

PROMOCIÓN MÁS MEGAS POR 3 MESES

TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. TARIFAS REGISTRADAS ANTE IFT. REGISTRO DE LAS PROMOCIONES PRESENTADO ANTE IFT. PRECIOS INCLUYEN IMPUESTOS APLICABLES. PROMOCIÓN VÁLIDA DEL 1 AL 30 DE ABRIL DEL 2021. PROMOCIÓN DISPONIBLE APLICA PARA CLIENTES NUEVOS EN LA CONTRATACIÓN DE TOTALPLAY TV + INTERNET / TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX / TOTALPLAY TV + INTERNET + AMAZON PRIME . EL PAQUETE INICIAL RECIBIRÁ 30 MEGAS DE DESCARGA DURANTE 30 DÍAS. EL PAQUETE DIVIÉRTETE RECIBIRÁ 80 MEGAS DE DESCARGA DURANTE 3 MESES. EL PAQUETE DIVIÉRTETE+ RECIBIRÁ 200 MEGAS DE DESCARGA DURANTE 3 MESES. EL PAQUETE EMOCIÓNATE RECIBIRÁ 400 MEGAS DE DESCARGA DURANTE 3. AL FINALIZAR LOS MESES DE PROMOCIÓN SE REGRESARÁ A LA VELOCIDAD DE DESCARGA DEL PAQUETE CONTRATADO.

DESCUENTO DE POR VIDA

TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. TARIFAS REGISTRADAS ANTE IFT. REGISTRO DE LAS PROMOCIONES PRESENTADO ANTE IFT. PRECIOS INCLUYEN IMPUESTOS APLICABLES. PROMOCIONES VÁLIDAS DEL 1 AL 30 DE ABRIL DEL 2021. TOTALPLAY TV + INTERNET. DESCUENTO DE POR VIDA: LOS PRIMEROS 5 MESES SE PAGARÁ: PAQUETE INICIAL \$619 PRONTO PAGO Y \$669 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE \$669 PRONTO PAGO Y \$719 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$769 PRONTO PAGO Y \$819 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,199 PRONTO PAGO Y \$1,279 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,779 PRONTO PAGO Y \$1,859 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 2 HD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$849 PRONTO PAGO Y \$899 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$949 PRONTO PAGO Y \$999 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,379 PRONTO PAGO Y \$1,459 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,959 PRONTO PAGO Y \$2,039 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 4 UHD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$909 PRONTO PAGO Y \$959 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$1,009 PRONTO PAGO Y \$1,059 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,439 PRONTO PAGO Y \$1,519 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$2,019 PRONTO PAGO Y \$2,000 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + AMAZON PRIME. PAQUETE DIVIÉRTETE \$759 PRONTO PAGO Y \$809 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$859 PRONTO PAGO Y \$909 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,289 PRONTO PAGO Y \$1,369 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,869 PRONTO PAGO Y \$1,949 PRECIO DE LISTA.

A PARTIR DEL SEXTO MES SE APLICARÁN DE MANERA MENSUAL LOS SIGUIENTES DESCUENTOS TOTALPLAY TV + INTERNET: PAQUETE INICIAL \$40 PESOS, PAGANDO \$579 PRONTO PAGO Y \$629 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE \$40 PESOS, PAGANDO \$629 PRONTO PAGO Y \$679 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$70 PESOS, PAGANDO \$699 PRONTO PAGO Y \$749 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,119 PRONTO PAGO Y \$1,199 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$100 PESOS, PAGANDO \$1,679 PRONTO PAGO Y \$1,759 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 2 HD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$40 PESOS, PAGANDO \$809 PRONTO PAGO Y \$859 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$70 PESOS, PAGANDO \$879 PRONTO PAGO Y \$929 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,299 PRONTO PAGO Y \$1,379 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$100 PESOS, PAGANDO \$1,859 PRONTO PAGO Y \$1,759 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 4 UHD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$40 PESOS, PAGANDO \$869 PRONTO PAGO Y \$919 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$70 PESOS, PAGANDO \$939 PRONTO PAGO Y \$989 PRECIO DE LISTA, PAQUETE

EMOCIÓNATE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,359 PRONTO PAGO Y \$1,439 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$100 PESOS, PAGANDO \$1,919 PRONTO PAGO Y \$1,999 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + AMAZON PRIME. PAQUETE DIVIÉRTETE \$40 PESOS, PAGANDO \$719 PRONTO PAGO Y \$769 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$70 PESOS, PAGANDO \$789 PRONTO PAGO Y \$839 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,209 PRONTO PAGO Y \$1,289 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$100 PESOS, PAGANDO \$1,769 PRONTO PAGO Y \$1,849 PRECIO DE LISTA.

TOTALPLAY INTERNET. DESCUENTO DE POR VIDA: LOS PRIMEROS 5 MESES SE PAGARÁ: PAQUETE INICIAL \$509 PRONTO PAGO Y \$459 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE \$529 PRONTO PAGO Y \$579 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$629 PRONTO PAGO Y \$679 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$999 PRONTO PAGO Y \$1,079 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,579 PRONTO PAGO Y \$1,659 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 2 HD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$709 PRONTO PAGO Y \$759 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$809 PRONTO PAGO Y \$859 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,179 PRONTO PAGO Y \$1,259 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,759 PRONTO PAGO Y \$1,839 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 4 UHD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$769 PRONTO PAGO Y \$819 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$869 PRONTO PAGO Y \$919 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,239 PRONTO PAGO Y \$1,319 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,819 PRONTO PAGO Y \$1,899 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + AMAZON PRIME. PAQUETE DIVIÉRTETE \$619 PRONTO PAGO Y \$669 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$719 PRONTO PAGO Y \$769 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,089 PRONTO PAGO Y \$1,169 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,669 PRONTO PAGO Y \$1,749 PRECIO DE LISTA. A PARTIR DEL SEXTO MES SE APLICARÁN DE MANERA MENSUAL LOS SIGUIENTES DESCUENTOS TOTALPLAY INTERNET: PAQUETE INICIAL \$20 PESOS, PAGANDO \$439 PRONTO PAGO Y \$489 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE \$20 PESOS, PAGANDO \$509 PRONTO PAGO Y \$559 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$30 PESOS, PAGANDO \$599 PRONTO PAGO Y \$649 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$50 PESOS, PAGANDO \$949 PRONTO PAGO Y \$1,029 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,499 PRONTO PAGO Y \$1,579 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY INTERNET + NETFLIX 2 HD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$40 PESOS, PAGANDO \$689 PRONTO PAGO Y \$739 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$30 PESOS, PAGANDO \$779 PRONTO PAGO Y \$829 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$50 PESOS, PAGANDO \$1,129 PRONTO PAGO Y \$1,209 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,679 PRONTO PAGO Y \$1,759 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY INTERNET + NETFLIX 4 UHD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$20 PESOS, PAGANDO \$749 PRONTO PAGO Y \$799 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$30 PESOS, PAGANDO \$839 PRONTO PAGO Y \$889 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$50 PESOS, PAGANDO \$1,189 PRONTO PAGO Y \$1,209 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,739 PRONTO PAGO Y \$1,819 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY INTERNET + AMAZON PRIME. PAQUETE DIVIÉRTETE \$20 PESOS, PAGANDO \$599 PRONTO PAGO Y \$649 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$30 PESOS, PAGANDO \$689 PRONTO PAGO Y \$739 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$50 PESOS, PAGANDO \$1,039 PRONTO PAGO Y \$1,119 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,589 PRONTO PAGO Y \$1,669 PRECIO DE LISTA.

EN CIUDADES FRONTERIZAS:

TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. TARIFAS REGISTRADAS ANTE IFT. APLICA PARA LAS NUEVAS CONTRATACIONES DE TOTALPLAY INTERNET + TV EN LAS ZONAS CON COBERTURA TOTALPLAY EN LAS CIUDADES DE TIJUANA Y CD. JUÁREZ DESCUENTO DE POR VIDA: TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. TARIFAS REGISTRADAS ANTE IFT. REGISTRO DE LAS PROMOCIONES

PRESENTADO ANTE IFT. PRECIOS INCLUYEN IMPUESTOS APLICABLES. REGISTRO DE LAS PROMOCIONES PRESENTADO ANTE IFT. PRECIOS INCLUYEN IMPUESTOS APLICABLES. PROMOCIONES VÁLIDAS DEL 1 AL 30 DE ABRIL DEL 2021. TOTALPLAY TV + INTERNET. DESCUENTO DE POR VIDA: LOS PRIMEROS 5 MESES SE PAGARÁ: PAQUETE INICIAL \$577 PRONTO PAGO Y \$623 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE \$623 PRONTO PAGO Y \$670 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$716 PRONTO PAGO Y \$763 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,117 PRONTO PAGO Y \$1,191 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,657 PRONTO PAGO Y \$1,731 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 2 HD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$791 PRONTO PAGO Y \$837 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$884 PRONTO PAGO Y \$931 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,284 PRONTO PAGO Y \$1,359 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,824 PRONTO PAGO Y \$1,899 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 4 UHD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$847 PRONTO PAGO Y \$893 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$940 PRONTO PAGO Y \$986 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,340 PRONTO PAGO Y \$1,415 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,880 PRONTO PAGO Y \$1,955 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + AMAZON PRIME. PAQUETE DIVIÉRTETE \$707 PRONTO PAGO Y \$754 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$800 PRONTO PAGO Y \$847 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,201 PRONTO PAGO Y \$1,275 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,741 PRONTO PAGO Y \$1,815 PRECIO DE LISTA.

