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 consultadaen 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 vezinstalado 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 ésteen el momento de la instalación del servicio. Este cargo subsana de manera parcial losgastos que soporta Totalplay para poder instalar el servicio de TV Interactiva, voz y datosIncluye:

- 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 encuentrenactivos y al corriente de sus pagos en cada una de sus cuentas, de lo contrario se le negarála contratación de nuevas cuentas hasta regularizarse con los pagos pendientes bajo elmismo nombre.

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

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

- Deberás marcar desde la línea telefónica de tu proveedor anterior al 051 para solicitar el NIP de portabilidad. Un sistema automático te regresará la llamada para indicarle el NIP de portabilidad.
- Llenar el formato de solicitud de portabilidad (lo puedes bajar desde el sitio de Totalplay.com.mx, en la sección de ayuda). Si ya no tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior
- Copia de tu identificación oficial vigente. 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.

Totalplay TV + Internet

Paquete	Precio ProntoPago	Precio deLista
60 Megas	$615	$665
Veloz	$ 699	$ 749
Turbo	$ 809	$ 859
Sónico	$ 959	$ 1009
Relámpago	$ 1,599	$ 1,679

Totalplay TV + Internet con el Nuevo Totalplay TV

Paquete	Precio ProntoPago	Precio deLista
60 Megas	$745	$795
Veloz	$ 829	$ 879
Turbo	$ 939	$ 989
Sónico	$ 1,089	$ 1,139
Relámpago	$ 1,729	$ 1,809

Totalplay Internet

Paquete	Precio ProntoPago	Precio deLista
60 Megas	$435	$485
Veloz	$ 519	$ 569
Turbo	$ 629	$ 679
Sónico	$ 759	$ 809
Relámpago	$ 1,399	$ 1,479

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 querealiza 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
	$1,350	$680	$350

Si en la instalación realizaste un pago por concepto de activación, este monto será descontado de tu cargo de conexión. Los precios ya incluyen IVA. lógicas y niveles de calidad óptima, los cuales incluyen el mantenimiento de la plataforma interactiva, de losequipos, 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, con el fin de que los servicios contratados por el cliente seanbrindados 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 laFecha Límite de Pago), Totalplay aplicará un cargo se aplicará un cargo de $20 pesos por concepto de reanudación del servicio, esta cantidad que se verá reflejada en el siguienteestado de cuenta. Evita este cargo y disfruta del beneficio de Pronto Pago registrando tutarjeta de Crédito y/o Débito para Cargo Recurrente.

Costo del equipo(s)

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

Costo de equipos	
Totalplay TV 4K*	$2,000
Totalplay Internet	$ 1,500
Nuevo Totalplay TV*	$3,500
Wifi Extender	$1,000

Precios con IVA incluido

*El formato 4K está sujeto a que los dispositivos conectados a un Totalplay TV o 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.

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 que considera lavisita 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 aplicaráningún 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 dichavisita.

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 planseleccionado. 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.

Estado de Cuenta

Posterior a tu instalación te haremos llegar tu primer estado de cuenta Totalplay, incluirálos cargos del primer mes a partir de tu contratación, así como los servicios adicionalesque hubieras contratado. También se verá reflejado el pago que realizaste por la primeramensualidad 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 realizastu 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, el cual severá 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 enel estado de cuenta posterior a la contratación de los mismos. Los precios ya incluyenimpuestos.

Opciones de pago

Las opciones de pago y referencias bancarias se encuentran publicadas en tu estado decuenta, 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 al 55800 510 0510.
- 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 derealizar 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 ó 800 5100 510.

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

TOTAL PLAY 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.

Total Play 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 Total Play, 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 los mismos, 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 click 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 proceder a 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 completara, 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 de tiempo 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 de tiempo 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 producto(s) 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.

Total Play 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

Total Play 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 Total Play.

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

Total Play 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

Total Play 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 regirán 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 pudiere ser competente.

Descuentos y promociones

Para mantener vigentes tus promociones y descuentos, es importante que mantengastu 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 dosocasiones, que la tarjeta de crédito y/o débito que proporcionaste para realizar el pago delos 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 cuentaque intenta ser pagada con diferentes tarjetas de crédito y/o débito.

