

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

<u>PRESENTACIÓN Y DEFINICIONES</u>	<u>3</u>
<u>SECCIÓN 1. SERVICIOS</u>	<u>5</u>
<u>A. SERVICIOS BÁSICOS LOCALES</u>	5
<u>B. SERVICIOS ADICIONALES</u>	5
<u>C. SERVICIOS DE VALOR AGREGADO</u>	6
<u>D. LINEAMIENTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</u>	6
<u>E. CAMBIO DE SERVICIOS</u>	7
<u>F. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN A FALLAS</u>	7
<u>G. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS</u>	8
<u>H. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS</u>	9
<u>SECCIÓN 2. APLICACIÓN TARIFARIA</u>	<u>11</u>
<u>A. APLICACIÓN TARIFARIA</u>	11
<u>B. DESCUENTOS Y PROMOCIONES</u>	12
<u>C. FACTURACIÓN</u>	13
<u>D. BONIFICACIONES</u>	15
<u>E. GARANTÍAS</u>	16
<u>F. FORMA Y LUGAR DE PAGO</u>	16
<u>G. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS</u>	18
<u>SECCION 3. PROCESO DE CONTRATACION DE SERVICIOS</u>	<u>18</u>
<u>A. PERSONAS FÍSICAS</u>	19
<u>B. PERSONAS MORALES</u>	19
<u>SECCION 4. ATENCION A CLIENTES</u>	<u>19</u>
<u>SECCION 5. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR</u>	<u>20</u>
<u>SECCION 6. PLAZO</u>	<u>21</u>

PRESENTACIÓN Y DEFINICIONES

El presente documento describe los diferentes servicios que proporciona TOTAL PLAY, así como la metodología para aplicación de

las tarifas. TOTAL PLAY ha establecido sus prácticas comerciales con el fin de satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios con relación a los servicios de telecomunicaciones que ofrece y las políticas para ofrecer dichos servicios; nuestra meta es tener usuarios totalmente satisfechos y que recomienden nuestros servicios. Estos lineamientos podrán sufrir adecuaciones en función de las necesidades de los servicios y de la empresa, así como en los casos que la autoridad lo requiera.

DEFINICIONES

IFETEL.- Instituto Federal de Telecomunicaciones o, en su caso, aquella entidad del Gobierno Federal de los Estados Unidos Mexicanos, que realice las funciones de control de los servicios comprendidos en el presente Código de Prácticas Comerciales.

CONCESIÓN.- La concesión original de TOTAL PLAY incluye servicios de larga distancia y posteriormente, por medio de modificaciones y autorizaciones se han incluido Telefonía Básica Local, datos, video y televisión y audio restringidos.

FECHA DE CORTE.- Es el último día de cada Período de Facturación.

FECHA DE PAGO.- Día de vencimiento establecido por TOTAL PLAY en el cual a más tardar el Suscriptor debe hacer el pago por los servicios que tenga contratados. TOTAL PLAY podrá variar la Fecha de Pago, mediante notificación por escrito al Suscriptor.

FORMA DE PAGO.- Es el procedimiento de pago establecido por TOTAL PLAY y adoptado por el Suscriptor, por medio del cual el Suscriptor se obliga a pagar a TOTAL PLAY los servicios que tenga contratados.

TOTAL PLAY.- TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V., empresa concesionaria de los servicios.

PERIODO DE FACTURACIÓN.- Son los días incluidos para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Suscriptor por los conceptos contenidos en los puntos A, B y C de la Sección 1 del presente Código. Cada Período de Facturación será de la periodicidad que determine TOTAL PLAY.

SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS.- Aquél por el que se ofrece un medio de transmisión para uso exclusivo de un Suscriptor entre dos puntos definidos por el mismo y que TOTAL PLAY acepta al firmar en contrato.

SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA LOCAL.- Aquél por el que se conduce tráfico público conmutado entre usuarios, independientemente de que dicho tráfico público conmutado se origine o termine en una red pública de telecomunicaciones alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia;

SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL.- Aquél por el que se conduce tráfico público conmutado entre centrales definidas como de larga distancia, que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio local, y que requiere de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia para su enrutamiento.

SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO.- Aquél por el que se distribuye de manera continua programación de audio y video asociado.

SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.- Son los servicios que presta **TOTAL PLAY** a sus suscriptores utilizando como soporte su red de conducción de señales.

SERVICIOS ADICIONALES.- Son aquellos servicios conexos o accesorios a los servicios concesionados, los cuales pueden ser susceptibles o no de regulación por la SCT, en términos de las leyes aplicables, incluyendo aquellos que se prestan utilizando como soporte para la conducción de señales a una red pública de telecomunicaciones. Aquellos servicios descritos en el contrato como “Servicios Adicionales”, son los que el Suscriptor contrata por medio del presente y que alguna de las subsidiarias del Grupo proporcionará al Suscriptor. Asimismo, aquellos otros Servicios Adicionales que en el futuro contrate el Suscriptor con **TOTAL PLAY**.

SUSCRIPTOR.- Es la persona física o moral que contrate con **TOTAL PLAY**, cualquiera de los servicios ofrecidos.

SECCIÓN 1. SERVICIOS

Los servicios que presta **TOTAL PLAY** se ofrecen de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la Concesión, a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a las Reglas y Normas específicas emitidas o que emita el Ifetel y con base en los términos y condiciones que se establecen en el presente Código de Prácticas Comerciales y de conformidad con las tarifas registradas por **TOTAL PLAY** en el Registro de Telecomunicaciones.

A. Servicios Básicos:

TOTAL PLAY ofrece los siguientes Servicios Básicos:

- 1. Servicio de telefonía fija local residencial**
- 2. Servicio de telefonía fija local comercial**
- 3. Servicio de larga distancia nacional e internacional**
- 4. Servicio de acceso a Internet**
- 5. Servicio de video y audio restringido**

Estos servicios están sujetos a la disponibilidad de las instalaciones y cobertura geográfica, de acuerdo a los planes técnicos y estrategias comerciales de TOTAL PLAY, así como a las normas aplicables.

B. Servicios Adicionales

TOTAL PLAY pone a disposición de sus suscriptores los servicios que ofrece Grupo Iusacell, entre los que se encuentran:

- Enlaces dedicados nacionales e internacionales**
- Transmisión de datos**
- Troncales digitales**

Para mayor información, llamar al área de atención a clientes o acudir a las oficinas comerciales de TOTAL PLAY.

C. Servicios de Valor Agregado

TOTAL PLAY, ofrecerá Servicios de Valor Agregado de acuerdo a la disponibilidad técnica y a los requerimientos del mercado. Estos servicios serán promocionados a sus Suscriptores y al público en general.

D. Lineamientos de prestación de servicios

Para que TOTAL PLAY preste sus servicios a un usuario, éste deberá previamente contratar con TOTAL PLAY mediante alguna de las alternativas mencionadas en este Código en su sección 3 (proceso de contratación) y cumplir con las obligaciones mencionadas en la sección 5 (obligaciones del Suscriptor).

Para atender las solicitudes de Servicios Adicionales TOTAL PLAY, brinda una atención personalizada a los usuarios mediante un ejecutivo de ventas. Este le atenderá, cotizará, llenará el formato

respectivo de acuerdo a los requerimientos expresados por el usuario y tramitará el servicio.

El ofrecimiento de servicios se dará de acuerdo a la capacidad técnica, cobertura geográfica y viabilidad comercial, de manera que si el usuario solicita un servicio que en ese momento no está disponible, el ejecutivo de ventas comunicará al usuario su factibilidad y en su caso, la fecha en que TOTAL PLAY prestará dicho servicio.

Todos los Servicios Adicionales requieren ser solicitados al ejecutivo de ventas que TOTAL PLAY o por medio de atención telefónica o acudir a una oficina comercial. Tal solicitud será analizada por TOTAL PLAY y de acuerdo a las políticas internas de TOTAL PLAY y a los antecedentes crediticios del cliente será o no autorizado. El cliente acepta, al solicitar cualquier servicio, que TOTAL PLAY realice un estudio crediticio para asegurarse de que el cliente puede cumplir con las obligaciones que se derivan de la prestación de los servicios.