A PARTIR DEL SEXTO MES SE APLICARÁN DE MANERA MENSUAL LOS SIGUIENTES DESCUENTOS TOTALPLAY TV + INTERNET: PAQUETE INICIAL \$40 PESOS, PAGANDO \$537 PRONTO PAGO Y \$583 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE \$40 PESOS, PAGANDO \$583 PRONTO PAGO Y \$630 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$70 PESOS, PAGANDO \$646 PRONTO PAGO Y \$693 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,037 PRONTO PAGO Y \$1,111 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$100 PESOS, PAGANDO \$1,557 PRONTO PAGO Y \$1,631 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 2 HD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$40 PESOS, PAGANDO \$751 PRONTO PAGO Y \$797 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$70 PESOS, PAGANDO \$814 PRONTO PAGO Y \$861 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,204 PRONTO PAGO Y \$1,279 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$100 PESOS, PAGANDO \$1,724 PRONTO PAGO Y \$1,799 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 4 UHD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$40 PESOS, PAGANDO \$807 PRONTO PAGO Y \$853 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$70 PESOS, PAGANDO \$870 PRONTO PAGO Y \$916 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,260 PRONTO PAGO Y \$1,335 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$100 PESOS, PAGANDO \$1,780 PRONTO PAGO Y \$1,815 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + AMAZON PRIME. PAQUETE DIVIÉRTETE \$40 PESOS, PAGANDO \$667 PRONTO PAGO Y \$714 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$70 PESOS, PAGANDO \$730 PRONTO PAGO Y \$777 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,121 PRONTO PAGO Y \$1,195 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$100 PESOS, PAGANDO \$1,641 PRONTO PAGO Y \$1,715 PRECIO DE LISTA.

TOTALPLAY INTERNET. DESCUENTO DE POR VIDA: LOS PRIMEROS 5 MESES SE PAGARÁ: PAQUETE INICIAL \$428 PRONTO PAGO Y \$474 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE \$493 PRONTO PAGO Y \$540 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$586 PRONTO PAGO Y \$633 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$931 PRONTO PAGO Y \$1,005 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,471 PRONTO PAGO Y \$1,545 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 2 HD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$661 PRONTO PAGO Y \$707 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$754 PRONTO PAGO Y \$800 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,098 PRONTO PAGO Y \$1,173 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,638 PRONTO PAGO Y \$1,713 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY TV + INTERNET + NETFLIX 4 UHD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$716 PRONTO PAGO Y \$763 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$810 PRONTO PAGO Y \$856 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,154 PRONTO PAGO Y \$1,229 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,694 PRONTO PAGO Y \$1,769 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY

TV + INTERNET + AMAZON PRIME. PAQUETE DIVIÉRTETE \$577 PRONTO PAGO Y \$623 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$670 PRONTO PAGO Y \$716 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$1,014 PRONTO PAGO Y \$1,089 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$1,554 PRONTO PAGO Y \$1,629 PRECIO DE LISTA. A PARTIR DEL SEXTO MES SE APLICARÁN DE MANERA MENSUAL LOS SIGUIENTES DESCUENTOS TOTALPLAY INTERNET: PAQUETE INICIAL \$20 PESOS, PAGANDO \$408 PRONTO PAGO Y \$454 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE \$20 PESOS, PAGANDO \$473 PRONTO PAGO Y \$520 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$30 PESOS, PAGANDO \$556 PRONTO PAGO Y \$603 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$50 PESOS, PAGANDO \$881 PRONTO PAGO Y \$955 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,391 PRONTO PAGO Y \$1,465 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY INTERNET + NETFLIX 2 HD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$20 PESOS, PAGANDO \$641 PRONTO PAGO Y \$687 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$30 PESOS, PAGANDO \$724 PRONTO PAGO Y \$770 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$50 PESOS, PAGANDO \$1,048 PRONTO PAGO Y \$1,123 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,558 PRONTO PAGO Y \$1,633 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY INTERNET + NETFLIX 4 UHD. PAQUETE DIVIÉRTETE \$20 PESOS, PAGANDO \$696 PRONTO PAGO Y \$743 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$30 PESOS, PAGANDO \$780 PRONTO PAGO Y \$826 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$50 PESOS, PAGANDO \$1,104 PRONTO PAGO Y \$1,179 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,614 PRONTO PAGO Y \$1,689 PRECIO DE LISTA. TOTALPLAY INTERNET + AMAZON PRIME. PAQUETE DIVIÉRTETE \$20 PESOS, PAGANDO \$557 PRONTO PAGO Y \$603 PRECIO DE LISTA, PAQUETE DIVIÉRTETE+ \$30 PESOS, PAGANDO \$640 PRONTO PAGO Y \$686 PRECIO DE LISTA, PAQUETE EMOCIÓNATE \$50 PESOS, PAGANDO \$964 PRONTO PAGO Y \$1,039 PRECIO DE LISTA, SORPRÉNDETE \$80 PESOS, PAGANDO \$1,474 PRONTO PAGO Y \$1,549 PRECIO DE LISTA.

BONO AL PORTAR LA LÍNEA TELEFÓNICA

TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. TARIFAS REGISTRADAS ANTE IFT. REGISTRO DE LAS PROMOCIONES PRESENTADO ANTE IFT. PRECIOS INCLUYEN IMPUESTOS APLICABLES. PROMOCIÓN VÁLIDA DEL 1 AL 30 DE ABRIL DEL 2021 PROMOCIÓN DISPONIBLE PARA CLIENTES NUEVOS, AL CONTRATAR TOTALPLAY INTERNET + TV Y PORTAR LA LÍNEA TELEFÓNICA A TOTALPLAY. A PARTIR DE QUE SE REALICE LA PORTABILIDAD DE LA LÍNEA TELEFÓNICA Y DURANTE 6 MESES, DE MANERA MENSUAL SE REALIZARÁ UNA BONIFICACIÓN DE \$100 PESOS SOBRE LA RENTA MENSUAL DEL PAQUETE CONTRATADO. AL CONTRATAR UN PLAN TOTALPLAY INTERNET Y PORTAR LA LÍNEA TELEFÓNICA A TOTALPLAY. A PARTIR DE QUE SE REALICE LA PORTABILIDAD DE LA LÍNEA TELEFÓNICA Y DURANTE 6 MESES, DE MANERA MENSUAL SE REALIZARÁ UNA BONIFICACIÓN DE \$50 PESOS SOBRE LA RENTA MENSUAL DEL PAQUETE CONTRATADO. NO APLICA A SERVICIOS ADICIONALES CONTRATADOS. NO ES ACUMULABLE CON OTRAS PROMOCIONES.

PROMOCIÓN HBO POR 2 MESES

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. TARIFAS REGISTRADAS ANTE IFT. REGISTRO DE LAS PROMOCIONES PRESENTADO ANTE IFT. PRECIOS INCLUYEN IMPUESTOS APLICABLES. PROMOCIONES VÁLIDAS DEL 1 AL 30 DE ABRIL DEL 2021. AL CONTRATAR EL PAQUETE DE HBO EL CLIENTE OBTENDRÁ DURANTE 2 MESES EL PAQUETE HBO, AL TERMINAR LOS MESES DE PROMOCIÓN DEBERÁ PAGAR EL PAQUETE A PRECIO DE LISTA. APLICA PARA CLIENTES NUEVOS EN PLANES CON SERVICIO DE TV EN LAS ZONAS CON COBERTURA TOTALPLAY.

PROMOCIÓN STAR PREMIUM A PRECIO ESPECIAL

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. TARIFAS REGISTRADAS ANTE IFT. REGISTRO DE LAS PROMOCIONES PRESENTADO ANTE IFT. PRECIOS INCLUYEN IMPUESTOS APLICABLES. PROMOCIONES VÁLIDAS DEL 1 AL 30 DE ABRIL DEL 2021. AL CONTRATAR STAR PREMIUM EL CLIENTE OBTENDRÁ PRECIO ESPECIAL DURANTE 2 MESES; PAGANDO \$139 PESOS MENSUALES. AL TERMINAR LOS MESES DE PROMOCIÓN DEBERÁ PAGAR EL PAQUETE A PRECIO DE LISTA. APLICA PARA CLIENTES NUEVOS EN PLANES CON SERVICIO DE TV EN LAS ZONAS CON COBERTURA TOTALPLAY.

Términos y Condiciones para Servicios Residenciales Totalplay TV + Internet y/o Totalplay Internet

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.**
INE, Pasaporte o Cédula Profesional.
Acta Constitutiva y Poder (personas morales).
- **Comprobante de domicilio.**
Recibo de luz, predial, recibo telefónico, recibo de gas (no gas estacionario).
- **Contrato de Totalplay (debidamente firmado).**
Llenado correctamente y con las firmas del cliente.
- **Pago de 1 renta por adelantado en el momento de la instalación.**
Se deberá realizar el pago equivalente a la primera renta mensual del plan contratado, con precio pronto pago* + la renta del primer mes de los servicios adicionales contratados. En caso de haber adquirido una promoción de descuento en la contratación del servicio, este monto se descontará del total a pagar en la instalación.
- **Pago por concepto de activación y garantía** dependiendo del plan contratado** en el momento de la instalación.
- **Registro de tarjeta para cargo recurrente (opcional)**
La tarjeta de crédito o débito deberá “plancharse” en el contrato y firmar de aceptación del cargo recurrente.

* El pago se verá reflejado en su primer Estado de Cuenta el cual se enviará una vez instalado el servicio. Este pago se deberá realizar al instalador de Totalplay.

**El monto por concepto de activación y garantía:

Tipo de Paquete	Costo de activación correspondiente
Internet + Televisión + Telefonía	\$450
Internet + Telefonía	\$450

Identificación Oficial.*

Como requisito de contratación de los servicios de Totalplay, el contratante deberá presentar una identificación oficial:

Personas físicas:

- Credencial IFE/INE
- Cédula Profesional
- Pasaporte Mexicano
- Permiso de Residencia Temporal/Definitiva
- Licencia de Manejo (nacionalidad mexicana)
- Tarjeta INAPAM

- Cartilla Militar

Personas morales:

- Identificación Oficial (Rep. Legal)
- Comprobante de Domicilio de Instalación
- Acta Constitutiva (completa u hojas con información sobre poderes y constitución)
- Poderes
- RPP o equivalente
- Cédula RFC

Domicilios registrados para un mismo cliente.

