
Ayuda al Usuario

Preguntas Frecuentes en el Pago.....	1
¿Qué necesito para ver un vídeo?	1
¿Qué especificaciones técnicas debe cumplir mi PC para ver los partidos? ..	3

Preguntas Frecuentes en el Pago

Si tiene algún problema en el pago o en proceso de identificación en el acceso al visor de la emisión o del vídeo , puede obtener más información llamando a estos números

91 15 16 316 / 00800-25425289

o consultando la base de datos de preguntas frecuentes en la siguiente dirección

http://www.clickandbuy.com/ES/es/help/popup_surfer.html

¿Qué necesito para ver un vídeo?

A continuación se detallarán los problemas más frecuentes que se han encontrado para ver los vídeos ,así como las posibles soluciones:

1. Para poder ver los vídeos correctamente necesitas tener instalados en tu sistema los codecs adecuados. De un modo simplificado, un códec no es más que un programilla auxiliar capaz de traducir la señal recibida a imágenes y sonido en tu reproductor. Si no tienes instalado un códec compatible con nuestros vídeos no podrás visualizarlos. [Pincha aquí](#) para

descargar la actualización adecuada

(<http://download.microsoft.com/download/a/0/3/a0398036-25b9-410c-b371-c59957c1b0f4/WM9Codecs.exe>).

Si no funcionara correctamente, [pincha aquí](#) para entrar directamente en la página de descarga de Microsoft.

2. Necesitas tener instalados el reproductor de **Windows Media versión 10** o superior y el Internet Explorer versión 5.5 o superior, bajo Windows 98/Me/2000/XP. Para otras configuraciones es posible que el sistema no funcione correctamente. Si no tienes las versiones indicadas, puedes descargar actualizaciones desde las páginas de actualización de Microsoft. Para los sistemas operativos Window 95 y Windows NT, Microsoft no proporciona la versión 7 de Windows Media, así que los vídeos podrían no verse correctamente. Si no tienes el reproductor de Windows Media, por favor, descárgatelo aquí :



3. También puede ser necesario habilitar el almacenamiento de cookies. Las cookies no son más que pequeños ficheros de texto que almacenan una cierta información necesaria para la correcta ejecución del reproductor. Para activar el almacenamiento de cookies, procede del siguiente modo: En el menú Herramientas-->Opciones de Internet... Elegir la pestaña: Seguridad. Pulsar: Configurar nivel.- Aparece el cuadro de diálogo de la configuración.- Buscar el apartado que se refiere a las cookies y activar: Habilitar cookies propios de cada sesión no almacenados. Nota: La sintaxis concreta de estas opciones puede variar entre las diferentes versiones del navegador.

-
4. Si utilizas un firewall personal (Norton Internet Security, Agnitum Outpost o similar), deberás confirmar que permite la ejecución de controles ActiveX para las páginas de Antena 3 y que no están bloqueados. Acuérdate de desactivar también la opción de matar pop-ups, puesto que el reproductor se muestra en un pop-up.
 5. Cuando cargues el reproductor para ver un vídeo, no pulses sobre los controles de windows media hasta que dicho vídeo se haya cargado. El reproductor tiene que inicializarse correctamente antes de que los vídeos se puedan visualizar. Si pulsas algún control del reproductor de windows media demasiado pronto, puedes interrumpir las rutinas de inicialización antes de que estén completadas. La única solución posible en este caso es cerrar el reproductor y volverlo a abrir para comenzar desde el principio. La carga del vídeo, (dependiendo claro de tu velocidad de conexión), suele tardar unos treinta segundos.

¿Qué especificaciones técnicas debe cumplir mi PC para ver los partidos?

Windows 2000 o XP
Procesador: 1,5 GHz o más rápido
Memoria RAM: al menos 512 MB
Internet Explorer (versión 6)
Windows Media Player (version 9 0 10)
Tarjeta de sonido (24 bits)
Tarjeta de video con 256 MB RAM