E. Cambio de servicios

Se entiende por cambio de servicios la contratación de nuevos servicios, Servicios Adicionales o de Valor Agregado, o simplemente el cambio de las características de los servicios originalmente contratados.

Los cambios a los servicios que el cliente solicite deberán ser solicitados a TOTAL PLAY por medio del área de atención a clientes o por un ejecutivo de ventas. En caso de que estos cambios procedan, de acuerdo a la disponibilidad de los servicios y políticas de TOTAL PLAY, serán realizados dentro de un plazo no mayor a 30 días hábiles. En caso de no aprobarse, el Suscriptor será notificado dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles. Para el caso de que TOTAL PLAY no tenga disponibles los servicios solicitados, pero tenga planeado el ofrecerlos en un futuro, indicará al Suscriptor dentro del mismo plazo, la fecha a partir de la cual se le podrá brindar dicho servicio.

F. Disponibilidad de los servicios y atención a fallas.

TOTAL PLAY proporcionará a los Suscriptores los servicios durante las 24 horas del día los 365 días del año. La cobertura geográfica y disponibilidad de servicios será indicada en cada ciudad.

La prestación del Servicios Básicos es el objeto principal de este código de prácticas comerciales, en consecuencia, los demás servicios que ofrece TOTAL PLAY, o que en el futuro preste, es

accesoria a algún Servicio Básico, por lo que la terminación de cualquier forma de estos servicios contratados originará la terminación en forma automática de los demás servicios.

TOTAL PLAY prestará los servicios de acuerdo a las condiciones fijadas en el contrato, en el presente Código de Prácticas Comerciales y las que en cualquier tiempo establezca o autorice el Ifetel.

TOTAL PLAY solamente estará obligada a la prestación de los servicios, cuando el Suscriptor haya cumplido con todos los requisitos previstos en el contrato, con el Código de Prácticas Comerciales y haya cubierto la totalidad de los pagos a que se refiere la sección 2 (pagos).

El suscriptor se hace totalmente responsable por la utilización que haga de los servicios, independientemente de la persona que haga uso de los mismos.

TOTAL PLAY cuenta con la infraestructura y tecnología necesaria para prestar los servicios descritos en este Código, con calidad y eficiencia. Durante el proceso de contratación, se notificarán a los clientes las características de los servicios actuales y las fechas en que **TOTAL PLAY** pondrá a disposición de sus clientes futuros o nuevos servicios.

G. Interrupción de los servicios.

En caso de que TOTAL PLAY suspenda la prestación de los Servicios contratados por el Suscriptor por causas imputables a TOTAL PLAY, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas, contadas desde la recepción de la notificación enviada por el Suscriptor a TOTAL PLAY, deberá efectuar las bonificaciones proporcionales al período de la interrupción.

TOTAL PLAY no será responsable por la suspensión o interrupción de los servicios por aquellas causas de fuerza mayor, caso fortuito o causas que no le sean imputables, ni previsibles, incluyendo la suspensión o interrupción de comunicaciones por otras redes a través de las cuales curse tráfico y en especial por incumplimientos por parte del Suscriptor.

H. Suspensión y terminación de los servicios.

Las causas por las cuales TOTAL PLAY puede suspender, cancelar o dar por terminados los servicios son los siguientes:

1.- Por falta de pago

TOTAL PLAY podrá suspender el servicio si el Suscriptor no paga la totalidad de su factura en el momento de la fecha límite de pago, sin que esto exima al Suscriptor del pago por los servicios utilizados.

2.- Cancelación del Servicio por el Suscriptor.

Una vez contratado algún servicio con TOTAL PLAY, el Suscriptor deberá permanecer por lo menos 30 días naturales, una vez concluido dicho plazo, el cliente podrá cancelar el servicio. Si el cliente solicita la cancelación antes de que concluya el ciclo de 30 días de facturación, esta cancelación surtirá efecto al terminar el ciclo.

