

Preguntas y respuestas

1. Introducción al servicio

a. ¿Qué es Pley?

R. Pley es un servicio de streaming que te da acceso a una gran variedad de canales de televisión y contenido on demand a través de internet, cuando y donde quieras. Disfruta de la flexibilidad de ver lo que te gusta, en el dispositivo que prefieras.

b. ¿Qué contenido ofrece?

R. Pley ofrece una amplia variedad de contenido para todos los gustos, incluyendo canales nacionales e internacionales en vivo (noticias, deportes, novelas, infantiles, etc.), una extensa biblioteca de películas y series bajo demanda (VOD), y la posibilidad de integrar tus servicios de streaming favoritos como Universal Plus, Motor Play y otros próximamente. Nuestro objetivo es brindarte una experiencia de entretenimiento completa y sin interrupciones.

c. ¿En qué dispositivos puedo usarlo?

R. Pley es compatible con una amplia variedad de dispositivos, para que puedas disfrutar de nuestro contenido donde y cuando quieras. Puedes usarla en iOS, Android, Android TV, Apple TV, Amazon Fire TV, Smart TVs LG y Samsung, además de acceder a través de nuestra página pley.com.ve.

Pley no está disponible como aplicación para descarga en computador o consolas de videojuegos. Para disfrutar del contenido puedes hacerlo desde el navegador web Firefox o Chrome, o desde los dispositivos móviles de esta lista.

Platform	Devices/Browsers	Supported OS
Apple iOS	iPhone 6s and later, iPad Air 2 and later, iPad mini 4 and later, and iPod touch 7th generation	Minimum supported version: iOS 13.4 Recommended: Latest Version
Android	All Android mobile devices	+10 (Api 29)
Android TV	All Android TV devices	+7.1 (Api 25)
Web	Chrome, Firefox, Safari,	Minimum supported version: <ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome: 109 • Safari: 16 • Firefox: 100
CTVs	Samsung LG	Tizen +2018 (+4.0) WebOS +2018 (+4.0)
Google Chromecast	Chromecast (2.ª generación) Chromecast (3.ª generación) Chromecast Ultra Chromecast Audio Chromecast con Google TV (4K y HD)	Chromecast (2.ª generación): + 1.56.467165 Chromecast (3.ª generación): + 1.56.291998 Chromecast Ultra: + 1.56.281627 Chromecast Audio: + 1.56.467166 Chromecast con Google TV (4K y HD): + STTL.241013.003

Si tu dispositivo no sale en esta lista, es porque actualmente no se puede conectar con Pley.

2. Instalación y activación inicial

a. ¿Como instalar Pley en mi dispositivo?

R. Instalar Pley en tu dispositivo es muy fácil. En las computadoras, simplemente accede a nuestro contenido a través de nuestra página web.pley.com.ve. Para otros dispositivos, abre la tienda de aplicaciones en tu Smart TV, smartphone o Tablet, busca la aplicación Pley y descárgala. Una vez instalada, inicia sesión con tu cuenta y empieza a disfrutar de todo nuestro contenido. También puedes acceder a Pley en dispositivos de streaming como Amazon Fire TV, Apple TV y Google Chromecast.

b. ¿Cómo puedo activar mi cuenta en Pley?

R. Para activar tu cuenta de Pley, como cliente de internet de VNET, debes ingresar a la página mi.pley.com.ve, ingresa con tus credenciales de mi vnet o regístrate si nunca lo has hecho, selecciona el contrato al que le quieres activar Pley, confirma tu dirección de correo electrónico mediante el código OTP que vas a recibir, ojo, este paso es muy importante, este correo electrónico es el que vas a usar para ingresar en Pley, luego elige el plan y paquetes adicionales de tu preferencia y empieza a vivir la mejor experiencia de entretenimiento del mercado.

3. Cuenta y suscripción

a. ¿Cómo pago y se factura el servicio Pley?