Asimismo, Totalplayno aceptará como método de pago para cualquier otra cuenta y/o Servicio, la tarjeta decrédito y/o débito que haya sido reportada y/o detectada por contracargo o reclamo decargo no reconocido.

Si no reconoces cargos por movimientos en tu cuenta Totalplay, deberás comunicarte anuestro 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 tuestado 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 enhttps://totalplay.com.mx/ayuda

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

Conexión vía alámbrica

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, conéctate con un cable Ethernety 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 redsoporte 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 enel cuadro de propiedades de tu tarjeta, ya que de lo contrario no disfrutarás al máximo tuexperiencia Totalplay. Además, debes tomar en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem de Totalplay, la velocidad de navegación serádividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manerasimultánea.

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 lejosposible 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 conectadossimultáneamente y los servicios Wi-Fi de tus vecinos (mientras más vecinos tengas conservicio 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 1,000 megas de velocidad en tu hogar.

Para obtener velocidades de 1,000 megas, existen requisitos únicos para el sistemaoperativo de tu computadora o laptop, el procesador, la memoria, la conectividadEthernet y el navegador que utilizas.

Requisitos para alcanzar velocidad 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 Firefox 52 (64 bits) o Safari 8 o posterior
Tarjeta de Red	Para alcanzar velocidades de hasta 1,000 megas, tu computadora o Laptop necesitará una tarjeta de red Gigabit Ethernet (10/100/1000). Necesita enlazarse con un cable Ethernet Categoría 5e (o superior).
CPU / Procesador	Intel Core i7 (o similar), 16 GB de RAM y disco duro de estado sólido (SSD).

Considera:

- El servicio es un Best Effort
- La distancia del cable ethernet no debe rebasar de 90 mts
- La validación de la velocidad debe de ser realizada en la aplicación de Speedtest hacia el servidor Totalplay.

Requisitos para alcanzar velocidad 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 1,000 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 bando 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 la computadora 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		✓

¿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. Material de construcción Intensidad WiFi.

Tarifas y servicios adicionales

Adicionales de televisión

Servicios Adicionales	Precio Mensual
TV Básica 199 canales (95 HD)	$99
TV Avanzada 228 canales (152 HD)	$229
TV Premium 260 canales (176 HD)	$449
HOTGO	$169
TV Adicional	$129
Golden Premier	$45
Universal+	$149
Paramount+	$109
Stingray Qello	$95
Stingray Classica	$105
Stingray Karaoke	$95
NBA League Pass	$210
Paquete HBO	$199
Disney+ Premium	$299
Disney+ Estándar	$219
Fox Sports Premium	$119
Amazon Prime	$ 99
Apple TV+	$ 99
ViX Premium	$119

Precios On demand	
Estrenos	
PVOD WHV 4	$249
PVOD 3	$199
PVOD 2	$149
PVOD LG	$115
PVOD	$99
HD WHV 9	$129
HD WHV 1	$85
HD WHV 2	$75
HD WHV 3	$59
HD WHV 4	$50
HD	$55

Librería	
HD WHV 1	$75
HD WHV 2	$65
HD WHV 3	$50
HD	$40
SD	$30
ZeptoLab	$20
Smartfilms	$15

Adultos	
Especiales	$89
HD	$79
SD	$79

Promoción	
Librería HD 1	$40
Librería HD 2	$30
Librería HD 3	$25
Librería HD	$20
Librería SD	$15
Adultos	$45

Adicionales de Internet

Servicio	Renta mensual
WiFi Extender	$69
WiFi Pro 6	$99

Adicionales de Telefonía

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

- Cobro al cliente por una extensión de hasta 15mts de cableado en la misma visita de instalación de Totalplay.
- Cobro al cliente por una extensión de hasta 15mts cuando el técnico hace la visita por este concepto.

Costos por servicios adicionales

Adicionales	Renta Mensual
Cambio de ubicación con obra [1]	$849
Cambio de ubicación sin obra [2]	$249
Cambio de domicilio[3]	$899

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.

Precios ya incluyen IVA.

