

TÉRMINOS

Y CONDICIONES DEL SERVICIO



Cobertura

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada en el Portal de Totalplay. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente será notificado oportunamente.

Requisitos de contratación

- ▶ **Identificación oficial**
IFE, Pasaporte o Cédula Profesional
- ▶ **Comprobante de domicilio**
Recibo de luz, predial, recibo telefónico, recibo de gas (no gas estacionario).
- ▶ **Contrato de Totalplay (debidamente firmado).**
Llenar con las firmas del cliente y sin datos faltantes
- ▶ **Si opta por Pago Recurrente**
La tarjeta de crédito deberá “plancharse” en el contrato y firmar de aceptación del cargo recurrente.
- ▶ **Pago de 1 renta por adelantado en la instalación**
Se deberá realizar el pago equivalente a una renta del plan contratado, con precio pronto pago².

En caso de contratar con una promoción, este primer pago se deberá de realizar sin aplicar promoción o descuento alguno. El pago se verá reflejado en su primer Estado de Cuenta.
Este pago se deberá realizar con el instalador de Totalplay.

Portabilidad numérica

El trámite de portabilidad consiste en conservar el mismo número telefónico que tienes actualmente con tu compañía, al contratar Empresarios Totalplay.

Si tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior:

- Deberás marcar desde la línea telefónica de tu proveedor anterior al 051 para solicitar el NIP de portabilidad. Un sistema automático te regresará la llamada para indicarle el NIP de portabilidad.
- Llenar el formato de solicitud de portabilidad (lo puedes bajar desde el sitio de Totalplay.com.mx, en la sección de ayuda).
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).

Si ya no tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior:

- Contar con la carta de cancelación del servicio de tu proveedor anterior.
- Llenar el formato de solicitud de portabilidad (lo puedes bajar desde el sitio de Totalplay.com.mx, en la sección de ayuda).
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).

IMPORTANTE: Para iniciar el proceso de portabilidad, será necesario escanear y enviar la toda la Documentación requerida a la dirección de correo: portabilidad@totalplay.com.mx

Notas adicionales:

El proceso de portabilidad únicamente puede iniciar cuando tu cliente ya tiene instalado y funcionando el servicio de telefonía de Totalplay. El responsable de iniciar el proceso de Portabilidad numérica es el cliente:

- La generación del NIP de portabilidad es responsabilidad de la autoridad correspondiente y Totalplay es ajeno a este proceso.
- El trámite se hace vía electrónica únicamente y por parte del cliente.
- Realizar el proceso de portabilidad no exenta al cliente de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales que tenga con su compañía anterior.

El formato de portabilidad lo puedes descargar desde www.totalplay.com.mx, en la sección de telefonía.

Costo de conexión y costos de equipo

En todos nuestros planes manejamos un costo de conexión, el cual consiste en llevar la fibra óptica hasta el hogar y mantenerla siempre conectada a través de los equipos de Totalplay.

En Totalplay contamos con dos tipos de servicios denominados Dobleplay y Tripleplay.

Se consideran planes de Dobleplay a todos aquellos que incluyen los servicios de Internet y Telefonía y su costo de conexión es de:

Costo de Conexión	
Dobleplay	\$ 1,199.00

Se consideran planes Tripleplay a todos aquellos que incluyen los servicios de Internet, Telefonía y Televisión y su costo de conexión es de:

Costo de Conexión	
Triplepay	\$ 1,599.00

Costo de conexión por instalación de televisiones adicionales

En caso de solicitar TV (s) adicional (es) a la incluida en tu plan, existirá un costo extra de \$499 el cual quedará liquidado en un periodo de 6 meses. Si cancelas el servicio antes de este periodo deberás pagar el costo de conexión extra por cada visita que haga el técnico instalador a tu domicilio, además del costo de conexión por el servicio inicial contratado.

Por ejemplo: si solicitas tus TVs adicionales en el momento de contratar, se te cobrará sólo un costo de conexión, pero si solicitas otra TV adicional después de que te instalaron tu servicio se te cobrará un costo de conexión extra por cada visita. Después del periodo de 6 meses no se pagará el costo de conexión.

Costo de conexión por instalación de líneas telefónicas adicionales

En caso de solicitar una línea telefónica adicional y cancelarla antes de los 6 meses, se aplicará un costo de conexión de \$199. Si se cancela después de ese periodo, es decir después del séptimo mes, no se deberá de pagar el costo de conexión.

Costo de activación para canales a la carta y canales premium

Si se contrata algunos de los canales a la carta o canales premium (HBO, Fox +, Paquete de adultos), se aplicará un costo de activación de \$99, este costo de activación únicamente se cobrará si se cancelan antes de un periodo de 3 meses de haberlos contratado. Después de este periodo, no se aplica el costo de activación.

