TÉRMINOS Y CONDICIONES

Totalplay®

NEGOCIOS

Cobertura

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

Requisitos de contratación

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

- **Identificación oficial**
  - Personas físicas o personas físicas con actividad empresarial
    - Credencial INE
    - Cédula Profesional
    - Pasaporte (mexicano o de nacionalidad extranjera)
    - Licencia de manejo (nacionalidad mexicana)
    - Tarjeta INAPAM,
    - Cartilla militar
    - Permiso de Residencia Temporal/Definitiva
  - Personas morales:
    - Identificación oficial del representante legal del negocio
- **Cédula RFC (opcional)**
- **Comprobante de domicilio**
  - Recibo de luz, predial, agua, telefónico (telefonía fija o celular), de gas (no gas estacionario) o de TV de paga
  - Estado de cuenta bancario, de afore o de tiendas departamentales
  - Contrato de arrendamiento
- **Contrato de Totalplay (debidamente firmado)**
- **Pago de primera renta al momento de la instalación**[1]
  - Equivalente a la primera renta mensual del plan contratado con precio pronto pago más la renta del primer mes de los servicios adicionales contratados.
- **Pago por concepto de activación y garantía**[2]
  - Cargo por activación que subsana de manera parcial los gastos que soporta Totalplay para instalar el servicio, el cual incluye:
    - Visita de un técnico especializado en el negocio del cliente para realizar una instalación profesional

[1] Este pago se deberá realizar al técnico de Totalplay durante la instalación del servicio y se verá reflejado en el primer Estado de Cuenta del cliente.
[2] Este pago se deberá realizar al técnico de Totalplay durante la instalación del servicio y se verá reflejado en el primer Estado de Cuenta del cliente.

- Servicio personalizado del técnico quien, durante la instalación, explica el funcionamiento de los servicios proporcionados por Totalplay
- Materiales que Totalplay utiliza en la instalación
- Activación del servicio y mantenimiento a través de sistemas y plataformas de Totalplay

- **Registro de tarjeta para cargo recurrente (opcional)**
  - Seguir el proceso en la app de Clientes en el apartado de formas de pago

Domicilios registrados para un mismo cliente

Totalplay no limita los servicios contratados bajo el mismo domicilio y/o mismo titular, siempre y cuando cada una de las cuentas ya instaladas se encuentren al corriente en sus pagos, de lo contrario se negará la contratación del nuevo servicio hasta regularizarse con los adeudos pendientes.

Tarifas[3]

El precio pronto pago es un descuento en la tarifa regular en caso de realizar el pago conforme a las condiciones establecidas, el precio de lista es el precio regular del servicio contratado.

Totalplay TV + Internet

		Precio Mensual (16% IVA)		**Precio Mensual (16% IVA)** Ciudades fronterizas	
Plan	Megas	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Micro 100	100	$510	$560	$475	$521
Elemental	150	$620	$670	$577	$624
Esencial	250	$730	$780	$680	$726
Dinámico	350	$850	$900	$791	$838
Emprendedor	500	$1,030	$1,080	$959	$1,006
Experto	1,000	$1,680	$1,760	$1,564	$1,639
Ejecutivo	5,000	$2,649	$2,729	$2,466	$2,541
Élite	10,000	$3,159	$3,239	$2,941	$3,016

[3] Consulte el registro en CRT en: https://www.negociostotalplay.com.mx/. Tarifas vigentes al 30 de septiembre de 2026.

Totalplay Internet

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) Ciudades fronterizas	
Plan	Megas	Precio Pronto Pago	Precio de Lista	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Micro 100	100	$410	$460	$382	$428
Elemental	150	$480	$530	$466	$512
Esencial	250	$590	$640	$549	$596
Dinámico	350	$710	$760	$661	$708
Emprendedor	500	$860	$910	$801	$847
Experto	1,000	$1,510	$1,590	$1,406	$1,480
Ejecutivo	5,000	$2,149	$2,229	$2,001	$2,075
Élite	10,000	$2,659	$2,739	$2,476	$2,550

Plan Totalplay con Netflix incluido

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

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

Formas de contratación:

Paquete Totalplay con Netflix incluido:

1- Puedes elegir contratar un plan Totalplay con Netflix incluido

1.1- Descripción: Totalplay pone a tu disposición la posibilidad de contratar un Plan Totalplay con Netflix incluido. Al contratar alguno de estos planes, podrás acceder y disfrutar del contenido de Netflix desde la plataforma de TV de Totalplay y desde dispositivos móviles compatibles con Netflix. La membresía incluida en el plan de Totalplay varía dependiendo de la velocidad, características y el precio del plan contratado.

1.2- Al contratar un plan de Totalplay con Netflix incluido y una vez instalado el servicio, la activación de la membresía de Netflix deberá realizarse únicamente desde los siguientes medios: 1) Ingresando a tu Totalplay TV en el menú STREAMING, seleccionando el botón de Netflix. 2) Ingresando al portal Mi Totalplay dentro de www.totalplay.com.mx En ambas interfaces podrás crear una cuenta o vincular una cuenta pre-existente con Netflix.

1.3- Asociación de una cuenta de Netflix preexistente. Si ya tienes una cuenta de Netflix, puedes asociarla a tu paquete/oferta a partir del momento en que actives Netflix como parte de tu paquete/oferta. Netflix continuará cobrándote de forma separada tu cuota de suscripción hasta el momento en que asocies tu cuenta existente de Netflix a tu paquete/oferta. Para cualquier pregunta relacionada con la facturación de Netflix de tu cuenta existente, por favor contacta con Netflix directamente.

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

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

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

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

1.8- Para soporte o más información sobre el sitio web, aplicación, características o cuentas de Netflix, visita: help.netflix.com. Para asistencia sobre cuentas, dispositivos, servicios, planes o consultas de facturación de Totalplay, por favor contacta al servicio de atención al cliente de Totalplay Centro de Soluciones al 800 5100510.

Contratación de Netflix Adicional:

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

2.1- En este caso la suscripción a Netflix será mensual y se renovará de forma automática, generando un cargo recurrente que se verá reflejado cada mes en el estado de cuenta de Totalplay en la sección servicios de terceros, hasta que decidas cambiar de método de pago o cancelar. Puedes iniciar el proceso de contratación de Netflix con cargo al estado de cuenta de Totalplay por medio del menú de tu Totalplay TV, en la sección de STREAMING o por medio de los canales 125 y 333 incluidos en tu parrilla de canales.

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

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

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

Si tienes alguna duda acerca de la facturación en caso de tener un plan de Netflix incluido te puedes comunicar con nosotros al Centro de Soluciones de Totalplay 800 5100510, si tienes Netflix contratado como servicio adicional a tu plan, la factura se debe de solicitar directamente a Netflix. www.netflix.com.

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

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

En ambos casos Totalplay funge como un comisionista para Netflix.

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

Tarifas Totalplay con Netflix Incluido

Totalplay TV + Internet (Estándar con anuncios)

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$620	$670	**$577**	**$624**
Elemental	150	$730	$780	**$680**	**$726**
Esencial	250	$840	$890	**$782**	**$829**
Dinámico	350	$960	$1,010	**$894**	**$940**
Emprendedor	500	$1,140	$1,190	**$1,061**	**$1,108**
Experto	1,000	$1,680	$1,760	**$1,564**	**$1,639**
Ejecutivo	5,000	$2,649	$2,729	**$2,466**	**$2,541**
Élite	10,000	$3,159	$3,239	**$2,941**	**$3,016**

Totalplay TV + Internet (Estándar)

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$739	$789	**$688**	**$735**
Elemental	150	$849	$899	**$790**	**$837**
Esencial	250	$959	$1,009	**$893**	**$939**
Dinámico	350	$1,079	$1,129	**$1,005**	**$1,051**
Emprendedor	500	$1,259	$1,309	**$1,172**	**$1,219**
Experto	1,000	$1,909	$1,989	**$1,777**	**$1,852**
Ejecutivo	5,000	$2,878	$2,958	**$2,680**	**$2,754**
Élite	10,000	$3,388	$3,468	**$3,154**	**$3,229**

Totalplay TV + Internet (Premium)

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$809	$859	**$753**	**$800**
Elemental	150	$919	$969	**$856**	**$902**
Esencial	250	$1,029	$1,079	**$958**	**$1,005**
Dinámico	350	$1,149	$1,199	**$1,070**	**$1,116**
Emprendedor	500	$1,329	$1,379	**$1,237**	**$1,284**
Experto	1,000	$1,979	$2,059	**$1,843**	**$1,917**
Ejecutivo	5,000	$2,948	$3,028	**$2,745**	**$2,819**
Élite	10,000	$3,458	$3,538	**$3,220**	**$3,294**

Totalplay Internet (Estándar con anuncios)

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$520	$570	**$484**	**$531**
Elemental	150	$590	$640	**$549**	**$596**
Esencial	250	$700	$750	**$652**	**$698**
Dinámico	350	$820	$870	**$763**	**$810**
Emprendedor	500	$970	$1,020	**$903**	**$950**
Experto	1,000	$1,510	$1,590	**$1,406**	**$1,480**
Ejecutivo	5,000	$2,149	$2,229	**$2,001**	**$2,075**
Élite	10,000	$2,659	$2,739	**$2,476**	**$2,550**

