



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 Web 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:
 - Personas físicas:
 - Credencial INE
 - Cédula Profesional
 - Pasaporte Mexicano
 - Pasaporte de Nacionalidad Extranjera
 - Permisos de Residencia Temporal/Definitiva
 - Licencia de Manejo (nacionalidad mexicana)
 - Tarjeta INAPAM
 - Cartilla Militar
 - Personas morales:
 - Identificación Oficial (Rep. Legal)
 - Comprobante de Domicilio de Instalación
 - Cédula RFC (Opcional)
- Comprobante de domicilio:
Recibo de luz, agua, predial, recibo telefónico, de gas (no gas estacionario), bancario o de telecomunicaciones.
- Contrato de Totalplay (debidamente firmado).
- 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* más la renta del primer mes de los servicios adicionales contratados.
*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.
- Pago por concepto de activación y garantía.
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.
- Registro de tarjeta para cargo recurrente (opcional)

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 encuentren en domicilios diferentes y todos se encuentren activos y al corriente de sus pagos en cada una de sus cuentas, de lo contrario no procederá la contratación de nuevas cuentas hasta en tanto regularizarse los pagos pendientes bajo el mismo nombre.

Para efectos de lo anterior, se considerará como domicilio distinto aquel que corresponda a un espacio de uso independiente, incluso cuando se encuentre ubicado dentro de un mismo predio.

En inmuebles con múltiples unidades, tales como edificios, condominios o viviendas subdivididas, cada unidad podrá ser considerada como un domicilio independiente, siempre que cuente con elementos que permitan su identificación individual, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: número interior, acceso independiente, medidor propio o cualquier otro medio verificable.

En estos casos, cada usuario podrá contratar de manera independiente los servicios de Totalplay.

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. 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.

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).



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

Tarifas

En tu estado de cuenta identificarás las fechas de pago de tus servicios Totalplay. Es importante que realices el pago de tu servicio de manera mensual y por anticipado a la fecha límite de pago para que puedas seguir disfrutando de tus servicios contratados.

Los servicios de Totalplay se pagan por anticipado.

- Tarifa Pronto pago: Aplica un descuento a tu tarifa regular
- Tarifa Precio de lista: Es el precio regular de tu servicio.

Planes Totalplay TV + Internet

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$490	\$540	\$457	\$503
150 Megas	\$599	\$649	\$558	\$604
Veloz (250 megas)	\$710	\$760	\$661	\$708
Turbo (350 Megas)	\$820	\$870	\$763	\$810
Sónico (500 Megas)	\$999	\$1,049	\$930	\$977
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,640	\$1,720	\$1,527	\$1,601
5,000 Megas	\$2,800	\$2,880	\$2,682	\$2,607
10,000 Megas	\$3,500	\$3,580	\$3,259	\$3,334

Planes Totalplay Internet

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$390	\$440	\$364	\$410
150 Megas	\$460	\$510	\$428	\$475
Veloz (250 megas)	\$570	\$620	\$531	\$577
Turbo (350 Megas)	\$680	\$730	\$633	\$680
Sónico (500 Megas)	\$830	\$880	\$773	\$819
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,470	\$1,550	\$1,369	\$1,443



5,000 Megas	\$2,300	\$2,380	\$2,142	\$2,216
10,000 Megas	\$3,000	\$3,080	\$2,794	\$2,868

Plan Totalplay con Netflix incluido

Los presentes Términos y Condiciones definen las reglas de contratación, así como la responsabilidad de Totalplay sobre los servicios proporcionados. La aceptación de estos términos y condiciones son indispensables para el uso de los servicios de Netflix, incluyendo sin limitar el tratamiento de tus datos personales para la activación de alguna membresía. Al hacer uso de Netflix se entiende que has 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 con sus términos y condiciones.

Formas de contratación:

Planes Totalplay con Netflix incluido:

1. Puedes elegir contratar un Plan Totalplay con Netflix incluido
 - 1.1. Descripción: Totalplay pone a tu disposición la posibilidad de contratar un Plan Totalplay con Netflix incluido. Al contratar alguno de estos planes, podrás 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. Al contratar un plan de Totalplay con Netflix incluido y una vez instalado el servicio, la activación de la membresía de Netflix deberá realizarse únicamente desde los siguientes medios: 1) Ingresando a tu Totalplay TV en el menú STREAMING, seleccionando el botón de Netflix. 2) Ingresando al portal Mi Totalplay dentro de www.totalplay.com.mx. 3) Ingresando a la App Totalplay en el menú Mi Plan. En estas interfaces podrás crear una cuenta o vincular una cuenta pre-existente con Netflix.
 - 1.3. Asociación de una cuenta de Netflix preexistente. Si ya tienes una cuenta de Netflix, puedes asociarla a tu plan/oferta a partir del momento en que actives Netflix como parte de tu plan/oferta. Netflix continuará cobrándote de forma separada tu cuota de suscripción hasta el momento en que asocies tu cuenta existente de Netflix a tu plan/oferta. Para cualquier pregunta relacionada con la facturación de Netflix de tu cuenta existente, por favor contacta con Netflix directamente.



1.4. Dispositivos compatibles: Una vez activada la membresía, podrás disfrutar del contenido de Netflix a través del decodificador de Totalplay y de los dispositivos compatibles y detallados en <https://devices.netflix.com/es/>.

1.5. Cambios en la membresía de Netflix. En caso de contratar un plan de Totalplay con Netflix incluido, podrás disfrutar del contenido de Netflix en el número de pantallas definidas en el plan contratado, no obstante, podrás hacer cambio de tu membresía Netflix de entre las siguientes modalidades: Estándar con Anuncios 2 pantallas, Estándar 2 pantallas o Premium 4 pantallas, a través del Centro de Soluciones Totalplay 800 188 7735 y/o 800 5100 510.

1.6. Si asocias tu cuenta existente de Netflix a tu plan/oferta, la terminación del plan/oferta no cancelará tu suscripción a Netflix y, una vez el plan/oferta termine, Netflix pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Netflix tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Netflix, puedes visitar el apartado “Mi Cuenta” en la página web de Netflix.

1.7 Puedes cancelar en cualquier momento tu plan Totalplay con Netflix incluido llamando al Centro de Soluciones Totalplay al 800 5100 510.

1.8 Para soporte o más información sobre el sitio web, aplicación, características o cuentas de Netflix, visita: help.netflix.com. Para asistencia sobre cuentas, dispositivos, servicios, planes o consultas de facturación de Totalplay, por favor contacta al servicio de atención al cliente de Totalplay Centro de Soluciones al 800 188 7735 y/o 800 5100 510.

1.9 El cliente puede realizar la contratación de un plan superior de Netflix (Crécelo Netflix) desde el sitio web de Netflix. En el estado de cuenta se cobrará diferencia entre el plan incluido y el plan contratado.

Contratación de Netflix Adicional:

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

2.1. 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 decidas cambiar de método de pago o cancelar. Puedes iniciar el proceso de contratación de Netflix con cargo al estado de cuenta de Totalplay por medio del menú de tu Totalplay TV, en la sección de STREAMING o por medio de los canales 125 y 333 incluidos en tu parrilla de canales.

Una vez que has registrado tu correo y contraseña, y confirmado tu NIP de contratación de Totalplay (el mismo que usa para On Demand), deberás aceptar términos y condiciones de Netflix y acceder al contenido en cualquier dispositivo de acuerdo con las características de la membresía a la que te suscribiste.

Como cliente serás el único responsable del manejo de tu cuenta con Netflix: contratación, cambio de contraseña, cambio de método de pago, cancelación, cambio de plan.



El monto mensual que pagará por medio del estado de cuenta Totalplay dependerá de la membresía de Netflix seleccionada, el cargo se realizará de forma mensual, deberás 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.

Si tienes alguna duda acerca de la facturación en caso de tener un plan de Netflix incluido te puedes comunicar con nosotros al Centro de Soluciones de Totalplay 800 5100510, si tienes Netflix contratado como servicio adicional a tu 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 Totalplay con Netflix Incluido

Totalplay TV + Internet (Estándar con anuncios)

Planes con anuncios	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$600	\$650	\$559	\$605
150 Megas	\$709	\$759	\$660	\$707
Veloz (250 megas)	\$820	\$870	\$763	\$810
Turbo (350 Megas)	\$930	\$980	\$866	\$912
Sónico (500 Megas)	\$1,109	\$1,159	\$1,032	\$1,079
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,750	\$1,830	\$1,629	\$1,704
5,000 Megas	\$2,910	\$2,990	\$2,710	\$2,784
10,000 Megas	\$3,610	\$3,690	\$3,362	\$3,436

Totalplay TV + Internet (Estándar)

Planes con 2 pantallas	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$719	\$769	\$669	\$716
150 Megas	\$828	\$878	\$771	\$817
Veloz (250 megas)	\$939	\$989	\$874	\$921
Turbo (350 Megas)	\$1,049	\$1,099	\$977	\$1,023
Sónico (500 Megas)	\$1,228	\$1,278	\$1,143	\$1,190



Relámpago (1,000 Megas)	\$1,869	\$1,949	\$1,740	\$1,815
5,000 Megas	\$3,029	\$3,109	\$2,821	\$2,895
10,000 Megas	\$3,729	\$3,809	\$3,472	\$3,547

Totalplay TV + Internet (Premium)

Planes con 4 pantallas	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$789	\$839	\$735	\$781
150 Megas	\$898	\$948	\$836	\$883
Veloz (250 megas)	\$1,009	\$1,059	\$939	\$986
Turbo (350 Megas)	\$1,119	\$1,169	\$1,042	\$1,088
Sónico (500 Megas)	\$1,298	\$1,348	\$1,208	\$1,255
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,939	\$2,019	\$1,805	\$1,880
5,000 Megas	\$3,099	\$3,179	\$2,886	\$2,960
10,000 Megas	\$3,799	\$3,879	\$3,537	\$3,612

Totalplay Internet (Estándar con anuncios)

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$500	\$550	\$466	\$512
150 Megas	\$570	\$620	\$531	\$577
Veloz (250 megas)	\$680	\$730	\$633	\$680
Turbo (350 Megas)	\$790	\$840	\$736	\$782
Sónico (500 Megas)	\$940	\$990	\$875	\$922
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,580	\$1,660	\$1,471	\$1,546
5,000 Megas	\$2,410	\$2,490	\$2,244	\$2,319
10,000 Megas	\$3,110	\$3,190	\$2,896	\$2,970

Totalplay Internet (Estándar)

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$619	\$669	\$576	\$623
150 Megas	\$689	\$739	\$641	\$688
Veloz (250 megas)	\$799	\$849	\$744	\$791
Turbo (350 Megas)	\$909	\$959	\$846	\$893
Sónico (500 Megas)	\$1,059	\$1,109	\$986	\$1,033
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,699	\$1,779	\$1,582	\$1,656
5,000 Megas	\$2,529	\$2,609	\$2,355	\$2,430
10,000 Megas	\$3,229	\$3,309	\$3,007	\$3,081

Totalplay Internet (Premium)

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$689	\$739	\$641	\$688
150 Megas	\$759	\$809	\$707	\$753
Veloz (250 megas)	\$869	\$919	\$809	\$856
Turbo (350 Megas)	\$979	\$1,029	\$911	\$958
Sónico (500 Megas)	\$1,129	\$1,179	\$1,051	\$1,098
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,769	\$1,849	\$1,647	\$1,721
5,000 Megas	\$2,599	\$2,679	\$2,420	\$2,495
10,000 Megas	\$3,299	\$3,379	\$3,072	\$3,146

Amazon Prime

Totalplay proporciona una experiencia completa por lo que pone a tu disposición la contratación de la membresía de Amazon Prime a través de Totalplay para acceder a compras, música y videos, contratando un plan Totalplay con Amazon Prime incluido.