El Suscriptor deberá pagar a TOTAL PLAY cualquier cantidad que resulte por concepto de servicios que le hayan sido prestados hasta el momento de la cancelación y se encuentren pendientes de pago, de conformidad con lo dispuesto en la sección 2 (pagos).

En caso de existir gastos derivados de la prestación de servicios o contratación de Servicios Adicionales, el cliente deberá pagar dichos gastos en su totalidad.

En el caso de que el Suscriptor cancele el servicio antes de cumplir con el término convenido por ambas partes, por la contratación de un servicio o por una promoción, el Suscriptor deberá pagar a TOTAL PLAY en su caso, las bonificaciones acreditadas entre el precio cobrado durante el tiempo de uso del servicio y el precio que se le hubiera cobrado si solamente hubiera contratado el servicio sin los beneficios ofrecidos por permanencia acordada en el contrato.

En caso de mora, y previa notificación por escrito al Suscriptor, TOTAL PLAY podrá enviar las cuentas vencidas y no pagadas dentro de los 45 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, al departamento interno de cobranza, o bien a un tercero para su cobro por la vía judicial o extrajudicial. En dicho caso el Suscriptor será responsable de cualquier gasto en el que se incurra a causa del cobro de estas facturas vencidas, además del monto y los intereses aplicables de las facturas.

4. Cancelación del Servicio por causa justificada por parte de TOTAL PLAY.

TOTAL PLAY podrá suspender el servicio inmediatamente y sin necesidad de notificación previa al Suscriptor cuando TOTAL PLAY considere que esta acción es necesaria para prevenir y protegerse en contra de fraudes o para proteger a la red, instalaciones o servicios, entre otros, en caso de que:

- **El Suscriptor estuviera utilizando los servicios en violación de la Ley.**
- **El Suscriptor proporcione información falsa en relación a su identidad, historial crediticio, domicilio, uso que pretende darle a los servicios, etc.**
- **El Suscriptor cambie de domicilio donde recibe las facturas sin notificar a TOTAL PLAY por escrito.**
- **El Suscriptor sea declarado en quiebra, insolvente o en suspensión de pagos.**
- **El Suscriptor incumpla las obligaciones de pago, en tiempo y forma.**
- **Si el Suscriptor cede, transfiere, transmite o negocia de cualquier forma los derechos derivados de los servicios contratados, sin consentimiento otorgado por escrito de TOTAL PLAY.**
- **TOTAL PLAY notificará oportunamente al Suscriptor el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones, señalándole un plazo de 48 horas para corregirlo, y en caso de no hacerlo dentro del término señalado, esto será causa de terminación. En este supuesto, TOTAL PLAY tendrá la facultad discrecional de desconectar los servicios, y enviar al Suscriptor la factura por sus adeudos atrasados no cubiertos, más los intereses, subsistiendo la obligación del Suscriptor de pagar todos los adeudos pendientes.**
- **En caso de inconformidad el Suscriptor podrá acudir en queja al Ifetel o PROFECO, en caso de que las mismas no sean atendidas por TOTAL PLAY.**

SECCIÓN 2. APLICACIÓN TARIFARIA

A. Aplicación Tarifaria

El Suscriptor será responsable por el pago de todos los cargos que aplique TOTAL PLAY por los servicios contratados y/o utilizados. Asimismo será responsable solidario por las cantidades causadas por la prestación de los servicios prestados, a favor de todos y cada uno de los usuarios que hayan contratado o recibido los servicios que presta TOTAL PLAY, que hayan contratado o solicitado su inclusión en el Contrato o en la cuenta del Suscriptor (en caso de cuentas corporativas u otra modalidad similar).

La unidad de medición para todos los servicios tasados por tiempo de utilización será el minuto, a menos que se indique explícitamente otra unidad. Toda fracción de minuto será ajustada a la unidad inmediata superior.

Todos los pagos estipulados se harán en pesos mexicanos.