R: Su servicio Pley se factura junto con su servicio de internet Vnet en una única factura mensual. Para su comodidad y transparencia, cada servicio aparecerá detallado por separado.

b. ¿Cómo funciona el primer pago al activar Pley?

R: Su primera factura será un poco diferente. Incluirá el costo prorrateado (proporcional) por los días de servicio desde que activó Pley hasta la fecha de corte, más el pago completo del mes siguiente por adelantado.

c. ¿Cuál es la fecha límite para pagar y mantener el servicio activo?

R: La fecha límite para realizar el pago completo de su factura es el día 3 de cada mes. Realizar el pago a tiempo evita la suspensión de sus servicios.

d. ¿Dónde y con qué métodos puedo pagar mi factura?

R: Puede pagar en línea a través del portal "Mi Vnet" o de forma presencial en nuestras oficinas comerciales. Aceptamos los siguientes métodos de pago:

- Débito inmediato
- Pago Móvil
- Zelle
- Tarjeta de Débito (TDD) de Mercantil y Venezuela
- Cobro a Comercio (C2P)
- Tarjeta de Crédito (TDC) Nacional e Internacional

e. ¿Cómo puedo cambiar mi plan de Pley y cómo afecta mi factura?

R: Puede cambiar su plan de Pley una vez cada 30 días directamente desde su portal de autogestión. El momento en que el cambio se hace efectivo depende de si elige un plan superior o inferior.

Pasos para cambiar su plan:

1. Ingrese a su portal de cliente en **mi.vnet.com.ve** (sección Pley) o directamente en **mi.pley.com.ve**.
2. Haga clic en la opción "**Cambia tu plan**".
3. Seleccione el nuevo plan que desee y confirme su elección.

A continuación, le explicamos cómo funciona cada tipo de cambio:

⬆ Cambio a un plan SUPERIOR (Upgrade)

- **Acceso al nuevo contenido:** Será **inmediato**. Podrá disfrutar de los beneficios de su nuevo plan al instante.
- **¿Qué verá en su próxima factura?**
 1. Un **ajuste prorrateado** correspondiente a la diferencia de precio por los días restantes del mes actual.
 2. El **pago completo** de su nuevo plan superior para el mes siguiente.
 3. El cargo habitual de su servicio de internet.

⬇ Cambio a un plan INFERIOR (Downgrade)

- **Acceso al nuevo contenido:** El cambio se hará efectivo el **día 1º del mes siguiente**. Hasta esa fecha, seguirá disfrutando de su plan actual.
- **¿Qué verá en su próxima factura?**
 1. El **pago completo** de su nuevo plan inferior para el mes siguiente.
 2. El cargo habitual de su servicio de internet.

f. ¿Cómo puedo activar o desactivar paquetes adicionales?

R. Puede gestionar los paquetes adicionales de su plan Pley de forma rápida y sencilla desde su portal de autogestión. El proceso es inmediato, pero es importante conocer cómo afecta su acceso y su facturación.

Pasos para gestionar sus paquetes:

1. Ingrese a su portal de cliente en **mi.vnet.com.ve** (en la sección de Pley) o directamente en **mi.pley.com.ve**.
2. Busque y seleccione la opción **“Paquetes adicionales”**.
3. Desde allí, podrá activar nuevos paquetes o desactivar los que ya no desee.

A continuación, le explicamos en detalle el funcionamiento y las reglas de este servicio:

Reglas Importantes a Considerar

- **Bloqueo de por ciclo de facturación:** Una vez que activa o desactiva un paquete específico, no podrá revertir esa acción sobre el **mismo paquete** hasta el siguiente ciclo de facturación.
- **Paquetes del Plan:** No es posible desactivar los paquetes adicionales que vienen incluidos por defecto en su plan base. Esta opción solo aplica para los paquetes que usted haya agregado de forma opcional.

¿Cómo funciona la ACTIVACIÓN de un paquete?