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.



Puedes cancelar en cualquier momento Amazon Prime llamando al Centro de Soluciones Totalplay al 800 5100 510.

Deberás estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados a Totalplay a través de tu Estado de Cuenta para continuar disfrutando de los beneficios de la membresía Amazon Prime.

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:

Activación: Una vez instalado el servicio, el cliente deberá activar la membresía incluida en su plan ingresando a su app Totalplay en el menú Mi Plan o al portal Mi Totalplay dentro de www.totalplay.com.mx, o directamente en su Totalplay TV en donde deberá crear una cuenta siguiendo las instrucciones. En caso de tener ya una cuenta existente de Amazon Prime, se debe dar de baja esta cuenta con Amazon y crear una nueva con Totalplay (puede usar el mismo correo electrónico).

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 STREAMING 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 contratada la oferta especial de Amazon Prime incluido, la activación de la membresía de Amazon Prime deberá realizarse a través de la app Totalplay, Mi Totalplay, o en Totalplay TV de lo contrario no es posible identificar que el cliente proviene de un plan de Totalplay.

Esta aplicación está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelos M350, M362 y M37X. En caso de no contar con el equipo elegible, comunícate a nuestro centro de soluciones para asistirte al respecto.

Tarifas con Amazon Prime Incluido

En tu estado de cuenta identificarás las fechas de pago de tus servicios Totalplay. Es importante que realices el pago de tu servicio de manera mensual y por anticipado a la fecha límite de pago para que puedas seguir disfrutando de tu servicio.

Los servicios de Totalplay se pagan por anticipado.

Pronto pago aplica un descuento a tu tarifa regular y el precio de lista es el precio regular de tu servicio.

Las series y películas de Prime Video incluirán publicidad limitada.

Totalplay no emitirá ninguna factura por este servicio, en caso de requerirla accede al portal web de Prime Video.

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

Totalplay TV + Internet con Amazon Prime incluido

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Pronto pago	Precio de Lista	Pronto pago	Precio de Lista
100 Megas	\$580	\$630	\$540	\$587
150 Megas	\$689	\$739	\$641	\$688
Veloz (250 megas)	\$800	\$850	\$745	\$791
Turbo (350 Megas)	\$910	\$960	\$847	\$894
Sónico (500 Megas)	\$1,089	\$1,139	\$1,014	\$1,060
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,730	\$1,810	\$1,611	\$1,685
5,000 Megas	\$2,890	\$2,970	\$2,691	\$2,766
10,000 Megas	\$3,590	\$3,670	\$3,343	\$3,417



Totalplay Internet con Amazon Prime incluido

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Pronto pago	Precio de Lista	Pronto pago	Precio de Lista
100 Megas	\$480	\$530	\$447	\$493
150 Megas	\$550	\$600	\$512	\$559
Veloz (250 megas)	\$660	\$710	\$615	\$661
Turbo (350 Megas)	\$770	\$820	\$717	\$763
Sónico (500 Megas)	\$920	\$970	\$857	\$903
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,560	\$1,640	\$1,452	\$1,527
5,000 Megas	\$2,390	\$2,470	\$2,226	\$2,300
10,000 Megas	\$3,090	\$3,170	\$2,877	\$2,952

HBO

Al contratar el paquete de HBO el cliente tendrá acceso a 8 canales lineales de HBO en su servicio de TV, así como acceso a la App HBO Max (Paquete Estándar) desde dispositivos móviles y Totalplay TV. La oferta de canales está sujeta a cambios.

Para tener acceso a la aplicación de HBO Max solo debe ingresar el usuario el número de cuenta de Totalplay y la misma contraseña con la que ingresa a Mi Totalplay. En caso de no tener contraseña puede solicitarla en mitotalplay.com.mx

Consulta más detalles de HBO Max en: <https://www.max.com/terms-of-use/es-latam>

El precio del paquete HBO es de \$239 pesos (Impuestos incluidos).

El cliente podrá cancelar en cualquier momento comunicándose al número de atención al cliente de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país.

HBO Max básico con anuncios

Al contratar HBO Max Básico con anuncios, el cliente tendrá acceso a la App HBO Max (Paquete Estándar) desde dispositivos móviles y Totalplay TV.

Para tener acceso a la aplicación de HBO Max solo debe ingresar el usuario el número de cuenta de Totalplay y la misma contraseña con la que ingresa a Mi Totalplay. En caso de no tener contraseña puede solicitarla en mitotalplay.com.mx

Consulta más detalles de HBO Max en: <https://www.max.com/terms-of-use/es-latam>

El precio de HBO Max Básico con anuncios es de \$149 pesos (Impuestos incluidos).

El cliente podrá cancelar en cualquier momento comunicándose al número de atención al cliente de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país.



Tarifas con HBO Max Básico con anuncios Incluido

En tu estado de cuenta identificarás las fechas de pago de tus servicios Totalplay. Es importante que realices el pago de tu servicio de manera mensual y por anticipado a la fecha límite de pago para que puedas seguir disfrutando de tu servicio.

Los servicios de Totalplay se pagan por anticipado. Pronto pago aplica un descuento a tu tarifa regular y el precio de lista es el precio regular de tu servicio.

Las series y películas de HBO Max Básico con anuncios incluirán publicidad limitada. Se reproducirán anuncios antes y durante los programas y películas (aproximadamente 4 minutos de anuncios por hora). Las pausas publicitarias se marcan en la barra de progreso cuando pausas la reproducción.

Totalplay no emitirá ninguna factura por este servicio, en caso de requerirla accede al portal web de HBO Max.

Para consulta de términos de uso consulta: <https://www.max.com/terms-of-use/es-latam>

Totalplay TV + Internet con HBO Max básico con anuncios incluido

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Pronto pago	Precio de Lista	Pronto pago	Precio de Lista
100 Megas	\$639	\$689	\$605	\$652
150 Megas	\$748	\$798	\$707	\$753
Veloz (250 megas)	\$859	\$909	\$810	\$857
Turbo (350 Megas)	\$969	\$1,019	\$912	\$959
Sónico (500 Megas)	\$1,148	\$1,198	\$1,079	\$1,126
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,789	\$1,869	\$1,676	\$1,750
5,000 Megas	\$2,949	\$3,029	\$2,756	\$2,831
10,000 Megas	\$3,649	\$3,729	\$3,408	\$3,483

Totalplay Internet con HBO Max básico con anuncios incluido

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Pronto pago	Precio de Lista	Pronto pago	Precio de Lista
100 Megas	\$539	\$589	\$559	\$512
150 Megas	\$609	\$659	\$577	\$624
Veloz (250 megas)	\$719	\$769	\$680	\$726



Turbo (350 Megas)	\$829	\$879	\$782	\$829
Sónico (500 Megas)	\$979	\$1,029	\$922	\$968
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,619	\$1,699	\$1,518	\$1,592
5,000 Megas	\$2,449	\$2,529	\$2,291	\$2,365
10,000 Megas	\$3,149	\$3,229	\$2,943	\$3,017

Disney+

Al contratar Disney+ el cliente tendrá acceso a la plataforma de contenidos audiovisuales que presta WDC (MÉXICO), S DE R.L. DE C.V., conforme a los Términos de uso de Disney+ publicados en <https://www.disneyplus.com/es-419/legal/t%C3%A9rminos-de-uso-de-disney>

El cliente puede agregar alguna de las dos ofertas disponibles de Disney+ en su modalidad a la carta a su plan Totalplay TV + Internet y Totalplay Internet desde los diferentes medios de contratación que Totalplay pone a su disposición como lo son: App Totalplay, Mi Totalplay, desde su Totalplay TV o directamente en el Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 188 7735 y/o 800 5100 510.

Al contratar Disney+ el cliente podrá ver el contenido en cualquier dispositivo compatible con la aplicación de Disney+. Para acceder a una lista completa de dispositivos compatibles, visite www.help.disneyplus.com

El servicio Disney+ es un servicio de streaming que ofrece contenido de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN y Hulu que se puede disfrutar en dos o cuatro pantallas en simultáneo, dependiendo del plan contratado, además de permitir la descarga de la aplicación de Disney+ hasta en 10 dispositivos.

El cliente puede contratar Disney+ en cualquiera de los siguientes planes:

Disney+ Plan Estándar. Tiene un costo mensual de MXN\$259.00 (IVA incluido) con las siguientes características:

- Estrenos de películas, series originales y clásicos. Sin anuncios
- Video alta definición (1080p)
- Audio Stereo 5.1
- 2 reproducciones simultáneas
- Descargas para ver tus favoritos sin conexión ni demoras

Disney+ Plan Premium. Tiene un costo mensual de MXN\$339.00 (IVA incluido) con las siguientes características:

- Estrenos de películas, series originales y clásicos. Sin anuncios
- Todos los canales de ESPN, torneos y eventos deportivos exclusivos
- Video UHD/HDR
- Audio Atmos
- 4 reproducciones simultáneas
- Descargas para ver tus favoritos sin conexión ni demoras

*Los eventos en directo y deportivos incluyen anuncios comerciales como parte de cada transmisión, independientemente de tu plan.



La calidad de audio y video y las descargas dependen del servicio de internet, las capacidades del dispositivo, el tipo de contenido y el nivel de servicio.

Los clientes tendrán la opción de cambiar de plan Disney+, de acuerdo con la descripción y precios antes indicados; es decir, puede cambiar de Disney+ Plan Estándar a Disney+ Plan Premium a través de los medios disponibles de contratación: App Totalplay, Mi Totalplay, desde su Totalplay TV o directamente en el Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 188 7735 y/o 800 5100 510.

En caso de cambiar de Disney+ Plan Premium a Disney+ Plan Estándar o cancelar la suscripción Disney+ en cualquier momento lo podrá hacer únicamente a través del Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 5100 510.

El cliente deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados con Totalplay a través de su Estado de Cuenta para continuar disfrutando de los beneficios de la suscripción a Disney+.

Adicionalmente, el uso de Disney+ requiere:

- a) La correcta activación de Disney+ por parte del cliente desde la página de MiTotalplay.com.mx, desde la App de clientes de Totalplay o desde su Totalplay TV sección STREAMING.
- b) La aceptación del Acuerdo de Suscripción, los Términos de uso y la Política de Privacidad de Disney+ publicados en <https://www.disneyplus.com/es-419/legal/acuerdo-de-suscripción>

Al momento de terminar el proceso de compra se debe realizar la activación de Disney+. El cliente puede crear una cuenta nueva con un correo electrónico y contraseña o bien asociar una cuenta ya existente de Disney+.

Los clientes que ya cuenten con una cuenta de Disney+ activa previo a la contratación desde Totalplay, deberán asociar dicha cuenta para evitar un doble cargo.

Totalplay no es responsable sobre el servicio brindado por Disney+, incluidas todas las características y funcionalidades, recomendaciones y críticas, el sitio web y las interfaces de usuario de Disney+, todo el contenido y software asociado al servicio de Disney+. Para cualquier tema de facturación y cancelación del servicio, Totalplay es responsable frente al cliente, y es quien atenderá cualquier duda o reclamo relacionado con esto.