Totalplay Internet (Estándar)

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$639	$689	**$595**	**$641**
Elemental	150	$709	$759	**$660**	**$707**
Esencial	250	$819	$869	**$763**	**$809**
Dinámico	350	$939	$989	**$874**	**$921**
Emprendedor	500	$1,089	$1,139	**$1,014**	**$1,060**
Experto	1,000	$1,739	$1,819	**$1,619**	**$1,694**
Ejecutivo	5,000	$2,378	$2,458	**$2,214**	**$2,288**
Élite	10,000	$2,888	$2,968	**$2,689**	**$2,763**

Totalplay Internet (Premium)

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$709	$759	**$660**	**$707**
Elemental	150	$779	$829	**$725**	**$772**
Esencial	250	$889	$939	**$828**	**$874**
Dinámico	350	$1,009	$1,059	**$939**	**$986**
Emprendedor	500	$1,159	$1,209	**$1,079**	**$1,126**
Experto	1,000	$1,809	$1,889	**$1,684**	**$1,759**
Ejecutivo	5,000	$2,448	$2,528	**$2,279**	**$2,354**
Élite	10,000	$2,958	$3,038	**$2,754**	**$2,828**

Amazon Prime

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

La membresía de Amazon Prime incluye: envíos rápidos y gratis hasta en 1 día en millones de productos, Amazon Prime Video series y películas en 4k en 3 dispositivos de forma simultánea y Amazon Music que ofrece 2 millones de canciones sin anuncios. El cliente

podrá disfrutar de estos beneficios desde la página de internet o descargando la aplicación móvil de cada servicio. Para más información de los detalles de la membresía visita www.amazon.com.mx.

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

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

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

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

Totalplay no es responsable sobre el servicio personalizado brindado por Amazon Prime, incluidas todas las características y funcionalidades, recomendaciones y críticas, el sitio web y las interfaces de usuario de Amazon Prime, todo el contenido y software asociado al servicio de Amazon Prime. Además de las compras realizadas dentro de las aplicaciones de Amazon Prime.

Es decir, para que el cliente pueda realizar compras dentro de amazon.com.mx o Prime Video el cliente debe de ingresar el método de pago de su preferencia, estas compras no se verán reflejadas en el Estado de Cuenta de Totalplay.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tarifas con Amazon Prime Incluido

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

Los servicios de Totalplay se pagan por anticipado.

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

Las series y películas de Prime Video incluirán publicidad limitada.

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

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

Totalplay TV + Internet con Amazon Prime incluido

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$600	$650	$559	$605
Elemental	150	$730	$780	$680	$726
Esencial	250	$820	$870	$763	$810
Dinámico	350	$940	$990	$875	$922
Emprendedor	500	$1,120	$1,470	$1,043	$1,089
Experto	1,000	$1,770	$1,850	$1,648	$1,722

Ejecutivo	5,000	$2,739	$2,819	$2,550	$2,625
Élite	10,000	$3,249	$3,329	$3,025	$3,099

Totalplay Internet con Amazon Prime incluido

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$500	$550	$466	$512
Elemental	150	$590	$640	$549	$596
Esencial	250	$680	$730	$633	$680
Dinámico	350	$800	$850	$745	$791
Emprendedor	500	$950	$1,000	$884	$931
Experto	1,000	$1,600	$1,680	$1,490	$1,564
Ejecutivo	5,000	$2,239	$2,319	$2,085	$2,159
Élite	10,000	$2,749	$2,829	$2,559	$2,634

HBO

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

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

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

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

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

HBO Max básico con anuncios

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

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

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

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

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

Tarifas con HBO Max Básico con anuncios Incluido

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

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

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

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

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

Totalplay TV + Internet con HBO Max básico con anuncios incluido

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$659	$709	$624	$670
Elemental	150	$789	$839	$745	$791
Esencial	250	$879	$929	$829	$875
Dinámico	350	$999	$1,049	$940	$987
Emprendedor	500	$1,179	$1,229	$1,108	$1,155
Experto	1,000	$1,829	$1,909	$1,713	$1,788
Ejecutivo	5,000	$2,798	$2,878	$2,615	$2,690
Élite	10,000	$3,308	$3,388	$3,090	$3,165

Totalplay Internet con HBO Max básico con anuncios incluido

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$559	$609	$531	$577
Elemental	150	$649	$699	$615	$661
Esencial	250	$739	$789	$698	$745
Dinámico	350	$859	$909	$810	$857
Emprendedor	500	$1,009	$1,059	$950	$996
Experto	1,000	$1,659	$1,739	$1,555	$1,629
Ejecutivo	5,000	$2,298	$2,378	$2,150	$2,224
Élite	10,000	$2,808	$2,888	$2,625	$2,699

Disney+

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

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

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

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

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

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

- Estrenos de películas, series originales y clásicos. Sin anuncios.
- Video alta definición (1080p)
- Audio Stereo 5.1

- 2 reproducciones simultáneas
- Descargas para ver tus favoritos sin conexión ni demoras

Disney+ Plan Premium.

Tiene un costo mensual de MXN$339.00 (IVA incluido) con las siguientes características:

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

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

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

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

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

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

Adicionalmente, el uso de Disney+ requiere:

a) La correcta activación de Disney+ por parte del cliente desde la página de MiTotalplay.com.mx, desde la App de clientes de Totalplay o desde su Totalplay TV sección STREAMING.

b) La aceptación del Acuerdo de Suscripción, los Términos de uso y la Política de Privacidad de Disney+ publicados en https://www.disneyplus.com/es 419/legal/acuerdo-de-suscripción

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

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

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

Planes Totalplay con Disney+ Estándar con Anuncios incluido

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

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

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

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

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

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

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

a) La correcta activación de Disney+ por parte del cliente desde la página de MiTotalplay.com.mx, desde la App de clientes de Totalplay o desde su Totalplay TV menú STREAMING. El cliente puede crear una cuenta nueva con un correo electrónico y contraseña o bien asociar una cuenta ya existente de Disney+.

b) La aceptación del Acuerdo de Suscripción, los Términos de uso y la Política de Privacidad de Disney+ publicados en https://www.disneyplus.com/es 419/legal/acuerdo-de-suscripción

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

Totalplay NEGOCIOS

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.

Totalplay TV + Internet con Disney+ Estándar con Anuncios Incluido

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$649	$699	$649	$699
Elemental	150	$779	$829	$779	$829
Esencial	250	$869	$919	$869	$919
Dinámico	350	$989	$1,039	$989	$1,039
Emprendedor	500	$1,169	$1,219	$1,169	$1,219
Experto	1,000	$1,819	$1,899	$1,819	$1,899
Ejecutivo	5,000	$2,788	$2,868	$2,788	$2,868
Élite	10,000	$3,298	$3,378	$3,298	$3,378

Totalplay Internet con Disney+ Estándar con Anuncios Incluido

		Precio Mensual (16% IVA)		Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	
Plan	**Megas**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**	**Precio pronto pago**	**Precio de lista**
Micro 100	100	$549	$599	$549	$599
Elemental	150	$639	$689	$639	$689
Esencial	250	$729	$779	$729	$779
Dinámico	350	$849	$899	$849	$899
Emprendedor	500	$999	$1,049	$999	$1,049
Experto	1,000	$1,649	$1,729	$1,649	$1,729
Ejecutivo	5,000	$2,288	$2,368	$2,288	$2,368
Élite	10,000	$2,798	$2,878	$2,798	$2,878

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

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

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

Costo de conexión

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

Costo de conexión[4]	Menos de 8 meses	De 9 a 12 meses	De 13 a 18 meses
Precio Mensual (16% IVA)	$1,350	$680	$350
Precio Mensual (8% IVA) en ciudades fronterizas	$1,257	$634	$326

Si en la instalación realizaste un pago por concepto de activación, este monto será descontado de tu cargo de conexión. Los precios ya incluyen IVA, lógicas y niveles de calidad óptima, los cuales incluyen el mantenimiento de la plataforma interactiva, de los equipos, del cableado y/o accesorios instalados en el domicilio del cliente.

Cargo por anualidad

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

[4] El pago por concepto de activación realizado durante la instalación será descontado de tu cargo de conexión. Los precios ya incluyen IVA.

Costo de reanudación del servicio[5]

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llegan a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), Totalplay aplicará un cargo se aplicará un cargo de $20 pesos (impuestos incluidos) por concepto de reanudación del servicio, esta cantidad se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta. Evita este cargo y disfruta del beneficio de Pronto Pago registrando tu tarjeta de Crédito y/o Débito para Cargo Recurrente.

Costo de instalación de televisiones adicionales

En caso de solicitar la instalación del servicio de Totalplay TV (s) adicional (es) a la(s) incluida(s) en tu plan, se aplicará un costo de instalación de $100 pesos (Impuestos incluidos) que considera la visita técnica para su instalación. Este costo de conexión se deberá pagar previo a la instalación del servicio. En el caso de que solicites la instalación del servicio de TV (s) adicional (es) en la misma visita de instalación del servicio de Totalplay, no se te aplicará ningún costo de instalación adicional por el servicio de TV adicional.