Tarifas vigentes de telefonía

Registro presentado ante IFT

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

Servicios de asistencia

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 Ciudad de México	1 llamada local
073	Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México	1 llamada local
075	Orientación y apoyo para la integridad personal	1 llamada local
077	Organismos 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

Precios ya incluyen IVA.

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 latarifa vigente por llamada este destino; 2) hasta 2,000 minutos para llamadas salientes a teléfonos móviles de México y teléfonos fijos y móviles de Estados Unidos y Canadá, porlo 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 podráser auditado por Totalplay en cualquier momento y a su discreción tomará las medidasnecesarias. Los minutos y/o llamadas incluidas deberán de ser utilizadas dentro del mescorriente y originados desde la línea Totalplay contratada. Una vez que estos límites sonrebasados, 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 laslíneas adicionales que pudieras llegar a contratar.

Política de uso justo para Internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos de Totalplay, aceptas y estás de acuerdoen cumplir los términos de esta política. El Servicio de Totalplay, es comercializado parael uso estrictamente personal de Internet y no puede ser utilizado con propósitos comerciales.

Queda prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando.Así mismo, aceptas que no podrás operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brindan la funcionalidad de servidor a través del servicio de Totalplay. En todo momento serás responsable del buen uso de la red y te comprometes a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicios conforme con el plan que contrataste. Te comprometes a que las actividades que realices en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red. En caso de que Totalplay detecte que el servicio que contrataste infringe cualquiera de las políticas antes descritas, Totalplay podrá cancelar y/o suspender el servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere. Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de Totalplay, de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

Cuando Sea

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

El servicio de Cuando Sea cuenta con una modalidad que permite al cliente regresar el tiempo de sus programas favoritos hasta 7 días después de haber sido transmitidos. Ladisponibilidad 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 seencuentran disponibles bajo esta modalidad se identificarán con un cintillo color rosa y un ícono de reloj.

El servicio de Cuando Sea brinda otra modalidad en donde el cliente puede grabar con un clic

antes de su transmisión series, películas, documentales, programas de televisióno 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 suhorario 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 programasque coincidan con la selección que hiciste se grabarán y estarán disponibles en la secciónde "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 7días después de su transmisión original.

Para instrucciones detalladas de cómo operar el servicio de Cuando Sea consulta el manual de uso en: https://www.totalplay.com.mx/pdf/television/cuando-sea.pdf

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.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 Intelectualde 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, Lionsgate+, Disney+, Youtube, TuneIn, 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. Porlo 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 serviciocontratado.

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 dela República Mexicana o internacionales.

Nuevo Totalplay TV

En Totalplay buscamos siempre la manera de estar innovando e implementando tecnología de vanguardia para ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia. Ahora incorporamos a la familia el Nuevo Totalplay TV, con el cual podrás vivir la mejor experiencia en:

- **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
- **Alexa:** Integrada en su Totalplay TV para que pueda reproducir música, consultar noticias, programar alarmas y más con el poder de la voz
- **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.

Crécelos Simétricos
Es una modalidad que te permite crecer la velocidad de tu paquete y a su vez la velocidad que recibes es simétrica (misma velocidad de carga y descarga).

Simetría
Misma velocidad de carga y de subida por $500 pesos adicionales al mes.

Prime Video

Nuestros clientes pueden disfrutar del contenido de Prime Video al elegir y pagar una membresía con cargo independiente al estado de cuenta de Totalplay o un plan con el servicio de Amazon Prime incluido, esto te permitirá acceder a series, películas y contenido transmitido a través de dispositivos conectados a internet.

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

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

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

Totalplay no emitirá ninguna factura 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/

Amazon Prime

Totalplay proporciona diferentes opciones para ofrecerte una experiencia completa por lo que pone a tu disposición dos opciones para poder obtener una membresía de Amazon Prime a través de Totalplay y acceder a compras, música y videos.

1) Contratando un plan Totalplay con Amazon Prime incluido.
2) Agregando la membresía de Amazon Prime a tu paquete actual con cargo a tu Estado de cuenta de Totalplay.

La membresía de Amazon Prime incluye: envíos rápidos y gratis hasta en 1 día en millonesde 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 clientepodrá 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 membresíavisita 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. En caso de estar disfrutando de sus días gratis y caer en morosidad con Totalplay, perderás la promoción.