Totalplay no impone un límite de servicios contratados bajo el nombre de un mismo cliente; siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos en cada una de sus cuentas, de lo contrario se le negará la contratación de nuevas cuentas hasta regularizarse con los pagos pendientes bajo el mismo nombre.

Portabilidad numérica

El trámite de portabilidad consiste en conservar el mismo número telefónico que tienes actualmente con tu compañía, al contratar 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). Si ya no tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior
- 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.
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).

IMPORTANTE: El proceso de portabilidad únicamente puede iniciar cuando tu servicio de telefonía de Totalplay ya se encuentre instalado y funcionando.

La generación del NIP de portabilidad es responsabilidad de la autoridad correspondiente y Totalplay es ajeno a este proceso.

El trámite se realiza por tu cuenta a través del sitio de MI CUENTA TOTALPLAY (www.mitotalplay.com.mx).

No se puede hacer Portabilidad de números móviles. • Realizar el proceso de portabilidad no te exenta de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales que tengas con la compañía anterior.

Tarifas

Totalplay TV + Internet

Los primeros 5 meses se pagará precio pronto pago y precio de lista. Precio pronto pago aplica en pago 10 días posteriores a la fecha de corte posteriormente se aplicará el precio de lista.

Paquete	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Inicial	\$ 619	\$ 669
Diviértete	\$ 669	\$ 719
Diviértete+	\$ 769	\$ 819
Emociónate	\$ 1,199	\$ 1,279
Sorpréndete	\$ 1,779	\$ 1,859

Totalplay Internet

Paquete	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Inicial	\$ 459	\$ 509
Diviértete	\$ 529	\$ 579
Diviértete+	\$ 629	\$ 679
Emociónate	\$ 999	\$ 1,079
Sorpréndete	\$ 1,579	\$ 1,659

Costo de conexión y costos de equipo

En todos nuestros planes residenciales Totalplay TV + Internet y/o Totalplay Internet 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.

Costo de Conexión	Menos de 8 meses	De 9 a 12 meses	De 13 a 18 meses
	\$1,350	\$680	\$350

Si en la instalación realizaste un pago por concepto de activación, este monto será descontado de tu cargo de conexión. Los precios ya incluyen IVA.

Costo de instalación de televisiones adicionales

En caso de solicitar la instalación del servicio de Totalplay TV (s) adicional (es) a la(s) incluida(s) en tu plan, se aplicará un costo de instalación de \$100 pesos que considera la visita técnica para su instalación. Este costo de conexión se aplicará en tu siguiente estado de cuenta. En el caso de que solicites la instalación del servicio de TV (s) adicional (es) en la misma visita de instalación del servicio y antes de que se concluya la misma, no se te aplicará ningún costo de instalación.

El costo de conexión por instalación de televisiones adicionales aplicará por visita técnica, independientemente del número de televisiones adicionales que se instalen en dicha visita.

Cargo por activación

Totalplay realizará un cargo por activación al cliente, el cual deberá ser cubierto por éste en el momento de la instalación del servicio. Este cargo subsana de manera parcial los gastos que soporta Totalplay para poder instalar el servicio de TV Interactiva, voz y datos.

Incluye:

- La visita de un técnico especializado hasta el hogar del cliente, para realizar una instalación profesional.
- Servicio personalizado de parte del técnico, quien durante la instalación explica el funcionamiento de los servicios proporcionados por Totalplay.
- Los materiales que Totalplay utiliza en la instalación.
- La activación del servicio a través de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas de Totalplay.

Cargo por anualidad

Totalplay cobrará un cargo anual de \$130 pesos, con el fin de que los servicios contratados por el cliente sean brindados con las actualizaciones tecnológicas y niveles de calidad óptima, los cuales incluyen el mantenimiento de la plataforma interactiva, de los equipos, del cableado y/o accesorios instalados en el domicilio del cliente.

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 Max, FOX Premium, Golden Premier, Full Hot Pack), se aplicará un costo de activación de \$99 pesos, este costo de activación se cobrará únicamente si estos canales se cancelan antes de un periodo de 3 meses a partir de haberlos contratado. Después de este periodo, no se aplica el costo de activación.

Costo de reanudación del servicio

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llega a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), se aplicará un cargo de \$20 pesos 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)

En caso 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 con el plan contratado:

Costo de equipos	
Totalplay TV + Internet	\$ 4,199
Totalplay Internet	\$ 4,199

Costo de equipo	
Totalplay Internet	\$ 2,099

Costo de equipos	
Totalplay TV + Internet	\$ 5,199

Totalplay Internet	\$ 5,199
--------------------	----------

Costo de equipo	
Wifi Extender	\$ 633

Precios con IVA incluido

Cambio de Plan

Nuestros clientes pueden cambiar de un plan superior en renta mensual a uno inferior a partir del 9º mes de permanencia en Totalplay, teniendo en cuenta que los costos de conexión y costos de equipos se ajustarán de acuerdo con el nuevo plan seleccionado. El cliente se compromete a regresar a Totalplay los equipos que, en su caso, no sean necesarios para la prestación del servicio. En caso de no regresar los equipos se deberá pagar el costo correspondiente a los equipos no devueltos.

En caso de cambiar de un plan superior en renta mensual a uno inferior en renta antes del 9no mes de permanencia en Totalplay, se cobrará un costo de recuperación de \$499 pesos el cual se cargará al estado de cuenta del cliente.

Estado de Cuenta

Las rentas de los planes residenciales de Totalplay cuentan con un descuento por Pronto Pago, si el cliente lo realiza en la fecha indicada en su Estado de Cuenta en el cual el cliente encontrará detalladamente la cantidad a pagar y la fecha límite para poder disfrutar de este beneficio.

En caso de NO realizar el pago en la fecha establecida, el cliente deberá cubrir la renta del servicio con el precio de lista.

Únicamente las rentas de los planes residenciales de Totalplay cuentan con el beneficio de descuento por Pronto Pago.

En caso de pagar posteriormente a la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta, se aplicará una pena convencional de \$20 pesos en el siguiente estado de cuenta por comisión de cobranza.

El estado de cuenta mes con mes se enviará a la dirección de correo electrónico que se indicó al momento de la contratación del servicio de Totalplay. Las opciones de pago y referencias bancarias se encuentran publicadas en el estado de cuenta y página web de Totalplay. El cobro de las rentas de los planes de Totalplay y Servicios Adicionales se pagan por adelantado.

Los consumos adicionales y renta de películas en Totalplay On Demand se cobrarán en el siguiente corte. Los precios ya incluyen impuestos.


Opciones de pago

- Descargando la app de Totalplay pagas en línea y sin comisiones.
- A través del portal de Mi Totalplay pagas en línea y sin comisiones.
- Con cargo recurrente a tu tarjeta de crédito llamando a la línea Totalplay al 55 1579 8000 ó 800 5100 510.

- Pago en Banco Azteca, se aplicará de forma inmediata.
- En ventanilla bancaria.
- En sucursales de OXXO, Farmacias del Ahorro, Neto 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, vía telefónica con un asesor y tiendas OXXO 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.

IMAGEN DE CARÁCTER ILUSTRATIVO. SÓLO SIRVE PARA QUE EL CLIENTE UBIQUE EN SU ESTADO DE CUENTA SUS REFERENCIAS BANCARIAS



← Código de barras con número de referencia único

← Saldo a Pagar

← Saldo Anterior

← Movimientos del Mes

← Referencia única de pago

← Formas de Pago

IMAGEN DE CARÁCTER ILUSTRATIVO. SÓLO SIRVE PARA QUE EL CLIENTE UBIQUE EN SU ESTADO DE CUENTA SUS REFERENCIAS BANCARIAS

Recuerda que para cualquier consulta que necesites hacer, comunícate a nuestro Centro de Atención a Clientes (55 1579 8000 ó 800 5100 510).

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 servicios adicionales que hubieras contratado durante ese

mes. 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 20 días después de haber iniciado su ciclo de facturación.

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 de 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. Asimismo, 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.

Cuando el cliente, no reconozca los cargos por movimientos en su cuenta Totalplay, deberá comunicarse a nuestro centro de atención, para realizar la aclaración correspondiente. Una vez realizado el pago de la primera factura con dicho movimiento, Totalplay asumirá que el cliente realizó la contratación y acepta el cargo del servicio, perdiendo el beneficio de solicitar una bonificación.

En los casos de contratación de aplicaciones, es necesario que el cliente revise su estado de cuenta, para validar los periodos de sus servicios, debido a que los ciclos de facturación pueden ser distintos a los de Totalplay.

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

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

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).

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 ladrillo	Media
Hormigón	Baja
Espejos y metal	Muy baja

Dispositivos y Aplicaciones	Recomendación	
	Wifi	Ethernet
Computadoras (PC y Laptop)	✓	✓
Dispositivos Móviles	✓	✓
Descargar archivos	✓	✓
Música e línea		✓
Videojuegos 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 de 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. Material de construcción Intensidad WiFi.

Tarifas y servicios adicionales

Adicionales de televisión

Servicios Adicionales	Precio Mensual
TV Básica 140 canales (100 HD)	\$69
TV Avanzada 230 canales (135 HD)	\$199
TV Premium 280 canales (165 HD)	\$420

Addons disponibles para planes con servicio de Televisión.

Servicios Adicionales	Renta Mensual
-----------------------	---------------

HBO Max	\$169
STAR PREMIUM	\$175
HOT Pack	\$169
TV Adicional	\$129
Golden Premier	\$45

Precios On demand	
Estrenos	
PVOD WHV	\$125
PVOD	\$99
HD WHV 1	\$85
HD WHV 2	\$80
HD WHV 3	\$70
HD WHV 4	\$60
HD	\$55
SD	\$45

Librería	
HD WHV 1	\$55
HD WHV 2	\$50
HD WHV 3	\$45
HD	\$40
SD	\$30

Concierto	
------------------	--

Adultos	
Especiales	\$89
HD	\$79
SD	\$79

Promoción	
Estrenos HD	\$40
Estrenos SD	\$25
Librería HD 50%	\$20
Librería SD 50%	\$15
Librería HD 40%	\$25
Librería SD 40%	\$19
Adultos	\$45

Adicionales de Internet

Servicio	Renta mensual
Wifi Extender	\$50

*En planes Totalplay Internet sólo aplica la contratación de 2 y 7 días.