Costo de reanudación del servicio

Si por algún motivo no se llega a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), se aplicará un cargo de \$55.00 pesos IVA incluido por concepto de reanudación del servicio, cantidad que se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta. Evita este cargo y disfruta del beneficio de Pronto Pago registrando tu tarjeta de Crédito y/o Débito para Cargo Recurrente.

Costo del equipo(s)

Al momento de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar todos los equipos a Totalplay, en caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo de acuerdo al plan contratado:

Costo de equipos		Costo de equipos	
Dobleplay	\$ 2,099	Tripleplay	\$ 4,199

Cambio de Plan

Si el cliente desea cambiar de un plan a otro se deberán de tomar en consideración los siguientes puntos:

- ▶ Pueden cambiar de un plan inferior en renta mensual y servicios a uno de renta superior en cualquier momento teniendo en cuenta que los costos de conexión y costos de equipos se ajustarán de acuerdo al nuevo plan seleccionado.
- ▶ Pueden cambiar de un plan superior en renta mensual a uno inferior en renta en cualquier momento, teniendo en cuenta que los costos de conexión y costos de equipos se ajustarán de acuerdo al nuevo plan seleccionado, debiendo de regresar a Totalplay los equipos no necesarios para la prestación del servicio y en caso de no regresarlos pagarán el costo de los equipos faltantes. Así mismo, los meses de permanencia para aplicar el costo de conexión se ajustarán para reiniciar en el mes 1 con la nueva renta mensual.

Estado de Cuenta

Todas las rentas de los planes residenciales de Totalplay cuentan con un descuento por Pronto Pago si son liquidadas dentro de los primeros 10 días naturales después de haberse emitido el Estado de Cuenta.

Este descuento viene impreso en el Estado de Cuenta en donde se detalla la cantidad a pagar y la fecha límite de pago para poder disfrutar de este beneficio. En caso de que NO se pague el total dentro de los primeros 10 días naturales, deberá de cubrir la renta del servicio con el precio de lista.

Únicamente las rentas de los planes empresariales de Totalplay cuentan con el beneficio de descuento por pronto pago. Los servicios adicionales como canales adicionales de televisión, renta de películas, aumento de velocidad de Internet entre otros, no cuentan con el beneficio de descuento por pronto pago.

En caso de tener un retraso de más de 20 días en el pago total después de haberse emitido el estado de cuenta, se aplicará una pena convencional de \$150.00 (Ciento cincuenta pesos 00/100 M.N) en el siguiente estado de cuenta por comisión de cobranza.

El estado de cuenta mes con mes llegará a la dirección de correo electrónico que se indicó al momento de la contratación del servicio de Totalplay. Las opciones y referencias bancarias se encuentran en el estado de cuenta.

El cobro de las rentas de los planes de Totalplay y Servicios Adicionales se paga por adelantado.

Los consumos adicionales de telefonía y renta de películas VOD se pagan a mes vencido.

Opciones de pago

- ▶ Con cargo recurrente a tu tarjeta de crédito llamando a la línea Totalplay al 1579 8000 ó 01 800 510 0510.
- ▶ Con cargo a tu tarjeta de crédito o débito, ingresando al portal mitotalplay.com.mx
- ▶ Pago en ventanilla bancaria.
- ▶ En sucursales de Farmacias del Ahorro y Farmacias Guadalajara.
- ▶ Con transferencia interbancaria desde el portal de tu Banco: Registra tu pago con SPEI utilizando tu CLABE personalizada que encontrarás en la sección de "Referencias bancarias".

Los pagos realizados en Banco Azteca, Mi cuenta Totalplay o vía telefónica con un asesor se verán reflejados inmediatamente. Al realizar tu pago en ventanilla bancaria, te solicitarán la referencia bancaria completa, este dato lo podrás encontrar en la carátula de tu estado de cuenta. El pago se verá reflejado en un lapso de 24 a 48 horas, por lo que te recomendamos realizarlo a más tardar durante los primeros diez días después de la fecha de corte para aplicar la tarifa de Pronto Pago. No olvides presentar tu estado de cuenta o referencia bancaria completa al momento de realizar el pago en ventanilla bancaria para la correcta aplicación de tu pago.