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 queel 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 sitioweb y las interfaces de usuario de Amazon Prime, todo el contenido y software asociadoal 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 pagode su preferencia, estas compras no se verán reflejadas en el Estado de Cuenta de Totalplay.

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

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

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

2.1 Activación: Una vez instalado el servicio, el cliente deberá activar la membresía incluida en su plan ingresando al portal Mi Totalplay dentro de www.totalplay.com.mx en donde deberá crear una cuenta siguiendo las instrucciones. En caso de tener ya una cuenta existente de Amazon Prime, se debe cancelar esta cuenta con Amazon y crear una nueva con Totalplay (puede usar el mismo correo electrónico), si el cliente tiene una cuenta regular con Amazon esta cuenta si puede ser usada en los paquetes Unbox.

2.2 Identificación: Una vez creada y activada la cuenta de Amazon Prime, el cliente debe ingresar a cada aplicación.
Amazon Prime Video: Debe dirigirse a la sección de apps de su STB, seleccionar Prime Video e identificar su televisión con la cuenta de Amazon Prime.
Amazon Music y Amazon Prime: Debe descargar las aplicaciones e ingresar la cuenta creada previamente.

Una vez contratada la oferta especial de Amazon Prime incluido, la activación de la membresía de Amazon Prime deberá realizarse a través de Mi Totalplay, de lo contrariono es posible identificar que el cliente proviene de un plan de Totalplay.

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

1.1 Contratación y Activación: Para contratar Amazon como adicional al paquete contratado, se debe de ingresar a la página de internet de Totalplay,sección"Mi Totalplay", seleccionar el banner de Amazon Prime y seguir las instrucciones de contratación. Para finalizar el proceso el cliente debe aceptarel cargo con su NIP de clientes de Totalplay y crear una cuenta de Amazon Prime. El cliente disfrutará de 30 días sin costo, al finalizar su periodo de prueba se verá reflejado el cargo de $99 pesos mensuales a su Estado de Cuenta de Totalplay.

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

Amazon Prime Video: Debe dirigirse a la sección de apps del STB, seleccionar Prime Video e identificar la televisión con la cuenta de Amazon Prime.
Amazon Music y Amazon Prime: Debe descargar las aplicaciones e ingresar con la cuenta creada previamente.

Tarifas con Amazon Prime Incluido

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 lafecha 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 regularde tu servicio.

A partir del 11 de Abril del 2024, las series y películas de Prime Video incluirán publicidad limitada.

Totalplay TV + Internet

Paquete	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
60 Megas	$ 705	$ 755
Veloz	$ 789	$ 839
Turbo	$ 899	$ 949
Sónico	$ 1,049	$ 1,099
Relámpago	$ 1,689	$ 1,769

Totalplay TV + Internet con el Nuevo Totalplay TV

Paquete	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
60 Megas	$ 835	$ 885
Veloz	$ 919	$ 969
Turbo	$ 1,029	$ 1,079
Sónico	$ 1,179	$ 1,229
Relámpago	$ 1,819	$ 1,899

Totalplay Internet

Paquete	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
60 Megas	$ 525	$ 575
Veloz	$ 609	$ 659
Turbo	$ 719	$ 769
Sónico	$ 849	$ 899
Relámpago	$ 1,489	$ 1,569

ViX Premium

1. 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:

- La correcta activación de la cuenta ViX Premium por parte del cliente que se hará dentro de su Totalplay TV (STB) o en la página web de Mi Totalplay https://www.mitotalplay.com.mx/ 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
- 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 un servicio de streaming que además ofrece contenido 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, el portal Mi Totalplay, la App de clientes y comunicándose al Centro de Soluciones.

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 $119.00 pesos mensuales.

El cliente podrá cancelar en cualquier momento, comunicándose al número de Atención a Clientes Totalplay 55 1579 8000 desde la Ciudad de México y área Metropolitana, o al 800 5100 510 desde el interior del país.

3. Dispositivos 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

4. Aspectos básicos del servicio.

4.1 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.

4.2 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 Totalplay TV (STB) o en la página web Mi Totalplay https://www.mitotalplay.com.mx/ . 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 la página de Totalplay.