- **Acceso al contenido:** Será **inmediato**. Podrá disfrutar de los nuevos canales al instante.
- **¿Qué verá en su próxima factura?**
 1. Un **cargo prorrateado** por el paquete adicional, calculado desde el día de la activación hasta su fecha de corte.
 2. El pago completo de su plan y sus paquetes para el mes siguiente.
 3. El cargo habitual de su servicio de internet.

¿Cómo funciona la DESACTIVACIÓN de un paquete?

- **Acceso al contenido:** La pérdida de acceso a los canales del paquete es **inmediata**.
- **¿Qué verá en su próxima factura?**
 1. El cambio se reflejará en el siguiente ciclo de facturación. No se realizará un cobro por el paquete desactivado en la factura emitida después de la desactivación.
 - *(Nota: No se emiten créditos o reembolsos por los días restantes del mes en curso al desactivar un paquete).*

g. ¿Debo pagar algo en el momento de cambiar de plan?

R: No, el cambio de plan no requiere ningún pago inmediato.

No necesita realizar ninguna transacción al solicitar la modificación. Todos los ajustes se procesan de forma automática y se reflejan en su siguiente ciclo de facturación, tal como se detalla a continuación.

Así se reflejará el cambio en su próxima factura:

⬆ Si cambia a un plan SUPERIOR (Upgrade)

- **Acceso al contenido:** Podrá disfrutar de los nuevos beneficios **de forma inmediata**.
- **Detalle en su factura:** Verá dos cargos relacionados con el cambio:
 1. Un **ajuste prorrateado** por la diferencia de precio, calculado desde el día del cambio hasta su fecha de corte.
 2. El **pago completo** de su nuevo plan para el mes siguiente.

⬇ Si cambia a un plan INFERIOR (Downgrade)

- **Acceso al contenido:** El cambio se hará efectivo el **día 1º del mes siguiente**. Mientras tanto, seguirá con su plan actual.
- **Detalle en su factura:** Simplemente verá reflejado el **nuevo precio** (más bajo) de su plan para el siguiente ciclo de facturación.

h. ¿Debo pagar algo al momento de activar un paquete adicional?

R: No, la activación de paquetes adicionales no requiere ningún pago inmediato.

Puede agregar paquetes desde su portal de cliente cuando lo desee sin necesidad de realizar una transacción en ese momento. Todos los cargos correspondientes se procesan de forma automática y se reflejan en su siguiente factura mensual.

Así se reflejará la activación en su próxima factura:

- **Acceso al contenido:** Disfrutará de los canales y el contenido del nuevo paquete **de forma inmediata**.
- **Detalle en su factura:** Además de los cargos habituales de su plan e internet, verá reflejado un **cargo prorrateado** por el paquete adicional. Este monto se calcula por los días de servicio desde la fecha de activación hasta su próxima fecha de corte.

i. ¿Qué hago si olvidé mi contraseña de Pley?

R. Para acceder a Pley y disfrutar de todo su contenido no requieres de una contraseña, solo debes tener acceso a la dirección de correo electrónico que registraste en VNET o en el proceso de activación de tu cuenta Pley en mi.pley.com.ve, en esa dirección recibirás una clave OTP para iniciar sesión en tu cuenta, este proceso debes repetirlo para iniciar sesión en todos tus dispositivos, si no tienes acceso a tu correo electrónico puedes ingresar en mi.pley.com.ve, seleccionar Cambio de contraseña y seguir los pasos.

j. ¿Cómo puedo cancelar o desactivar mi suscripción de Pley?

R. Para cancelar o desactivar tu suscripción de Pley por completo debes comunicarte a través de los canales de atención 0800-Vnet-000, el chatbot vero o a través de una oficina comercial de Vnet, te recomendamos realices la cancelación del servicio próximo al cierre de mes para garantizar que en tu próxima factura no se vea reflejado el cobro del servicio y puedas disfrutar el mes que ya contrataste previamente.

4. Funciones y contenido

a. ¿Qué opciones de control parental están disponibles?