Totalplay

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.
AZTECA • CALLES 1579 8000 / 01 800 510 0510

IVÁN ALEJANDRO ARCIGA COVARRUBIAS
MARIA LUISA 1000 SAN ANGEL, COYOACÁN
CIUDAD DE MÉXICO, DF 01000
Fecha de Emisión: 16/09/2014 12:00:00 a.m.
Lugar de Emisión: México, DF

TU NÚMERO DE CUENTA: 00000000
TU NÚMERO TELEFÓNICO: (55) 17 21 37 00

A PAGAR PLAN
Antes del 26/ago/14 \$ 649.00 **Pronto Pago**
Antes del 05/sep/14 \$ 679.00 Precio de Lista

Estado de Cuenta	
Saldo anterior	\$ 679.00
Descuento Pronto Pago	\$ -30.00
Otros créditos	\$ 0.00
Su pago GRUACIAS	\$ -649.00
Saldo a la fecha	\$ 0.00
Cargos del Mes (Período 16/09-15/ago/2014)	
Renía Plan	\$ 679.00
Consumos y servicios extras	\$ 0.00
Descuentos y Promociones	\$ 0.00
Otros cargos	\$ 0.00
Ajuste por redondeo	\$ 0.00
Saldo del Mes	\$ 649.00
A PAGAR - Antes del 26/ago/14 (Precio de lista)	\$ 649.00
A PAGAR - Antes del 26/ago/14 (Precio pronto pago)	\$ 679.00

SUSCRIPCIÓN VIDEO ON DEMAND POR \$99*

Referencias bancarias
Con la referencia bancaria, podrás acudir al banco de tu preferencia a realizar el pago. Simplemente proporciona tu referencia en la ventanilla bancaria y el pago será aplicado a tu cuenta.

SPEI a BANCO AZTECA con tu CLABE personalizada: 00000000000000000000
BANCO AZTECA Ref: 00000000000000000000
BANCOMER Conv: 00000000 Ref: 00000000000000000000
HSBC Trans: 0000 Cve:0000 Ref: 00000000000000000000
BANORTE Emisora: 0000 Ref: 00000000000000000000
SCOTIABANK No. Serv. Serv. 0000 Ref: 00000000000000000000
SANTANDER Conv: 0000 Ref: 00000000000000000000
BANAMEX B: 00000000000000000000000000000000

Cargo a tarjeta de crédito
Puedes domiciliar el pago de tu estado de cuenta a cualquier tarjeta de crédito bancaria.

Recuerda que para cualquier consulta que necesites hacer, comunícate a nuestro Centro de Atención a Clientes (1579 8000 ó 01 800 510 0510).

Primer estado de cuenta

El primer estado de cuenta recibido después de haber contratado Totalplay, incluirá los cargos de un mes completo por adelantado y los cargos parciales desde la fecha de la instalación hasta la fecha de corte. También se aplicará un crédito a tu favor que corresponde al pago de la primera renta realizada al momento de la instalación. Después del primer estado de cuenta, el cliente recibirá los próximos en ciclos regulares de 30 días.

Descuentos y promociones

En el caso de que un cliente contrate el servicio con alguna promoción vigente y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada no serán aplicables nuevas promociones o promociones anteriores.

Es decir que para aquellos clientes que reactiven su cuenta que fue cancelada por falta de pago, no se les aplicará el descuento o promoción con la que contrataron inicialmente, ni tendrán derecho a exigir promoción, descuento o beneficio vigente alguno. El único descuento que se mantendrá será el de Descuento por Pronto Pago en la renta de su servicio, siempre y cuando realice sus pagos los 10 días naturales posteriores a la emisión de su estado de cuenta.

Contracargos o cargos no reconocidos en su tarjeta*

En caso que a Totalplay le sea notificado por parte del Banco emisor, en más de dos ocasiones, que la tarjeta de crédito y/o débito que proporcionó para realizar el pago de los Servicios ha sido reportada con un contracargo o reclamo de cargo no reconocido, Totalplay tendrá la facultad de no aceptar este método de pago, debiendo usted de realizar todos los pagos de los servicios con depósito en efectivo en ventanilla bancaria o con transferencia SPEI.

Lo anterior también aplicará cuando Totalplay detecte, en más de dos ocasiones, contracargos o reclamos de cargos no reconocidos en una misma cuenta que intenta ser pagada con diferentes tarjetas de crédito y/o débito. Así mismo, Totalplay no aceptará como método de pago para cualquier otra cuenta y/o Servicio, la tarjeta de crédito y/o débito que haya sido reportada y/o detectada por contracargo o reclamo de cargo no reconocido.

NOTA: El servicio de Totalplay no será reactivado hasta que se cubra el pago total del saldo total de la cuenta.

Aprovecha al máximo tu velocidad de Internet

“Conéctate con un cable Ethernet o Wi-Fi y navega con el internet de descarga más veloz”.

El cliente puede conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi).

Además, al conectar más dispositivos a la misma red, menor será la velocidad de navegación.

Nuestro servicio no incluye configuraciones de soluciones complementarias como (PBX, Multilíneas, Cámaras de video Vigilancia, VPN, Switches y routers).