Tarifas con ViX Premium incluido

El cliente podrá contratar ViX Premium incluido en su plan ya sea desde la adquisición del servicio o llamando al Centro de Soluciones al 800 188 77335, siendo cliente Totalplay.
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 Internet

Paquete	Precio de Lista	Pronto Pago
Turbo	$769	$719
Sónico	$899	$849
Relámpago	$1,569	$1,489

Totalplay TV + Internet

Paquete	**Precio de Lista**	**Pronto Pago**
Turbo	$949	$899
Sónico	$1,099	$1,049
Relámpago	$1,769	$1,689

Totalplay TV + Internet con el Nuevo Totalplay TV

Paquete	**Precio de Lista**	**Pronto Pago**
Turbo	$1,079	$1,029
Sónico	$1,229	$1,179
Relámpago	$1,899	$1,819

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 www.disneyplus.com

El cliente puede agregar Disney+ 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 Star que se puede disfrutar en dos o cuatro pantallas en simultáneo, dependiendo del plan contratado, además de permitir descargas hasta en 10 dispositivos.

A partir del 26 de junio 2024, el cliente puede contratar Disney+ en cualquiera de los siguientes planes:

Disney+ Estándar. Tiene un costo mensual de MXN$219.00 (IVA incluido) con las siguientes características:

- Contenido de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN y Star.
- Contenido de los canales ESPN, ESPN 3
- Video alta definición (1080p)
- Audio Stereo 5.1
- 2 reproducciones simultáneas
- Descarga de contenido.

Disney+ Premium. Tiene un costo mensual de MXN$299.00 (IVA incluido) con las siguientes características:

- Todo el contenido de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN y Star.
- Todos los canales de ESPN, torneos y eventos deportivos exclusivos.
- Video UHD/HDR
- Audio Atmos
- 4 reproducciones simultáneas
- Descarga de contenido

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

Los clientes tendrán la opción de cambiar de plan Disney+, de acuerdo con la descripción y precios antes indicados; es decir, puede cambiar del plan Disney+ Estándar al plan Disney+ 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 del plan Disney+ Premium al plan Disney+ 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 www.disneyplus.com

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.

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 mejoreseventos 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 elcliente puede crearla ingresando en el portal: https://www.www.mitotalplay.com.mx.

El cliente puede agregar Fox Sports Premium a su plan de Totalplay TV + Internet desdelos diferentes medios de contacto que Totalplay pone a su disposición como lo son: AppTotalplay, 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 deseé 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 paquete 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, 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.

Al suscribirse por primera vez a Apple TV+ a través de Totalplay el cliente podrá obtener una promoción de 3 meses incluidos., al finalizar su periodo de prueba se verá reflejado el cargo de $99 pesos mensuales IVA incluido a su Estado de Cuenta de Totalplay. El cliente deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados Totalplay a través de su Estado de Cuenta, en caso de caer en morosidad, perderá la promoción. Esta suscripción está disponible para clientes Totalplay Internet y Totalplay TV + Internet.

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 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 paquete:

Contratación y Activación: Para suscribirse a la membresía de Apple TV+ como adicional al paquete contratado, se debe de ingresar a la página de internet de Totalplay https://www.mitotalplay.com.mx/ sección "Mi Paquete", 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 disfrutará de 3 meses incluidos, al finalizar su periodo de prueba se verá reflejado el cargo de $99 pesos mensuales IVA incluido 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, smart TVs, consolas de videojuegos y dispositivos de streaming.

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

Contratación y Activación: Para suscribirse a la membresía de Apple TV+ como adicional al paquete contratado, se debe de ingresar a la página de internet de Totalplay https://www.mitotalplay.com.mx/ sección "Mi Paquete", seleccionar el banner de Apple TV+ y seguir las instrucciones de contratación o desde el menú de su Totalplay TV, sección STREAMING. 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 disfrutará de 3 meses incluidos, al finalizar su periodo de prueba se verá reflejado el cargo de $99 pesos mensuales IVA incluido a su Estado de Cuenta de Totalplay.