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

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

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

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

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

[5] Este cargo puede evitarse registrando tu tarjeta de Crédito y/o Débito para Cargo Recurrente.

Cambio de Plan

El Cliente puede cambiar su plan en cualquier momento, teniendo en cuenta que los costos de contratación y de los equipos se ajustarán de acuerdo con el nuevo plan seleccionado. El Cliente se compromete a regresar a Totalplay los equipos que, en su caso, no sean necesarios para la prestación del servicio, en caso de no hacerlo, se deberá pagar el costo correspondiente a los equipos no devueltos.

El cliente acepta que al cambiar a un plan que implique una disminución de soluciones de negocio incluidas a las que originalmente contrató, se darán de baja licencias o adicionales activos para ajustar al nuevo plan seleccionado.

Costo del equipo(s)

En caso de cancelar el servicio o realizar un cambio de plan que impacte en el equipamiento necesario para la prestación del servicio, el Cliente deberá entregar los equipos a Totalplay, de lo contrario, deberá pagar el costo de cada equipo (IVA incluido) de acuerdo con el plan contratado.

Costo de equipos	
Totalplay Internet	$1,500
Totalplay TV 4K	$2,000
Nuevo Totalplay TV	$3,500
Wi-Fi Pro	$1,000
Líneas telefónicas adicionales	$1,000
Totalplay Surround	$2,500
Control remoto (Infrarrojo)	$159
Control remoto (Bluetooth)	$249
ONT 10 GB	$3,500
Punto de acceso WiFi 7	$7,999

Adicionales de televisión[6]

Servicios adicionales	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**
Entretenimiento Intermedio	$199	$199
Entretenimiento Avanzado	$499	$499
Addon 2 App Básicas (Apps Standard)	$199	$199
Addon 2 App Standard (Apps Plus)	$399	$399
Addon 3 App Standard (Apps Premium)	$599	$599
TV Adicional	$129	$121
Nuevo Totalplay TV	$280	$261
Paquete HBO	$239	$239
Max Básico con anuncios	$149	$149
HOTGO	$169	$158
Universal+	$179	$179
Paramount+	$149	$149
Stingray Qello	$95	$89
Stingray Karaoke	$95	$89
Picardía Nacional	$70	$70
NBA League Pass	$210	$210
Disney+ Estándar	$249	$249
Disney+ Premium	$319	$319
Fox Sports Premium	$149	$149
Vix Premium	$149	$149
Apple TV	$139	$139

[6] Servicios sujetos a disponibilidad por región.

Precios On demand		
Estrenos	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**
PVOD WHV 4	$249	$249
PVOD 3	$199	$199
PVOD 2	$149	$149
PVOD LG	$115	$115
PVOD	$99	$99
HD WHV 9	$129	$129
HD WHV 1	$85	$85
HD WHV 2	$75	$75
HD WHV 3	$59	$59
HD WHV 4	$50	$50
HD	$55	$55

Librería	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**
HD WHV 1	$75	$75
HD WHV 2	$65	$65
HD WHV 3	$50	$50
HD	$40	$40
SD	$30	$30

Adultos	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**
Especiales	$89	$83
HD	$79	$74
SD	$79	$74

Promoción	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**
Librería HD 1	$40	$40
Librería HD 2	$30	$30
Librería HD 3	$25	$25
Librería HD	$20	$20
Librería SD	$15	$15
Adultos	$45	$42

Adicionales para tu Negocio

Adicionales de negocio	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**	Máximos para contratar
Protección virtual	$250	$233	10
Administrador para negocios	$199	$185	10
Administrador para restaurantes	$250	$233	10
Página web + Tienda	$160	$149	10
E-Commerce	$600	$559	4

Adicionales de instalación

Instalación	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**
Cambio de ubicación sin obra[7]	$249	$249
Cambio de ubicación con obra[8]	$849	$849
Cambio de domicilio[9]	$999	$999

Combos de entretenimiento y adicionales de contenido

[7] Considera la reubicación sin tirar nueva fibra durante la instalación.
[8] Considera la reubicación tirando nueva fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.
[9] Se podrá solicitar un cambio de domicilio sin costo cada 12 meses. Los cambios adicionales tienen el costo adicional declarado.

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

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

- **Clientes con Totalplay TV + Internet**

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

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

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

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

Combo 2 apps básico	
Apps a elegir	**Precio**
- Picardía Nacional - Stingray Karaoke - Stingray Qello - Paramount+ - Amazon - Max básico con anuncios	$199

Combo 2 apps estándar	
Apps a elegir	**Precio**
- HBO Max - NBA League Pass - FOX Sports Premium - Disney+ Estándar	$399

Combo 3 apps estándar	
Apps a elegir	**Precio**
- HBO Max - NBA League Pass - FOX Sports Premium - Disney+ Estándar	$599

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

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

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

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

Consideraciones

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

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

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

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

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

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

FOX Sports Premium

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

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

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

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

El cliente que 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 plan actual con cargo a su estado de cuenta Totalplay.

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

https://tv.apple.com/mx/ y en la app Apple TV en dispositivos Apple, Android, smart TVs, consolas de videojuegos y dispositivos de streaming.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Picardía Nacional

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

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Picardía Nacional por medio del menú de TV en la sección de APPS.

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

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

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

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

Para consultar términos y condiciones de Picardía Nacional consulta: https://www.picardianacional.com

Paramount +

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

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

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

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

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

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

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

Qello Concerts

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

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Qello Concerts desde el menú del Totalplay TV sección STREAMING o llamando al 800 510 510. El cliente puede disfrutar de este contenido únicamente desde su equipo decodificador.

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

NBA League Pass

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

Al contratar NBA League Pass con Totalplay el cliente podrá disfrutar del contenido únicamente desde sus dispositivos móviles; descargando la App NBA y desde la página watch.nba.com. Para tener acceso solo debe ingresar el usuario el número de cuenta de Totalplay y contraseña, misma con la que ingresa a Mi Totalplay. En caso de no tener contraseña puede solicitarla en mitotalplay.com.mx

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

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

Universal+

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

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

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

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

ViX Premium A la Carta:

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

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

   a) La correcta activación de la cuenta ViX Premium por parte del cliente se hará dentro de su set up box, la página web Mi Totalplay [mitotalplay.com.mx] y/o la app Totalplay a efecto de ser redireccionado a: https://vix.com/es es/partners?Svod=true&token=cfc94d5b-7960-474d-a378 4b7cb0ff750e&partnerId=mex_total_play&planId=totalplay-mx-web 1mo&source=bango

   b) La aceptación de los Términos de Uso y la Política de Privacidad de ViX, si no han sido aceptados previamente, publicados en www.vix.com

2. **Descripción del Servicio.**

   ViX Premium es el servicio de streaming prestado por Televisa, S. de R.L. de C.V. ("TelevisaUnivision") que además ofrece contenido en español como películas,

novelas, deportes, series y contenido Premium. Ahora los clientes de Totalplay podrán disfrutar de este contenido con cargo a su estado de cuenta.

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

Al contratar ViX Premium A la Carta tendrá acceso al contenido Premium ofrecido por la plataforma con hasta 3 sesiones simultáneas. Al contratar ViX Premium A la Carta desde Totalplay deberá crear una cuenta nueva. En caso de ya tener activa una suscripción ViX Premium, no podrá cambiar la forma de pago de esta, deberá cancelarla y crear una cuenta nueva con Totalplay.

El precio de ViX Premium nacional es de $149.00 pesos mensuales (IVA incluido), en el entendido que TelevisaUnivision podrá modificar a su entera discreción y en cualquier momento el precio de venta al público del servicio ViX Premium.
El cliente podrá cancelar en cualquier momento, comunicándose al número de Atención a Clientes Totalplay al 800 510 0 510.

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

Aspectos básicos del servicio.

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.

2. Activación de la cuenta de usuario Vix Premium.

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

a) La activación de la cuenta de ViX Premium, podrá hacerse por medio del set up box, la página web mitotalplay.com.mx. y/o en la app Totalplay. En este paso el cliente podrá generar su usuario y contraseña para asociarla al servicio de ViX Premium A la

Carta. Si el cliente no realiza la activación descrita en este apartado, no hay forma en la que ViX Premium pueda asociarse a su cuenta con el servicio de Total Play.

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

Protección de Datos de Carácter Personal

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

Tarifas con ViX Premium incluido.

En tu estado de cuenta identificarás las fechas de pago de tus servicios Totalplay. Es importante que realices el pago de tu servicio de manera mensual y por anticipado a la fecha límite de pago para que puedas seguir disfrutando de tu servicio. Los servicios de Totalplay se pagan por anticipado. Pronto pago aplica un descuento a tu tarifa regular y el precio de lista es el precio regular de tu servicio.

Totalplay Surround

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

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

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

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

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

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

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

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

Producto disponible a Nivel Nacional. Sujeto a existencias.