A todos los Suscriptores clasificados en una misma categoría, programa o promoción se les aplicará la tarifa bajo las mismas condiciones. A menos que se establezca lo contrario, los precios y tarifas registrados en Ifetel, no incluyen ningún impuesto ni derecho aplicable. TOTAL PLAY podrá compensar en las facturas cualquier ajuste o descuento a fin de facturar al Suscriptor el adeudo a pagar.

TOTAL PLAY podrá desarrollar y aplicar diferentes esquemas de tarificación para el tasado de llamadas, estos esquemas estarán contenidos en el “Libro de Tarifas de TOTAL PLAY” y serán sujetos a modificación sin previo aviso para el Suscriptor, con sujeción a lo establecido por las normas tarifarias u otras normas aplicables.

Los descuentos pactados para los Servicios Adicionales se aplicarán tanto en los costos de instalación como en la renta mensual en el siguiente orden:

- 1. Capacidad del Servicio**
- 2. Vigencia del contrato**

Todos los descuentos y promociones serán calculados tomando como base los precios y tarifas registrados ante el Ifetel. Todos los descuentos se aplicarán tomando como base de cálculo el subtotal obtenido de la aplicación de los anteriores descuentos.

A todos los clientes que califiquen o estén inscritos en una misma categoría o tipo de cliente se les aplicarán los descuentos bajo las mismas condiciones.

Ningún descuento o promoción incluirá impuestos ni derechos, entendiéndose que todas las promociones, bonificaciones y descuentos se calculan antes de la aplicación de los impuestos y derechos.

B. Facturación

Los servicios se ofrecen y se cobran sobre una base mensual. Para el efecto del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Los precios y cargos se presentan para su pago en la factura en moneda nacional.

Los impuestos que se generen por la prestación del servicio se identifican en forma separada de los cargos por servicio.

Los saldos a favor, en su caso, se transferirán a los meses subsecuentes y mientras se siga prestando el servicio y el saldo no sea cero, el Suscriptor recibirá un estado de cuenta mensual donde se indique el saldo.

Las facturas que TOTAL PLAY expida, incluirán todos y cada uno de los requisitos que marcan las leyes fiscales. Las facturas que expida TOTAL PLAY sobre los servicios incluirán además, los siguientes conceptos:

- **Período de Facturación (son los días incluidos para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al suscriptor por los conceptos del servicio). TOTAL PLAY determinará la periodicidad de la facturación.**
- **Servicios contratados con cargo mensual**
- **Servicios utilizados por el Suscriptor en el período**
- **Cantidades totales consumidas por cada servicio**
- **Total a pagar**
- **Fecha de pago**
- **Cargos adicionales o extraordinarios**

El Suscriptor podrá contratar el servicio de facturación detallada que incluye:

- **Duración de la llamada**
- **Fecha y hora de la llamada**
- **Número telefónico al que se hizo la llamada**
- **Consumo detallado de otros servicios**

Cuando el Suscriptor desee hacer una reclamación o aclaración (ya sea de pago o de servicio) relativa a la facturación, deberá llamar al área de atención a clientes, la cual prestará servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, al número que se indicia en las facturas o acudir a las oficinas comerciales de TOTAL PLAY.

Las reclamaciones o aclaraciones relativas a la factura, podrán ser informadas por vía telefónica al área de atención a clientes o a través de los ejecutivos de ventas y deberán ser ratificadas por escrito. Todas las reclamaciones serán atendidas en idioma español.

El plazo dentro del cual el Suscriptor puede hacer una reclamación o aclaración es de 30 días naturales contados a partir del día siguiente a la fecha de expedición de la factura. Transcurrido dicho período sin que el Suscriptor hubiere expresado su inconformidad respecto de la misma, se entenderá que ésta ha sido aceptada.

Para efectos de facturación, el Suscriptor reconoce y acepta que el sistema informático de facturación que tiene implantado TOTAL PLAY, mismo que cuenta con un procedimiento automático de contabilización de los servicios, es el medio de prueba eficaz para la contabilización del uso de los servicios proporcionados por TOTAL PLAY, por lo que el mismo es aceptado para todos los efectos legales a que haya lugar.