Identificación: Una vez creada y activada la cuenta de Apple TV+, el cliente ingresará a la membresía de Apple TV+ desde Totalplay TV donde deberá dirigirse al menú, sección STREAMING seleccionar Apple TV+ e identificarse con las credenciales de Apple TV+. O 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.

La membresía Apple TV+ y las promociones mencionadas anteriormente otorgadas a través de Totalplay, no conviven promociones ni reemplazan la suscripción de Apple One que el cliente pueda suscribir directamente con Apple.

Alexa

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

El asistente virtual le permitirá al cliente, a través de comandos de voz: conocer el saldo de su cuenta, fecha límite de pago, encender o apagar su decodificador, cambiar el canal, abrir aplicaciones, subir o bajar volumen, controlar la reproducción del contenido, incluso hacer

búsquedas de series o películas por género, nombre, actor o título, entre otros. Paramayor detalle de las funcionalidades de Alexa visita

https://www.totalplay.com.mx/alexa

Esta funcionalidad estará disponible para clientes con equipos decodificadoresSagemcom modelos M350 y M36X, M377.

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

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

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

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 lamembresía Picardía Nacional.

El contenido de la APP puede contener erotismo, violencia, morbo y diversas sensacionesque 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 800510 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 deeste 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 tendráuna promoción de 7 días sin costo, a partir del día 8 se realizará el cargo a su estado decuenta. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargoa su estado de cuenta.

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

Paramount+ está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcommodelo 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 Clientesde Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510desde 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 800510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Stingray Classica

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

El cliente puede iniciar el proceso de suscripción a Stingray Classica desde el menú del Totalplay TV sección STREAMING o llamando al 800 510 510. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

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

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 800510 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.

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 800510 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 númerode cuenta de Totalplay y la misma contraseña con la que ingresa a Mi Totalplay. En casode no tener contraseña puede solicitarla en mitotalplay.com.mx

El precio nacional y frontera de esta aplicación es de $149 pesos.

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 800510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

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 MAX (Paquete Estándar) desde dispositivos móviles y Totalplay TV. La oferta de canales está sujeta a cambios.
Para tener acceso a la aplicación de 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 Max en:https://www.max.com/terms-of-use/es-latam

El precio nacional y frontera del paquete HBO es de $199 pesos.

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.

Soporte Técnico.

El cliente puede llamar los 365 días del año las 24 horas del día al Centro de Soluciones de Totalplay en donde se le brindará asistencia de los productos al
800 510 0510

En caso de persistir la falla dentro del período de garantía de 12 meses por parte de Totalplay y que esta falla sea por defectos de fabricación y no por manipulación o mal uso del producto se realizará la reposición o sustitución de este sin costo adicional.

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 asociartu 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 llamadasque 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 facturadasa la tarifa vigente. Cuando recibas llamadas, podrás contestarlas ya sea en tu línea fijainstalada 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 TotalplayDonde Sea o desde tu hogar.

Recuerda que una vez que activas el servicio de Teléfono Totalplay y tengas la aplicaciónactiva podrás estar consumiendo datos móviles, te recomendamos tomar esto en cuentaya 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 tantoen redes 3G/4G o redes WiFi.

La telefonía de Totalplay Donde Sea podrá ser utilizada a nivel mundial pudiendo recibiry realizar llamadas como si estuvieras en tu casa aun cuando estés de viaje o fuera delpaís, 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 utilizarel servicio sin interrupciones o errores y El Cliente acuerda que Totalplay podrá eliminaro 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 leyesde derechos de autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de propiedad intelectual de la República Mexicana o internacionales.

TV CAM

La TV CAM es un producto de Totalplay que está disponible para clientes que cuenten con la Nueva Totalplay TV y su finalidad es de realizar video llamadas mismas que se puedan controlar por comandos de voz a través del asistente virtual "Amazon Alexa".

Prerrequisito.