Garantía

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

Devoluciones

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

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

Tarifas y servicios adicionales

Adicionales de Internet

Servicios adicionales	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**
Wi-Fi Pro[10]	$89	$83

Adicionales de Telefonía

Combo de líneas telefónicas[11]	Precio Mensual (16% IVA)	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**
2 líneas telefónicas	$350	$326

Tarifas vigentes de minutos y llamadas

Tipo de llamada	Precio Mensual (16% IVA[12]	Precio Mensual (16% IVA) **Ciudades fronterizas**
Llamada a teléfono fijo	$1.80	$1.68
Minuto a Celular	$0.84	$0.78
Minuto LD Internacional (EU y Canadá)	$1.15	$1.07
Minuto Centro y Sudamérica	$2.30	$2.14
Minuto a Europa	$3.65	$3.40
Minuto a Asia	$9.65	$8.98
Minuto a África	$9.65	$8.98
Minuto al Resto del Mundo	$9.65	$8.98
Minuto a Cuba	$17.05	$15.87

Servicios de asistencia

Marcación	Servicio	Tarifa
070	Información a la comunicación (Informatel)	1 llamada local
071	Comisión Federal de Electricidad	1 llamada local

[10] El máximo de Wi-Fi Pro adicionales a contratar por servicio es de 7.
[11] El máximo de combos de líneas adicionales a contratar por servicio es de 3 y únicamente aplica para venta nueva. No aplica para post-venta, downgrade o upgrade. En caso de cancelar antes de 6 meses, se aplicará un costo de conexión de $199. Si se cancela después de ese periodo, es decir después del séptimo mes, no se deberá de pagar el costo de conexión.
[12] Registro presentado ante CRT. Incluye IVA.

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

Estado de Cuenta

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

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

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

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

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

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

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

Opciones de pago[13]

Las opciones de pago y referencias bancarias se encuentran publicadas en el estado de cuenta, la app Totalplay y en Mi Totalplay (www.mitotalplay.com.mx). El cobro de las rentas de los planes Totalplay y Servicios Adicionales se pagan previo a su prestación.

[13] Las referencias de pago pueden ser consultadas en el estado de cuenta o en la app Totalplay.

El pago se puede realizar en:

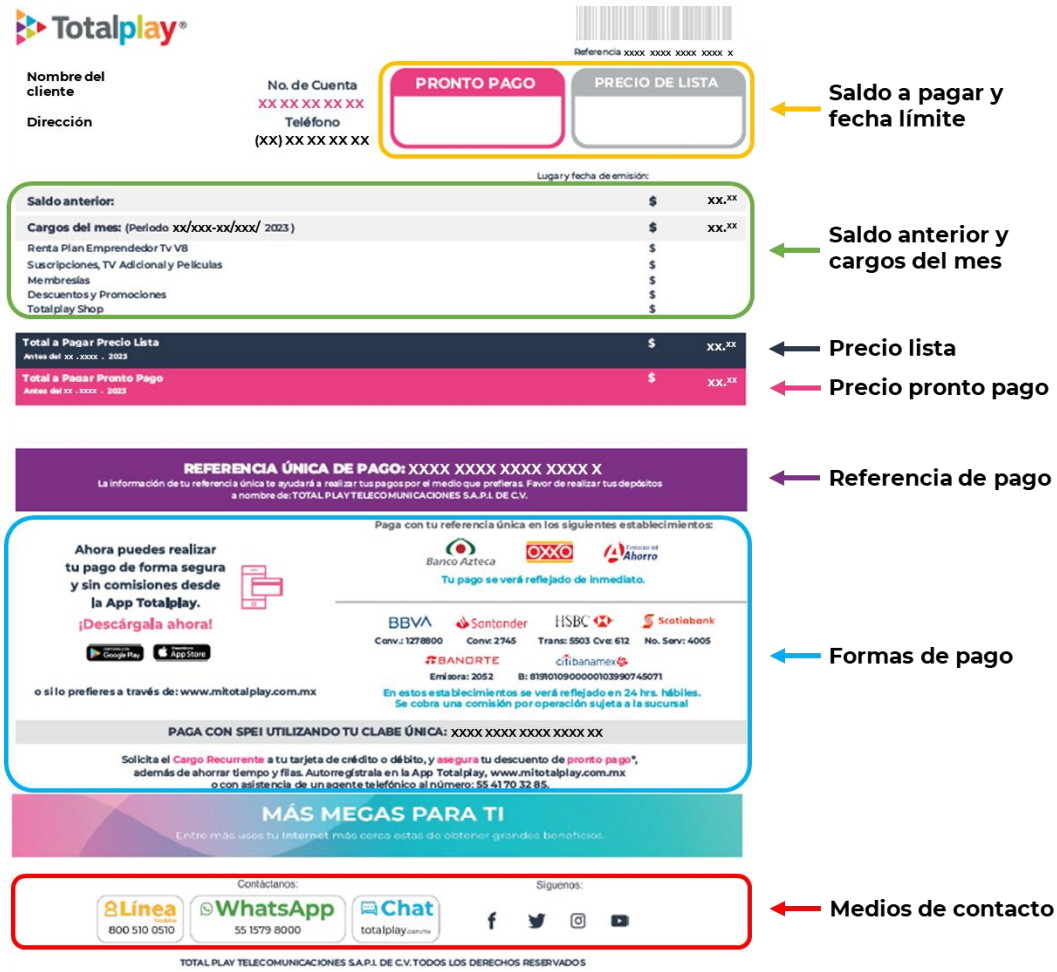
- App de Totalplay
- Portal de Mi Totalplay
- Cargo recurrente a tarjeta de crédito o débito[14]
- Banco Azteca[15]
- Ventanilla bancaria[16]
- Farmacias, tiendas comerciales y de autoservicio[17]
- Transferencia interbancaria desde el portal de tu banco[18]

No olvides presentar el estado de cuenta o referencia bancaria completa al momento de realizar el pago en ventanilla bancaria o sucursales para la correcta aplicación de tu pago.

Recuerda que para cualquier consulta que necesites hacer, puedes comunicarte a nuestro Centro de Soluciones al 55 1579 8000 o 800 5100 510.

[14] Realiza el autorregistro en la app Totalplay o en Mi Totalplay (www.mitotalplay.com.mx) o con asistencia de un agente telefónico al número 55 41 70 32 85.
[15] El pago se verá reflejado de forma inmediata.
[16] El pago se verá reflejado en un lapso de 24 a 48 horas hábiles posteriores. Consulte los bancos en el estado de cuenta o en la app Totalplay.
[17] El pago se verá reflejado de forma inmediata.
[18] Registra tu pago con SPEI utilizando la CLABE personalizada que se encuentra en la sección de Referencias bancarias.

Página 1



Saldo a pagar y fecha límite

Saldo anterior y cargos del mes

Precio lista

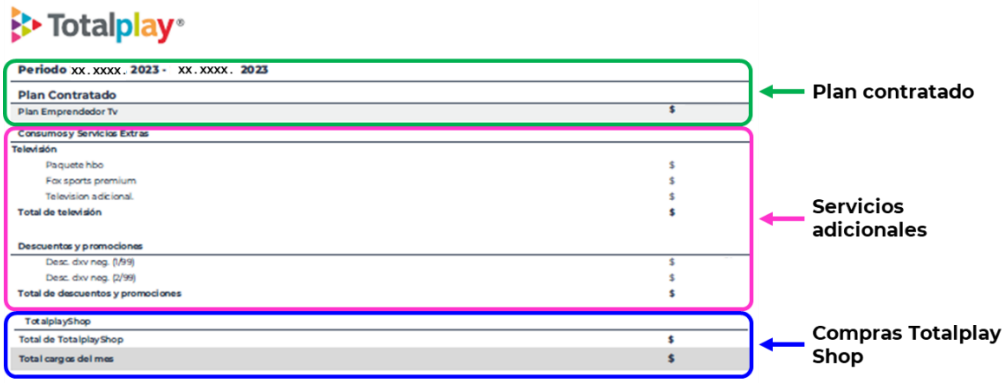
Precio pronto pago

Referencia de pago

Formas de pago

Medios de contacto

Página 2



Plan contratado

Servicios adicionales

Compras Totalplay Shop

Cualquier consulta puede realizarse a nuestro Centro de Soluciones (55 1579 8000 ó 800 5100 510).

Descuentos y promociones

Todos los descuentos y promociones están sujetos a la disponibilidad del servicio, producto, tiempo de vigencia y región indicados en sus términos y condiciones individuales.[19]

En caso de que un Cliente contrate el servicio con alguna promoción y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada no serán aplicables promociones previas, es decir, al reactivar su cuenta no se aplicará el descuento o promoción con la que contrataron inicialmente.

El único descuento que se mantendrá será el de Descuento por Pronto Pago en la renta de su servicio, siempre y cuando realice su pago previo a la fecha límite indicada en el estado de cuenta o los descuentos o promociones de las soluciones de negocios aplicables a su estatus, siempre y cuando se cumplan las condiciones de éstas.

