

Manual  
**Softphone Dobleplay**



# Softphone Totalplay

---

Mantente siempre en contacto con tus amigos y familiares llevando tu línea Totalplay a cualquier parte del mundo y sin costo adicional.

Instala la aplicación de Teléfono Totalplay y regístrate para comenzar a realizar y recibir llamadas como si estuvieras en tu casa.

## Descarga e Instalación

---

Descarga la aplicación de Teléfono Totalplay desde una de las siguientes tiendas:



<https://itunes.apple.com/mx/app/telefono/id1020058502?mt=8>

O escribe “Totalplay” en la tienda de tu dispositivo.

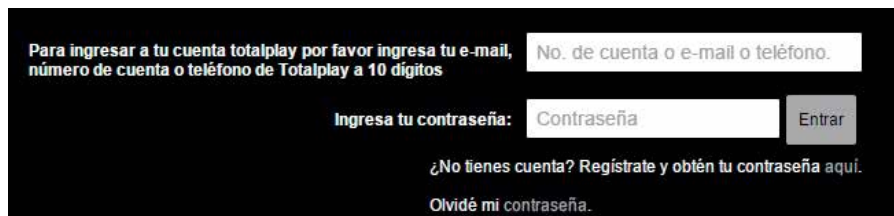
Una vez descargada la aplicación, ésta aparecerá en la pantalla de inicio de tu dispositivo.

## Registro de Usuario

---

Para poder comenzar a utilizar tu aplicación es necesario registrarse previamente en el portal de autoservicio de Mi cuenta Totalplay, <https://www.mitotalplay.com.mx/> (Si te registraste anteriormente en el portal de Mi Cuenta o ya cuentas con tu usuario deberás omitir este paso).

Para registrarte deberás de hacer clic en el enlace “Regístrate y obtén tu contraseña aquí”:



Para ingresar a tu cuenta totalplay por favor ingresa tu e-mail, número de cuenta o teléfono de Totalplay a 10 dígitos

No. de cuenta o e-mail o teléfono.

Ingresar tu contraseña: Contraseña Entrar

¿No tienes cuenta? Regístrate y obtén tu contraseña aquí.

Olvidé mi contraseña.

Es importante que tengas tu número de cuenta o número telefónico de Totalplay ya que te los solicitaremos para tu registro en el sistema. Si no los tienes o no los recuerdas, los podrás encontrar en tu último Estado de Cuenta. (Esta será la única ocasión que los pediremos para el registro).

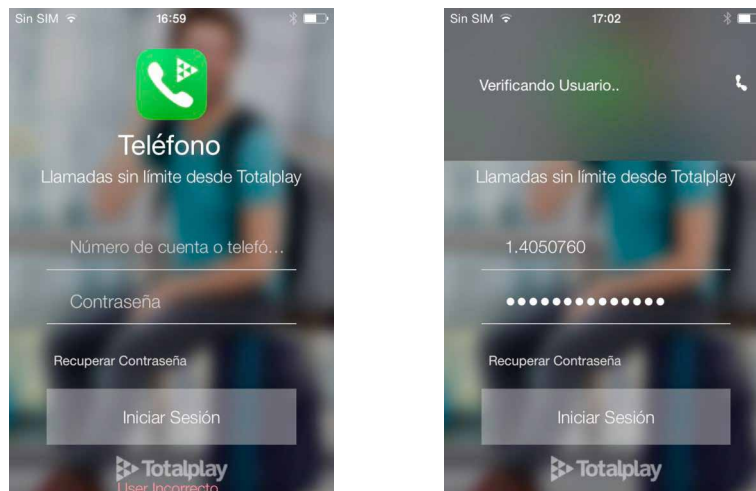
Una vez registrado, tu contraseña temporal será enviada a la dirección de correo que nos diste cuando contrataste Totalplay, la misma en donde recibes tus Estados de Cuenta.

Si no conoces la dirección de correo electrónico que tenemos registrada será necesario que te comuniques a Atención a Clientes al 1579 8000 o del resto de la república al 01 800 510 0510 donde con gusto te ayudaremos.

