128MB RAM, Sistema Operativo Mac OS, Versión del Sistema Operativo: Apple Mac OS X 10.4.8 o superior, Intel Core™ Duo 1.83GHz o un procesador más rápido, 128MB RAM.

El uso en teléfonos móviles con tecnología 3G, no garantiza la continuidad y calidad del video debido a la naturaleza propia de esa tecnología.

El usuario requerirá en algunos casos la instalación de paquetes de software en sus terminales para poder reproducir el contenido (Silver Light, Flash, Quick time, etc) propios del dispositivo que se esté utilizando

A continuación encontrarás información detallada de las plataformas, navegadores y dispositivos aceptados por cada proveedor.

Computador

Todos los proveedores están disponibles vía computador.

Requieren los siguientes navegadores:

Windows:

IE 9 o superior.

Firefox 23 o superior.

Chrome 30 o superior.

OS X (Mac):

Firefox - 23 o superior.
 Chrome - 30 o superior.
 Safari - 6 o superior.

Tableta:

Sistema Operativo Móvil requerido
 Android: 4.2 o superior
 iOS: 7 o superior

Smartphone

Sistema Operativo Móvil requerido
 Android: 4.2 o superior.
 iOS: 7 o superior.
 Android: 4.2 o superior
 iOS: 7 o superior

Smartphone

Sistema Operativo Móvil requerido
 Android: 4.2 o superior.
 iOS: 7 o superior.

NO PUEDO ENTRAR A HBO GO O HOT GO ¿QUÉ HAGO?

Si tienes problemas al conectarte a HBO GO O HOT GO, por favor toma en cuenta las siguientes indicaciones:

1. *Revisa que ingresaste el **usuario y contraseña** correctos y registrados en Mi ETB.*
2. *Valida que puedes abrir otras páginas de video y que la conexión de internet está funcionando correctamente*
3. *Revisa que no tienes restricciones o bloqueos de navegación (Firewall).*
4. *Comprueba que tienes acceso a internet o datos móviles*
5. *Comprueba que la versión del navegador esté actualizada (última versión).*
6. *Debes estar al día en tu pago.*
7. *Si ya has ingresado anteriormente a HBO GO o HOT GO y luego no te permite ingresar, asegúrate de haber cerrado correctamente la sesión anterior y en todos los dispositivos.*
8. *No se debe iniciar sesión en otros dispositivos con el mismo usuario. Las plataformas no aceptan conexiones múltiples con el mismo usuario.*
9. *Se recomienda cerrar sesión o reiniciar la computadora para restablecer conexión y configuraciones en caso de presentarse fallas.*

¿TIENES PROBLEMAS PARA ENTRAR O VER CONTENIDOS?

Borra tu historial de navegación (cookies) y reinicia tu navegador.

Al navegar en HBO GO y HOT GO es posible que te encuentres con algún inconveniente, como que no te deje entrar a una serie o película que estabas viendo, que no se vea el video o te marque un mensaje de error, o que al momento de ingresar no reconozca tus datos y permisos.

Un primer paso es borrar los datos de tu historial de navegación, conocidos como cookies y caché.

Si los problemas de acceso a HBO GO o HOT GO persisten puedes escribir a los correos de ayuda que aparecen en cada una de las app.

Si por el contrario tu problema es con tu usuario o contraseña de Mi ETB puedes comunicarte al teléfono de atención al cliente en Bogotá **3777777** y del resto del país al **018000112170**.