Planes Totalplay con Disney+ Estándar con Anuncios incluido

Los presentes Términos y Condiciones definen las reglas de contratación, así como la responsabilidad de Totalplay sobre los servicios proporcionados. La aceptación de estos términos y condiciones son indispensables para el uso de los servicios de Disney+ incluidos en su plan Totalplay TV + Internet o Totalplay Internet, donde el cliente tendrá acceso a la plataforma de contenidos audiovisuales que presenta WDC (MÉXICO), S DE R.L. DE C.V., conforme a los Términos de uso de Disney+ publicados en <https://www.disneyplus.com/es-419/legal/t%C3%A9rminos-de-uso-de-disney>

El cliente puede contratar Disney+ Estándar con Anuncios incluido a su plan Totalplay TV + Internet y Totalplay Internet directamente en el Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 188 7735 y/o 800 5100 510.



Al contratar un plan Totalplay con Disney+ Estándar con Anuncios, el cliente podrá ver el contenido en cualquier dispositivo compatible con la aplicación de Disney+. Para acceder a una lista completa de dispositivos compatibles, visite www.help.disneyplus.com

Disney+ Plan Estándar con Anuncios ofrece estrenos de películas, series originales y clásicos. Con anuncios. Al contar con el servicio de Disney+ Plan Estándar con Anuncios incluido en su plan Totalplay, contará con las siguientes características:

- Estrenos de películas, series originales y clásicos. Con anuncios.
- Video alta definición (1080p)
- Audio Stereo 5.1
- 2 reproducciones simultáneas
- No permite descargas para ver tus favoritos sin conexión

*Los eventos en directo y deportivos incluyen anuncios comerciales como parte de cada transmisión, independientemente del plan.

Adicionalmente, el uso de Disney+ Plan Estándar con Anuncios requiere:

- a) La correcta activación de Disney+ por parte del cliente desde la página de MiTotalplay.com.mx, desde la App de clientes de Totalplay o desde su Totalplay TV menú STREAMING. El cliente puede crear una cuenta nueva con un correo electrónico y contraseña o bien asociar una cuenta ya existente de Disney+.
- b) La aceptación del Acuerdo de Suscripción, los Términos de uso y la Política de Privacidad de Disney+ publicados en <https://www.disneyplus.com/es-419/legal/acuerdo-de-suscripción>

Los clientes que ya cuenten con una cuenta de Disney+ activa previo a la contratación con Totalplay, deberán asociar dicha cuenta para evitar un doble cargo.

Totalplay no es responsable sobre el servicio brindado por Disney+, incluidas todas las características y funcionalidades, recomendaciones y críticas, el sitio web y las interfaces de usuario de Disney+, todo el contenido y software asociado al servicio de Disney+. Para cualquier tema de facturación y cancelación del servicio, Totalplay es responsable frente al cliente, y es quien atenderá cualquier duda o reclamo relacionado con esto.

Tarifas Totalplay con Disney+ Estándar con Anuncios Incluido

Totalplay TV + Internet

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$639	\$689	\$605	\$652
150 Megas	\$748	\$798	\$707	\$753
Veloz (250 megas)	\$859	\$909	\$810	\$857



Turbo (350 Megas)	\$969	\$1,019	\$912	\$959
Sónico (500 Megas)	\$1,148	\$1,198	\$1,079	\$1,126
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,789	\$1,869	\$1,676	\$1,750
5,000 Megas	\$2,949	\$3,029	\$2,756	\$2,831
10,000 Megas	\$3,649	\$3,729	\$3,408	\$3,483

Totalplay Internet

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
100 Megas	\$539	\$589	\$512	\$559
150 Megas	\$609	\$659	\$577	\$624
Veloz (250 megas)	\$719	\$769	\$680	\$726
Turbo (350 Megas)	\$829	\$879	\$782	\$829
Sónico (500 Megas)	\$979	\$1,029	\$922	\$968
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,619	\$1,699	\$1,518	\$1,592
5,000 Megas	\$2,449	\$2,529	\$2,291	\$2,365
10,000 Megas	\$3,149	\$3,229	\$2,943	\$3,017

Los clientes que cuenten con su plan de Totalplay con Disney+ Estándar con Anuncios y deseen contratar alguna de las dos ofertas disponibles de Disney+ en su modalidad a la carta de acuerdo con la descripción y precios descritos en el apartado (Contratación de Disney+ como adicional) podrán realizarlo siempre y cuando realicen un cambio de plan previamente, para posteriormente adquirir Disney+ Plan Estándar o Disney+ Plan Premium a través de los medios disponibles de contratación: App Totalplay, Mi Totalplay, desde su Totalplay TV o directamente en el Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 188 7735 y/o 800 5100 510

Para realizar un cambio de plan es necesario hacerlo a través del Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 5100 510.

El cliente deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados con Totalplay a través de su Estado de Cuenta para continuar disfrutando de los beneficios del plan Totalplay con Disney+ Estándar con anuncios incluido.

Costo de conexión y costos de equipo

En todos nuestros planes residenciales Totalplay TV + Internet y/o Totalplay Internet manejamos un costo de conexión. Este cargo se realiza por concepto de los gastos que realiza Totalplay para llevar la fibra óptica hasta su hogar, se te cobrará este costo de conexión dependiendo de la antigüedad que tengas con tu servicio:

Costo de Conexión	Menos de 8 meses	De 9 a 12 meses	De 13 a 18 meses
Precio Mensual (16% IVA)	\$1,350	\$680	\$350
Precio Mensual (8% IVA) en ciudades fronterizas	\$1,257	\$634	\$326

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, lógicas 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.

Cargo por anualidad

Es el cargo que Totalplay cobrará por los costos de la plataforma interactiva, el cargo anual será de \$130 pesos (Impuestos incluidos), con el fin de que los servicios contratados por el cliente sean brindados con las actualizaciones tecnológicas pertinentes.

Costo de reanudación del servicio

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llegan a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), Totalplay aplicará un cargo de \$20 pesos (impuestos incluidos) por concepto de reanudación del servicio, esta cantidad 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 (Impuestos incluidos)	
Totalplay TV 4K	\$2,000
Totalplay Internet	\$1,500
Nuevo Totalplay TV	\$3,500
Wifi Extender	\$1,000
Totalplay Surround	\$2,500
Control Remoto (Infrarojo)	\$159
Control Remoto (Bluetooth)	\$249
ONT 10 Gb	\$3,500
Punto de Acceso WiFi 7	\$7,999



Contratación 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 (Impuestos incluidos) que considera la visita técnica para su instalación. Este costo de conexión se deberá pagar previo a la instalación del servicio. En el caso de que solicites la instalación del servicio de TV (s) adicional (es) en la misma visita de instalación del servicio de Totalplay, no se te aplicará ningún costo de instalación adicional por el servicio de TV adicional.

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.

Con **Nuevo Totalplay TV** nos referimos al equipo Set-Top-Box que tiene las siguientes características:

- Audio: Con un sonido envolvente 360, Dolby Atmos 5.1 y transportándote al centro de acción de tu pantalla.
- Video 4K* HDR: Podrá disfrutar de su contenido favorito en la mejor calidad y mayor nitidez para vivir una experiencia real
- WiFi 6: Obtendrá la mayor cobertura en su hogar y conectar más dispositivos de forma simultánea
- Música: Disfrute de sus playlist favoritas de Spotify y Amazon Music.
- Bluetooth: Disfrute de una manera más el audio envolvente Dolby Atmos. Puede usar su Totalplay TV como una bocina externa en sus reuniones gracias al Bluetooth 5.0.

Para contratarlo, comunícate a nuestro Centro de Soluciones al 800 510 0510 desde cualquier parte del país.

*El formato 4K está sujeto a que los dispositivos conectados a un Nuevo Totalplay TV (Set-Top-Box) soporten el formato 4K, el cliente podrá consumir el contenido disponible 4K, sólo si cuenta con un dispositivo compatible. Si no fuere de esa forma, no es responsabilidad de Totalplay que el cliente no pueda apreciar el formato 4K en su máxima expresión.

Cambio de Plan

Nuestros clientes pueden cambiar de plan en cualquier momento, teniendo en cuenta que los costos de contratación y de los 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.

Tarifas y servicios adicionales

Adicionales de televisión



Servicios Adicionales	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas
Parrilla Entretenimiento Intermedio	\$199	\$199
Parrilla Entretenimiento Avanzado	\$499	\$499
Combo 2 apps Básicas	\$199	\$199
Combo 2 apps Estándar	\$399	\$399
Combo 3 apps Estándar	\$599	\$599
HOT GO	\$169	\$158
TV Adicional	\$129	\$121
Nuevo Totalplay TV	\$280	\$261
Universal+	\$179	\$179
Paramount+	\$149	\$149
Stingray Qello	\$95	\$89
Stingray Karaoke	\$95	\$89
Vix Premium	\$149	\$149
NBA League Pass	\$210	\$210
Paquete HBO	\$239	\$239
Max Básico con anuncios	\$149	\$149
Disney+ Premium	\$339	\$339
Disney+ Estándar	\$259	\$259
FOX Sports Premium	\$149	\$149
Apple TV	\$139	\$139
Picardía Nacional	\$60	\$60

Precios On Demand	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas
PVOD WHV 4	\$249	\$232
PVOD 3	\$199	\$186
PVOD 2	\$149	\$139
PVOD LG	\$115	\$108
PVOD	\$99	\$93
HD WHV 9	\$129	\$121
HD WHV 1	\$85	\$80
HD WHV 2	\$75	\$70
HD WHV 3	\$59	\$55
HD WHV 4	\$50	\$47
HD	\$55	\$52

Precios On Demand	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas
HD WHV 1	\$75	\$70
HD WHV 2	\$65	\$61
HD WHV 3	\$50	\$47
HD	\$40	\$38
SD	\$30	\$28

Precios On Demand	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas
Especiales	\$89	\$83
HD	\$79	\$74
SD	\$79	\$74

Precios On Demand	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas
Librería HD 1	\$40	\$38
Librería HD 2	\$30	\$28
Librería HD 3	\$25	\$24
Librería HD	\$20	\$19
Librería SD	\$15	\$14
Adultos	\$45	\$42

Combos de entretenimiento y adicionales de contenido

Clientes Totalplay podrán adquirir combos de entretenimiento y/o de adicionales de contenido pagando una renta mensual con cargo al estado de cuenta de Totalplay. Dependiendo del Combo seleccionado permitirá al cliente acceder a más canales¹ y streaming².

Combos de canales + contenido están disponibles para clientes Totalplay TV + Internet.

- **Clientes con Totalplay TV + Internet**



Entretenimiento Intermedio				
Canales	Apps a elegir	AnyTime TV	Apps disponibles	Precio
+254 canales	1 a elegir	+100 mil horas de contenido On Demand	1. Picardía Nacional 2. Stingray Karaoke 3. Stingray Qello 4. Paramount+ 5. Amazon 6. Max Básico con anuncios	\$199

7.

Entretenimiento Avanzado				
Canales	Apps a elegir	AnyTime TV	Apps disponibles	Precio
+254 canales	2 a elegir	+100 mil horas de contenido On Demand	1. HBO MAX 2. NBA League Pass 3. FOX Sports Premium ³ 4. Disney+ Estándar	\$499

Combos de aplicaciones de contenido (disponibles para clientes Totalplay TV + Internet y Totalplay Internet).

- **Clientes con Totalplay TV + Internet y clientes con Internet**

Combo 2 apps básico	
Apps a elegir	Precio
<ul style="list-style-type: none"> • Picardía Nacional • Stingray Karaoke • Stingray Qello • Paramount+ • Amazon • Max básico con anuncios 	\$199

Combo 2 apps estándar	
Apps a elegir	Precio
<ul style="list-style-type: none"> • HBO Max • NBA League Pass • FOX Sports Premium³ • Disney+ Estándar 	\$399

Combo 3 apps estándar	
Apps a elegir	Precio
<ul style="list-style-type: none"> • HBO MAX • NBA League Pass • FOX Sports Premium³ • Disney+ Estándar 	\$599



En caso de que el cliente ya cuente con algún adicional contratado en las opciones de los combos, no se le permitirá elegir ese adicional y deberá de elegir uno nuevo.