Para poder realizar la video llamada, se deberá de contar con:

1.- Una cuenta de Amazon que es independiente de Totalplay y Total Box.
2.- Tener la cámara web (Sagemcom)
3.- Que la persona a la que le vas a hablar sea usuaria de Amazon y tenga la app Amazon Alexa para poder recibir y hacer una videollamada
El cliente la podrá contratar como un adicional y se le entregarán los equipos que se refieren a continuación bajo el nombre de TV CAM que consta de:
1 cámara de video con las siguientes características:
Resolución: 1920x1080
Ranura en la parte trasera con entrada tipo "C"
Color negro

Todos los precios mostrados cuentan con el IVA incluido. La cámara web estará disponible con costo adicional bajo un esquema de renta mensual dentro de los paquetes con Totalplay TV y el Nuevo Totalplay TV

Adicional Cámara Web

Servicio	Renta Mensual
TV CAM	$99

Soporte Técnico.

El cliente puede llamar en cualquier momento al Centro de Soluciones de Totalplay en donde se le brindará asistencia de los productos al **800 510 0510**
En caso de persistir la falla dentro del periodo de garantía por parte de Totalplay se realizará la reposición o sustitución del producto adicional.

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 dispositivosmóviles 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 deProtección 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 darsede alta y utilizar App Totalplay, el Suscriptor acuerda y se compromete a cumplir con losTérminos y Condiciones.

App Totalplay se ofrece como un servicio gratuito a los Suscriptores Totalplay, medianteel 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 regiránpor lo señalado en

el contrato de prestación de servicios previamente celebrado entre elSuscriptor 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, cambiarde 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, smartphone, 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 ó 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 TotalplayDonde 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 esajeno al uso de los dispositivos electrónicos, gastos adicionales de transmisión dedatos o cobros de terceros por el acceso a Internet, quedando esto bajoresponsabilidad del cliente.
- **TOTAL PLAY 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 nigarantiza el rendimiento de estos dispositivos, ni la compatibilidad del servicio enellos. 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 ocon 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 querealices 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 ó 55 1579 8000.

El Suscriptor Totalplay al darse de alta y utilizar App Totalplay es responsable de mantenery

salvaguardar la confidencialidad y seguridad de su cuenta, así como de las actividadesque ocurran en o a través de dicha cuenta, por lo que el Suscriptor Totalplay se obliga acambiar 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 usarsu 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 erróneade 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 deningún 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 proporcioneal 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 transferiblepara 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 funcionalidadesy contenido; (ii) modificar o realizar obras derivadas de App Totalplay, sus funcionalidadesy 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 oacceder 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 ycontenido, 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 AppTotalplay.

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 delfallo o retraso en la entrega de comunicaciones electrónicas, intercepción 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 otrositio de internet ligado o vinculado a esta aplicación. El acceso a cualquier sitio ligado ovinculado 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 Totalplayreconoce y acuerda que el Concesionario no es responsable por los actos de terceros, losproductos 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 independientesque 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 permitenque 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 lasleyes de propiedad industrial mexicanas e Internacionales. El contenido y software de App Totalplay deberá ser usado de acuerdo a estos Términos y Condiciones. Cualquier otro uso, incluyendo la reproducción, modificación, distribución, transmisión, publicación o desplegado del contenido de App Totalplay está estrictamente prohibido.

Las marcas, avisos, nombres comerciales y demás derechos de propiedad intelectual (indistintamente las "Marcas") que aparecen en este sitio, son propiedad exclusiva del Concesionario, o del legítimo propietario de las mismas. Por lo anterior, queda estrictamente prohibido cualquier uso o explotación de las Marcas (inclusive su uso como"metatags"), sin el consentimiento previo y por escrito del Concesionario o de su legítimopropietario. El diseño y contenido de App Totalplay, así como de cualquier programa decómputo 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, compilacionesde datos y el software son propiedad de los Concesionarios o de sus licenciantes, y estánprotegidos por la Ley de la Propiedad Industrial, Ley Federal del Derecho de Autor y otrasleyes 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 sepodrá reproducir ni utilizar sin la autorización expresa por escrito del Concesionario o desus licenciantes. El Concesionario se reserva el derecho de dar de baja cualquier cuentao acceso del Suscriptor Totalplay si considera que se ha realizado cualquier copia o usono 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.

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

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 pazy a salvo al Concesionario de cualquier y en contra de toda demanda, incluyendo gastosy 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 cualquiermodo 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 restode 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 materialesbajados 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 dela Ciudad de México, renunciando a cualquier otra jurisdicción que por cualquier motivoles pudiese llegar a corresponder.

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