Contracargos o cargos no reconocidos en su tarjeta[20]

En caso de que a Totalplay le sea notificado por parte del Banco emisor, en más de dos ocasiones, que la tarjeta de crédito y/o débito que proporcionó el Cliente para realizar el pago de los Servicios ha sido reportada con un contracargo o reclamo de cargo no reconocido, Totalplay tendrá la facultad de no aceptar este método de pago, debiendo el Cliente de realizar todos los pagos de los servicios con depósito en efectivo en ventanilla bancaria o con transferencia SPEI. Lo anterior también aplicará cuando Totalplay detecte, en más de dos ocasiones, contracargos o reclamos de cargos no reconocidos en una misma cuenta que intenta ser pagada con diferentes tarjetas de crédito y/o débito. Asimismo, Totalplay no aceptará como método de pago para cualquier otra cuenta y/o servicio, la tarjeta de crédito y/o débito que haya sido reportada y/o detectada por contracargo o reclamo de cargo no reconocido.

Si el Cliente no reconoce cargos por movimientos en su cuenta Totalplay, deberá comunicarse al Centro de Soluciones para realizar la aclaración correspondiente. Una vez realizado el pago de la factura con dicho movimiento y, en caso de no tener alguna aclaración en proceso, Totalplay asumirá que el Cliente realizó la contratación y acepta el cargo del servicio.

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

[19] Consulte términos y condiciones, así como registros en CRT de promociones en: https://www.negociostotalplay.com.mx/
[20] Esta política también aplica a pagos realizados con Cheque que son devueltos por tu banco.

Aprovecha al máximo tu velocidad de Internet

La conexión de los dispositivos que puede realizar de forma alámbrica (Ethernet) o inalámbrica. La velocidad de navegación se distribuye entre los diferentes dispositivos conectados.

Conoce características de la navegación y capacidad de los equipos en: www.totalplay.com.mx

Nuestro servicio no incluye configuraciones de soluciones complementarias como PBX, Multilíneas, Cámaras de videovigilancia, VPN, Switches y Routers.

Dual band

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

Banda 2.4 y Banda 5GHz

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

- Cuenta con 14 canales disponibles.
- Alcance de hasta 80 metros en línea de vista, con disminución de frecuencia WiFi por interferencia de objetos.
- Esta banda de conexión WiFi es adecuada para conectar todo tipo de dispositivos móviles de cualquier generación.
- La frecuencia de WiFi de la red puede presentar una disminución de velocidad de internet dependiendo de la demanda de los usuarios.

Dispositivos compatibles con la banda 2.4 GHz

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

Dispositivos compatibles con la banda 5 GHz

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

Conexión vía alámbrica

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga del plan contratado, la conexión se debe realizar con un cable Ethernet con la finalidad de disfrutar todos los beneficios de la fibra óptica. Si el plan contratado ofrece velocidades superiores a los 50 Mbps de descarga, se debe asegurar de que la tarjeta de red soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000, que el cable Ethernet sea por lo menos categoría 5e (CAT-5e), además de habilitar el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de la tarjeta, de lo contrario no disfrutarás al máximo tu experiencia Totalplay.

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

Conexión inalámbrica

Todos los dispositivos se pueden conectar a la red Wi-Fi, pero la velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que el dispositivo se encuentre del módem. Además, debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado, ya que hay factores como interferencia de teléfonos inalámbricos (coloca el módem de Totalplay lo más lejos posible del teléfono inalámbrico), el grosor de las paredes del negocio, la ubicación del módem, la distancia a la que se realiza la conexión, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de los vecinos (mientras más vecinos tengan servicio Wi-Fi mayor será la interferencia).

Requisitos para experimentar 1000 megas de velocidad

Las velocidades contratadas de hasta 1000 Mbps podrán alcanzarse únicamente mediante conexión inalámbrica (WiFi), debido a que las ONT actualmente instaladas (modelos HG6145F1 y HG8145X6) cuentan con puertos Gigabit Ethernet con capacidad máxima de 1 Gbps**.

Existen requisitos únicos para el sistema operativo de la computadora o laptop, el procesador, la memoria, la conectividad Ethernet y el navegador que se utiliza.

Requisitos para alcanzar velocidad 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	Gigabit Ethernet (10/100/1000) enlazada 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)

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

Requisitos para alcanzar velocidad vía Wi-Fi	
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	Tarjeta de red inalámbrica 802.11AX
CPU / Procesador	Intel Core i7 (o similar), 16 GB de RAM y disco duro de estado sólido (SSD)

- El servicio es un Best Effort +/- 10% del ancho de banda contratado
- La validación debe ser realizada con un único equipo conectado vía inalámbrica, a una distancia cercana de la ONT y 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 Wi-Fi
- La validación de la velocidad debe de ser realizada en la aplicación de Speedtest hacia el servidor Totalplay

- **Intensidad de Wi-Fi dependiendo de material de construcción:** los materiales de construcción del inmueble influyen en la señal de recepción, ya que puede ser mayor o menor la intensidad de la señal como, por ejemplo:

Material de construcción	Intensidad Wi-Fi
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:

Dispositivos y aplicaciones	Recomendación	
	Wi-Fi	Ethernet
Computadoras (PC y Laptop)	☑	☑
Dispositivos Móviles	☑	☑
Descargar archivos	☑	☑
Música en línea		☑
Videojuegos en línea		☑

Planes 5,000 y 10,000 megas

Estos planes podrán ser adquiridos por cualquier cliente y solo aplica para uso residencial. Las tarifas aplicables para estos planes se encuentran debidamente registradas conforme a la ley.

Disponibilidad del equipo

El cliente recibirá un modem, y un punto de acceso con tecnología WIFI 7, sin costo adicional.

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

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

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

Este equipo no se ofrece como adicional. Solo disponible en la contratación de planes de 5,000 o 10,000 megas residenciales (con o sin TV).

Instalación y configuración

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

Ejemplos de compatibilidad por banda

Banda 2.4 GHz

- Dispositivos móviles de cualquier generación
- Consolas de videojuegos (todas)
- Smart TVs
- PCs, laptops y tabletas de todas las marcas

Banda 5 GHz

- Hasta 39 canales.
- Menor interferencia, mayor velocidad y estabilidad

Compatible con:

- Dispositivos móviles y consolas
- Smartphones y tabletas Fabricados desde 2012 procesador Qualcomm Snapdragon 600-800 hasta Snapdragon 8 Gen 3
- PCs, laptops y tabletas fabricadas desde 2012 con tarjeta de red Intel 8260 / 8265 / 9260, AX200 / AX201 / AX210 (6E), AX211 / AX411

Banda 6 GHz – WiFi 7

- Smartphones y tabletas de gama alta desde 2023 con procesador Snapdragon Gen 3 y Snapdragon 8 Elite
- Laptops gama alta desde 2023 con tarjeta de red Intel BE200/BE201, Qualcomm 7800
- Routers y sistemas de red mesh con soporte para 6 GHz Si el dispositivo no tiene tecnología WiFi 7, puede conectarse vía 2.4 o 5 GHz

Velocidad

Las condiciones del entorno, interferencias, características del equipo del cliente (hardware/software), o tecnologías de red como la corrección de errores (FEC), consumen una parte del ancho de banda y generan una reducción de la velocidad entregada.

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

Ejemplos de requisitos técnicos para alcanzar la velocidad contratada por cable

Elemento	Requisito
Sistema operativo	Windows 11 (64 bits), Linux (Ubuntu 23.10), Mac Sonoma 14.6
Navegador	Chrome 90+, Edge Chromium, Firefox 90+, Safari 14+
Tarjeta de Red	Plan 5/10 Gbps: 10 GBASE-T Solo 10G-TB3, XM-NA6810, Aquantia AQC107, Intel BE200/BE201, Qualcomm FastConnect 7800/7900, Mediatek Dimensity 7400
CPU / Procesador	Intel Core i7 (11ª Gen+) o Ryzen 7+, 16 GB de RAM y disco duro de estado sólido (SSD) NVMe
Cable Ethernet	Cat 6ª o superior (Cat 7/8), RJ-45 blindado

Consideraciones

Para poder tener velocidades mayores a 1600 Mbps se requiere que el dispositivo cuente con la capacidad técnica para operar en canales de 320 MHz.

Soporte técnico

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

Canales de contratación

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

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

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

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

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

Política de uso justo para Internet

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

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

En este orden de ideas, queda terminantemente prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando, sin importar que cuente con autorización o permiso emitido por el Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, ya que este no es un servicio

mayorista y es un servicio para uso residencial o de negocios, de acuerdo con esta política de uso justo para Internet, así como con sus demás términos y condiciones.

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

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

Las actividades que se realicen en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red pública de Totalplay.

En caso de que Totalplay detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del acceso a Internet de sus usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el servicio contratado infringe cualquiera de las políticas antes descritas, Totalplay podrá cancelar y/o suspender el servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere. Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de Totalplay de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

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

Salvo por lo dispuesto en el párrafo final de la presente política, los usuarios no tendrán afectación o restricción alguna en su navegación.

De acuerdo con esta política, a efecto de salvaguardar la red de Total Play y la calidad de los servicios prestados a su universo de usuarios, cuando un usuario arribe, previo aviso de Total Play, al límite de consumo de datos aplicable a su plan o paquete, se le realizará un cobro cada vez que rebase el monto de capacidad adicional aplicable de acuerdo con las condiciones y reglas de aplicación de su paquete.