► *Conexión vía alámbrica*

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, conéctate con un cable Ethernet y disfruta los beneficios de la fibra óptica. Si tu plan Totalplay ofrece velocidades superiores hasta los 50 Mbps de descarga, deberás asegurarte de que tu tarjeta de red soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000, que tu cable Ethernet sea por lo menos categoría 5e (CAT-5e), además de habilitar el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de tu tarjeta, ya que de lo contrario no disfrutarás al máximo tu experiencia Totalplay.

Además debes tomar en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem de Totalplay, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

► *Conexión inalámbrica*

Desplázate a donde quieras, conectando todos tus dispositivos a nuestra red Wi-Fi.



Recuerda que la velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que te encuentres del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas.









Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos inalámbricos (coloca el módem de Totalplay lo más lejos posible de tu teléfono inalámbrico), el grosor de las paredes de tu casa, la ubicación de tu módem, la distancia a la que te estás conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de tus vecinos (mientras más vecinos tengas con servicio Wi-Fi mayor será la interferencia).

* Esta política también aplica a pagos realizados con Cheque que son devueltos por tu banco.

Los materiales de construcción de una casa influyen en la señal de recepción, ya que dependiendo el material es mayor o menor la intensidad de la señal como por ejemplo:

Para asegurar una buena conectividad, te recomendamos conectarte de la siguiente manera:

Material de construcción	Intensidad WiFi
Cristal, yeso, madera y asbesto	Alta
Mármol y ladrillos	Media 
Hormigón	Baja
Espejos y metal	Muy Baja 

Dispositivos y aplicaciones	Recomendamos	
	WiFi	Ethernet
Computadoras (PC o laptops)		
Dispositivos móviles		
Descargar archivos		
Música en línea		
Videos en línea		
Videjuegos en línea		

Programas o servicios en línea para medir la velocidad de tu Internet

Entendemos que tu principal preocupación sea la de verificar que efectivamente entreguemos la velocidad de carga y descarga que contrataste y sabemos que existen proveedores gratuitos en internet que te ofrecen ese servicio, por lo que te recomendamos lo siguiente al utilizar estos servicios:

- Antes de comenzar la prueba, detén cualquier descarga o servicio de Internet que puedas tener activo al momento de la medición (películas en línea, música o servicios Peer-to-peer, páginas web, entre otros).
- Realiza las pruebas con una conexión alámbrica en lugar de utilizar el Wi-Fi de tu dispositivo.
- Si encuentras diferencia en la medición de velocidades, deberás asegurarte que el ancho de banda de tu servicio esté completamente libre, es decir, sin descargas al mismo tiempo, ni escuchando música o viendo videos y de igual forma asegurarse que nadie más se encuentre conectado.
- Al realizar la prueba con un teléfono celular o dispositivo móvil, desconecta el servicio de datos 3G para que la prueba se realice utilizando exclusivamente la conexión Wi-Fi.
- Los teléfonos celulares o dispositivos móviles en general alcanzan como máximo los 35 Mbps en conexiones Wi-Fi.
- No realices la prueba cerca de otros aparatos inalámbricos que puedan causar interferencia. Los teléfonos inalámbricos de 2.4 Ghz son los causantes de interferencia en los servicios Wi-Fi.
- Reinicia tu módem (ONT) desconectándolo y volviéndolo a conectar. La mayoría de las veces esto soluciona el problema.
- Sigue las recomendaciones para conexiones alámbricas e inalámbricas de este mismo documento.

¿Qué debo hacer si mi velocidad de conexión es lenta o no tengo Internet?

Si no tienes internet o tu velocidad es lenta, debes verificar que la señal de internet llegue a tus dispositivos correctamente de la siguiente manera:

1. Revisando que los leds de tu módem se encuentren encendidos.
2. Si la señal es buena, puede que exista una interferencia entre tu módem y tus dispositivos.
3. Si no puedes acceder a un sitio, puede que se encuentre saturado, verifica otros sitios y vuelve a intentarlo.

Tarifas y servicios adicionales

Adicionales de televisión

Servicios adicionales	Renta
Paquete Canales HBO/Max Digital	\$ 159
Paquete Fox+ HD	\$ 159
Full Adult Pack	\$ 190
Canal Adultos ForMan	\$ 190
Suscripción VOD	\$ 99
Servicio para TV adicional (Mensual) ¹	\$ 80
Canales Golden Premiere HD	\$ 45
Canal UFC	\$ 149
Canales a la carta ²	\$ 30 c/u

¹ Aplica costo de conexión de \$499.

² Canales disponibles: Telesur, Caracol, Telefe, TV Chile, NTN24, Al-Jazeera y Planet X HD.