En caso de querer cambiar alguno de los adicionales contratados en el combo, es necesario dar de baja el combo completo y seleccionar los adicionales de su preferencia.

El cliente deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados con Totalplay a través de su Estado de Cuenta para continuar disfrutando de los beneficios de la suscripción del combo contratado(s).

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

Consideraciones

¹Los combos de Entretenimiento Intermedio y Avanzado son aplicables para clientes con el servicio de Totalplay TV + Internet, los cuales contarán con la apertura de +254 canales y +100 mil horas de Any Time TV.

La visualización de los canales se podrá realizar por medio de los dispositivos Totalplay TV y a través de la app de clientes en la sección de TV en vivo.

En caso de que el cliente cancele su combo también se perderá el beneficio de incremento de canales.

²El cliente elegirá a consideración la(s) aplicación(es) de streaming que conforma su combo contratado.

³Fox Sports Premium no es la aplicación, es la apertura del canal para disfrutar de su contenido por medio de la app de Totalplay y/o STB (el STB solo aplica para clientes con planes Totalplay TV + Internet).

Puedes iniciar el proceso de contratación de alguno de los combos de entretenimiento y/o de adicionales, iniciando sesión en tu app Totalplay, en Web a través de la dirección <https://mitotalplay.com.mx/> o llamando al Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 188 7735 y/o 800 5100 510.

FOX Sports Premium

Es un servicio de streaming de transmisión de eventos deportivos de pago por evento, que cuenta con la cobertura y transmisión de noticias, análisis, y debate de los mejores eventos deportivos de manera exclusiva y sin interrupciones, destinado para el aficionado al deporte que busca gran variedad de contenido y acceso a diversos eventos.

Al contratar Fox Sports Premium con Totalplay el cliente podrá disfrutar del contenido desde la frecuencia 535 de Totalplay a través de su Totalplay TV o desde su aplicación móvil Totalplay, ingresando con el número de cuenta de Totalplay y con la misma contraseña con la que ingresa a "Mi Totalplay". En caso de no tener contraseña el cliente puede crearla ingresando en el portal: <https://www.mitotalplay.com.mx>.



El cliente puede agregar Fox Sports Premium a su plan de Totalplay TV + Internet desde los diferentes medios de contacto que Totalplay pone a su disposición como lo son: App Totalplay, Mi Totalplay, desde su Totalplay TV y mediante nuestro Centro de Atención Telefónica 800 188 7735.

El cliente podrá cancelar Fox Sports Premium, en cualquier momento sin penalización, comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 800 510 510.

El cliente que desee agregar Fox Sports Premium, deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados con Totalplay, lo cual se verificará a través de su Estado de Cuenta y de esta manera podrá disfrutar de los beneficios de la suscripción.

Apple TV

A partir del 15 de abril del 2024, los clientes Totalplay Internet y Totalplay TV + Internet podrán agregar la membresía de Apple TV a su plan actual con cargo a su estado de cuenta Totalplay.

Los clientes Totalplay TV + Internet podrán acceder al contenido de la membresía Apple TV desde su Totalplay TV y a través de su navegador web en <https://tv.apple.com/mx/> y en la app Apple TV en dispositivos Apple, smart TVs, consolas de videojuegos y dispositivos de streaming, los clientes Totalplay Internet tendrán acceso a través de su navegador web en <https://tv.apple.com/mx/> y en la app Apple TV en dispositivos Apple, Android, smart TVs, consolas de videojuegos y dispositivos de streaming.

Para clientes Totalplay TV + Internet, el acceso a la membresía Apple TV será a través de Totalplay TV y estará disponible en los modelos STB (Set Top Box) M362, M377 y VSB. Si el cliente no cuenta con alguno de estos modelos instalados podrá comunicarse al Centro de Soluciones para que lo asistan.

El cliente puede cancelar la suscripción Apple TV en cualquier momento llamando al Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 5100 510.

El cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Apple para problemas con su usuario, contraseña y problemas vinculados con el servicio de la plataforma de Apple TV. Problemas o temas relacionados con contratación, método de pago o cancelación los deberá revisar con Totalplay. Llamando al Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 188 7735 y/o 800 5100 510.

Al hacer uso de Apple TV se entiende que el cliente ha leído, entendido y aceptado los Términos y Condiciones, incluyendo el tratamiento de sus datos personales, así como los Términos de Uso y la Política de Privacidad de Apple TV.

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

Consulta más detalles de la membresía Apple TV:
<https://www.apple.com/mx/legal/privacy/data/es-419/apple-tv-app/>



El cliente Totalplay Internet deberá realizar los siguientes pasos para disfrutar de la membresía Apple TV como adicional a su plan:

- Contratación y Activación: Para suscribirse a la membresía de Apple TV como adicional al plan contratado, se debe de ingresar a la app Totalplay en el menú Mi Plan o a la página de internet de Totalplay <https://www.mitotalplay.com.mx/> sección "Mi Plan", seleccionar el banner de Apple TV 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 Apple TV. El cliente verá reflejado el cargo de \$139 pesos mensuales (Impuestos incluidos) a su Estado de Cuenta de Totalplay.
- Identificación: Una vez creada y activada la cuenta de Apple TV, el cliente podrá disfrutar de todo el contenido de Apple TV a través de su navegador web en <https://tv.apple.com/mx/> y en la app Apple TV en dispositivos Apple, Android, smart TVs, consolas de videojuegos y dispositivos de streaming.

La membresía Apple TV y las promociones que se llegasen a sumar sobre el adicional con Totalplay, no conviven con las promociones ni reemplazan la suscripción de Apple One que el cliente pueda suscribir directamente con Apple.

Tarifas con Apple TV Incluido

El cliente puede contratar Apple TV incluido a su plan Totalplay TV + Internet y Totalplay Internet directamente en el Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 188 7735 Y/O 800 5100 510.

El cliente puede cancelar la suscripción Apple TV incluido en cualquier momento llamando al Centro de Atención a Clientes de Totalplay 800 5100 510.

Al contratar un plan Totalplay con Apple TV incluido, el cliente podrá ver el contenido en cualquier dispositivo compatible con la aplicación de Apple TV.

El cliente Totalplay deberá realizar los siguientes pasos para disfrutar de la membresía Apple TV incluido a su plan:

- Activación: El cliente previamente deberá de crear una cuenta de Apple TV dentro de su aplicación, o en caso de ya contar con una cuenta existente ingresar usuario y contraseña para inicio de sesión.
- Identificación: Una vez creada y activada la cuenta de Apple TV, el cliente podrá disfrutar de todo el contenido de Apple TV a través de su navegador web en <https://tv.apple.com/mx/>, en la app Apple TV en dispositivos Apple, Android, smart TVs, consolas de videojuegos, dispositivos de streaming y en el Totalplay TV (únicamente clientes con planes Totalplay TV + Internet).



Totalplay TV + Internet con Apple TV incluido

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Pronto pago	Precio de Lista	Pronto pago	Precio de Lista
100 Megas	\$570	\$620	\$536	\$583
150 Megas	\$679	\$729	\$638	\$684
Veloz (250 megas)	\$779	\$829	\$731	\$777
Turbo (350 Megas)	\$879	\$929	\$824	\$870
Sónico (500 Megas)	\$1,079	\$1,129	\$1,010	\$1,057
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,720	\$1,800	\$1,607	\$1,681
5,000 Megas	\$2,880	\$2,960	\$2,687	\$2,761
10,000 Megas	\$3,580	\$3,660	\$3,339	\$3,413

Totalplay Internet con Apple TV incluido

Planes	Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas	
	Pronto pago	Precio de Lista	Pronto pago	Precio de Lista
100 Megas	\$470	\$520	\$443	\$490
150 Megas	\$540	\$590	\$508	\$555
Veloz (250 megas)	\$650	\$700	\$611	\$657
Turbo (350 Megas)	\$760	\$810	\$713	\$760
Sónico (500 Megas)	\$910	\$960	\$853	\$899
Relámpago (1,000 Megas)	\$1,550	\$1,630	\$1,449	\$1,523
5,000 Megas	\$2,380	\$2,460	\$2,221	\$2,296
10,000 Megas	\$3,080	\$3,160	\$2,873	\$2,948

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.

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>

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 STREAMING 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/>

Qello Concerts

Es una aplicación con colecciones de conciertos 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 desde el menú del Totalplay TV sección STREAMING o llamando al 800 510 510. El cliente puede disfrutar de este contenido únicamente desde su equipo decodificador.



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.

NBA League Pass

Es un servicio de streaming que cuenta con todos los partidos de básquetbol de la temporada en vivo y on-demand.

Al contratar NBA League Pass con Totalplay el cliente podrá disfrutar del contenido únicamente desde sus dispositivos móviles; descargando la App NBA y desde la página watch.nba.com. Para tener acceso solo debe ingresar el usuario el número de cuenta de

Totalplay y contraseña, misma con la que ingresa a Mi Totalplay. En caso de no tener contraseña puede solicitarla en mitotalplay.com.mx

El precio nacional y frontera de esta aplicación es de \$210 pesos (Impuestos incluidos).

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.

Universal+

Al contratar Universal + el cliente tendrá acceso a 5 canales lineales llenos de exitosas series internacionales y películas favoritas de todos los géneros además acceso a la aplicación de Universal+ para disfrutar del contenido desde su Totalplay TV y dispositivos móviles.

Para tener acceso a la aplicación de Universal + solo debe ingresar el usuario el número de cuenta de Totalplay y la misma contraseña con la que ingresa a Mi Totalplay. En caso de no tener contraseña puede solicitarla en mitotalplay.com.mx

El precio mensual de esta aplicación es de \$179 pesos (Impuestos incluidos).

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.

HOTGO

Es un servicio a la carta que incluye 4 canales de entretenimiento premium para adultos. Al contratar HOTGO con Totalplay el cliente podrá disfrutar del contenido desde los canales 923, 925, 926 y 928 de Totalplay a través de su Totalplay TV o desde su aplicación móvil Totalplay, ingresando con el número de cuenta de Totalplay y con la misma contraseña con la que ingresa a "Mi Totalplay". En caso de no tener contraseña el cliente puede crearla ingresando en el portal: <https://www.mitotalplay.com.mx>. El cliente que contrate HOTGO también podrá ingresar al sitio web hotgo.tv para acceder a más



contenido. Para ingresar se deberá seleccionar Totalplay en la sección Cableoperador y deberá usar las credenciales que tiene con Totalplay: número de cuenta de Totalplay y la contraseña con la que ingresa a “Mi Totalplay”.

El cliente puede agregar HOTGO a su plan de Totalplay TV + Internet y Totalplay Internet desde los diferentes medios de contacto que Totalplay pone a su disposición como lo son: App Totalplay, Mi Totalplay, desde su Totalplay TV y mediante nuestro Centro de Atención Telefónica 800 188 7735. El cliente podrá cancelar HOTGO, en cualquier momento sin penalización, comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 800 510 510. El cliente que desee agregar HOTGO, deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados con Totalplay, lo cual se verificará a través de su Estado de Cuenta y de esta manera podrá disfrutar de los beneficios de la suscripción.