Adicionales de Telefonía

Servicios Adicionales	Renta
Extensión Telefónica adicional ¹	\$99
Instalación de extensión telefónica	\$230

1. Cobro al cliente con una extensión cuando el técnico está haciendo la instalación: \$99 por cada una, hasta 15mts.
2. Cobro al cliente por una extensión cuando el técnico hace la visita por este concepto, \$235 por visita + \$99 por cada extensión (hasta 15mts).

Adicionales de Instalaciones

Adicionales	Renta Mensual
Cambio de ubicación con obra ¹	\$699
Visita de cambio de ubicación con obra ²	\$849
Cambio de ubicación sin obra ³	\$249
Cambio de domicilio ⁴	\$999

1. Considera la reubicación tirando nueva fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.
2. Considera visita y la reubicación tirando nueva fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.
3. Considera la reubicación sin tirar nueva fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.
4. Se podrá solicitar un cambio de domicilio sin costo cada 12 meses. Los cambios adicionales tienen un costo adicional.

Precios ya incluyen IVA.

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
Minuto a África	\$9.65
Minuto al Resto del Mundo	\$9.65
Minuto a Cuba	\$17.05

Servicios de asistencia

Maricación	Servicio	Tarifa
070	Información a la comunicación (Informatel)	1 llamada local
071	Comisión Federal de Electricidad	1 llamada local
072	Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México	1 llamada local
073	Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México	1 llamada local
075	Orientación y apoyo para la integridad personal	1 llamada local
077	Organismos Electores de las Entidades Federativas	1 llamada local
078	Información Turística	1 llamada local
089	Denuncia Ciudadana	1 llamada local
911	Emergencias	1 llamada local

Precios ya incluyen IVA.

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 de 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.

Los planes Inicial, Diviértete, Diviértete +, Emociónate, Sorpréndete con ó sin Netflix ó Amazon prime incluido (Totalplay TV +Internet y Totalplay Internet) incluyen: 1) Hasta 2,000 llamadas salientes desde su servicio Totalplay a teléfonos fijos en México, por lo que a partir de la llamada 2,001 se cobrará la tarifa vigente por llamada a números fijos de México; 2) hasta 2,000 minutos para llamadas salientes a teléfonos móviles de México, por lo que a partir del minuto 2,001 se cobrará la tarifa vigente por minuto a teléfonos móviles; 3) hasta 2,000 minutos para llamadas salientes a teléfonos internacionales (Estados Unidos y Canadá), por lo que a partir del minuto 2,001 se cobrará la tarifa vigente por minuto a teléfonos internacionales (Estados Unidos y Canadá).

Para lo anterior, deberás cumplir con las siguientes condiciones ya que, de lo contrario, podremos suspender el servicio o cobrarte por las llamadas que realices 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 de México. Las llamadas incluidas no acumulables, las llamadas incluidas en la línea principal son independientes y no se comparten entre las líneas que pudiera llegar a contratar.

Política de uso justo para Internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos de Totalplay, aceptas y estás 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, aceptas que no podrás 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 serás responsable del buen uso de la red y te comprometes 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 contrataste. Te comprometes a que las actividades que realices 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 contrataste infringe cualquiera de las políticas antes descritas, Totalplay podrá cancelar y/o suspender el servicio y cobrar los gastos adicionales que la 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.

Cuando Sea

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 Cuando Sea 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 Cuando Sea 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 Cuando Sea consulta el manual de uso en: <https://www.totalplay.com.mx/pdf/television/cuando-sea.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 uno de los servicios conocidos como: Netflix, Amazon Prime, STARZPLAY, Blim, Deezer, Youtube, TuneIn, On Demand Películas, entre otros.

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 con un Decodificador de Totalplay.

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.

Oferta Especial con Netflix Incluido

Totalplay proporciona a sus clientes diferentes opciones para contratar Netflix a través de Totalplay y acceder al contenido disponible desde dispositivos compatibles con Netflix y conectados a internet, los cuales pueden consultarse en <https://devices.netflix.com/es/>.

Los presentes Términos y Condiciones definen las reglas de contratación, así como la responsabilidad de Totalplay sobre los servicios proporcionados al cliente. La aceptación de estos términos y condiciones son indispensables para el uso de los servicios de Netflix, incluyendo sin limitar el tratamiento de sus datos personales para la activación de alguna membresía. Al hacer uso de Netflix se entiende que el cliente ha leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones, así como los Términos de Uso y la Política de Privacidad de Netflix, publicados en www.netflix.com.

Totalplay no es responsable sobre el servicio personalizado brindado por Netflix para descubrir y ver contenido de Netflix, incluidas todas las características y funcionalidades, recomendaciones y críticas, el sitio web y las interfaces de usuario de Netflix, además de todo el contenido y software asociado al servicio de Netflix. El servicio de Netflix es provisto exclusivamente por Netflix de acuerdo a sus términos y condiciones.

Formas de contratación:

1. El cliente puede elegir contratar una oferta especial de Totalplay que incluya una membresía de Netflix.
 - 1.1 Descripción: Totalplay pone a disposición de sus clientes nuevos y actuales la posibilidad de contratar una oferta especial de Totalplay con Netflix incluido. Al contratar alguno de estos planes, el cliente podrá acceder y disfrutar del contenido de Netflix desde la plataforma de TV de Totalplay y desde dispositivos móviles compatibles con Netflix. La membresía incluida en el plan de Totalplay varía dependiendo de la velocidad, características y el precio del plan contratado.

- 1.2 Activación: Una vez instalado el servicio, el cliente deberá activar la membresía incluida en su plan mediante: 1) App integrada al menú de Totalplay dentro de la sección apps ó 2) Ingresando al portal Mi Totalplay dentro de www.totalplay.com.mx. En ambas interfaces el cliente podrá crear una cuenta o vincular una cuenta pre-existente con Netflix.
- Al contratar un plan de Totalplay con Netflix incluido, la activación de la membresía de Netflix deberá realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no es posible identificar que el cliente proviene de un plan de Totalplay que incluye Netflix.
- 1.3 Dispositivos compatibles: Una vez activada la membresía, el cliente podrá disfrutar del contenido de Netflix a través del decodificador de Totalplay y de los dispositivos compatibles y detallados en <https://devices.netflix.com/es/>. El único decodificador compatible para reproducir los contenidos de Netflix es el de Totalplay.
- 1.4 Cambios en la membresía de Netflix. En caso de contratar un plan de Totalplay con Netflix incluido, el cliente podrá disfrutar del contenido de Netflix en el número de pantallas definidas en el plan contratado, no obstante, el cliente podrá crecer su número de pantallas a 2 ó 4 simultáneas, partiendo del número de pantallas incluidas en su plan. El cliente no podrá contratar más pantallas de las que Netflix tiene disponibles en sus diferentes planes: Básico 1 pantalla, Estándar 2 pantallas, Premium 4 pantallas. En caso de crecer el número de pantallas incluidas en el plan contratado, Totalplay hará un cargo mensual adicional al plan, el cual se reflejará en el estado de cuenta de Totalplay. El cliente podrá realizar estos cambios a través de la interface de Totalplay o de la interface de Netflix.
- En cualquier momento el cliente podrá cancelar las pantallas adicionales que haya solicitado con Netflix, pero no podrá disminuir el número de pantallas que están incluidas en su plan.

2. El cliente podrá contratar una membresía de Netflix independiente al plan contratado con Totalplay con cargo al estado de cuenta de Totalplay.

En este caso la suscripción a Netflix será mensual y se renovará de forma automática, generando un cargo recurrente que se verá reflejado cada mes en el estado de cuenta de Totalplay en la sección servicios de terceros, hasta que el cliente decida cambiar de método de pago o cancelar su cuenta Netflix. El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Netflix con cargo al estado de cuenta de Totalplay por medio del menú de TV de Totalplay, en la sección de APPS.

Una vez que el cliente ha registrado su correo y contraseña, y confirmado su NIP de contratación de Totalplay (el mismo que usa para On Demand), deberá aceptar términos y condiciones de Netflix, con lo que podrá acceder al contenido en cualquier dispositivo de acuerdo con las características de la membresía a la que se suscribió.

El Cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Netflix: contratación, cambio de contraseña, cambio de método de pago, cancelación, cambio de plan.

El monto mensual a cargar por medio del estado de cuenta Totalplay dependerá de la membresía de Netflix seleccionada, el cargo se realizará de forma mensual, el cliente deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados a Totalplay a través de su Estado de Cuenta para continuar disfrutando del beneficio de la membresía Netflix.

Para facturar el servicio de Netflix se deberá solicitar la factura de acuerdo con la forma de contratación. En caso de tener un paquete Match el cliente se debe de comunicar a Call Center de Totalplay 800 510 0510, si el cliente tiene Netflix contratado

como servicio adicional de terceros a su plan, la factura se debe de solicitar directamente a Netflix. www.netflix.com

Para consulta de términos de uso Netflix: <https://help.netflix.com/legal/termsofuse>

Aviso de privacidad <https://help.netflix.com/es/legal/privacy>

En ambos casos Totalplay funge como un comisionista para Netflix.

El cargo de Netflix es un “cobro por cuenta y orden”.

Tarifas con Netflix Incluido

Totalplay TV + Internet con Netflix Incluido

. Los primeros 5 meses se pagará precio pronto pago y precio de lista. Precio pronto pago aplica en pago 10 días posteriores a la fecha de corte posteriormente se aplicará el precio de lista.