Adicionales de Internet

Servicios adicionales	Renta
10 Mbps adicionales de bajada	\$ 199
50 Mbps adicionales de bajada	\$ 549
100 Mbps adicionales de bajada	\$ 899
IP Pública Fija	\$ 850
IP Pública Dinámica	\$ 100

Adicionales de Telefonía

Servicios adicionales	Renta
Línea telefónica adicional (Mensual) ⁶	\$ 49
Extensión telefónica adicional ⁷	\$ 99
Instalación de extensión telefónica ⁸	\$ 230

⁶ Aplica costo de conexión de \$199

⁷ Cobro al cliente por una extensión cuando el técnico está haciendo la instalación: \$99 pesos por cada una, hasta 15 mts.

⁸ Cobro al cliente por una extensión cuando el técnico hace la visita por este concepto: \$230 por la visita + \$99 pesos por cada extensión hasta 15 mts.

Adicionales de instalaciones

Add on	Renta
Cambio de ubicación con obra ⁹	\$ 699
Cambio de ubicación con obra ¹⁰ (Visita)	\$ 849
Cambio de ubicación sin obra ¹¹ (Visita)	\$ 249
Cambio de domicilio ¹² (por evento)	\$ 999

⁹ Cobro al cliente por reubicación tirando nueva fibra durante la instalación: \$699 considerando materiales y mano de obra.

¹⁰ Cobro al cliente por reubicación tirando nueva fibra por servicio solicitado: \$849 considerando materiales y mano de obra.

¹¹ Cobro al cliente por reubicación sin tirar nueva fibra por servicio solicitado: \$249 considerando materiales y mano de obra.

¹² Se podrá solicitar un cambio de domicilio sin costo cada 12 meses. Los cambios de domicilio adicionales tendrán un costo de \$999 considerando materiales y mano de obra.

Precios incluyen IVA

Tipo de Película	Renta
Película de estreno HD	\$ 59
Película de estreno SD	\$ 44
Premium VOD HD/SD (Paramount)	\$ 75
Premium VOD HD/SD (Sony)	\$ 99
Premium VOD HD	\$ 60
Premium VOD SD	\$ 45
Película librería HD	\$ 40
Película librería SD	\$ 29
Película 3D	\$ 69
Película adultos HD	\$ 99
Película adultos SD	\$ 69
Película adultos 3D	\$ 69
Corto adultos SD (Hot Shot)	\$ 45
Corto adultos HD (Hot Shot)	\$ 54

Costo de equipos*

Equipo	Precio unitario
ONT (Modem)	\$ 1,199
STB (Decodificador TV)	\$ 1,099

Tarifas vigentes de telefonía

Registro presentado ante IFT

Tipo de llamada	Tarifa
Llamada a teléfono fijo	\$ 1.80
Minuto a Celular	\$ 0.84
Minuto LD Internacional (EU y Canadá)	\$ 1.15
Minuto Centro y Sudamérica	\$ 2.30
Minuto a Europa	\$ 3.65
Minuto a Asia	\$ 9.65
Tarifas incluyen IVA	
Minuto a África	\$ 9.65
Minuto al Resto del Mundo	\$ 9.65
Minuto a Cuba	\$ 17.05

Servicios de asistencia

Marcación	Servicio	Tarifa
030	La hora nacional	1 llamada local
040	Servicio de directorio	\$2.20
060	Policía local	Gratuito
061	Policía judicial y estatal y del DF	Gratuito
065	Cruz Roja	Gratuito
066	Sistema nacional de atención de emergencias de la ciudadanía	Gratuito
068	Bomberos	Gratuito
070	Información a la comunidad (Informatel)	1 llamada local
071	Servicios gubernamentales (CFE)	1 llamada local
072	Reportes y quejas de servicios públicos	1 llamada local
073	Agua potable y alcantarillado	1 llamada local
075	Orientación y apoyo para la integridad personal	1 llamada local
077	Organismos electorales de las entidades federativas	1 llamada local
078	Información turística	1 llamada local
089	Denuncia ciudadana	1 llamada local

Política de uso justo para Telefonía

Esta política va dirigida a los usuarios de planes residenciales y se refiere a las llamadas a teléfonos fijos, a celulares y larga distancia internacional (Estados Unidos y Canadá). En caso que usted haya contratado los servicios de Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V., (en adelante Totalplay), en cualquiera de sus planes residenciales, las llamadas que usted realice desde su servicio Totalplay a teléfonos fijos nacionales, teléfonos fijos internacionales y celulares nacionales, tienen llamadas/minutos incluidos y libres de cargo por Totalplay.