FOX+

Es un canal de TV de Paga con costo de \$175 mensuales (IVA incluido) disponible para clientes con planes Totalplay TV + Internet que ofrece la transmisión de eventos deportivos exclusivos a través de una suscripción mensual. Cuenta con una amplia cobertura y transmisión en vivo, con lo mejor del Fútbol Internacional, Fútbol Nacional, Deporte Motor, Beisbol, AAA y más de 50 propiedades adicionales.

Al contratar FOX+ con Totalplay el cliente podrá disfrutar del contenido desde la frecuencia 524 de Totalplay a través de su Totalplay TV o desde su aplicación móvil Totalplay, ingresando con el número de cuenta de Totalplay y con la misma contraseña con la que ingresa a “Mi Totalplay”. En caso de no tener contraseña el cliente puede crearla ingresando en el portal: <https://www.www.mitotalplay.com.mx>.

El cliente puede agregar FOX+ a su plan de Totalplay TV + Internet desde los diferentes medios de contacto que Totalplay pone a su disposición como lo son: App Totalplay, Mi Totalplay, desde su Totalplay TV y mediante nuestro Centro de Atención Telefónica 800 188 7735.

El cliente podrá cancelar FOX+, en cualquier momento sin penalización, comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 800 510 510.

El cliente que desee agregar FOX+, deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados con Totalplay, lo cual se verificará a través de su Estado de Cuenta y de esta manera podrá disfrutar de los beneficios de la suscripción.

ViX Premium A la Carta:

1 Términos y condiciones particulares nacionales para el acceso a ViX Premium.

ViX Premium A la Carta:

1. Objeto



El objeto de estos términos particulares (en adelante “Términos Particulares”), es regular el acceso a ViX Premium (en adelante, “ViX Premium”) cuando éste es ofrecido como un complemento A la Carta de los servicios de Total Play en el territorio de México.

La aceptación de los presentes Términos Particulares es indispensable para el uso del acceso a ViX Premium A la Carta ofrecido a través de Total Play, incluyendo el tratamiento de los datos personales del suscriptor necesarios para la activación de su cuenta de ViX Premium según se describe más adelante, por lo que, al hacer uso de su cuenta conforme a lo descrito en el presente, se entenderá que el suscriptor ha leído, entendido y aceptado los Términos de Uso de Total Play. Adicionalmente, el uso de ViX Premium a la carta requiere:

- a) La correcta activación de la cuenta ViX Premium por parte del cliente se hará dentro de su set up box, la página web Mi Totalplay [mitotalplay.com.mx] y/o la app Totalplay a efecto de ser redireccionado a: https://vix.com/es-es/partners?Svod=true&token=cfc94d5b-7960-474d-a3784b7cb0ff750e&partnerId=mex_total_play&planId=totalplay-mx-web-1mo&source=bango
- b) La aceptación de los Términos de Uso y la Política de Privacidad de ViX, si no han sido aceptados previamente, publicados en www.vix.com

2. Descripción del Servicio.

ViX Premium es el servicio de streaming prestado por Televisa, S. de R.L. de C.V. (“TelevisaUnivision”) que además ofrece contenido en español como películas, novelas, deportes, series y contenido **Premium**. Ahora los clientes de Totalplay podrán disfrutar de este contenido con cargo a su estado de cuenta.

El cliente podrá contratar ViX Premium como adicional desde el menú de TV “STREAMING” o “Suscripciones para ti”, el portal Mi Totalplay, la App Totalplay o comunicándose al Centro de Soluciones al 800 188 7735.

Al contratar ViX Premium A la Carta tendrá acceso al contenido Premium ofrecido por la plataforma con hasta 3 sesiones simultáneas.

Al contratar ViX Premium A la Carta desde Totalplay deberá crear una cuenta nueva. En caso de ya tener activa una suscripción ViX Premium, no podrá cambiar la forma de pago de esta, deberá cancelarla y crear una cuenta nueva con Totalplay.

El precio de ViX Premium nacional es de \$149.00 pesos mensuales (IVA incluido), en el entendido que TelevisaUnivision podrá modificar a su entera discreción y en cualquier momento el precio de venta al público del servicio ViX Premium.

El cliente podrá cancelar en cualquier momento, comunicándose al número de Atención a Clientes Totalplay al 800 510 0 510.

4. Dispositivos compatibles



La reproducción del contenido de ViX Premium podrá reproducirse directamente en la aplicación ViX en el sitio web, dispositivos móviles o Smart TV compatibles.

Entre los dispositivos compatibles que el cliente deberá disponer para el adecuado uso del servicio ViX Premium A la Carta, se encuentran los dispositivos que aparezcan detallados en la página <http://www.vix.com>

La reproducción del contenido en Totalplay TV no está disponible.

5. Aspectos básicos del servicio.

5.1. Alta del servicio.

Al finalizar contratación ViX Premium A la Carta, el cliente deberá activar su cuenta de ViX Premium, pudiendo disfrutar a partir ese momento de los contenidos audiovisuales de ViX Premium y recibir un único estado de cuenta y factura Total Play por la prestación del servicio.

5.2. Activación de la cuenta de usuario Vix Premium.

Para poder disfrutar de los contenidos de ViX Premium, es necesario tener una cuenta de usuario ViX Premium.

a) La activación de la cuenta de ViX Premium, podrá hacerse por medio del set up box, la página web mitotalplay.com.mx. y/o en la app Totalplay. En este paso el cliente podrá generar su usuario y contraseña para asociarla al servicio de ViX Premium A la Carta. Si el cliente no realiza la activación descrita en este apartado, no hay forma en la que ViX Premium pueda asociarse a su cuenta con el servicio de Total Play.

5. Cancelación del Servicio.

En caso de que el cliente solicite la baja del servicio A la Carta de ViX Premium, se terminará la presente relación contractual entre el cliente y Total Play según los términos y condiciones de Total Play, aplicándose con respecto al uso de ViX Premium sus Términos de Uso publicados en www.vix.com

6. Protección de Datos de Carácter Personal

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula de protección de datos personales aplicable al servicio Total Play, el acceso a ViX Premium ofrecido por Total Play, implicará la comunicación del correo electrónico registrado en Total Play, así como un código identificador de la cuenta personal del cliente entre Total Play y ViX con la finalidad de asegurar el mantenimiento de la relación contractual y la provisión del servicio de ViX Premium con cargo al estado de cuenta de Total Play. Respecto al resto de tratamientos que ViX Premium pueda realizar de los datos personales del cliente, se deberá consultar los Términos de Uso de ViX Premium y Aviso de Privacidad disponibles en <https://vix.com/es-es/legal/terminos-de-uso>.

7. Tarifas con ViX Premium incluido.

En tu estado de cuenta identificarás las fechas de pago de tus servicios Totalplay. Es importante que realices el pago de tu servicio de manera mensual y por anticipado a la fecha límite de pago para que puedas seguir disfrutando de tu servicio. Los servicios de Totalplay se



pagan por anticipado. Pronto pago aplica un descuento a tu tarifa regular y el precio de lista es el precio regular de tu servicio.

Totalplay Surround

Totalplay Surround es un kit de bocinas de alta gama diseñadas por B&O exclusivamente para Totalplay.

Estas bocinas permiten mejorar la experiencia de audio en el hogar, ofreciendo un sonido inmersivo, 360°, Dolby Atmos + Bang&Olufsen.

Disponible para clientes nuevos y actuales con planes Totalplay TV + Internet que cuenten con un modelo de STB M394 (Nuevo Totalplay TV). Para identificar el modelo de tu equipo, identifica la etiqueta en el anverso de este.

La renta mensual de Totalpay Surround es de \$199 pesos (impuestos incluidos) adicionales a la contraprestación mensual de los servicios contratados. El cargo se verá reflejado en el estado de cuenta Totalplay.

Deberás mantenerte al corriente en el pago de tus servicios para hacer uso de Totalplay Surround. En caso de falta de pago, este servicio será suspendido y podrás hacer uso del producto una vez regularizado el pago. En caso de cancelación o suspensión de tu servicio por falta de pago, recuperaremos los equipos.

En la contratación del servicio, el cliente recibirá en su domicilio el kit Totalplay surround que incluye:

- 1 Par de bocinas (bocina derecha y bocina izquierda)
- 2 Alimentadores de Electricidad para las bocinas
- 2 Soportes de Pared
- Puede incluir transmisor para conexión vía HDMI

Podrás contratar este producto a través de los canales de venta disponibles en Totalplay o a través de nuestros centros de contacto marcando al 800 510 0510. La entrega de Totalplay Surround se realizará en el domicilio donde esté instalado el servicio Totalplay, de acuerdo con la fecha y horario acordados.

Producto disponible a Nivel Nacional. Sujeto a existencias.

- Garantía

Ofrecemos una garantía comercial equivalente a tu plazo de contratación en Totalplay.

- Devoluciones

Estamos seguros de que Totalplay Surround cubrirá las mayores exigencias de calidad, no obstante, en caso de falla técnica o defectos de fabricación, podrás solicitar asistencia de nuestro centro de contacto marcando sin costo al 800 510 0510 para determinar la posible sustitución del producto, en cuyo caso te otorgaremos un número de registro para el cambio en la fecha que nos indiques, de acuerdo a disponibilidad.

Si el cambio en el producto se debe a defectos de fabricación, te ofreceremos el cambio sin costo.

Adicionales de Internet

Servicio	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (8% IVA) en ciudades fronterizas
Wifi Extender	\$69	\$64
Wifi Pro 6	\$99	\$93

Costos por servicios adicionales

Adicionales	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas
Cambio de ubicación con obra ¹	\$849	\$791
Cambio de ubicación sin obra ²	\$249	\$232
Cambio de domicilio ³	\$899	\$837

1. Considera la reubicación dentro del mismo domicilio cuando requiere tendido de fibra durante la instalación, incluye visita, materiales y mano de obra.
2. Se podrá solicitar un cambio de domicilio sin costo cada 12 meses. Los cambios adicionales tienen un costo adicional.

Tarifas vigentes de telefonía

Registro presentado ante IFT

Tipo de llamada	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (8% IVA) ciudades fronterizas
Llamada a teléfono fijo	\$1.80	\$1.68
Minuto a Celular	\$0.84	\$0.78
Minuto LD Internacional (EU y Canadá)	\$1.15	\$1.07
Minuto Centro y Sudamérica	\$2.30	\$2.14
Minuto a Europa	\$3.65	\$3.40
Minuto a Asia	\$9.65	\$8.98
Minuto a África	\$9.65	\$8.98
Minuto al Resto del Mundo	\$9.65	\$8.98
Minuto a Cuba	\$17.05	\$15.87

Servicios de asistencia

Marcación	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 CDMX	1 llamada local
073	Agencia de Gestión Urbana de la CDMX	1 llamada local
075	Orientación y apoyo para la integridad personal	1 llamada local
077	Organismos Electorales de las Entidades Federativas	1 llamada local
078	Información Turística	1 llamada local
089	Denuncia Ciudadana	1 llamada local
911	Emergencias	1 llamada local

Estado de Cuenta

Posterior a tu instalación te haremos llegar tu primer estado de cuenta Totalplay, incluirá los cargos del primer mes a partir de tu contratación, así como los servicios adicionales que hubieras contratado. También se verá reflejado el pago que realizaste por la primera mensualidad de tu servicio.

En lo posterior, enviaremos tu estado de cuenta al correo electrónico o teléfono que hayas registrado con nosotros como tu forma de contacto principal. Lo recibirás con anticipación para que puedas realizar tu pago en tiempo y forma.

Las rentas de los planes residenciales de Totalplay cuentan con un descuento si realizas tu pago por anticipado y a más tardar en la fecha indicada como “pronto pago” en tu estado de cuenta.