Paquete 2 pantallas	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Diviértete	\$ 849	\$ 899
Diviértete+	\$ 949	\$ 999
Emocíonate	\$ 1,379	\$ 1,459
Sorpréndete	\$ 1,959	\$ 2,039

Paquete 4 pantallas	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Diviértete	\$ 909	\$ 959
Diviértete+	\$ 1,009	\$ 1,059
Emocíonate	\$ 1,439	\$ 1,519
Sorpréndete	\$ 2,019	\$ 2,099

Totalplay Internet

Paquete 2 pantallas	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Diviértete	\$ 709	\$ 759
Diviértete+	\$ 809	\$ 859
Emocíonate	\$ 1,179	\$ 1,259
Sorpréndete	\$ 1,759	\$ 1,839

Paquete 4 pantallas	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Diviértete	\$ 769	\$ 819
Diviértete+	\$ 869	\$ 919
Emocíonate	\$ 1,239	\$ 1,319
Sorpréndete	\$ 1,819	\$ 1,899

Prime Video

Los clientes Totalplay podrán disfrutar del contenido de Prime Video al elegir y pagar una membresía, con cargo independiente al estado de cuenta de Totalplay, esto les permitirá acceder a series, películas y contenido transmitidos a través de dispositivos conectados a internet.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Prime Video con cargo independiente al estado de cuenta de Totalplay, por medio del menú de TV sección Apps, o bien registrarse directamente con su cuenta vigente de Amazon Prime y vincular el dispositivo (Decodificador) para acceder a los contenidos.

Esta aplicación está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelos M350 y M362.

El Cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Amazon: contratación, cambio de contraseña, cambio de método de pago, cancelación, cambio de plan.

Totalplay no emitirá ninguna factura al cliente, en caso de que el cliente lo solicite se remitirá al portal web de Prime Video.

Para consulta de términos de uso consulta: <https://www.primevideo.com/>

Amazon Prime

Totalplay proporciona a sus clientes nuevos y actuales diferentes opciones para ofrecerles una experiencia completa por lo que pone a su disposición dos opciones para poder obtener una membresía de Amazon Prime a través de Totalplay y acceder a compras, música y videos.

- 1) Contratando una oferta especial de Totalplay con Amazon Prime incluido, disponible en Totalplay Internet + TV y Totalplay Internet.
- 2) Agregando la membresía de Amazon Prime a su paquete actual con cargo a su Estado de cuenta de Totalplay.

La membresía de Amazon Prime incluye: envíos rápidos y gratis hasta en 1 día en millones de productos, Amazon Prime Video series y películas en 4k en 3 dispositivos de forma simultánea y Amazon Music que ofrece 2 millones de canciones sin anuncios. El cliente podrá disfrutar de estos beneficios desde la página de internet o descargando la aplicación móvil de cada servicio. Para más información de los detalles de la membresía visita www.amazon.com.mx.

El cliente puede cancelar en cualquier momento Amazon Prime llamando al Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 5100 510.

El cliente deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados a Totalplay a través de su Estado de Cuenta para continuar disfrutando de los beneficios de la membresía Amazon Prime. En caso de estar disfrutando de sus días gratis y caer en morosidad, se perderá la promoción.

La membresía de Amazon Prime está disponible en equipos SAGEMCOM M350 y M362. En el caso de que el cliente no cuente con estos equipos y solicite el cambio de una oferta con Amazon Prime o la contratación de Amazon Prime como adicional, debe de comunicarse al Centro de Atención a Clientes de Totalplay y solicitar el cambio de su(s) equipo (s) decodificador.

El Cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Amazon Prime: contratación, cambio de contraseña, usuario, método de pago, compras dentro de las aplicaciones y cancelación.

La aceptación de estos términos y condiciones son indispensables para el uso de los servicios de Amazon Prime, incluyendo sin limitar el tratamiento de sus datos personales para la activación de alguna membresía. Al hacer uso de Amazon Prime se entiende que el cliente ha leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones, así como los Términos de Uso y la Política de Privacidad de Amazon Prime.

Totalplay no es responsable sobre el servicio personalizado brindado por Amazon Prime, incluidas todas las características y funcionalidades, recomendaciones y críticas, el sitio web y las interfaces de usuario de Amazon Prime, todo el contenido y software asociado al servicio de Amazon Prime. Además de las compras realizadas dentro de las aplicaciones de Amazon Prime. Es decir, para que el cliente pueda realizar compras dentro de amazon.com.mx o Prime Video el cliente debe de ingresar el método de pago de su preferencia, estas compras no se verán reflejadas en el Estado de Cuenta de Totalplay.

Consulta el aviso de privacidad de Totalplay en <https://www.totalplay.com.mx/pdf/aviso-privacidad.pdf>

Consulta términos y condiciones de Amazon Prime en https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodeId=508088&ref_=footer_cou

Para que el cliente pueda disfrutar **de Amazon Prime en su oferta especial**, tiene que realizar los siguientes pasos:

- 2.1 Activación: Una vez instalado el servicio, el cliente deberá activar la membresía incluida en su plan ingresando al portal Mi Totalplay dentro de www.totalplay.com.mx en donde deberá crear una cuenta siguiendo las instrucciones. En caso de tener ya una cuenta existe de Amazon Prime, se debe cancelar esta cuenta con Amazon y crear una nueva con Totalplay (puede usar el mismo correo electrónico), si el cliente tiene una cuenta regular con Amazon esta cuenta si puede ser usada en los paquetes Unbox.
- 2.2 Identificación: Una vez creada y activada la cuenta de Amazon Prime, el cliente debe ingresar a cada aplicación.
Amazon Prime Video: Debe dirigirse a la sección de apps de su STB, seleccionar Prime Video e identificar su televisión con la cuenta de Amazon Prime.
Amazon Music y Amazon Prime: Debe descargar las aplicaciones e ingresar la cuenta creada previamente.

Una vez contratado la oferta especial de Amazon Prime incluido, la activación de la membresía de Amazon Prime deberá realizarse a través de Mi Totalplay, de lo contrario no es posible identificar que el cliente proviene de un plan de Totalplay.

Para que el cliente pueda disfrutar **de Amazon Prime como adicional a su paquete**, tiene que realizar los siguientes pasos:

- 1.1 Contratación y Activación: Para contratar Amazon como adicional al paquete contratado, se debe de ingresar a la página de internet de Totalplay, sección " Mi Totalplay", seleccionar el banner de Amazon Prime y seguir las instrucciones de

contratación. Para finalizar el proceso el cliente debe de aceptar el cargo con su NIP de clientes de Totalplay y crear una cuenta de Amazon Prime. El cliente disfrutará de 30 días sin costo, al finalizar su periodo de prueba se verá reflejado el cargo de \$99 pesos mensuales a su Estado de Cuenta de Totalplay.

1.2 Identificación: Una vez creada y activada la cuenta de Amazon Prime, el cliente debe ingresar a cada aplicación.

Amazon Prime Video: Debe dirigirse a la sección de apps del STB, seleccionar Prime Video e identificar la televisión con la cuenta de Amazon Prime.

Amazon Music y Amazon Prime: Debe descargar las aplicaciones e ingresar con la cuenta creada previamente.

Tarifas con Amazon Prime Incluido

Totalplay TV + Internet

Los primeros 5 meses se pagará precio pronto pago y precio de lista. Precio pronto pago aplica en pago 10 días posteriores a la fecha de corte posteriormente se aplicará el precio de lista.

Paquete	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Diviértete	\$ 759	\$ 809
Diviértete+	\$ 859	\$ 909
Emociónate	\$ 1,289	\$ 1,369
Sorpréndete	\$ 1,869	\$ 1,949

Totalplay Internet

Paquete	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Diviértete	\$ 619	\$ 669
Diviértete+	\$ 719	\$ 769
Emociónate	\$ 1,089	\$ 1,169
Sorpréndete	\$ 1,669	\$ 1,749

Alexa

Los clientes de Totalplay podrán utilizar sin costo adicional los comandos de voz a través de la skill de Totalplay integrada a Amazon Alexa. Para esto el cliente deberá contar con dispositivo compatible con Alexa: echo, smartphones u otros dispositivos inteligentes compatibles con Alexa, además de vincular su cuenta Totalplay con la app de Amazon Alexa.

El asistente virtual le permitirá al cliente, a través de comandos de voz: conocer el saldo de su cuenta, fecha límite de pago, encender o apagar su decodificador, cambiar el canal, abrir aplicaciones, subir o bajar volumen, controlar la reproducción del contenido, incluso hacer búsquedas de series o películas por género, nombre, actor o título, entre otros. Para mayor detalle de las funcionalidades de Alexa visita <https://www.totalplay.com.mx/alexa>

Esta funcionalidad estará disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelos M350 y M362.

Para vincular el decodificador de Totalplay a una cuenta de Amazon Alexa basta con seguir los pasos descritos en el tutorial de configuración.

Al utilizar el servicio de Alexa con Totalplay el cliente acepta los términos y condiciones de uso de Amazon Alexa, mismos que puede consultar en:

<https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html?nodeId=201809740>

STAR PREMIUM

La contratación del paquete STAR PREMIUM es con cargo recurrente al estado de cuenta del usuario de forma automática. Aplica para los usuarios que cuenten con servicio de televisión de Totalplay.

Los precios incluyen impuestos aplicables.

Costo mensual de \$175.00 (Ciento Setenta y Cinco pesos 00/100 M.N.) para el resto de la República Mexicana. Costo mensual de \$163.00 (Ciento Sesenta y Tres pesos 00/100 M.N.) para la Región Fronteriza Norte. Precios incluyen el descuento del 50% de la tasa al impuesto al valor agregado prevista en el artículo 1° de la ley del impuesto al valor agregado, de conformidad a lo establecido en el artículo décimo primero del decreto de estímulos fiscales Región Fronteriza Norte, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2018, mismo que estará vigente durante 2019 hasta 2024, de conformidad con el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2020, mientras no exista disposición en contrario.

STARZPLAY

Starzplay es la APP donde los clientes podrán disfrutar de series y películas exclusivas, pagando una membresía mensual con cargo al Estado de Cuenta Totalplay.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Starzplay por medio del menú de TV en la sección de APPS. Durante los primeros 7 días de la contratación el cliente puede realizar la cancelación sin cargo al estado de cuenta.