Planes Esencial, Básico, Práctico, Familiar, Total, Premium y Sin límite (Doble y Tripleplay), las llamadas que usted realice desde su servicio Totalplay a: teléfonos fijos incluyen hasta 2,000 llamadas por lo que a partir de la llamada 2,001 se cobrará a la tarifa para llamadas a números fijos vigente; para las llamadas a teléfonos fijos internacionales (Estados Unidos y Canadá) se incluyen hasta 2,000 minutos, por lo que a partir del minuto 2,001 se cobrará a la tarifa para minutos adicionales de Larga Distancia Internacional. Todos los planes incluyen minutos de llamadas a celular (044 y 045) la cantidad de minutos incluidos en su plan podrá consultar en su estado de cuenta. Sin embargo deberá de tomar en cuenta que, los minutos adicionales se cobrarán a la tarifa de llamadas a celular vigente.

Para lo anterior, usted deberá cumplir con las siguientes condiciones ya que de lo contrario, podremos suspender el servicio o cobrarle por las llamadas que realice a partir de nuestra notificación y serán cobradas con las tarifas que nosotros ofrecemos al público. Queda estrictamente prohibido el uso comercial, la reventa, reoriginación y cualquier otra actividad que no sea estrictamente residencial. Así mismo, el uso excesivo de este servicio podrá ser auditado por Totalplay en cualquier momento y a su discreción tomará las medidas necesarias. Los minutos y/o llamadas incluidas deberán de ser utilizadas dentro del mes corriente y originados desde la línea Totalplay contratada. Una vez que estos límites son rebasados, Totalplay cobrará la tarifa vigente para las llamadas y/o minutos adicionales, según sea el caso. Para el caso de las líneas telefónicas adicionales, estas incluyen hasta 1,000 llamadas a números fijos no acumulables, las bolsas de minutos y llamadas incluidas de la línea principal son independientes y no se comparten entre las dos líneas.

Política de uso justo para Internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos de Totalplay, usted acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política. El Servicio de Totalplay, es comercializado para el uso estrictamente personal de Internet y no puede ser utilizado con propósitos comerciales.

Queda prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando.

Así mismo, acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de Totalplay.

En todo momento usted será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicios conforme con el plan que contrató. Usted se compromete a que las actividades que realice en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red.

En caso de que Totalplay detecte que el servicio que usted contrató infringe cualquiera de las políticas antes descritas, Totalplay podrá cancelarle y/o suspenderle el servicio y cobrar los gastos adicionales que su actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de Totalplay, de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

Contenido 3D en Totalplay

Disfruta fácilmente el contenido exclusivo en 3D dentro del catálogo de Totalplay, sin realizar instalaciones ni contratar equipos adicionales.

Únicamente necesitas:

- Un televisor HDTV, compatible con la tecnología 3D, así como sus lentes.
- Conectar el televisor 3D al STB (decodificador) de Totalplay por medio de un cable HDMI.

El contenido en formato 3D se puede identificar con las siglas 3D junto al botón de renta en el catálogo VOD de Totalplay.

13 No aplica para llamadas ilimitadas los números 800 de Estados Unidos y Canadá.

AnytimeTv

Es el servicio que te permite regresar el tiempo de tus programas favoritos después de haber sido transmitidos. La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción del Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido. Al hacer uso de este servicio, el cliente acepta los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

El servicio de AnytimeTv cuenta con una modalidad que permite al cliente a regresar el tiempo de sus programas favoritos hasta 7 días después de haber sido transmitidos. La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción del Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido, los canales que se encuentran disponibles bajo esta modalidad se identificarán con un cintillo color rosa y un ícono de reloj.

El servicio de AnytimeTv brinda otra modalidad en donde el cliente puede grabar con un clic antes de su transmisión series, películas, documentales, programas de televisión o cualquier tipo de contenido audiovisual o de audio, a los que podrá tener acceso el cliente a través de su equipo durante 7 días posteriores a su grabación y estarán identificados en la guía de programación con un cintillo de color gris y un ícono de reloj.

Es necesario que se solicite la grabación del programa o serie que se desea antes de su horario de inicio. Para hacer esto, se deberá de seleccionar el botón de "Grabar programa" que se encuentra en el menú del televisor. A partir de ese momento todos los programas que coincidan con la selección que hiciste se grabarán y estarán disponibles en la sección de "Mis Grabaciones" del menú de tu TV. Es posible programar más de un programa o serie para su grabación. Recuerda que todas las grabaciones estarán disponibles hasta 7 días después de su transmisión original.

Para instrucciones detalladas de cómo operar el servicio de AnytimeTv consulta el manual de uso en:
<http://www.totalplay.com.mx/web/assets/pdf/anytime-tv.pdf>

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. y/o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de Derechos de Autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de Propiedad Intelectual de la República Mexicana o internacionales.

Aplicaciones y funcionalidades adicionales al servicio de TV

Se entiende por aplicaciones cada una de los servicios conocidos como: Clima, Horóscopos, Tuneln, Soccer Total, Tiendas Virtuales, Promociones y cualquier otra que de tiempo en tiempo Totalplay pueda otorgar.