Posterior a esta fecha deberás cubrir la renta del servicio con el precio de lista.

En caso de no realizar el pago a más tardar en la fecha establecida, tu servicio se suspenderá y se aplicará un cargo por reanudación de servicio de \$20 pesos (impuestos incluidos), el cual se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta.

Importante: El servicio de Totalplay no será reactivado hasta que se cubra el pago correspondiente al saldo total de la cuenta.

Los consumos adicionales y renta de películas en Totalplay On Demand se cobrarán en el estado de cuenta posterior a la contratación de estos. Los precios ya incluyen impuestos.

Opciones de pago

Las opciones de pago y referencias bancarias se encuentran publicadas en tu estado de cuenta, en la app Totalplay (descárgala sin costo aquí) y en la página web Mi Totalplay (www.mitotalplay.com.mx). El cobro de las rentas de los planes de Totalplay y Servicios Adicionales se pagan por anticipado a su prestación.

Podrás realizar tu pago:

- Desde la app de Totalplay pagas en línea y de forma rápida y segura
- A través del portal de Mi Totalplay (www.mitotalplay.com.mx)
- Con cargo recurrente a tu tarjeta de crédito llamando a la línea Totalplay 800 5100510.

- Pago en Banco Azteca, se aplicará de forma inmediata.
- Consulta otros lugares y formas de pago en: Formas y lugares de pago.

No olvides presentar tu estado de cuenta o referencia bancaria completa al momento de realizar el pago en ventanilla bancaria o sucursales, para la correcta aplicación de tu pago. Recuerda que para cualquier consulta que necesites hacer, puedes comunicarte a nuestro Centro de Soluciones al 55 1579 8000 o 800 5100 510.

The image shows a screenshot of the Totalplay account statement page. The page is divided into several sections, each highlighted with a colored arrow and a label:

- Saldo a pagar** (Orange arrow): Points to the account number and the current balance of \$ 1,933.00.
- Saldo anterior** (Blue arrow): Points to the previous balance of \$ 0.00.
- Precio de lista** (Yellow arrow): Points to the total amount to be paid at list price of \$ 1,983.00.
- Precio pronto pago** (Red arrow): Points to the total amount to be paid at a discount price of \$ 1,833.00.
- Referencia de pago** (Pink arrow): Points to the payment reference information, including the bank (Banco Azteca) and the payment amount.
- Formas de pago** (Green arrow): Points to the list of payment methods, including BBVA, Santander, INB, and others.
- Medios de contacto** (Red arrow): Points to the contact information, including the phone number 800 510 000 and the WhatsApp number 55 1579 8000.
- Plan contratado** (Teal arrow): Points to the contracted plan, which is the "Plan Contrahado".
- Servicios extras** (Purple arrow): Points to the additional services, including "Servicios de Mantenimiento y Promociones".
- Compras Totalplay Shop** (Light blue arrow): Points to the Totalplay Shop purchases, including "Servicios de Mantenimiento y Promociones".

Términos y condiciones aplicables a la opción del nuevo método de pago con Bitcoin desde Mi Totalplay

TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. en lo sucesivo "Total Play" es una sociedad constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con domicilio en Avenida San Jerónimo Número 252, Colonia La Otra Banda, Coyoacán. C.P. 04519, Ciudad de



México, con Registro Federal de Contribuyentes TPT890516JP5, y con los siguientes medios de contacto y de consulta de información sobre los productos que oferta: número telefónico 800 5100 510 y redes sociales: Twitter: @TotalplayAyuda y Facebook: @totalplay.

Totalplay cuenta con el sitio <http://www.mitotalplay.com.mx> en el cual los Usuarios pueden realizar transacciones comerciales de los productos y servicios ofrecidos con diferentes medios de pago, entre los cuales, cuando resulte aplicable, se encuentra la posibilidad de Pagar con Bitcoin.

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación entre Totalplay, el Procesador y el Usuario, únicamente cuando este último elija la opción de Pagar con Bitcoin. Por lo anterior, se recomienda al Usuario leer detenidamente los mismos, a efecto de tener pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones dentro de la relación de consumo. Asimismo, Total Play se compromete a mantener públicos los presentes Términos, para la debida información del Usuario.

1. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos, se entenderá en singular o plural, por:

- **Procesador:** Se puede referir a; (i) BitPay, Inc. ("BitPay") o (ii) Athena Holdings El Salvador, S.A. de C.V. ("Athena"), o; (iii) Ibex Digital Wealth Services, LLC, o; (iv) IBEX MERCADO MX, S.A. DE C.V., o; (v) cualquier otro proveedor de servicios de procesamiento de pagos con Criptomonedas.
- **Cotización:** El Sitio Web desplegará una cotización proporcionada por el Procesador, que mostrará el monto equivalente en Bitcoins del precio en moneda nacional, que el Usuario deberá de pagar como precio final del producto seleccionado. Dicha Cotización será válida únicamente por el tiempo que se indique en la misma, derivado de la volatilidad del Bitcoin.
- **Comisiones por minería:** Son pagos de dinero que se realizan por enviar criptomonedas de una dirección a otra, de forma segura.
- **Criptomonedas:** Moneda digital o virtual protegida por criptografía que es utilizada por el público en general como medio de pago, la cual utiliza tecnología blockchain y que por lo general no es emitida ni respaldada por ninguna autoridad ni banco central. En ningún caso, se entenderá como Criptomoneda a la moneda de curso legal en el territorio nacional, las divisas, ni cualquier otro activo denominado en moneda de curso legal o en divisas.
- **En caso de que el Usuario elija utilizar el método de Pagar con Bitcoin, se hace de su conocimiento que, la única Criptomoneda aceptada por Total Play para que el Usuario pueda realizar el pago mediante dicho método, será Bitcoin.**
- **Dirección BTC:** Indica la dirección o destino proporcionada por el Procesador, a la cual el Usuario deberá de realizar el pago con Bitcoin. Dicha Dirección BTC podrá desplegarse a través de un código QR o bien, mediante la combinación de letras y números que conformen dicha Dirección BTC.
- **Usuario:** A la persona con capacidad legal para obligarse conforme a la legislación mexicana, que podrá acceder, seleccionar productos, elegir el método de pago y realizar el pago de estos, así como programar el envío de dichos productos ofrecidos en el Sitio Web.
- **Wallet:** Software ajeno a Total Play, que permite al Usuario almacenar, enviar y recibir Criptomonedas, así como almacenar las llaves privadas, en su caso.

- “Pagar con Bitcoin” o “Pago con Bitcoin”: Se refiere a la modalidad de pago proporcionada por el Procesador, a través de la cual se le permite al Usuario utilizar la Criptomoneda denominada Bitcoin.

2. Objeto de los Términos

Los presentes Términos regulan la relación entre Total Play, el Procesador y el Usuario, únicamente en caso de que este último elija utilizar la opción de Pagar con Bitcoin, por lo que son adicionales a cualesquier otros términos y condiciones que sean aplicables dentro de la relación entre el Usuario y Total Play.

En el supuesto de que los presentes Términos se contrapongan en alguna parte o sección con otros términos y condiciones aplicables entre el Usuario y Total Play, se deberá entender que, en lo que respecta a lo derivado de elegir la opción Pagar con Bitcoin, los presentes Términos deberán prevalecer en caso de cualquier conflicto.

El Usuario, al aceptar los presentes Términos, manifiesta su consentimiento para utilizar la modalidad de Pago con Bitcoin, que involucra el uso de Bitcoins. Dicha modalidad de pago implica el derecho del Usuario de utilizar el servicio de procesamiento de pago de Criptomonedas que presta el Procesador.

El Pago con Bitcoin, no es, ni podrá entenderse como envío de remesas, transferencia de fondos, intercambio de activos virtuales, ni compra o venta de activos virtuales; puesto que dicha modalidad es un servicio prestado por el Procesador para llevar a cabo el procesamiento de las Criptomonedas del Usuario para pagar los productos y servicios que quiere adquirir en el Sitio Web.

De igual manera, se manifiesta que Total Play no proporciona al Usuario medios para que éste pueda custodiar, almacenar o transferir Criptomonedas; puesto que Total Play, únicamente pone a disposición del Usuario un método de Pago con Bitcoin, el cual es procesado única y exclusivamente por el Procesador, de conformidad con sus políticas.

Por lo anterior, en ningún caso se entenderá que Total Play realiza el ofrecimiento habitual y profesional de intercambio de activos virtuales, por sí o a través de plataformas electrónicas, digitales o similares, que administre u opere, facilitando o realizando operaciones de compra o venta de dichos activos propiedad de sus Usuarios, o que provee medios para custodiar, almacenar o transferir activos virtuales reconocidos o no por las autoridades mexicanas.

3. Aceptación de los Términos

Los presentes Términos se deberán entender aceptados cuando el Usuario elija la opción de Pagar con Bitcoin. Dicha aceptación tendrá el mismo efecto jurídico que si se hubiere plasmado la firma autógrafa en un acuerdo de voluntades y acepta que, su consentimiento, será recabado de manera electrónica al momento de palomear y dar clic en el check-box que dirigen a estos Términos, considerando en todo momento la legislación aplicable en materia de comercio electrónico. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos, deberá elegir otro método de pago.

4. Uso del método de Pago con Bitcoin

Al momento de seleccionar la modalidad Pagar con Bitcoin, el Usuario acepta que la Dirección BTC que se proporciona, servirá para que el Usuario utilice su Wallet y, a través de los servicios del Procesador, pueda realizar el pago de los productos por la cantidad de Bitcoins que se señala en la Cotización respectiva.

El monto señalado en la Cotización será la cantidad final de Bitcoins que el Usuario deberá utilizar para pagar los productos o servicios. Dentro de la mencionada cantidad de Bitcoins se incluirán, en su caso, las diferencias por variaciones en los tipos de cambio de dólares a pesos necesarios para convertir a Bitcoin. Lo anterior, es independiente de las comisiones por minería (Network Cost), que la Wallet del cliente le pueda cobrar. Posteriormente, si el Usuario acepta la cotización, podrá realizar el pago correspondiente.

El uso de la modalidad de Pago con Bitcoin es opcional para el Usuario, por lo que el Usuario podrá utilizar cualquier otro método de pago que esté disponible al momento de realizar la compra en el Sitio Web.

No todos los productos o servicios podrán ser pagados con Bitcoin, por lo que únicamente en el supuesto de que dicha modalidad se despliegue como una opción para efectuar el pago del producto que se trate, el Usuario podrá elegir dicha modalidad.

Ni Total Play ni el Procesador tienen, ni tendrán, facultad de acceder, administrar, gestionar o usar la Wallet del Usuario, por lo que el Usuario será el único que podrá elegir utilizar su Wallet para realizar el Pago con Bitcoins. Por lo tanto, el acceso y uso de la Wallet del Usuario será única y exclusivamente responsabilidad del Usuario. Asimismo, se informa al Usuario que Total Play no se responsabiliza de los errores de conectividad que puedan existir entre su Wallet y el Procesador. Si se diera el caso de que, por un error de este tipo, la transacción no se completará, quedará en manos del Procesador la aclaración de dicho supuesto y en su caso, su reembolso.

Es importante señalar que el método de Pago con Bitcoin no se podrá utilizar de forma conjunta con otro método de pago disponible en el Sitio Web.

5. Cotización

Al momento de que el Usuario seleccione la opción Pagar con Bitcoin, el Sitio Web desplegará una Cotización del monto que el Usuario deberá pagar en Bitcoins como precio final de la transacción comercial, misma que será válida por un lapso determinado que se mostrará en dicha Cotización. El precio final incluirá los descuentos disponibles, impuestos, comisiones por minería, así como cualquier otro gasto aplicable, según corresponda, en el entendido de que la Cotización y demás costos señalados en todo momento respetarán los precios y tarifas máximas establecidas en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Competencia Económica y demás disposiciones determinadas por las autoridades competentes.