El cliente es el único responsable del manejo de su cuenta de Startzplay: contratación, cambio de contraseña y cancelación.

Para consultar términos y condiciones de Starzplay consulta: www.starz.com/mx/es/

blim TV

Los clientes Totalplay podrán disfrutar del contenido de Blim al elegir y pagar una membresía mensual con cargo al estado de cuenta de Totalplay, esto les permitirá acceder al mejor contenido en español: novelas, películas, series y deportes.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Blim, por medio del menú de TV de Totalplay en la sección de APPS.

El Cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con: contratación, cambio de contraseña y cancelación.

Para consulta de términos de uso consulta: <https://www.blim.com>

Picardía Nacional

Los clientes Totalplay podrán disfrutar del contenido de Picardía Nacional al elegir y pagar una membresía mensual con cargo al estado de cuenta de Totalplay, esto les permitirá acceder a películas de cine popular mexicano, musicales y materiales exclusivos.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Picardía Nacional por medio del menú de TV en la sección de APPS. Durante los primeros 7 días de la contratación el cliente puede realizar la cancelación sin cargo al estado de cuenta.

El cliente deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados a Totalplay a través de su Estado de Cuenta para continuar disfrutando del beneficio de la membresía Picardía Nacional.

El contenido de la APP puede contener erotismo, violencia, morbo y diversas sensaciones que sean o no del agrado del cliente.

El cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con: contratación, cambio de contraseña y cancelación.

El cliente podrá cancelar su membresía comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Para consultar términos y condiciones de Picardía Nacional consulta:

<https://www.picardianacional.com>

Noggin

Noggin es una aplicación dirigida a los más pequeños de la casa, que muestra shows de sus personajes preferidos y episodios completos que promueven el aprendizaje de los niños. Ahora los clientes de Totalplay también podrán disfrutar de este contenido con cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Noggin por medio del menú de TV en la sección de APPS o llamando al 800 510 510. Al momento de contratar se tendrá una promoción de 7 días sin costo, a partir del día 8 se realizará el cargo a su estado de cuenta. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede disfrutar de este contenido desde su equipo decodificador, o bien, desde sus dispositivos móviles ingresando en usuario su número de cuenta y en contraseña la misma contraseña con la que ingresa al portal privado de clientes "Mi Totalplay".

Noggin está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M350 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Noggin: cambio de contraseña y cancelación.

El cliente podrá cancelar Noggin comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Para consultar términos y condiciones de Noggin consulta: <https://www.nogginla.com/mx/>

Paramount +

Es una aplicación que cuenta con películas para todos, series premium, shows para jóvenes y contenido infantil. Ahora los clientes de Totalplay también podrán disfrutar de este contenido con cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Paramount+ por medio del menú de TV en la sección de APPS o llamando al 800 510 510. Al momento de contratar se tendrá una promoción de 7 días sin costo, a partir del día 8 se realizará el cargo a su estado de cuenta. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede disfrutar de este contenido desde su equipo decodificador, o bien, desde sus dispositivos móviles ingresando en usuario su número de cuenta y en contraseña la misma contraseña con la que ingresa a el portal privado de clientes "Mi Totalplay".

Paramount+ está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M365 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Paramount +: cambio de contraseña y cancelación.

El cliente podrá cancelar Paramount + comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Para consultar términos y condiciones de Paramount+ consulta:
<https://www.paramountmas.com/mx/>

Paquete Noggin y Paramount +

Totalplay de forma exclusiva pone a disposición de sus clientes la contratación del paquete de Noggin y Paramount +, a un precio especial.

Las características de promoción, contratación y cancelación son las mismas que se describen en el apartado de cada aplicación mencionadas anteriormente.

Qello Concerts

Es una aplicación con colecciones de conciertos On Demand que permite disfrutar de festivales de música, y mucho más. Y ahora los clientes de Totalplay también podrán disfrutar de este contenido con cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Qello Concerts por medio del menú de TV en la sección de On Demand o llamando al 800 510 510, al momento de contratar se tendrá una promoción de 30 días sin costo, a partir del día 31 se realizará el cargo de \$95 pesos mensuales a su estado de cuenta Totalplay. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede disfrutar de este contenido únicamente desde su equipo decodificador.

Qello Concerts está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M350 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente podrá cancelar Qello Concerts comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Stingray Classica

Es una aplicación que permite disfrutar a todos los amantes de la música clásica el lenguaje universal de producciones de las sinfónicas, ballet y teatros de ópera más prestigiosos del mundo.

El cliente puede iniciar el proceso de suscripción a Stingray Classica por medio del menú de su Totalplay TV en la sección de On Demand clic en Stingray o llamando al 800 510 510, al momento de suscribirse se tendrá una promoción de 30 días sin costo, a partir del día 31 se realizará el cargo a su estado de cuenta Totalplay la cantidad de \$105 pesos. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede disfrutar de este contenido únicamente desde su Totalplay TV.

Stingray Classica está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M350 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente podrá cancelar en cualquier momento comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Totalplay Fitness

Es una boutique para marcas enfocadas en acondicionamiento físico y mental, con el objetivo de ofrecer a los clientes con servicio de Totalplay TV clases y rutinas de entrenamiento desde la comodidad de su hogar.

Totalplay Fitness considera las siguientes aplicaciones:

- **Beatness:** gimnasio orientado a la quema de grasa corporal, aumento de masa muscular y del ritmo cardiaco a través de rutinas de alto impacto.
- **JC Chávez Boxing Studio:** estudio dedicado al boxeo, con clases enfocadas en enseñar la metodología y técnicas del deporte, mejorando la condición física en el proceso.
- **Kevala:** Espacio dedicado al desarrollo de una salud integral a través del yoga, con clases para cada nivel de experiencia.

El cliente puede contratar cada aplicación por separado o las tres juntas. Para contratarlo es necesario que llame al 800 510 510 o desde el menú de su Totalplay TV sección APPS.

Al momento de contratar cualquier aplicación de forma independiente (Beatness, JC Chávez Boxing Studio o Kevala) el cliente tendrá una promoción de 7 días sin costo, a partir del día 8 se realizará el cargo a su estado de cuenta Totalplay cada una por la cantidad de \$299 pesos. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

En caso de contratar las 3 aplicaciones tendrá un costo de \$499 pesos con cargo automático a su estado de cuenta de Totalplay.

El cliente puede disfrutar de este contenido únicamente desde su Totalplay TV.

Fitness está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M350 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente podrá cancelar en cualquier momento comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Totalplay Donde Sea

Totalplay Donde Sea es la aplicación de Totalplay que provee servicio Multiscreen donde podrás disfrutar a través de tus dispositivos móviles, tablet, smartphone, 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 Totalplay Donde Sea estará disponible para clientes que tengan contratado 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 55 1579 8000 ó 800 5100 510 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

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.

Teléfono Totalplay

Los clientes que cuenten con el servicio de telefonía contratado podrán hacer uso de la función de telefonía incorporada o Teléfono Totalplay, 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 Teléfono Totalplay 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 aun 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 Cliente 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.

App Totalplay

Como Suscriptor Totalplay que desea hacer uso de App Totalplay debes contar con un usuario y contraseña registrada en "Mi Totalplay". La app de Totalplay para dispositivos móviles se podrá obtener desde las siguientes tiendas en línea: App Store (iOS 12.4. Compatible con iPhone, iPad y iPod Touch) y Play Store (Android 4.1. Compatible con Smartphone y tableta).

El cliente podrá instalar el servicio de la app Totalplay en tres dispositivos como máximo y estos pueden ser utilizados de forma simultánea. Si deseas agregar un 4º dispositivo, deberá dar de baja uno de los tres dispositivos que previamente había configurado.

La privacidad y confianza son muy importantes para nosotros y por ello queremos asegurarnos que como Suscriptor Totalplay conozcas cómo salvaguardamos la integridad, privacidad y protección de tus datos personales, en apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Para consultarlos ingresa a la página web <https://www.totalplay.com.mx/pdf/aviso-privacidad.pdf>

El Concesionario requiere que todos los usuarios de App Totalplay se adhieran a los Términos y Condiciones que aparecen a continuación.

Estos términos y condiciones de uso (los "Términos y Condiciones") representan el acuerdo único y total entre el Suscriptor Totalplay y el Concesionario y reemplazan cualquier otro acuerdo o garantía anterior entre ellos con relación al uso de la aplicación móvil Totalplay ("App Totalplay").

Aceptación

Por el hecho de bajar, acceder y hacer uso de App Totalplay, el Suscriptor Totalplay se adhiere de forma inmediata a todos y cada uno de los siguientes Términos y Condiciones. Es decir, el uso de App Totalplay constituye la aceptación de nuestros "Términos y Condiciones de Uso" y de nuestro "Aviso de Privacidad".

Los Términos y Condiciones son aplicables al uso de App Totalplay*, incluidas todas las características y funcionalidades, aplicaciones, contenidos y software asociado. Al darse de alta y utilizar App Totalplay, el Suscriptor acuerda y se compromete a cumplir con los Términos y Condiciones.

App Totalplay se ofrece como un servicio gratuito a los Suscriptores Totalplay, mediante el cual, los Suscriptores Totalplay podrán contratar Servicios y/o Servicios Adicionales; bajo el entendido que al momento de aceptar la contratación de los mismos, se tendrá por manifestado expresamente su consentimiento sobre la contratación de dichos Servicios y/o Servicios Adicionales, los cuales una vez contratados y provistos se regirán por lo señalado en el contrato de prestación de servicios previamente celebrado entre el Suscriptor Totalplay y el Concesionario.