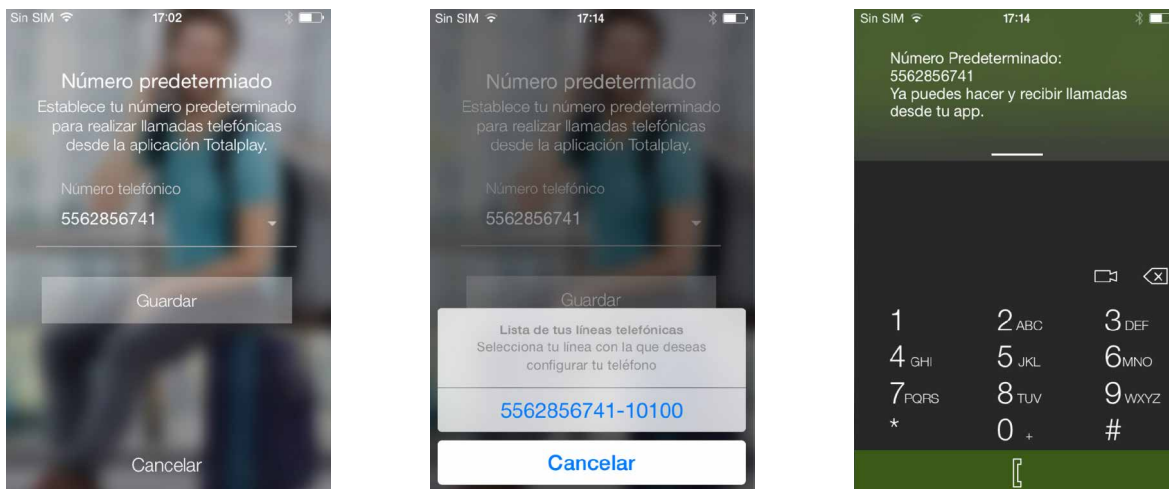
Recuerda que además con tu usuario y contraseña, podrás consultar en el portal Mi Cuenta Totalplay tus últimos tres estados de cuenta y hacer el pago de tu servicio en línea.

## Activación de la aplicación

Una vez instalada la aplicación de Teléfono Totalplay, ingresa con tu usuario y contraseña para iniciar sesión.



La primera vez que inicias el teléfono, se te pedirá que selecciones la línea telefónica que deseas activar en ese momento. En caso de que tengas más de una línea contratada aquí aparecerán tus líneas adicionales. Podrás modificar esta selección cuando lo desees.

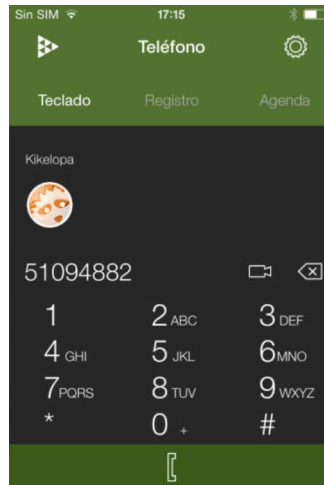


Habiendo seleccionado tu número telefónico, este quedará activado y podrás comenzar a recibir y realizar llamadas desde tu dispositivo móvil.

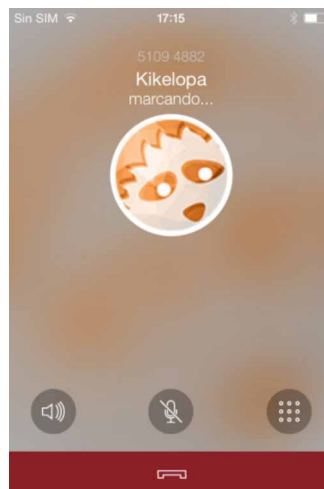
## Funcionalidad

---

Para realizar una llamada, ingresar el número telefónico deseado utilizando el teclado virtual. Oprime el botón verde para iniciar tu llamada.