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

Política de uso justo para Telefonía

Todos los planes de la oferta de Negocios Totalplay TV + Internet y Totalplay Internet incluyen 2 líneas telefónicas (1 física y 1 digital) con una bolsa compartida de minutos y llamadas que consta de hasta:

1. 3000 llamadas salientes a número fijos de México[21]
2. 3000 minutos para las llamadas salientes a números fijos y móviles de Estados Unidos y Canadá[22]
3. 2500 minutos para las llamadas salientes a teléfonos móviles de México[23]

[21] A partir de la llamada 3001 se cobrará la tarifa vigente para números fijos dentro de México.
[22] A partir del minuto 3001 se cobrará la tarifa vigente por minuto para números fijos y móviles en Estados Unidos y Canadá.
[23] A partir del minuto 2501 se cobrará la tarifa vigente por minuto para números móviles de México.

El Cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones, de lo contrario Totalplay podrá suspender el servicio o cobrar por las llamadas realizadas a partir de nuestra notificación y serán cobradas con las tarifas establecidas para el público.

- Queda estrictamente prohibido el uso comercial, la reventa, reoriginación y cualquier otra actividad que no sea estrictamente de negocios.
- El uso excesivo de este servicio podrá ser auditado por Totalplay en cualquier momento y a su discreción tomará las medidas necesarias.
- Los minutos y/o llamadas incluidos deberán de ser utilizados dentro del mes corriente y originados desde las líneas Totalplay contratadas. Una vez que estos límites son rebasados, Totalplay cobrará la tarifa vigente para las llamadas y/o minutos adicionales, según sea el caso.
- Los minutos a destinos no incluidos en el plan se cobran conforme a lo dispuesto en el apartado de tarifas de este documento.

En casos especiales se pueden entregar dos líneas físicas en lugar de una línea física y una digital, esto queda a disponibilidad de los equipos con los que cuente el técnico al momento de la instalación.

Portabilidad numérica

El trámite de portabilidad[24] consiste en conservar el mismo número telefónico que se tiene con otra compañía al contratar Totalplay. Este trámite se puede realizar por todas las líneas telefónicas que se requieran portar.

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

1. 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.
2. Capturar número a portar y el NIP de portabilidad en MI CUENTA TOTALPLAY (www.mitotalplay.com.mx).

Si ya cancelaste el servicio de telefonía con tu proveedor anterior deberás:

1. Llenar el formato de solicitud de portabilidad con los datos del proveedor anterior (descárgalo desde el sitio de Totalplay, en la sección de ayuda).
2. Contar con la carta de cancelación del servicio de tu proveedor anterior.
3. Adjuntar la carta de cancelación con el formato de portabilidad e identificación oficial vigente del titular, en el sitio de MI CUENTA TOTALPLAY (www.mitotalplay.com.mx).

[24] Personas morales deberán adjuntar Identificación oficial del representante legal y Acta Constitutiva o Poder Notarial y seguir los pasos indicados en https://totalplayempresarial.com.mx/docs/portabilidad

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
- No se puede hacer Portabilidad de números móviles.
- Realizar el proceso de portabilidad no te exenta de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales que tengas con la compañía anterior.
- La portabilidad de una línea tarda en promedio de 1 a 5 días (contados a partir de la fecha en que se realiza el trámite), con previa autorización de documentos.

SERVICIOS TOTALPLAY INCLUIDOS

Los presentes Términos y Condiciones definen las reglas de los servicios que el Cliente tendrá disponible en la contratación de alguno de los planes de Negocios. Al hacer uso de cualquiera de los servicios incluidos se entiende que el Cliente ha leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones y los términos y condiciones de los dispositivos y aplicaciones vinculados al servicio contratado.

Totalplay se reserva el derecho a realizar modificaciones a los servicios Totalplay incluidos en la contratación de los planes Negocios, así como la configuración de los servicios en cualquier tiempo por así convenir a sus intereses.

Servicios Digitales para telefonía fija

Los servicios digitales para telefonía fija **sin costo** que mejorará su comunicación y que se encuentran disponibles para la oferta de Negocios son:

- Identificador de llamadas: visualizar en la pantalla del teléfono fijo el número del que estén llamando[25]
- Llamada en espera: Contestar una nueva llamada sin colgar
- Transferencia de llamada: Enlazar dos llamadas
- Pausar llamada: Realizar una nueva llamada sin colgar
- Servicios para desvío de llamada:
    - Ocupado: Desviar llamadas entrantes a otro número telefónico cuando la línea esté ocupada
    - No contesta: Transferir a otro numero la llamada cuando no contesten

[25] Esta solución solo funciona en equipos que cuentan con pantalla (display).

  - Completo: Desviar todas las llamadas entrantes a otro numero
- Falla de servicios: Establecer un número para redirigir las llamadas cuando el teléfono no esté disponible, ya sea por falta de equipo, corte de luz, etc.

Teléfono Totalplay

Los Clientes que cuenten con el servicio de telefonía contratado podrán hacer uso de la función de telefonía incorporada o Teléfono Totalplay, por lo que será necesario asociar los números telefónicos de Totalplay a la aplicación de Totalplay Donde Sea. Al iniciar la aplicación, se solicitará elegir el número telefónico a utilizar.

La aplicación para dispositivos móviles se podrá obtener desde las siguientes tiendas en línea:

- App Store
- Play Store

El Cliente podrá instalar el servicio de Teléfono Totalplay en tres dispositivos como máximo y éstos pueden ser utilizados de forma simultánea. Si desea agregar un 4° dispositivo, deberá dar de baja uno de los tres dispositivos que previamente había configurado.

El servicio es una extensión del número telefónico, de tal forma que todas las llamadas que se reciban o realicen serán como si se estuviera utilizando la línea telefónica desde el inmueble, aplicando las mismas condiciones que las del plan contratado.

En caso de que se realicen llamadas adicionales o no incluidas en el plan, serán facturadas a la tarifa vigente. Cuando se reciban llamadas, podrán contestarse ya sea en la línea fija instalada en el inmueble o desde la aplicación instalada en el dispositivo móvil. La llamada timbrará al mismo tiempo y podrá tomarla en cualquiera de las dos opciones. Al realizar llamadas, las personas a las que llame y cuenten con el servicio de identificador de llamadas, no podrán distinguir si la llamada se realiza desde la aplicación Totalplay Donde Sea o desde el inmueble.

Recuerde que una vez que active el servicio de Teléfono Totalplay y tenga la aplicación activa podrá consumir datos móviles, le recomendamos tomar esto en cuenta ya que Totalplay no es responsable por consumos de Internet adicionales con el proveedor de servicio de telefonía celular o Internet. El servicio puede ser utilizado tanto en redes 3G/4G o redes Wi-Fi.

La telefonía de Totalplay Donde Sea podrá ser utilizada a nivel mundial pudiendo recibir y realizar llamadas como si estuviera en el negocio o inmueble aun cuando esté de viaje o fuera del país, sin tener que pagar larga distancia. (Recuerde que cualquier llamada adicional o fuera del 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.

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

Televisión[26]

Los canales, contenidos y programas incluidos en los planes Totalplay TV + Internet están sujetos a disponibilidad del titular de los derechos de distribución, por lo que podrán ser modificados periódicamente a discreción de Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido. Los canales de televisión abierta distribuidos de forma local no forman parte de la tarifa, por lo que no tienen costo para el subscriptor. Para disfrutar de canales, dispositivos o contenido adicional se puede consultar en el apartado de tarifas su precio y sus condiciones en el apartado de cada adicional.

El dispositivo de transmisión de contenido (decodificador) puede variar en modelo y funcionalidades garantizando únicamente que se otorgará el servicio contratado por el cliente.

Adicionales de entretenimiento

- Disponibles en la contratación de planes de la familia **Totalplay TV + Internet**.
    - **Entretenimiento Intermedio:** Entrega un total de 260 canales incorporados al plan, incremento de megas con base en la elección del plan adquirido (megas adicionales no aplican a plan Experto):
    - Acceso para elegir **un adicional** de contenido:
        - Amazon Prime
        - HBO/Max (ads)
        - Paramount+
        - Stingray Karaoke
        - Stingray Quello
        - Picardía Nacional
    - **Entretenimiento Avanzado:** Entrega un total de 260 canales incorporados al plan, incremento de megas con base en la elección del plan adquirido (megas adicionales no aplican a plan Experto):
    - Acceso para elegir **dos adicionales** de contenido:
        - HBO/Max Estándar
        - Disney+ Estándar

[26] Incluido exclusivamente en planes Internet + TV.