La disponibilidad de las aplicaciones se modificará periódicamente a discreción de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. Al hacer uso de este servicio, el cliente acepta incondicionalmente los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

Estas aplicaciones estarán disponibles para clientes Totalplay que tengan contratado un plan con el servicio de televisión.

Dichas aplicaciones no forman parte del servicio contratado y se ofrecen como están. Por lo que Totalplay se reserva el derecho de hacer modificaciones, alteraciones en el funcionamiento, baja del servicio y/o cancelación de la aplicación en cualquier momento, por lo que no se modificará de ninguna forma el contenido y características del servicio contratado por el cliente.

El proveedor, dueño de la información que corresponda a cada una de las aplicaciones en cuestión y responsable del envío de la misma, será el único responsable en caso de retraso en la entrega de la misma, así como del envío de información equivocada y/o cualquier asunto relacionado con este punto, en el entendido de que Total Play Telecomunicaciones S.A de C.V. queda libre de cualquier responsabilidad correspondiente a la información de las aplicaciones.

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. y/o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de Derechos de Autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de Propiedad Intelectual de la República Mexicana o internacionales.

Totalplay Donde Sea

Totalplay Donde Sea es un servicio Multiscreen donde podrás disfrutar a través de tus dispositivos móviles, tablet, smart phone, computadora personal o laptop los contenidos de tu paquete Totalplay.

La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción de Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido. Al hacer uso de este servicio, el cliente acepta incondicionalmente los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

El servicio de Totalplay Donde Sea está disponible para clientes de Total Play que tengan contratado un plan con el servicio de televisión.

Para poder acceder a la plataforma, deberás de contar con un usuario y contraseña, el cual puede ser obtenido de manera gratuita registrándose en el portal de Mi Totalplay (<https://www.mitotalplay.com.mx>). Para el registro, se te solicitará tu número de cuenta de Totalplay o tu número de teléfono o tu dirección de email que registraste en tu contrato. Estos datos los puedes conocer revisando tu último estado de cuenta o llamando al número de Atención a Clientes 1579 8000 ó 01800 510 0510 las 24hrs.

El servicio de Totalplay Donde Sea y todos los contenidos disponibles en la plataforma son para uso personal y no comercial. No se podrá descargar, modificar, copiar, distribuir, transmitir, mostrar, ejecutar, reproducir, duplicar, publicar, otorgar licencias, crear obras derivadas del uso del servicio u ofrecer en venta la información obtenida del servicio Totalplay Donde Sea.

Totalplay no promueve, ni alienta ni tolera la copia de películas, series, contenido provisto en forma digital o ninguna otra actividad ilícita. Está estrictamente prohibido evitar, eliminar, modificar, desactivar, interferir o burlar las protecciones de contenido del servicio de Totalplay Donde Sea. Está prohibido enmascarar o utilizar técnicas de enmascaramiento (framing) para ocultar una marca, un logotipo u otra información protegida por leyes de Propiedad Intelectual (tales como imágenes, textos, diagramas de páginas o formas) de Totalplay.

Totalplay Donde Sea consiste en un servicio multiscreen donde se accede a series, películas, documentales, programas de televisión o cualquier tipo de contenido audiovisual o de audio transmitidos vía Internet a dispositivos móviles, computadoras y otros dispositivos debiendo de contar estos con una conexión permanente a Internet. Totalplay es ajeno al uso de los dispositivos electrónicos, gastos adicionales de transmisión de datos o cobros de terceros por el acceso a Internet, quedando esto bajo responsabilidad del cliente.

Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. pondrá a disponibilidad de sus clientes aplicaciones capaces de reproducir los contenidos y servicios ofrecidos por Totalplay Donde Sea, este software o plataforma tecnológica puede incluir dispositivos móviles, computadoras personales, tablets digitales y televisores conectados a Internet. Por lo que Totalplay no asume ninguna responsabilidad ni garantiza el rendimiento de estos dispositivos, ni la compatibilidad del servicio en ellos. Al hacer uso del servicio, el cliente acuerda recurrir únicamente al fabricante o vendedor del dispositivo en caso de haber algún inconveniente con el mismo o con su compatibilidad con el servicio de Totalplay Donde Sea.

Las aplicaciones para dispositivos móviles se podrán obtener desde las siguientes tiendas en línea:

- App Store
- Google play
- Tienda Windows

Los requisitos mínimos para utilizar el servicio desde computadoras personales o laptops son:

- Windows 95 SP2 con las versiones más recientes de Internet Explorer, FireFox y Chrome.
- Mac OS X con las versiones más recientes de Safari y Firefox

Cuando se accede al servicio se te solicitará instalar un plug-in, el cual es necesario para la reproducción de los contenidos, por lo que deberás de aceptar su instalación.