En el caso de Servicios Adicionales, TOTAL PLAY incluirá en su factura los siguientes conceptos:

- **Periodo de Facturación (son los días incluidos para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Suscriptor por los conceptos del servicio).**
- **Renta Mensual**
- **Cargos adicionales o extraordinarios**

C. Bonificaciones

Cuando los Servicios contratados se interrumpan por más de 72 horas consecutivas por causas imputables a TOTAL PLAY, al Suscriptor se le bonificará en su cargo fijo mensual por concepto de renta, el equivalente al tiempo de duración de la interrupción, que será calculada de acuerdo a las tarifas vigentes en el momento de la interrupción del servicio.

Las bonificaciones, previa evaluación técnica, serán realizadas al Suscriptor en un máximo de 45 días hábiles a partir de la fecha de interrupción.

D. Forma y lugar de pago

El Suscriptor se obliga a pagar la cantidad total que ampare la factura mensual a que se refiere el inciso C de la sección 2, de acuerdo a la Forma de Pago acordada, a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la factura correspondiente.

La Forma de Pago para cubrir las cantidades amparadas en cada factura, por el uso de los servicios, y en su caso, por las cantidades a que se refiere el punto precedente, será la establecida en el contrato, que podrá ser cualquiera de las que a continuación se mencionan, o aquella otra que TOTAL PLAY determine;

- **Pago en TOTAL PLAY.- El Suscriptor podrá realizar todos sus pagos periódicos y extraordinarios en los domicilios que TOTAL PLAY indique, en establecimientos propios o de terceros, antes de la fecha límite de pago establecida en la factura correspondiente.**

- **Cargo Automático.- Todos los pagos del suscriptor son realizados mediante cargos automáticos a la cuenta corriente del Suscriptor de la que éste haga uso mediante tarjeta de crédito, de débito o de servicios (en lo sucesivo denominadas únicamente como Tarjeta) que señale el Suscriptor y las que sean indicadas por el emisor en substitución. En este caso la fecha mensual de aplicación del cargo será aquella en la cual TOTAL PLAY, a través del emisor de la Tarjeta del Suscriptor, intente por vez primera cargar automáticamente a la cuenta de dicha Tarjeta, las cantidades correspondientes del período de facturación de que se trate. La fecha de pago será cuando se haga el cargo efectivo en la Tarjeta del Suscriptor.**

En este caso, el Suscriptor acepta y da autorización expresa a TOTAL PLAY, para que todos sus pagos periódicos y extraordinarios se realicen a través del Cargo Automático a su Tarjeta, para lo cual, conjuntamente con la firma del contrato suscribirá la autorización expresa para el Cargo Automático a su Tarjeta.

TOTAL PLAY estará facultado, en caso de que la forma de pago contratada sea Cargo Automático, a realizar el cobro correspondiente a través de dicho procedimiento, en cualquier momento.

TOTAL PLAY o el Suscriptor, siempre y cuando este último reúna los requisitos de la Forma de Pago, podrán sustituir en cualquier tiempo la forma de pago originalmente establecida, por cualquiera de las opciones de pago contenidos en el presente Código o por aquellos otros que introduzca TOTAL PLAY de tiempo en tiempo. Para que este cambio tenga efecto, debe notificarse por escrito y ambas partes

deben estar de acuerdo. El Suscriptor debe proporcionar a TOTAL PLAY todos los elementos para hacer este cambio, además de cumplir con los requisitos fijados por la nueva forma de pago seleccionada. TOTAL PLAY determinará la fecha de aplicación del cambio a la nueva forma de pago.

E. Recepción y atención de quejas

TOTAL PLAY cuenta con un área de atención a clientes, donde el Suscriptor podrá solicitar aclaración en cuanto a facturación, solicitud o contratación de nuevos servicios, así como presentar quejas respecto de los servicios. El área de atención a clientes estará a disposición del Suscriptor las 24 horas del día los 365 días del año. Para facilitar la atención de quejas, el Suscriptor deberá proporcionar la documentación y los datos necesarios para llevar a cabo el seguimiento de las quejas, así como indicar los datos de los reportes telefónicos respectivos.