****Las funcionalidades de la App Totalplay son las siguientes:***

Login

- Autenticación biométrica: El usuario podrá ingresar a su cuenta por medio de autenticación biométrica de huella digital o rostro por medio del acceso a su cámara y lector de huella digital.
- Recuperación contraseña: El usuario podrá recuperar su contraseña por medio del botón "Recuperar contraseña", proporcionando su número de cuenta, verificando el correo electrónico asociado a su cuenta y creando una nueva contraseña.
- Activación de cuenta: Una vez realizada la instalación del servicio, el usuario podrá activar su cuenta ingresando a la app y realizando el flujo de activación y asignación de contraseña.

Control Remoto

- Descarga: El usuario podrá descargar la aplicación de Control Remoto dando clic en el botón dentro de la aplicación Totalplay o directamente ingresando a la Tienda de aplicaciones de su dispositivo.
- Uso: El usuario podrá utilizar la aplicación de Control Remoto mientras esté conectado a una red Wi-Fi Totalplay y vinculando su dispositivo a un decodificador. Podrá controlar el volumen, pausar, avanzar y retroceder, cambiar de canal, silenciar, acceder al menú de la TV y regresar.

Teléfono

- Descarga: El usuario podrá descargar la aplicación de Teléfono dando clic en el botón dentro de la aplicación Totalplay o directamente ingresando a la Tienda de aplicaciones de su dispositivo.
- Uso: El usuario podrá ingresar a su aplicación con la información de su cuenta Totalplay y hacer llamadas nacionales e internacionales utilizando los minutos de su plan Totalplay. Podrá acceder a sus contactos y asignar números telefónicos para desviar automáticamente sus llamadas.

Televisión

- El usuario podrá ver una selección de canales en vivo desde su dispositivo móvil al estar conectado a una red Totalplay, si no fuera el caso, la selección de contenido será reducida.
- El usuario podrá consultar la parrilla de programación y regresar hasta 7 días en la programación.

On Demand

- El usuario podrá hacer compra* de contenido On Demand con cargo a su recibo por medio de la app y reproducirlo en la app en cualquier dispositivo. (*El proceso de compra únicamente puede realizarse en dispositivos Android)

Edo de cuenta y pago

- El usuario podrá consultar, enviar por correo y compartir su estado de cuenta con un historial de 3 meses en la app, consultar su precio de lista y de Pronto Pago.
- El usuario podrá realizar el pago de sus servicios por medio de tarjeta de crédito/ débito, deeplink a la App de Banco Azteca, Transferencia SPEI, así como consultar referencias bancarias y establecimientos de pago.

Formas de pago

- Agregar tarjeta: El usuario podrá agregar tarjetas de crédito/ débito para realizar su pago en la app o para dar de alta la domiciliación de su estado de cuenta..
- Pago por deeplink BAZ: El usuario podrá ingresar a su app de Banco Azteca y hacer el pago de su servicio.
- Otras formas de pago: El usuario podrá consultar las referencias bancarias y los establecimientos en los que puede hacer el depósito de su pago.
- SPEI: El usuario podrá consultar la información necesaria para hacer una transferencia SPEI para hacer el pago de su estado de cuenta.

Mi internet

- El cliente podrá cambiar el nombre y contraseña de su red wifi.

Portabilidad

- El usuario podrá tramitar la portabilidad de su línea. Deberá confirmar si su línea de otra compañía está cancelada, si no es así deberá solicitar su nip de portabilidad, posteriormente llenar el formato correspondiente para la portabilidad, ingresar sus datos, adjuntar sus documentos y enviar su solicitud.

Recomienda y gana

- El usuario podrá hacer uso de este Programa de Beneficios en el que podrá recomendar el servicio Totalplay a sus conocidos* ingresando el nombre completo y teléfono de la persona interesada, un asesor telefónico se comunicará con esta persona y si se finaliza la venta, el cliente que ha recomendado recibirá un bono de \$500 pesos que se descontará de su estado de cuenta y el recomendado recibirá 10% de descuento durante 3 meses consecutivos a partir de su instalación. (*Este beneficio no aplica entre empleados Grupo Salinas.)

Seguimiento a visita técnica

- El cliente podrá consultar el estado de su visita técnica desde la app, tendrá acceso al tiempo de espera, el nombre de su instalador, detalles de la instalación, un mapa con la ubicación en tiempo real de su instalador, podrá calificar su visita o realizar una llamada de reagendamiento.

Seguimiento a instalación

- El usuario podrá dar seguimiento a su instalación ingresando su número de cuenta asignado e ingresando su número telefónico asociado a la cuenta en el campo de contraseña.

Registro del suscriptor Totalplay

En cualquier momento, durante el proceso de registro para la descarga y uso de App Totalplay, el Suscriptor Totalplay podrá recibir asistencia a través del Centro de Atención a Clientes de Totalplay en el siguiente teléfono: Interior de la República 800 5100 510 o CDMX o Área Metropolitana 55 1579 8000.

El Suscriptor Totalplay al darse de alta y utilizar App Totalplay es responsable de mantener y salvaguardar la confidencialidad y seguridad de su cuenta, así como de las actividades que ocurran en o a través de dicha cuenta, por lo que el Suscriptor Totalplay se obliga a cambiar su contraseña en caso de falla de seguridad en su cuenta, mal uso o uso no autorizado.

El Suscriptor Totalplay garantiza que la información proporcionada al Concesionario es precisa y completa, teniendo el Concesionario en todo momento el derecho de comprobar la información solicitada, o bien, negar el uso de App Totalplay.

Al utilizar App Totalplay, el Suscriptor acuerda que: (i) sólo utilizará App Totalplay para uso personal y no la revenderá a ningún tercero; (ii) no autorizará a terceras personas a usar su cuenta; (iii) no cederá, ni transferirá su cuenta a ninguna persona o entidad legal; (iv) no utilizará ninguna cuenta de App Totalplay que pertenezca a otra persona sin contar con las autorizaciones correspondientes; (v) no utilizará App Totalplay para causar molestias o inconvenientes a terceros; (vi) no perjudicará el funcionamiento adecuado de la red y/o la infraestructura del Concesionario; (vii) no tratará de dañar la App Totalplay; (viii) no copiará ni distribuirá la App Totalplay, incluyendo sus contenidos; (ix) facilitará todas las pruebas de identidad que le sean requeridas por el Concesionario; (x) no utilizará App Totalplay en un dispositivo incompatible o no autorizado; y (xi) cumplirá con toda la legislación aplicable en México.

Asimismo, en el uso de App Totalplay, el Suscriptor Totalplay se abstendrá de: (i) enviar material infractor, obsceno, amenazante, difamatorio, ilegal y/o gravoso de cualquier modo, incluyendo material que viole los derechos de privacidad y propiedad intelectual de terceros; (ii) enviar material que contenga software de virus, gusanos, troyanos u otros códigos, archivos, comandos, agentes o programas informáticos; (iii) interferir con o interrumpir en la integridad o el rendimiento de App Totalplay, así como los datos contenidos en los mismos; e (iv) intentar obtener acceso no autorizado a App Totalplay, sus sistemas o redes relacionados.

Por su parte, el Concesionario no tendrá ninguna responsabilidad civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole por daños y perjuicios directos o indirectos, u otros causados o derivados de la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de App Totalplay o de virus o diferentes alteraciones en los archivos o sistemas del Suscriptor Totalplay, derivado de los dispositivos de enlace.

El Suscriptor Totalplay acepta que sólo se puede acceder a App Totalplay utilizando medios autorizados.

Por ello, es responsabilidad del Suscriptor Totalplay asegurarse que éste descargue la aplicación móvil App Totalplay correcta para su dispositivo. El Concesionario no será responsable si no tiene un dispositivo móvil compatible o si descarga la versión errónea de la aplicación para su dispositivo móvil.

Pagos

El Concesionario utilizará el procesador de pago de un tercero ("Procesador de Pago") para vincular la tarjeta de crédito del Suscriptor Totalplay a la App Totalplay. El procesamiento de pagos con respecto al uso que se haga de App Totalplay, incluyendo la contratación de Servicios y/o Servicios Adicionales, estará sujeto a las condiciones y políticas de privacidad del Procesador de

Pago y del emisor de la respectiva tarjeta de crédito, además de los Términos y Condiciones. El Concesionario no será responsable de ningún error del Procesador de Pago.

Confidencialidad en las comunicaciones del usuario

Con excepción de lo establecido en la legislación aplicable, el Concesionario hará sus mejores esfuerzos por mantener la confidencialidad de las comunicaciones del Suscriptor Totalplay que contengan información personal y que sean transmitidas directamente al Concesionario. Asimismo, el Suscriptor Totalplay reconoce y acepta que la información que proporcione al Concesionario a través de App Totalplay, podrá ser retransmitida a los terceros que el Concesionario determine necesario de acuerdo con sus prácticas comerciales.

Licencia de aplicación

Con sujeción al cumplimiento de los Términos y Condiciones por parte del Suscriptor Totalplay, el Concesionario le otorga una licencia limitada, no exclusiva y no transferible para descargar e instalar para su uso personal, una copia de App Totalplay en los dispositivos móviles que el Suscriptor Totalplay posea o controle.

En virtud de lo anterior, el Suscriptor Totalplay se abstendrá de: (i) otorgar licencias, sublicencias, vender, revender, transferir, ceder y/o explotar comercialmente de otro modo o de poner a disposición de cualquier tercero la App Totalplay, sus funcionalidades y contenido; (ii) modificar o realizar obras derivadas de App Totalplay, sus funcionalidades y contenido; (iii) crear vínculos en internet a App Totalplay o gestionar “macros” o reproducir sitios web o aplicaciones “espejo” en o de cualquier aplicación en cualquier otro servidor dispositivo inalámbrico basado en internet; (iv) realizar ingeniería inversa o acceder a App Totalplay para diseñar o construir un producto o servicio para cualquier competidor del Concesionario (incluidas sus empresas afiliadas, subsidiarias, filiales, controladoras, controladas y/o relacionadas); (v) diseñar o construir un producto usando ideas, rasgos, funciones o gráficos similares a los de App Totalplay, sus funcionalidades y contenido, o bien, copiar cualquier idea, rasgo, función o gráfico de App Totalplay, sus funcionalidades y contenido; o (vi) lanzar un programa o comando automático, incluyendo sin limitación, arañas web, robots web, ants de web, indexadores web, bots, virus o gusanos, o cualquier programa que pueda realizar múltiples solicitudes por segundo al servidor o dificulte o entorpezca el funcionamiento del servidor o de App Totalplay.