La cantidad de Bitcoins mostrada en la Cotización será la cantidad de Bitcoins que el Usuario deberá de pagar a la Dirección BTC indicada a través de su Wallet.

En el supuesto de que durante el lapso que indique la Cotización, el Usuario no hubiese realizado el pago, la operación se considerará como no exitosa, por lo que, si el Usuario lo desea, éste deberá iniciar de nuevo el proceso de compra en el Sitio Web, en el cual se desplegará nuevamente una Cotización por el monto equivalente en Bitcoins vigente en dicho momento, la cual podrá ser distinta a cualquier otra Cotización que se haya creado de forma previa.

Únicamente será posible pagar el monto desplegado en la cotización por lo que no existirán pagos insuficientes ni en exceso.

6. Relación del Usuario con el Procesador

El Procesador es una empresa extranjera, constituida de conformidad con la legislación de su lugar de origen. Se hace del conocimiento del Usuario que el Procesador es una empresa independiente y ajena a Total Play, por lo que en ningún momento se considerará como una empresa afiliada, relacionada o subsidiaria de Total Play.

El Procesador, como proveedor de servicios de procesamiento de pagos con Criptomonedas, presta sus servicios en el extranjero, por lo que dichos servicios están sujetos a la regulación de su País de operación. Asimismo, es importante señalar que el utilizar los servicios del Procesador, presuponen una aceptación tácita por el Usuario de las políticas, términos y condiciones que el procesador establezca para estos servicios.

El Usuario acepta que el Procesador podrá contactarlo para las finalidades descritas en los términos y condiciones de éste.

7. Compra Exitosa

Una vez que el Pago con Bitcoin haya sido completado satisfactoriamente y el Usuario haya recibido un correo electrónico en el que se le informe que dicha transacción ha sido exitosa, Total Play automáticamente considerará que el/los productos y/o servicios(s) ha(n) sido efectivamente pagado(s) por el Usuario y, por ende, se realizó una compra exitosa. El tiempo que este proceso puede tomar depende del número de confirmaciones que dicha transacción requiere en el Blockchain o en Lightning Network y el análisis de riesgo interno del Procesador, por lo cual puede tardar hasta dos horas.

La facturación y el proceso de entrega se harán de conformidad con los términos y condiciones para el uso del sitio web Mi Totalplay que se podrá consultar en el siguiente link: https://mitotalplay.com.mx/legales/Terminos_y_Condiciones_Nacional.pdf

8. Responsabilidades.

El Usuario acepta y reconoce que el acceso, uso y seguridad de su Wallet es total responsabilidad del Usuario y en ningún momento Total Play es, ni será, responsable del acceso, uso y seguridad de la Wallet del Usuario.

Totalplay no asume responsabilidad alguna que derive del intercambio de información electrónica entre Usuarios de la red Internet y no adquiere ninguna responsabilidad por causa de problemas técnicos que se pudieran producir en equipos informáticos que se utilicen durante la conexión a la red Internet, a través del Sitio Web o de otras páginas.

Asimismo, Total Play no es, ni será, responsable del funcionamiento de los protocolos de software que utiliza el Procesador ni Bitcoin, por lo que tampoco es responsable de la seguridad o disponibilidad del Procesador ni del Bitcoin o cualquier otra Criptomoneda.

9. Protección Datos Personales y Aviso de Privacidad

Totalplay es responsable de los datos personales del Usuario, los cuales son tratados para cumplir con las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad Integral de Totalplay.



El Usuario manifiesta que ha leído, entendido y aceptado el Aviso de Privacidad Integral de Total Play disponible en el Sitio Web www.mitotalplay.com.mx/legales/aviso-privacidad.pdf, al cual se sujetará en forma estricta el tratamiento y protección de los datos personales conforme a los Términos y Condiciones en cumplimiento a su política de privacidad y su sistema de gestión de seguridad de datos personales.

Por otro lado, es responsabilidad del Usuario consultar los términos y condiciones del tratamiento de los Datos Personales del Usuario que realice el Procesador a quien el Usuario en este acto autoriza su tratamiento, al menos, para poder prestar los servicios necesarios para el procesamiento de pagos.

10. Confidencialidad

Totalplay se obliga a mantener confidencialidad de la información que reciba del Usuario y que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

11. Notificaciones al Usuario

Totalplay notificará al Usuario, vía correo electrónico y/o mensaje de texto que éste haya proporcionado durante su registro, sobre las transacciones realizadas a través del Sitio Web, así como avisos relacionados directamente con las mismas.

Asimismo, el Procesador podrá notificar al Usuario vía correo electrónico para las finalidades que se deriven de la prestación del servicio de procesamiento de pagos.

12. Solución de Controversias

Ante el surgimiento de cualquier controversia entre el Usuario y Total Play, o bien, para recibir asesoría respecto a devoluciones por parte del Procesador, en relación con el contenido de los presentes Términos, deberá comunicarlo a Total Play a través de su Call center o en el Sitio Web en la sección:

¿Tienes alguna queja o sugerencia relacionada a Total Play? Comunícate a nuestro Centro de Soluciones 800 5100 510.

Asimismo, podrá comunicarse al Call Center o contactar a través del Correo electrónico los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día en el 800 5100 510.

13. Leyes Aplicables y Jurisdicción

El Usuario reconoce que todas las interacciones que realice a través del Sitio Web se registrarán por el Código Civil Federal, Código de Comercio y las demás leyes aplicables, así como se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México en caso de controversia, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiese ser competente.

Descuentos y promociones

Para mantener vigentes tus promociones y descuentos, es importante que mantengas tu saldo al corriente y tus datos de contacto actualizados, de esta forma podemos informarte de manera oportuna cualquier cambio en tu servicio.



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 proporcionaste 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 de realizar todos tus pagos de los servicios con transferencia SPEI o depósito en efectivo en ventanilla bancaria. 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.

Si no reconoces cargos por movimientos en tu cuenta Totalplay, deberás comunicarte a nuestro centro de soluciones, para realizar la aclaración correspondiente. Una vez realizado el pago de tu factura con dicho movimiento y en caso de no tener una aclaración en proceso, entenderemos que hiciste dicha contratación y aceptas el cargo del servicio.

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

En los casos de contratación de aplicaciones de terceros, es necesario que el revises tu estado de cuenta, para validar los periodos de servicio, debido a que los ciclos de facturación pueden ser distintos a los de Totalplay.

Aprovecha al máximo tu velocidad de Internet

Puedes conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi). La velocidad de navegación se distribuye entre los diferentes dispositivos conectados.

Conoce más de tu navegación y capacidad de nuestros equipos en <https://totalplay.com.mx/ayuda>

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

Dual Band

Nuestros módems te permiten conectarte a internet a través de dos diferentes bandas de frecuencia WiFi.

Banda 2.4 y Banda 5GHz.

Las bandas de frecuencia son equivalentes a redes WiFi-disponibles. Características de Banda 2.4 GHz.

- Cuenta con 14 canales disponibles.
- Alcance de hasta 80 metros en línea de vista, con disminución de frecuencia WiFi por interferencia de objetos.

- Esta banda de conexión WiFi es adecuada para conectar todo tipo de dispositivos móviles de cualquier generación.
- La frecuencia de WiFi de la red puede presentar una disminución de velocidad de internet dependiendo de la demanda de los usuarios.

Dispositivos compatibles con la banda 2.4 GHz.

- Dispositivos móviles de cualquier generación que se conecten por WiFi
- Consolas de videojuegos de última generación
- Smart TV´s de todas las marcas
- PC´s y Laptops de todas las marcas
- Tabletas de todas las marcas Características de Banda 5Ghz.
- En total tiene 39 canales disponibles.
- Alcance de 40 metros en línea de vista con mucha mayor potencia WiFi.
- Menor interferencia con otras redes, lo cual permite una navegación estable, sin interrupciones, veloz y fluida.
- Adecuada para conectar dispositivos móviles de última generación compatibles con banda 5Ghz.

Dispositivos compatibles con la banda 5 GHz

- Dispositivos móviles de última generación
- Consolas de videojuegos de última generación
- Smart TV´s fabricados a partir del 2012
- PC´s y Laptops fabricados a partir del 2012
- Tabletas fabricadas a partir del 2012

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 al 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).

Para mejorar tu experiencia de navegación Wifi te recomendamos conectarte a banda de 5Ghz disponible en tu módem. Conoce más en <https://totalplay.com.mx/ayuda>.

Requisitos para disfrutar hasta 1000 megas de velocidad en tu hogar.

La velocidad que puede alcanzarse a través de los puertos Ethernet es de hasta 1,000 Mbps de subida y bajada y hasta 1000 Mbps podrá alcanzarse únicamente mediante conexión inalámbrica (WiFi). La velocidad efectiva podrá ser menor a la máxima anunciada debido a factores técnicos propios de la transmisión de datos, tales como la sobrecarga de protocolos, características del equipo del usuario, configuración de red y condiciones de medición.

Las velocidades reales pueden variar y dependen, entre otros factores, del servidor utilizado para la prueba, el hardware y software del dispositivo conectado y el entorno de red.

Requisitos para alcanzar velocidades de hasta 1,000 megas vía Wifi	
Sistema operativo	Windows 10 (64 bits) o Mac OS X 11 Big Sur o más reciente.
Navegador	Google Chrome 56.0.2924, Microsoft Edge (64 bits), Mozilla Firefox 52 (64 bits) o Safari 8 o posterior
Tarjeta Inalámbrica	Para alcanzar velocidades de hasta 1000 megas, tu computadora o Laptop necesitará una tarjeta de red inalámbrica 802.11AX.
PU / Procesador	Intel Core i7 (o similar), 16 GB de RAM y disco duro de estado sólido (SSD).

- El servicio es un Best Effort +/- 10% del ancho de banda contratado
- La validación debe de ser realizada con un único equipo conectado vía inalámbrica
- Para alcanzar la máxima velocidad se debe de hacer la validación a una distancia cercana de la ONT
- Para alcanzar la máxima velocidad no debe de existir obstrucción física entre la ONT y el dispositivo donde se realizará la medición
- La frecuencia utilizada debe de estar libre, es decir, no debe de existir interferencia de otras señales de Wifi
- La validación de la velocidad debe de ser realizada en la aplicación de Speedtest hacia el servidor Totalplay.

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:

Material de Construcción	Intensidad Wifi
Cristal, yeso, madera y asbesto	Alta
Mármol y ladrillo	Media
Hormigón	Baja
Espejos y metal	Muy baja

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

Dispositivos y Aplicaciones	Recomendación	
	Wifi	Ethernet
Computadoras (PC y Laptop)	✓	✓
Dispositivos Móviles	✓	✓
Descargar archivos	✓	✓
Música en línea		✓
Videojuegos en línea		✓

Velocidad máxima por puerto cableado (Ethernet):

La velocidad que puede alcanzarse a través de los puertos Ethernet es de hasta 1,000 Mbps de subida y bajada. Las velocidades efectivas pueden ser menores a la máxima anunciada debido a factores técnicos propios de la transmisión de datos, así como a las condiciones de medición, el servidor utilizado para la prueba y las características del equipo conectado.

