



1. ¿Qué es Paramount+?

Paramount+ es una plataforma de streaming externa a Zapping. Al tener Paramount+ incluido en tu plan, podrás acceder y reproducir contenido directamente desde la app de Paramount+, a través de una conexión a Internet, en dispositivos compatibles como celulares, tablets, computadoras, navegadores web y Smart TVs.

Paramount+ ofrece películas, series, realities, contenido exclusivo, producciones originales, entretenimiento familiar y eventos deportivos sujetos a disponibilidad, derechos y programación vigente en Ecuador.

2. ¿Se puede contratar Paramount+ directamente en Xtrim?

No. Paramount+ no se comercializa como un servicio independiente en Xtrim.

Para acceder a Paramount+, debes contratar en Xtrim un plan de Zapping que lo incluya o un paquete de Internet que incluya Zapping con Paramount+.

3. ¿Qué planes de Xtrim incluyen Zapping con Paramount+?

Actualmente, Paramount+ está incluido en los siguientes planes de Zapping:

- Plan Fan
- Plan Full
- Plan Premium

Adicionalmente, Paramount+ puede venir incluido en algunos planes actuales de Internet de Xtrim que integran Zapping con Paramount+.

Si tu plan actual no lo incluye, puedes solicitar un cambio comunicándote con el call center de Xtrim al 600 4000, donde un asesor te ayudará, o a través de nuestros canales digitales de whatsapp y página web donde podrás actualizar tu plan o adquirir Zapping con Paramount+

4. ¿Cómo contrato un plan de Zapping con Paramount+ en Xtrim?



Puedes contratar un plan de Zapping con Paramount+ de las siguientes formas:

Opción 1: Contratación en línea

1. Ingresa a <https://zappingsva.xtrim.com.ec>
2. Verifica tu cuenta Xtrim
3. Selecciona el plan de Zapping que incluye Paramount+
 - Plan Premium**
 - Plan Full**
 - Plan Fan**
4. Confirma la contratación
5. Una vez realizado el cambio, ingresa nuevamente a tu perfil de zapping en <app.zapping.ec>
6. Haz clic en **“Activa Paramount+”**
7. Completa el flujo de activación desde Paramount+

Recuerda que Paramount+ se visualiza directamente desde la app o plataforma de Paramount+, no dentro de la app de Zapping.

Opción 2: A través del Call Center

También puedes incluir Zapping con Paramount+ dentro de tu plan de Internet de Xtrim comunicándote con el call center al 6004000, donde **te ayudaremos con la contratación**

Opción 3: Punto de Atención al Cliente

También puedes acercarte al punto de atención al cliente de Xtrim más cercano, donde un asesor te orientará y gestionará la contratación del plan que mejor se adapte a tus necesidades.

Opción 4: Canal de whatsapp

Puedes escribir a nuestro número de whatsapp 0968600400 y solicitar los planes del mundial donde podrás activar los servicios y/o mejorar tu plan.

5. ¿Paramount+ viene activado automáticamente?

No.

Paramount+ viene incluido, pero debes activarlo desde tu cuenta Zapping.



6. ¿Qué necesito para activar Paramount+?

- Tener un plan con Zapping vigente en Xtrim
- Que el plan incluya Paramount+
- Ingresar a tu perfil en Zapping
- Completar el proceso en “Activar Paramount+”

7. ¿Cómo activo mi cuenta Paramount+ si contraté el plan en Xtrim?

Luego de contratar en Xtrim un plan de Zapping que incluya Paramount+, debes activar primero tu cuenta de Zapping.

Recibirás un correo de activación en el email registrado durante la contratación.

Una vez que tu cuenta de Zapping esté activa, sigue estos pasos:

1. Ingresar a app.zapping.ec
2. Inicia sesión con tu cuenta Zapping
3. Haz clic en “Activar Paramount+”
4. Ingresar el correo que usarás para tu cuenta Paramount+
5. Acepta los términos y condiciones
6. Descarga la app Paramount+ e inicia sesión

Si no encuentras el correo de activación, revisa tu bandeja de spam o comunícate con el call center de Xtrim al 6004000 para recibir ayuda.