- Fox Sports Premium
- NBA League Pass

Paquetes de Apps y canales:

En la contratación de nuestros planes de la familia Totalplay TV + Internet podrán incorporar a su plan, por un costo adicional, nuestros paquetes de Apps o canales a elección del cliente:

Standard	Plus	Premium
Amazon Prime	HBO/MAX (Estándar)	HBO/MAX (Estándar)
HBO/Max (ads)	Disney+ (Estándar)	Disney+ (Estándar)
Paramount+	Fox Sports Premium	Fox Sports Premium
Stingray Quello	NBA League Pass	NBA League Pass
Stingray Karaoke	--------	--------
Picardía Nacional	--------	--------

Si el cliente adquiere el paquete **Standard o Plus podrá elegir 2 de nuestras Apps o canales** disponibles de cada opción, si contrata el paquete de **Premium, podrá elegir 3 de ellas**.

App Totalplay

Como Suscriptor Totalplay que desea hacer uso de App Totalplay debe contar con un usuario y contraseña registrada en “Mi Totalplay”. La app de Totalplay para dispositivos móviles está disponible en la App Store (iOS 12.4 compatible con iPhone, iPad y iPod Touch) y la Play Store (Android 4.1 compatible con Smartphone y tableta).

El Cliente podrá instalar el servicio de la App Totalplay en tres dispositivos como máximo y éstos pueden ser utilizados de forma simultánea. Si desea agregar un 4° dispositivo, deberá dar de baja uno de los tres dispositivos previamente configurados.

La privacidad y confianza son muy importantes para Totalplay, por ello nos aseguramos de que como Suscriptor Totalplay conozca cómo se salvaguarda la integridad, privacidad y protección de sus datos personales, en apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Para consultarlos ingrese a: https://www.totalplay.com.mx/archivos/pdf/aviso-privacidad.pdf

Todos los usuarios de App Totalplay se adhieren y aceptan los Términos y Condiciones que aparecen en la aplicación al instalarla y usar sus servicios y reemplazan cualquier otro acuerdo o garantía anterior entre ellos con relación al uso de la aplicación móvil Totalplay (“App Totalplay”).

Aceptación

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

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

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

Las funcionalidades de la App Totalplay son las siguientes:

- **Televisión:** El usuario podrá ver una selección de canales en vivo desde su dispositivo móvil al estar conectado a una red Totalplay, si no fuera el caso, la selección de contenido será reducida. El usuario podrá consultar la parrilla de programación y regresar hasta 7 días en la programación.
- **On Demand:** El usuario podrá hacer compra[27] de contenido On Demand con cargo a su recibo por medio de la app y reproducirlo en la app en cualquier dispositivo.
- **Estado de cuenta y pago**
    - El usuario podrá consultar, enviar por correo y compartir su estado de cuenta con un historial de 3 meses en la app, consultar su precio de lista y de Pronto Pago.
    - El usuario podrá realizar el pago de sus servicios por medio de tarjeta de crédito/ débito, deeplink a la App de Banco Azteca, Transferencia SPEI, Bitcoin, 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 Wi-Fi.
- **Portabilidad:** El usuario podrá tramitar la portabilidad de su línea. Deberá confirmar si su línea de otra compañía está cancelada, si no es así deberá solicitar su nip de portabilidad, posteriormente llenar el formato correspondiente para la portabilidad, ingresar sus datos, adjuntar sus documentos y enviar su solicitud.
- **Recomienda y gana:** El usuario podrá hacer uso de este Programa de Beneficios en el que podrá recomendar el servicio Totalplay a sus conocidos* ingresando el nombre completo y teléfono de la persona interesada, un asesor telefónico se comunicará con esta persona y si se finaliza la venta, el Cliente que ha recomendado recibirá un bono de $500 pesos que se descontará de su estado de cuenta y el recomendado recibirá 10% de descuento durante 3 meses consecutivos a partir de su instalación. (*Este beneficio no aplica entre empleados Grupo Salinas.)

[27] El proceso de compra únicamente puede realizarse en dispositivos Android.

- **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 para reagendar.
- **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.
- **Totalplay Shop:** Consulta términos y condiciones en https://totalplay.com.mx/archivos/pdf/Terminos_y_Condiciones_Totalplay_Shop.pdf
- **Crédito:** Consulta términos y condiciones en https://totalplay.com.mx/archivos/pdf/Terminos_y_Condiciones_CREDITO.pdf

Totalplay Cuando Sea[28]

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

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

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

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

[28] Incluido exclusivamente en planes Internet + TV.

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

Totalplay Donde Sea[29]

Totalplay Donde Sea es la aplicación de Totalplay que provee servicio Multiscreen donde podrás disfrutar a través de tus dispositivos móviles, tablet, smartphone, computadora personal o laptop los contenidos de tu Plan 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 esta aplicación.

El servicio Totalplay Donde Sea estará disponible para Clientes que tengan contratado el servicio de Televisión. Para poder acceder a la plataforma, deberás de contar con un usuario y contraseña, el cual puede ser obtenido de manera gratuita registrándose en el portal de Mi Totalplay (www.mitotalplay.com.mx).

Para el registro, se solicitará el número de cuenta de Totalplay, número de teléfono o dirección de e-mail registrada en el contrato. Estos datos se pueden verificar en el último estado de cuenta o llamando al número de atención a clientes de Totalplay.

El servicio de Totalplay Donde Sea y todos los contenidos disponibles en la plataforma son para uso personal y no comercial. No se podrá descargar, modificar, copiar, distribuir, transmitir, mostrar, ejecutar, reproducir, duplicar, publicar, otorgar licencias, crear obras derivadas del uso del servicio u ofrecer en venta la información obtenida del servicio Totalplay Donde Sea. Totalplay no promueve, ni alienta, ni tolera la copia de películas, series, contenido provisto en forma digital o ninguna otra actividad ilícita. Está estrictamente prohibido evitar, eliminar, modificar, desactivar, interferir o burlar las protecciones de contenido del servicio de Totalplay Donde Sea.

Está prohibido enmascarar o utilizar técnicas de enmascaramiento (framing) para ocultar una marca, un logotipo u otra información protegida por leyes de Propiedad Intelectual (tales como imágenes, textos, diagramas de páginas o formas) de Totalplay.

Totalplay Donde Sea consiste en un servicio multiscreen donde se accede contenido audiovisual o de audio transmitidos vía Internet debiendo de contar con una conexión permanente a Internet. Totalplay es ajeno al uso de los dispositivos electrónicos, gastos adicionales de transmisión de datos o cobros de terceros por el acceso a Internet, quedando esto bajo responsabilidad del Cliente.

[29] Incluido exclusivamente en planes Internet + TV.

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

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

- App Store
- Play Store

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

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

Cuando se acceda al servicio se solicitará instalar un plug-in, el cual es necesario para la reproducción de los contenidos, por lo que se deberá aceptar su instalación. El portal de Totalplay Donde Sea es https://totalgo.totalplay.com.mx.

Podrás instalar el servicio de Totalplay Donde Sea en tres dispositivos (Incluyendo Smart TVs de Samsung) como máximo y estos pueden ser utilizados de forma simultánea. Si deseas agregar un 4° 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 tiene una contraseña configurada para ingresar desde su televisión, deberá de utilizar la misma contraseña en el dispositivo móvil.

El número de canales disponibles dependerá del Plan que se tenga contratado, así como la red de conexión (dentro del inmueble o fuera del inmueble), para el uso del servicio es necesario que el Cliente tome en cuenta las siguientes restricciones:

- Conexión a Internet por medio del servicio de Totalplay: El Cliente podrá disfrutar de la mayoría de los canales que tiene en el Plan contratado; sin embargo, no todos estarán habilitados debido a restricciones y/o solicitud de los proveedores para su transmisión por este medio.

- Conexión 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 se conecta por el servicio de Totalplay, únicamente estarán disponibles los canales que los proveedores 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. Cualquier renta que el Cliente realice por cualquier medio, tendrá un costo adicional que se verá reflejada en el estado de cuenta próximo.

Aplicaciones y funcionalidades adicionales[30]

La disponibilidad de las aplicaciones se modificará periódicamente a discreción de Totalplay. Al hacer uso de este servicio, el Cliente acepta incondicionalmente los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación.

Estas aplicaciones estarán disponibles para Clientes con un Decodificador de Totalplay. Dichas aplicaciones no forman parte del servicio contratado a Totalplay y se ofrecen como están, por lo que Totalplay se reserva el derecho de hacer modificaciones, alteraciones en el funcionamiento, baja del servicio y/o cancelación de la aplicación en cualquier momento, por lo que no se modificará de ninguna forma el contenido y características del servicio contratado por el Cliente.

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

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.

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

[30] Incluido exclusivamente en planes Internet + TV.

Esta funcionalidad estará disponible para Clientes con equipos decodificadores específicos.

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

Al utilizar el servicio de Alexa con su plan de Totalplay Negocios, el Cliente acepta los términos y condiciones de uso de Amazon Alexa, publicados en: www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html?nodeId=201809740

Wi-Fi Pro

Totalplay proporciona un dispositivo Wi-Fi Pro que se conecta directamente al módem u ONT para ampliar la cobertura Wi-Fi en el inmueble, incluido en la contratación de planes de la oferta de Negocios con velocidades superiores a 50 MB.

Al hacer uso del Wi-Fi Pro se entiende que el Cliente ha leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones, así como los términos y condiciones del proveedor del producto asignado.