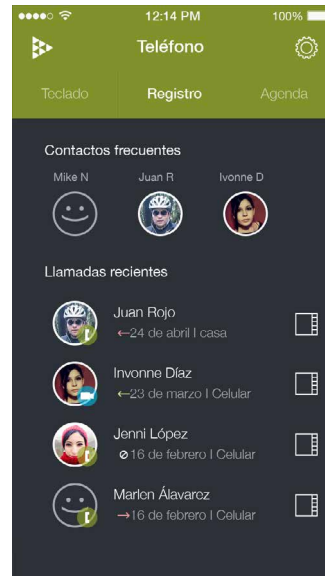


Cuando estés en tu llamada, podrás mostrar el teclado numérico, silenciar el micrófono y encender el altavoz. Para terminar la llamada oprime el botón rojo.



## Registro de llamadas

Para visualizar tus llamadas entrantes y salientes lo podrás hacer desde esta opción:



Recuerda que aquí aparece la misma agenda de tu teléfono por lo que no es posible editar tus contactos desde esta pantalla. Para poder editarlos deberás de ingresar a la agenda de tu dispositivo móvil.

Una vez establecida tu llamada podrás conversar utilizando la cámara de tu dispositivo. Para terminar la videollamada, deberás de hacer clic en el botón rojo de terminar.

## Preguntas frecuentes

---

### ¿El servicio de Softphone tiene algún costo adicional?

No, el servicio es totalmente gratuito y lo único que se requiere es tener contratado un plan Totalplay que incluya un número telefónico.

### ¿Las llamadas que realice y reciba tienen algún costo?

Debido a que tu softphone es una extensión del teléfono que tienes instalado en tu casa, éste utilizará las llamadas y minutos incluidos en tu plan, como si estuvieras en tu casa. Si realizas una llamada a un destino no incluido en tu plan, se te cargará en tu próximo estado de cuenta de acuerdo a la tarifa vigente.

### ¿Puedo hacer y recibir llamada desde cualquier parte?

Sí, podrás hacer y recibir llamadas como si estuvieras en tu casa, las llamadas entrantes y las salientes serán con la línea de tu casa. El softphone se podrá utilizar desde cualquier parte del mundo.

### ¿Necesito tener internet para utilizar el softphone de Totalplay?

Si, es indispensable contar con una conexión estable a Internet para que tus llamadas sean claras y sin interrupciones. Podrás hacer llamadas desde una conexión WiFi o desde el servicio 3G y 4G de tu celular.

Recuerda que el uso del internet de tu teléfono celular es independiente de Totalplay y puedes incurrir en cargos adicionales por parte de tu compañía celular.

### **¿Por qué no puedo iniciar la aplicación de softphone?**

Deberás de checar si tu plan cuenta con una línea telefónica incluida. Sólo los usuarios con teléfono Totalplay podrán activar esta funcionalidad.

### **¿Puedo iniciar el softphone de Totalplay, pero no se activa la opción de televisión?**

Únicamente los clientes que tienen contratado un plan con televisión podrán activar este servicio en su aplicación. Cuando activé la aplicación pude utilizar el softphone y ver los canales de televisión.

### **Cuando activé la aplicación pude utilizar el softphone y ver los canales de televisión. ¿Por qué ahora que estoy fuera de México la televisión no se puede utilizar?**

El servicio de televisión tiene una restricción geográfica y únicamente puede ser utilizado dentro de la República Mexicana. El softphone puede ser utilizado en cualquier parte del mundo.

### **Errores conocidos**

#### **En algunas redes Wifi la aplicación de teléfono no funciona.**

Esto es por que algunas redes de internet publicas o privadas como Aeropuertos o algunos servicios en centros comerciales, etc., tienen cerrado el puerto “5060” que es necesario para que se puedan recibir y hacer llamadas desde la aplicación. Síntoma el usuario se puede Loguear sin problema sin embargo al hacer la llamada marca un error de conexión como si no tuviera red.