8. Si ya tenía Paramount+ contratado directo, ¿debo cancelarlo?

Sí. Antes de activar Paramount+ desde tu plan de Zapping, te recomendamos cancelar cualquier suscripción anterior que tengas directamente con Paramount+ o a través de un tercero, como otra operadora, tienda de aplicaciones o beneficio externo. Esto ayudará a evitar posibles dobles cobros.

Dato importante:

- Durante el proceso de activación tendrás dos momentos importantes:
- Primero, deberás ingresar con tu correo y contraseña de Zapping para validar que tu plan incluye Paramount+.



- Luego, Paramount+ te permitirá elegir entre **crear una cuenta nueva** o **iniciar sesión con una cuenta existente**. Si ya tenías una cuenta de Paramount+, selecciona **“Iniciar sesión”** e ingresa el correo y contraseña de tu cuenta Paramount+.
- De esta forma, podrás vincular tu cuenta Paramount+ existente con tu plan de Zapping y conservar tu perfil, preferencias y recomendaciones.

9. ¿Cuánto tiempo tarda la activación?

El proceso es inmediato una vez que activas Paramount+ desde tu cuenta Zapping.

10. ¿Tengo que pagar algo adicional por Paramount+?

No. Mientras Paramount+ esté incluido dentro de tu plan contratado, no tendrás que pagar un valor adicional por este beneficio. A no ser que esté incluido como un beneficio temporal.

El acceso a Paramount+ ya está contemplado dentro del precio de los planes **Premium, Full o Fan**, según corresponda.

11. ¿Cómo cancelo mi plan de Zapping con Paramount+?

Si contrataste un plan de Zapping con Paramount+ a través de Xtrim, debes comunicarte con el call center al 6004000 o acercarte al punto de atención Xtrim más cercano, donde un asesor te ayudará a gestionar la cancelación de tu plan.

12. Dispositivos, control parental, descargas y calidad

¿Dónde puedo usar Paramount+?

Puedes usar Paramount+ en los dispositivos compatibles definidos por Paramount+, tales como:

- Smart TVs compatibles
- Celulares
- Tablets



- Computadoras
- Navegadores web
- Dispositivos de streaming compatibles

La disponibilidad puede variar según el modelo del dispositivo, sistema operativo y versión de la app.

Puedes consultar el listado actualizado de dispositivos compatibles aquí:

https://support.paramountplus.com/s/article/PI-On-which-devices-can-I-watch-Paramount?language=es_MX

Control Parental

La gestión de la cuenta, perfiles y control parental depende de las políticas vigentes de Paramount+.

Desde la app o plataforma de Paramount+ podrás configurar tu perfil, administrar las opciones disponibles de tu cuenta y personalizar tu experiencia, según las funcionalidades habilitadas por Paramount+ en Ecuador.

Zapping no administra perfiles, contraseñas, preferencias de contenido ni configuraciones internas de la cuenta Paramount+.

Para más información, puedes revisar:

https://support.paramountplus.com/s/?language=es_MX

¿Puedo descargar contenido?

Depende de las funcionalidades disponibles en Paramount+, del dispositivo utilizado y de las condiciones definidas por la plataforma.

¿Puedo ver contenido en 4K / UHD?

Depende de:

- El contenido disponible
- El dispositivo utilizado
- La velocidad y estabilidad de tu conexión a Internet
- Las condiciones técnicas definidas por Paramount+



13. Uso simultáneo, viajes y ubicación

El número de pantallas simultáneas, dispositivos permitidos y reglas de uso dependen de las políticas vigentes de Paramount+.

El uso fuera de Ecuador puede:

- Cambiar el catálogo disponible
- Tener restricciones por país
- Depender de derechos de contenido y licencias territoriales

Zapping no controla las políticas internas de uso, ubicación, simultaneidad o catálogo de Paramount+.