Requisitos para alcanzar velocidad de hasta 1,000 megas vía Ethernet	
Sistema operativo	Windows 10 (64 bits) o Mac OS X 10.10 Yosemite o más reciente.
Navegador	Google Chrome 56.0.2924, Microsoft Edge (64 bits), Mozilla Firefox52 (64 bits) o Safari 8 o posterior
Tarjeta de Red	Tarjeta compatible con protocolo IEEE 802.11ax, arreglo de antenas 2x2 y apertura de ancho de banda de canal a 160 Mhz. Intel AX200/AX201/AX210/AX211. Qualcomm FastConnect 6700/6800/6900.
CPU / Procesador	Intel Core i7 (o similar), 16 GB de RAM y disco duro de estado sólido (SSD).

Consideraciones:

- El servicio es un Best Effort. La velocidad del servicio puede variar ya que depende de condiciones técnicas y del entorno de conexión.
- La velocidad de conexión vía cable Ethernet es de hasta 1,000 megas
- La velocidad de descarga se podrá alcanzar en un radio de 5m (sin obstáculos) con la ONT como punto de referencia.



- Celulares marca iPhone con apertura de ancho de banda de canal a 160 MHz en la banda de 5GHz: 16, 16 Pro y 16 Pro Max.
- La validación de la velocidad debe de ser realizada en la aplicación de Speedtest hacia el servidor Totalplay.

*Para más información, visitar: Especificaciones de Wi-Fi para dispositivos Apple - Soporte técnico de Apple (ES)

Planes 5,000 y 10,000 megas

Estos planes podrán ser adquiridos para uso residencial. Las tarifas aplicables para estos planes se encuentran debidamente registradas ante a la autoridad competente.

Velocidad

La velocidad del plan contratado podría variar de acuerdo con las condiciones del entorno, interferencias, características del equipo del cliente (hardware/software), o tecnologías de red como la corrección de errores (FEC), ya que estos consumen una parte del ancho de banda y generan una reducción de la velocidad entregada.

Factores como el tipo de tarjeta de red, cable, procesador y entorno (distancia, interferencias) influyen directamente en el rendimiento.

Ejemplos de requisitos técnicos de los dispositivos para alcanzar la velocidad contratada por cable

Elemento	Requisitos
Sistema operativo	Windows 11 24H2 (64 bits), Linux (Ubuntu 23.10 with 6.5.0-9 kernel), Mac Sonoma 14.6.1
Navegador web	Chrome 90+, Edge Chromium, Firefox 90+, Safari 14+ (macOS)
Tarjeta de red	Plan 5/10 Gbps: 10GBASE-T SOLO10G-TB3, XM-NA6810 Aquantia AQC107) Intel BE200/BE201, Qualcomm FastConnect 7800/7900, Mediatek Dimensity 7400
Cable Ethernet	Cat 6A o superior (Cat 7/8), RJ-45 blindado
Procesador y RAM	Intel i7 9ª gen+ o Ryzen 7+, mínimo 16 GB RAM, SSD NVMe
Puerto	USB4 o Thunderbolt 3

Consideraciones

Se requiere que el dispositivo del cliente cuente con la capacidad técnica para operar en canales de 320 MHz.

Características del equipo

En la contratación de 5,000 y 10,000 megas, Totalplay entrega al cliente un módem con tecnología XGSPON.

Este equipo sólo está disponible en la contratación de planes de 5,000 o 10,000 megas residenciales.

La instalación incluye un punto de acceso multibanda, multigigabit de última generación con tecnología WiFi 7 (802.11be), diseñado para brindar velocidad, estabilidad y cobertura superiores.

- Tecnología WiFi 7 tribanda: Opera simultáneamente en 2.4 GHz, 5 GHz y 6 GHz.
- Puertos Ethernet multigigabit:
 - 1 puerto de 10 Gbps (WAN/LAN)
 - 1 puerto de 2.5 Gbps (LAN)
- Compatibilidad total con dispositivos WiFi 6E, WiFi 6 y generaciones anteriores.
- Tecnologías avanzadas:
 - MLO (Multi-Link Operation): mejor estabilidad y velocidad combinando bandas.
 - Canales de 320 MHz (en 6 GHz): más capacidad y menor latencia.
 - QAM 4096: mayor eficiencia de datos transmitidos que WiFi 6.
- Seguridad WPA3 y actualizaciones automáticas.
- Administración remota desde la app TP-Link Tether

El punto de acceso no sustituye al módem. Su función es distribuir la red del plan contratado usando sus propias bandas (2.4, 5 y 6 GHz).

Instalación y configuración

Durante la instalación, el técnico dejará el punto de acceso funcionando y configurado para que el cliente pueda conectarse a WiFi 7. Esto dependerá de las capacidades del equipo del cliente, a continuación, se enlistan algunos ejemplos):

Ejemplos de compatibilidad por banda.

- Banda 2.4 GHz
 - Dispositivos móviles de cualquier generación
 - Consolas de videojuegos (todas)
 - Smart TVs
 - PCs, laptops y tabletas de todas las marcas
- Banda 5 GHz
 - Hasta 39 canales.
 - Menor interferencia, mayor velocidad y estabilidad

Compatible con:

 - Dispositivos móviles y consolas
 - Smartphones y tabletas con procesador Qualcomm Snapdragon 600-800 hasta Snapdragon 8 Gen 3
 - PCs, laptops y tabletas con tarjeta de red Intel 8260 / 8265 / 9260, AX200 / AX201 / AX210 (6E), AX211 / AX411

- Banda 6 GHz – WiFi 7
 - Smartphones y tabletas de gama alta con procesador Snapdragon Gen 3 y Snapdragon 8 Elite
 - Laptops gama alta con tarjeta de red Intel BE200/BE201, Qualcomm 7800
 - Routers y sistemas de red mesh con soporte para 6 GHz Si el dispositivo no tiene tecnología WiFi 7, puede conectarse vía 2.4 o 5 GHz

Soporte técnico

En caso de fallas, el cliente podrá contactar al 800 510 0510 para recibir asistencia especializada.

Canales de contratación

Los planes de 5,000 y 10,000 megas están disponibles para clientes nuevos y actuales a través de nuestro sitio web www.totalplay.com.mx, puntos de venta, cambaceo y a través del 800 330 1111.

Puedes cancelar en cualquier momento tu plan, llamando al Centro de Soluciones Totalplay al 800 510 0 510.

¿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. Revisa que los leds de tu módem se encuentren encendidos.
2. Si no puedes acceder a un sitio, puede que se encuentre saturado, verifica otros sitios y vuelve a intentarlo.

Política de Uso Justo de Internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos y acceso a Internet de Totalplay, aceptas y estás de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de Totalplay es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el plan o paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (www.ift.org.mx) y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno. Esta prohibición incluye, de manera enunciativa y no limitativa, cualquier acto que implique la comercialización del servicio a terceros, sea en la modalidad de reventa o bien integrando el servicio de Total Play como componente de un producto o servicio distinto.

En este orden de ideas, queda terminantemente prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando, sin importar que cuente con autorización o permiso emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ya que este no es un servicio mayorista y es un servicio para uso residencial o de negocios, de acuerdo con esta política de uso justo para Internet, así como con sus demás términos y condiciones.



En este sentido, el servicio residencial o de negocios queda entendido como el uso normal para un solo domicilio de acuerdo a las necesidades personales de sus integrantes, sin fines de lucro ni especulación comercial. De igual forma, el uso del servicio en el segmento negocios, será aquél consistente con la actividad razonable del cliente y no podrá en momento alguno integrarse, directa o indirectamente, a un producto o servicio distinto.

Asimismo, usted acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de Totalplay. En todo momento el usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan o paquete contratado. Las actividades que se realicen en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red pública de Totalplay.

En caso de que Totalplay detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del acceso a Internet de sus usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el servicio contratado 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.

Acorde con lo anterior, Totalplay podrá establecer en sus planes o paquetes registrados un límite de consumo de datos incluido en la renta correspondiente.

Salvo por lo dispuesto en el párrafo final de la presente política, los usuarios no tendrán afectación o restricción alguna en su navegación. De acuerdo con esta política, a efecto de salvaguardar la red de Totalplay y la calidad de los servicios prestados a su universo de usuarios, cuando un usuario arribe, previo aviso de Totalplay, al límite de consumo de datos aplicable a su plan o paquete, se le realizará un cobro cada vez que rebase el monto de capacidad adicional aplicable de acuerdo con las condiciones y reglas de aplicación de su paquete.

Sin perjuicio de todo lo anterior, el consumo máximo de datos durante cualquier periodo de facturación, considerado fuera del uso justo al amparo de esta política que aplica a los segmentos residencial y negocios, será de 4,000 Gigabytes (GB) al mes. Al arribar o exceder este consumo, Totalplay podrá suspender o cancelar el servicio.

Política de uso justo para Telefonía

Todos los planes con telefonía incluyen:

1. Hasta 2,000 llamadas salientes desde tu servicio Totalplay a teléfonos fijos de México, por lo que a partir de la llamada 2,001 se cobrará la tarifa vigente por llamada a este destino.
2. Hasta 2,000 minutos salientes desde tu servicio Totalplay a teléfonos móviles de México, por lo que a partir del minuto 2,001 se cobrará la tarifa vigente por minutos a estos destinos.



3. Hasta 2,000 minutos para llamadas salientes a teléfonos móviles y teléfonos fijos de Estados Unidos y Canadá, por lo que a partir del minuto 2,001 se cobrará la tarifa vigente por minuto a estos destinos.

En caso de no cumplir con las siguientes condiciones podremos suspender el servicio o cobrarte por las llamadas que realices a partir de nuestra notificación, además de que 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.
- 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, éstas incluyen hasta 1,000 llamadas a números fijos de México.
- Las llamadas incluidas no son acumulables, las llamadas incluidas en la línea principal son independientes y no se comparten entre las líneas adicionales que pudieras llegar a contratar.

Anytime TV

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 de 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 **Anytime TV** cuenta con una modalidad que permite al cliente 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 **Anytime TV** 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.



El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. 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: Amazon Prime, Netflix, Disney, YouTube, HBO MAX, On Demand Películas, entre otros.

La disponibilidad de las aplicaciones se modificará periódicamente a discreción de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V al hacer uso de este servicio, aceptas 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.

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.P.I. 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.P.I. 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.

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.P.I. 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).

Si el cliente cuenta con el servicio de Totalplay Internet, el cliente podrá instalar el servicio de la App Totalplay en un solo dispositivo si cuenta con el servicio de Totalplay TV + Internet el cliente podrá instalar el servicio de la App Totalplay en dos dispositivos que podrán ser utilizados de forma simultánea. Por cada servicio de televisión adicional que se contraté de irá sumando un nuevo servicio de la App Totalplay que se pueda utilizar.

La privacidad y confianza son muy importantes para nosotros y por ello queremos asegurarnos de 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.
- Provee servicio Multiscreen donde podrás disfrutar a través de tus dispositivos móviles, tablet, smartphome, 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 en este rubro
- El servicio 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 Centro de Soluciones Totalplay al 55 1579 8000 o 800 5100 510.
- 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.
- Este es 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.
- TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. 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, tabletas 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:
- Podrás instalar el servicio de Totalplay Donde Sea hasta en tres dispositivos 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 conectas 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.

- **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, deep link 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.
- **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 Soluciones Totalplay en el siguiente teléfono: 800 5100 510 o 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 servido 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 con 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 estas. 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 ha 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 servicio 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, teniendo tal publicación como el aviso de notificación a los suscriptores Totalplay. La modificación y/o adición de los

Los Términos y Condiciones formarán 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 importará 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 estas, o el uso de App Totalplay serán dirimidos exclusivamente por tribunales competentes de la Ciudad de México.