El portal de Totalplay Donde Sea es <https://totalgo.totalplay.com.mx>

Podrás instalar el servicio de Totalplay Donde Sea en tres dispositivos (Incluyendo Smart TVs de Samsung) como máximo y estos pueden ser utilizados de forma simultánea. Si deseas agregar un 4º dispositivo, deberás de dar de baja uno de los tres dispositivos que previamente habías configurado.

El servicio cuenta con las funciones de Control Parental y selección de usuarios, por lo que si tienes una contraseña configurada para ingresar desde tu televisión, deberás de utilizar la misma contraseña en tu dispositivo móvil.

El número de canales disponibles dependerá del paquete que tiene contratado así como la red de conexión (dentro del hogar o fuera del hogar), para el uso del servicio es necesario que el cliente tome en cuenta las siguientes restricciones:

Si te conectas a Internet por medio del servicio de Totalplay:

Podrás disfrutar de la mayoría de los canales que tienes en tu paquete contratado, sin embargo no todos estarán habilitados

debido a restricciones y/o solicitud de los proveedores para su transmisión por este medio. Si te conectas a Internet por medio de un servicio provisto por terceros y otra compañía:

El número de canales disponibles es menor al que se tiene si te conectaras por el servicio de Totalplay, únicamente estarán disponibles los canales que nuestros proveedores nos han autorizado. El resto de los canales no disponibles aparecerán deshabilitados.

A través de este servicio de Totalplay Donde Sea el cliente podrá rentar películas o series desde cualquier dispositivo móvil registrado y podrán ser reproducidas tanto en el dispositivo móvil como en tu televisión. Toma en cuenta que cualquier renta que realices por cualquier medio se verá reflejada en tu próximo estado de cuenta.

Smart TV de Samsung

El servicio de Totalplay donde sea puede ser instalado únicamente en las Smart TVs de Samsung (modelos 2013 en adelante) desde la tienda de aplicaciones "Samsung Apps".

El servicio tiene una renta mensual de \$49 pesos y se deberá de aceptar la contratación en la pantalla de inicio de la aplicación, de lo contrario no será posible utilizar la aplicación de Totalplay donde sea.

Softphone

Los clientes que cuenten con el servicio de telefonía contratado, podrán hacer uso de la función de telefonía incorporada o softphone, por lo que será necesario asociar tu número telefónico de Totalplay a la aplicación de Totalplay Donde Sea. Al iniciar la aplicación, se te pedirá elegir el número telefónico que quieres utilizar.

El servicio es una extensión de tu número telefónico, de tal forma que todas las llamadas que recibas o realices serán como si estuvieras utilizando tu línea telefónica desde tu hogar, aplicando las mismas condiciones que las de tu plan contratado.

En caso de que realices llamadas adicionales o no incluidas en tu plan, serán facturadas a la tarifa vigente. Cuando recibas llamadas, podrás contestarlas ya sea en tu línea fija instalada en tu hogar o desde la aplicación instalada en tu dispositivo móvil. Las dos timbrarán al mismo tiempo y podrás tomar la llamada en cualquiera de las dos opciones. Al realizar llamadas, las personas a las que llames y cuenten con el servicio de identificador de llamadas, no podrán distinguir si los llamas desde tu aplicación Totalplay Donde Sea o desde tu hogar.

Recuerda que una vez que activas el servicio de softphone y tengas la aplicación activa podrás estar consumiendo datos móviles, te recomendamos tomar esto en cuenta ya que Totalplay no es responsable por consumos de Internet adicionales con tu proveedor de servicio de telefonía celular o Internet. El servicio puede ser utilizado tanto en redes 3G/4G o redes WiFi.

La telefonía de Totalplay Donde Sea podrá ser utilizada a nivel mundial pudiendo recibir y realizar llamadas como si estuvieras en tu casa aún cuando estés de viaje o fuera del país, sin tener que pagar larga distancia. (Recuerda que cualquier llamada adicional o fuera de tu plan será facturada a la tarifa vigente).

Este servicio, incluyendo los programas o cualquier otra característica o funcionalidad se ofrecen "en el estado en que se encuentran", con todas sus funciones disponibles y sin garantías de ningún tipo. Totalplay no manifiesta, declara ni garantiza que podrá utilizar el servicio sin interrupciones o errores y el suscriptor acuerda que Totalplay podrá eliminar o modificar de cualquier manera los aspectos del servicio, incluida funcionalidad y canales disponibles, sin aviso ni indemnización alguna.

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. y/o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de derechos de autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de propiedad intelectual de la República Mexicana o internacionales.