14. Contenido, catálogo de contenido y deportes (preguntas frecuentes)

¿Está todo el catálogo disponible en Ecuador?

No necesariamente. El catálogo de Paramount+ puede variar según el país, derechos de contenido, licencias y acuerdos vigentes.

¿Paramount+ incluye deportes?

Sí, Paramount+ puede incluir contenido deportivo, sujeto a disponibilidad, derechos vigentes y programación habilitada para Ecuador.

Zapping no controla el contenido interno, horarios, catálogo, disponibilidad de eventos ni derechos de transmisión dentro de Paramount+.

¿Por qué un título o evento ya no aparece?

Puede deberse a:

- Licencias
- Derechos de transmisión
- Ventanas de exhibición
- Cambios en el catálogo
- Decisiones del proveedor

Es normal que el catálogo de Paramount+ cambie con el tiempo.



15. Problemas comunes y soluciones rápidas

“Activé Paramount+ pero no puedo entrar / me pide pagar”

Verifica lo siguiente:

- Que estés usando el correo correcto
- Que tu plan de Zapping incluya Paramount+
- Que tu plan se encuentre activo
- Que hayas completado el proceso de activación desde el dashboard de Zapping
- Que hayas seleccionado correctamente el proveedor **Zapping**
- Que estés ingresando desde la app o web oficial de Paramount+
- Que no tengas una suscripción anterior activa con otro correo o proveedor

“Me equivoqué de correo al activar”

Si ingresaste un correo incorrecto durante la activación de Paramount+, te recomendamos contactar directamente al soporte de Paramount+ para que puedan revisar tu caso.

Puedes hacerlo desde su centro de ayuda:

https://support.paramountplus.com/s/?language=es_MX

En esta página encontrarás un **asistente virtual** que podrá guiarte y direccionarte con el equipo adecuado.

Ten a la mano la siguiente información:

- Correo con el que contrataste Zapping
- Correo que intentaste usar para activar Paramount+
- Captura del error, si aplica
- Fecha y hora del intento de activación

“No funciona en mi Smart TV, pero sí en el celular”

Puede deberse a:

- App desactualizada
- Sistema operativo del TV
- Compatibilidad del modelo
- Problemas de conexión
- Restricciones técnicas del dispositivo



Te recomendamos actualizar la app, reiniciar el dispositivo y validar que tu modelo sea compatible con Paramount+.

Puedes obtener más información:

https://support.paramountplus.com/s/?language=es_MX

16. ¿A quién contacto si tengo un inconveniente?

Contacta a **Xtrim** si:

- No puedes activar o vincular Paramount+
- Tienes dudas sobre tu plan
- El beneficio no aparece activo

te recomiendo tener en la mano:

- Cedula del cliente
- Número de cuenta del contrato
- Correo con el que contrataste Zapping.
- Plan contratado.
- Correo de Paramount+ (si es distinto)
- Captura del error.
- Fecha y hora del intento.

Contacta a **Paramount+** si:

- El problema es de reproducción de contenido
- Catálogo o títulos disponibles
- Perfiles o control parental
- Cuenta Paramount+
- Mensajes relacionados con hogar o ubicación

Puedes acceder al centro de ayuda de Paramount+ aquí:

https://support.paramountplus.com/s/?language=es_MX

Te recomendamos tener a la mano:

- El correo con el que activaste Paramount+
- Tu ID de cuenta Paramount+



17. ¿Qué pasa si contraté un plan que no incluye Paramount+?

Comunícate con el call center de Xtrim al 6004000, donde un asesor te ayudará a evaluar las opciones disponibles, brindándote toda la información necesaria y orientándote hacia el plan que mejor se ajuste a tus necesidades, incluyendo aquellos que integran Zapping con Paramount+.

18. Importante

Paramount+ es un servicio de terceros. Su catálogo, disponibilidad, políticas, funcionalidades, eventos deportivos y condiciones de uso pueden cambiar por derechos, licencias, decisiones del proveedor o acuerdos comerciales vigentes.