R. Pley ofrece opciones de control parental para garantizar una experiencia de visualización segura para toda la familia. Puedes establecer restricciones de contenido por edades, que permite bloquear programas o canales específicos que no estén admitidos por el rating de la programación. Además, puedes crear perfiles hasta 5 personalizados para cada miembro de la familia desde el perfil principal de la cuenta de Pley, ajustando los niveles de acceso y contenido adecuado según la edad. Configura estas opciones desde la administración de tu cuenta en el perfil de Pley en la versión web, asegurando así un entorno de entretenimiento seguro para los más pequeños.

b. ¿Cuántos perfiles puedo crear y cómo los gestiono?

R. En Pley, puedes crear hasta 5 perfiles personalizados para diferentes miembros de la familia, los cuales se pueden gestionar a través de la administración de la cuenta.

c. ¿Qué significa "Catch-Up de hasta 72 horas"?



R. La función Catch-Up te permite ver programas que ya fueron emitidos hasta 72 horas después de su transmisión original. Esto te da la flexibilidad de ponerte al día con tus programas favoritos a tu propio ritmo, sin preocuparte por perderte nada.

d. ¿Qué es el "Control Total del Vivo"?

R. El Control Total del Vivo te da el poder de interactuar con la programación en directo. Puedes pausar, retroceder, adelantar o reiniciar la transmisión en vivo de un programa, como si estuvieras viendo un contenido bajo demanda.

e. ¿Cómo funciona la integración con otros servicios de streaming?

R. Pley te permite conectar y acceder directamente a otras plataformas de streaming dentro de la misma aplicación, como Universal Plus o MotorPlay. Es importante tener en cuenta que el acceso a estos servicios puede requerir que tengas suscripciones activas con esos proveedores.

5. Dispositivos y Reproducción

a. ¿Cuáles son los requisitos de conexión para disfrutar Pley?

R. Para disfrutar de Pley, necesitas una conexión a internet estable. Pley está impulsado por la nueva y avanzada plataforma IPTV de VNET, lo que garantiza una solución robusta y escalable para una experiencia de streaming fluida.

b. ¿Cómo puedo agregar o emparejar nuevos dispositivos a mi cuenta?

R. Para agregar o emparejar nuevos dispositivos a tu cuenta de Pley, simplemente descarga la aplicación en el dispositivo que desees añadir, abre la aplicación e inicia sesión con tu cuenta. El nuevo dispositivo se emparejará automáticamente a tu cuenta, toma en cuenta que puedes tener la sesión iniciada hasta en 10 dispositivos pero solo puedes reproducir contenido en simultaneo en 3.

c. ¿Cómo puedo ver Pley en mi televisor?

R. Para ver Pley en tu televisor, descarga la aplicación de Pley desde la tienda de aplicaciones de tu smart TV (LG, Samsung, Android TV, Apple TV, Amazon Fire TV). Luego, abre la aplicación, escanea el código QR con el smartphone donde tengas iniciada sesión con tu cuenta de Pley y listo, empieza a disfrutar de nuestro contenido.

d. ¿Cómo puedo ver Pley en mi teléfono o tableta?



R. Para ver Pley en tu teléfono o tableta, abre la tienda de aplicaciones (App Store para dispositivos iOS o Google Play Store para dispositivos Android) y busca la aplicación de Pley. Descárgala e instálala. Una vez instalada, abre la aplicación, inicia sesión con el correo electrónico que tienes registrado en VNET, recibirás una clave OTP a esa cuenta de correo la cual debes introducir en la app y listo, comienza a disfrutar de todo nuestro contenido en tu dispositivo móvil o tableta.

e. ¿Cuántas pantallas puedo usar simultáneamente?

R. Dependiendo de tu plan, puedes disfrutar de Pley en hasta 3 pantallas a la vez con una sola cuenta. Además, puedes iniciar sesión con tu cuenta en hasta 10 dispositivos en total.

6. Soporte técnico

a. ¿Qué hago si la imagen o el sonido no son de buena calidad?