Responsabilidad respecto a la información

Asimismo, el Concesionario no será responsable por los daños derivados del uso de los medios de comunicación electrónicos con App Totalplay, incluyendo daños derivados del fallo o retraso en la entrega de comunicaciones electrónicas, interceptación o manipulación de comunicaciones electrónicas por terceros o por programas informáticos usados para comunicaciones electrónicas y transmisión de virus.

Sitios ligados

Se encuentra estrictamente prohibido cualquier tipo de captación y/o vinculación no autorizada a App Totalplay. El Concesionario, sus empresas controladoras, afiliadas y/o subsidiarias, se reservan el derecho de desactivar cualquier liga (link) o marco (frame) no autorizado, y no asume responsabilidad alguna respecto del contenido de cualquier otro sitio de internet ligado o vinculado a esta aplicación. El acceso a cualquier sitio ligado o vinculado será bajo el riesgo exclusivo del suscriptor Totalplay.

Asimismo, las partes reconocen que algunos de los hipervínculos de App Totalplay pueden llevar a otros sitios web u otros contenidos que no son controlados por el Concesionario ni tienen relación alguna con este. En virtud de ello, el Suscriptor Totalplay reconoce y acuerda que el Concesionario

no es responsable por los actos de terceros, los productos o contenidos de los sitios web o el funcionamiento de las aplicaciones o dispositivos y no otorga ninguna garantía en tal sentido. Estos sitios web vinculados tienen Aviso de Privacidad y términos y condiciones de uso separados e independientes que recomendamos leer detenidamente.

Uso de funciones y archivos

La información almacenada en App Totalplay se guarda en una base de datos local en el dispositivo del Suscriptor Totalplay y/o en una base de datos centralizada en infraestructura del Concesionario y/o de terceros en un método encriptado que permiten que el Concesionario recabe automáticamente datos personales. El Concesionario recopila y procesa los datos personales de los usuarios de App Totalplay de acuerdo a su Aviso de Privacidad. Para más información favor de consultar el Aviso de Privacidad de Totalplay en <https://www.totalplay.com.mx/pdf/aviso-privacidad.pdf>

Propiedad intelectual marcas y derechos de autor

El propósito de App Totalplay y su contenido es únicamente para uso personal, con fines informativos y sin fines comerciales. El Suscriptor Totalplay no podrá reproducir, publicar, transmitir, distribuir, mostrar, modificar, crear obras derivadas, vender o participar en venta alguna o explotar de cualquier manera, en parte o completamente, el contenido, la App Totalplay, el sitio web o cualquier software relacionado. Todo el software usado en App Totalplay es propiedad del Concesionario o sus proveedores y está protegido por las leyes de propiedad industrial mexicanas e Internacionales. El contenido y software de App Totalplay deberá ser usado de acuerdo a estos Términos y Condiciones. Cualquier otro uso, incluyendo la reproducción, modificación, distribución, transmisión, publicación o despliegado del contenido de App Totalplay está estrictamente prohibido.

Las marcas, avisos, nombres comerciales y demás derechos de propiedad intelectual (indistintamente las "Marcas") que aparecen en este sitio, son propiedad exclusiva del Concesionario, o del legítimo propietario de las mismas. Por lo anterior, queda estrictamente prohibido cualquier uso o explotación de las Marcas (inclusive su uso como "metatags"), sin el consentimiento previo y por escrito del Concesionario o de su legítimo propietario. El diseño y contenido de App Totalplay, así como de cualquier programa de cómputo que aparezca en la misma, se encuentra debidamente protegido ante las autoridades y registros competentes, por lo que queda estrictamente prohibido: modificar, copiar, distribuir, transmitir, desplegar, publicar, editar, vender o, de cualquier forma, explotar el diseño y contenido de este Sitio con fines comerciales o privados.

El Suscriptor Totalplay no podrá usar, copiar, adaptar, modificar, crear obras derivadas de, distribuir, otorgar bajo licencia, vender, transferir, mostrar públicamente, representar públicamente, reproducir, transmitir, retransmitir, emitir ni explotar de otro modo App Totalplay, salvo autorización expresa en estos Términos y

Condiciones

App Totalplay, incluidos todos los contenidos, textos, gráficos, logos, diseños, fotografías, íconos de botones, imágenes, clips de audio y video, descargas digitales, compilaciones de datos y el software son propiedad de los Concesionarios o de sus licenciantes, y están protegidos por la Ley de la Propiedad Industrial, Ley Federal del Derecho de Autor y otras leyes o Tratados Internacionales. La compilación de todo el contenido y cualquier software u otro material en App Totalplay son de exclusiva propiedad del Concesionario y/o sus licenciantes y están protegidos por la legislación antes citada. El contenido no se podrá reproducir ni utilizar sin la autorización expresa por escrito del Concesionario o de sus licenciantes. El Concesionario se reserva el derecho de dar de baja cualquier cuenta o acceso del Suscriptor Totalplay si considera que se han realizado

cualquier copia o uso no autorizado del contenido protegido por derechos de autor en contravención a los derechos del Concesionario o de sus licenciantes.

Sólo el Concesionario ostentará la plena titularidad y dominio de los derechos de propiedad intelectual, en y sobre App Totalplay, así como cualquier sugerencia, idea, solicitud de mejora, comentario, recomendación u otra información que sea proporcionada por el Suscriptor Totalplay.

Los Términos y Condiciones no constituyen una venta y no le transferirán al Suscriptor Totalplay ningún derecho de titularidad en o sobre App Totalplay ni sobre ningún derecho de propiedad intelectual ostentado por el Concesionario.

Modificaciones

El Concesionario se reserva el derecho, a su entera discreción, de modificar o sustituir cualquiera de estos Términos y Condiciones o bien, cambiar, suspender o interrumpir el servicios de App Totalplay (incluyendo sin limitación la disponibilidad de cualquier característica, base de datos o contenido) en cualquier momento mediante la publicación de los nuevos Términos y Condiciones en la página web de Totalplay www.Totalplay.mx en el apartado de Legales. El Concesionario también podrá imponer límites a características y servicios determinados o restringir su acceso a la totalidad o parte del Servicio sin realizar ningún aviso ni asumir ninguna responsabilidad. Las modificaciones entrarán en vigor al momento de su publicación en la página web Totalplay, teniéndose tal publicación como el aviso de notificación a los Suscriptores Totalplay. La modificación y/o adición de los

Términos y Condiciones formará parte integral de los mismos, en el entendido de que el uso de App Totalplay constituirá la aceptación de dichas modificaciones a los Términos y Condiciones por parte del Suscriptor Totalplay.

Indemnización

Asimismo, el Suscriptor Totalplay está de acuerdo en defender, indemnizar y sacar en paz y a salvo al Concesionario de cualquier y en contra de toda demanda, incluyendo gastos y costas derivado del mal uso que pudiera hacer de App Totalplay.

Violación a estos términos y condiciones

El Concesionario se reserva el derecho de llevar a cabo todas las acciones legales que sean necesarias para remediar cualquier violación a los presentes Términos y Condiciones, incluso el de restringir el acceso a App Totalplay a determinados Suscriptores Totalplay.

El Concesionario tendrá derecho a investigar y a cooperar con las autoridades competentes en caso de violaciones a estos Términos y Condiciones por parte del Suscriptor Totalplay. El Concesionario tendrá derecho a supervisar el acceso del Suscriptor Totalplay a App Totalplay para garantizar el cumplimiento con estos Términos y Condiciones, para cumplir con la legislación aplicable y para cumplir con cualquier orden o requisito de tribunal competente, agencia administrativa o cualquier otro organismo gubernamental. El Concesionario se reserva el derecho, en cualquier momento y sin previo aviso, de eliminar o deshabilitar el acceso a cualquier a la App Totalplay en caso de que considere a su entera discreción, que el Suscriptor Totalplay incumple o ha incumplido estos Términos y Condiciones o que es perjudicial de cualquier modo para App Totalplay.

Nulidad de una o más disposiciones

Si alguna de las disposiciones de estos Términos y Condiciones se declarara nula, ilegal o inaplicable o importara un conflicto con la ley, la validez, legalidad y aplicación del resto de las disposiciones no se verá afectada y continuarán en pleno vigor.

Terminación

Los Términos y Condiciones estarán vigentes a menos que el Concesionario decida terminarlos. El Suscriptor Totalplay, por su parte, podrá terminar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, no usando más App Totalplay. El Concesionario también podrá terminar los Términos y Condiciones de uso en cualquier momento y lo hará inmediatamente sin previo aviso, por lo que podrá negar el acceso a App Totalplay, si el Concesionario, a su entera discreción, considera que el Suscriptor Totalplay no cumplió con cualquier término o norma de estos Términos y Condiciones y/o de la legislación aplicable. Una vez terminados los Términos y Condiciones por cualquiera de las partes, el Suscriptor Totalplay deberá destruir inmediatamente todos los materiales bajados u obtenidos de la Aplicación, así como todas las copias de dichos materiales, ya sea que hayan sido hechas bajo estos Términos y Condiciones de uso o no.

Legislación y Jurisdicción

Estos Términos y Condiciones y el acceso y utilización de App Totalplay se regirán, interpretarán y estarán sujetos a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Los Suscriptores Totalplay se someten expresamente a las leyes y tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otra jurisdicción que por cualquier motivo les pudiese llegar a corresponder.

Todos los conflictos, reclamaciones o controversias derivadas de o en relación con los presentes Términos y Condiciones, así como el incumplimiento, terminación, ejecución, interpretación o validez de las mismas, o el uso de App Totalplay serán dirimidos exclusivamente por tribunales competentes de la Ciudad de México.