SECCION 3. PROCESO DE CONTRATACION DE SERVICIOS

A. Personas Físicas

Las personas físicas titulares o usuarias de líneas residenciales que deseen contratar los servicios de TOTAL PLAY deberán llenar el formato de contratación correspondiente o podrán llamar al área de atención a clientes para que TOTAL PLAY lleve a cabo los trámites necesarios para la conexión de los servicios.

Las personas físicas con actividades empresariales que deseen contratar los servicios con TOTAL PLAY deberán llenar el formato de contratación correspondiente o podrán llamar al área de atención a clientes para que TOTAL PLAY le envíe un ejecutivo de ventas, para que se lleven a cabo los trámites necesarios para la conexión de los servicios.

B. Personas morales

Las personas morales que deseen contratar los servicios con TOTAL PLAY deberán llenar el formato de contratación correspondiente o podrán llamar al área de atención a clientes para que TOTAL PLAY le envíe un ejecutivo de ventas, para que se lleven a cabo los trámites necesarios para su conexión a los servicios.

SECCION 4. ATENCION A CLIENTES

TOTAL PLAY pone a disposición de los Suscriptores un área de atención a clientes para que reporte las fallas de servicio, quejas y/o sugerencias del servicio que recibe, la cual opera las 24 horas del día los 365 días del año.

El Suscriptor notificará sus reportes de fallas, quejas, inconformidad en facturación, cambio de servicios, aclaraciones o atención en general, con relación a los servicios que haya contratado con TOTAL PLAY, vía telefónica al área de atención a clientes.

SECCION 5. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR

Son obligaciones del suscriptor:

Proporcionar a TOTAL PLAY toda la información que ésta le requiera, así como informar a TOTAL PLAY de cualquier cambio respecto de la información contenida en el contrato.

Usar los servicios únicamente para los fines convenidos.

Realizar oportunamente todos los pagos que correspondan conforme a lo establecido en el presente Código de Prácticas Comerciales y los que en un futuro se establezcan.

En su caso, notificar por escrito y con 30 días naturales de anticipación a TOTAL PLAY su cambio de domicilio.

El Suscriptor no podrá ceder o transmitir los derechos y obligaciones derivados de los servicios contratados, sin la previa autorización por escrito de TOTAL PLAY.

Cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo consignadas en el contrato y en el Código de Prácticas Comerciales.

SECCION 6. PLAZO

El plazo mínimo de contratación de los servicios es el que pacten ambas partes en el contrato..

El plazo forzoso para ambas partes será de 30 días salvo las situaciones descritas en el presente Código, si por mutuo acuerdo entre TOTAL PLAY y el Suscriptor, este último solicita la contratación

de servicios de TOTAL PLAY por un tiempo mayor y el Suscriptor se hace acreedor a promociones diseñadas por permanencia, el Suscriptor se obliga a devolver los beneficios de estas promociones y las penalidades acordadas, si decide cancelar los servicios antes de la fecha convenida.

En caso de que los servicios que se le proporcionen al Suscriptor requieran de conexión mediante un enlace dedicado al punto de conexión de la red de TOTAL PLAY, cualquier inversión adicional o en caso de algunas promociones, de conformidad con lo indicado en el contrato, la vigencia del mismo será forzosa para ambas partes por el período especificado en el contrato. En este caso TOTAL PLAY podrá a su elección requerir al Suscriptor el otorgamiento de una fianza de cumplimiento de contrato. En el supuesto de que el Suscriptor solicite la terminación del servicio antes de cumplir con el plazo forzoso estipulado o el mismo rescinda por causas imputables al Suscriptor, antes de cumplir con el plazo forzoso establecido, éste último se obliga a pagar una pena convencional consistente en el pago de la cantidad establecida en el contrato correspondiente.

Una vez desconectados los servicios, si TOTAL PLAY y el Suscriptor llegaren a un acuerdo para la reconexión, el Suscriptor deberá pagar la conexión correspondiente, cubriendo las cuotas descritas en la sección 2 (pagos) del presente Código, cuando fueren procedentes.