R: La calidad de video depende principalmente del formato del contenido en su origen y de tu velocidad de tu conexión a internet. Primero, verifica tu conexión. Luego, intenta cerrar otras aplicaciones que consuman ancho de banda o reiniciar tu dispositivo y la app de Pley.

b. No puedo iniciar sesión, ¿qué hago?

R: Asegúrate de estar usando el correo electrónico correcto y de introducir bien el código OTP. Revisa que no tengas activadas las mayúsculas. Si el problema persiste, ingresa en mi.pley.com.ve y revisa el correo electrónico que tienes registrado en la plataforma y si ya no tienes acceso a ese correo realiza el cambio de correo electrónico.

c. ¿Qué hago si la aplicación de Pley se bloquea, cierra o no funciona correctamente?

R: Te recomendamos seguir estos pasos:

- Cierra y vuelve a abrir la aplicación.
- Reinicia tu dispositivo.
- Asegúrate de tener la última versión de la aplicación instalada.
- Verifica tu conexión a internet.
- Si el problema persiste, contacta a nuestro equipo de soporte.



d. ¿Por qué no puedo ver contenido si estoy usando una VPN?

R: El uso de VPNs puede interferir con nuestro servicio y la disponibilidad del contenido. Te recomendamos desactivarla para una experiencia óptima.

e. ¿Qué hago si no encuentro Pley para descargar en las tiendas de aplicaciones?

R: Si presentas problemas para descargar Pley en tu dispositivo, puede deberse a la geolocalización con la que está configurada tu cuenta, es decir, si tu cuenta está configurada en un país diferente a Venezuela, no podrás ver la aplicación disponible ni el contenido en caso de que ya la hayas descargado previamente.

f. ¿Cómo puedo contactar a Soporte Técnico?

R: Si no encuentras la solución en nuestro Centro de Ayuda, puedes contactarnos a través de los canales de soporte de VNET 0800-VNET-000 o Vero.

7. Planes y precios

a. ¿Cuáles son los planes de Pley y qué incluyen?

R. Pley ofrece diferentes planes para adaptarse a tus necesidades:

Plan Básico (\$3.50): Incluye 30 canales, 24 horas de Catch-Up, y permite 3 pantalla simultánea en hasta 10 dispositivos. Incluye publicidad.

Plan Estándar (\$11.00): Ofrece +70 canales, 48 horas de Catch-Up, acceso a Video On Demand (VOD), y permite 3 pantallas simultáneas en hasta 10 dispositivos. También incluye acceso a contenido de AMC. Incluye publicidad.

Plan Pro (\$15.00): Con +100 canales, 72 horas de Catch-Up, acceso a VOD, y permite 3 pantallas simultáneas en hasta 10 dispositivos. Incluye acceso a AMC, a los canales y la plataforma de Universal+ y al Paquete Premium de HBO. Incluye publicidad.

b. ¿Existen paquetes adicionales a los planes de Pley?



R. Sí, además de los planes base, Pley ofrecerá paquetes adicionales con costo extra para acceder a contenido exclusivo, incluyendo canales en vivo, VOD y más servicios de streaming integrados. Estamos constantemente trabajando para ampliar esta oferta.

8. Aspectos técnicos y respaldo

a. ¿Qué respaldo tecnológico tiene Pley?

R. Pley está impulsado por la nueva y avanzada plataforma IPTV de extremo a extremo de VNET, que representa una ampliación significativa de nuestra capacidad. Esta plataforma es líder en soluciones tecnológicas con más de diez años de experiencia y conexiones con más de 300 actores clave en América Latina. Esto garantiza una solución robusta, escalable, basada en la nube y con un alcance a nivel nacional.

b. ¿Qué mejoras ofrece Pley respecto a la plataforma anterior de VNET?

R. Pley es la materialización de nuestra tecnología mejorada. Corrige las deficiencias de nuestra plataforma IPTV anterior, que presentaba fallos y limitaciones como solo TV en vivo, sin Catch-Up, VOD, integraciones o acceso multidispositivo. Pley lo tiene todo.