Totalplay no es responsable sobre el servicio de Wi-Fi Pro brindado por el dispositivo, incluidas todas las herramientas, características y funcionalidades, aplicaciones móviles y las interfaces de usuario, además de todo el contenido, hardware y software asociado al Wi-Fi Pro. El servicio de Wi-Fi Pro es provisto exclusivamente por el proveedor designado por Totalplay de acuerdo con sus términos y condiciones.

Si el producto presenta fallas en su funcionamiento se deberá comunicar a atención a clientes de Totalplay para recibir apoyo y, de ser necesario, hacer válida la garantía directamente con el proveedor del equipo asignado.

Totalplay se reserva el derecho a realizar modificaciones a los Términos y Condiciones, marcas, modelos, proveedores, así como costos vinculados con este producto en cualquier tiempo por así convenir a sus intereses.

Club Totalplay Wi-Fi

Club Totalplay Wi-Fi es un beneficio que permitirá a sus miembros acceder a millones de puntos de acceso a Internet a nivel nacional, una vez que sean habilitados.

La red Club Totalplay Wi-Fi que sea habilitada, será completamente independiente del servicio instalado en el domicilio o negocio del Cliente. Totalplay informará la habilitación del servicio a través de sus canales oficiales con anticipación.

Podrán formar parte del Club Totalplay Wi-Fi, los Clientes Totalplay con planes de negocio contratados. Para confirmar su inscripción al Club, los Clientes que lo deseen deberán autorizar que la señal de Club Totalplay Wi-Fi quede activada en su módem.

Para navegar en la red Club Totalplay Wi-Fi, una vez que la misma sea habilitada, el Cliente de Totalplay deberá seleccionar la red desde la sección Wi-Fi de su celular u otro dispositivo e ingresar con su usuario y contraseña de Totalplay.

El uso de la red Club Totalplay Wi-Fi estará sujeto a las condiciones de Internet, y demás aplicables, contenidas en estos Términos y Condiciones. La navegación que se realice dentro de la red Club Totalplay Wi-Fi, una vez habilitada, será responsabilidad del usuario y se apegará a las políticas de uso justo de internet.

SERVICIOS CON COSTO ADICIONAL[31]

Totalplay proporciona a sus Clientes diferentes opciones para contratar con costo adicional al plan contratado, los siguientes servicios.

El Cliente acepta que el alcance del servicio aprovisionado por Totalplay dependerá del proveedor del servicio y los Términos y Condiciones aplicables al mismo.

De igual forma, el Cliente acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos serán utilizados bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad. Cualquier disputa relacionada directamente con el proveedor, deberá ser resuelta con apego a los Términos y Condiciones.

Wi-Fi Pro adicional

Totalplay proporciona a sus Clientes la opción de contratar de forma adicional a su plan, dispositivos Wi-Fi Pro que se conecten directamente al módem u ONT para ampliar la cobertura Wi-Fi en el inmueble.

Al hacer uso del Wi-Fi Pro se entiende que el Cliente ha leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones, así como los términos y condiciones del proveedor del producto asignado.

Totalplay no es responsable sobre el servicio de Wi-Fi Pro brindado por el dispositivo, incluidas todas las herramientas, características y funcionalidades, aplicaciones móviles y las interfaces de usuario, además de todo el contenido, hardware y software asociado al Wi-Fi Pro. El servicio de Wi-Fi Pro es provisto exclusivamente por el proveedor designado por Totalplay de acuerdo con sus términos y condiciones.

[31] Verifica el costo y máximos a contratar de cada servicio en la tabla de Adicionales para tu Negocio en el apartado de Tarifas y costos (página 6 de este documento).

El Cliente no podrá contratar más del máximo de dispositivos Wi-Fi Pro permitidos. En caso de contratar este servicio, Totalplay hará un cargo mensual adicional por dispositivo contratado, el cual se reflejará en el estado de cuenta de Totalplay. El Cliente podrá realizar estos cambios a través de atención a clientes de Totalplay.

El Cliente podrá cancelar los servicios adicionales que haya solicitado de Wi-Fi Pro en cualquier momento, considerando que debe devolver el dispositivo conforme el personal de Totalplay lo indique o cubrir el costo señalado en el apartado de tarifas y costos de este documento.

Si el producto presenta fallas en su funcionamiento, se deberá comunicar a atención a clientes de Totalplay para recibir apoyo con el equipo asignado.

Totalplay se reserva el derecho a realizar modificaciones a los Términos y Condiciones, marcas, modelos, proveedores, así como costos vinculados con este producto en cualquier tiempo por así convenir a sus intereses.

Combo de líneas telefónicas adicionales

El de combo de líneas telefónicas adicionales incluye 2 líneas telefónicas con una bolsa compartida de minutos y llamadas que se suma a los minutos y llamadas del plan contratado, que consta de hasta:

1. 1000 llamadas salientes a número fijos de México[32]
2. 1000 minutos para las llamadas salientes a números fijos y móviles de Estados Unidos y Canadá[33]
3. 500 minutos para las llamadas salientes a teléfonos móviles de México[34]

El Cliente no podrá contratar más del máximo de Combos de líneas telefónicas adicionales permitidas por plan. No aplica para post-venta y en caso de realizar un downgrade o upgrade el cliente podrá perder las líneas telefónicas asignadas. En caso de contratar este servicio, Totalplay hará un cargo mensual adicional por combo contratado, el cual se reflejará en el estado de cuenta de Totalplay.

La permanencia mínima del servicio es de 6 meses, posterior a ese periodo, el Cliente podrá cancelar los combos adicionales que haya solicitado en cualquier momento sin costo adicional, considerando que debe devolver el dispositivo conforme el personal de Totalplay lo indique o cubrir el costo señalado en el apartado de tarifas y costos de este documento.

[32] A partir de la llamada adicional se cobrará la tarifa vigente para números fijos dentro de México.
[33] A partir del minuto adicional se cobrará la tarifa vigente por minuto para números fijos y móviles en Estados Unidos y Canadá.
[34] A partir del minuto adicional se cobrará la tarifa vigente por minuto para números móviles de México.

Si el producto presenta fallas en su funcionamiento se deberá comunicar a atención a clientes de Totalplay para recibir atención y apoyo para hacer válida la garantía directamente con el proveedor del equipo asignado.

Totalplay se reserva el derecho a realizar modificaciones a los Términos y Condiciones, marcas, modelos, proveedores, así como costos vinculados con este producto en cualquier tiempo por así convenir a sus intereses.

Nuevo Totalplay TV

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

- Audio: Con un sonido envolvente 360, Dolby Atmos 5.1 y transportándose al centro de la 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.
- Wi-Fi 6: Obtendrá la mayor cobertura en su negocio 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.

Puede contratarlo llamando al Centro de Soluciones de Totalplay. En caso de contratar este servicio, Totalplay hará un cargo mensual adicional, el cual se reflejará en el estado de cuenta de Totalplay.

SOLUCIONES NEGOCIO INCLUIDAS

Los presentes Términos y Condiciones definen las reglas de las soluciones incluidas sin costo adicional, así como la responsabilidad de Totalplay sobre los servicios proporcionados al Cliente. La aceptación de estos términos y condiciones son indispensables para el uso de estos servicios, incluyendo y sin limitar, el tratamiento de sus datos personales para la activación de alguna cuenta. Al hacer uso de cualquiera de los servicios incluidos se entiende que el Cliente ha leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones y los términos y condiciones de los proveedores de estos servicios.

El Cliente acepta que el alcance del servicio aprovisionado por Totalplay es únicamente dirigirlo a Asesor Virtual para activar los usuarios y licencias de los servicios que incluya el plan que haya contratado; y que la asesoría sobre el funcionamiento, configuración, alcances

de la herramienta y la demostración de los beneficios que puede obtener, corren a cargo de la plataforma de Asesor Virtual y sus servicios de soporte 24/7.

De igual forma, el Cliente acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos serán utilizados bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad. Cualquier disputa relacionada directamente con el proveedor, deberá ser resuelta con apego a los Términos y Condiciones.

Totalplay no es responsable sobre los servicios brindados por los proveedores, incluidas todas las herramientas, características y funcionalidades, recomendaciones y críticas, sitios web, aplicaciones móviles y las interfaces de usuario, además de todo el contenido y software asociado los servicios. Los servicios son provistos exclusivamente por cada proveedor mencionado de acuerdo con sus términos y condiciones.

El Cliente se compromete a utilizar la orientación, información, contenidos y servicio brindado por Totalplay conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplear la información o documentación recibida para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable. Totalplay no se hace responsable por el mal uso que el Cliente o su personal realicen de los servicios otorgados, ni de actos mal intencionados y las consecuencias de ello frente al Cliente o frente a terceros.

El Cliente gozará de los servicios sin costo adicional, siempre y cuando mantenga su estatus de activo como suscriptor de Totalplay. Este contrato se resolverá automáticamente si el Cliente no cumple con alguna de las limitaciones u otros requisitos descritos en este documento. En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, el Cliente deberá dejar de utilizar el servicio.

Totalplay se reserva el derecho a realizar modificaciones a los Términos y Condiciones vinculados con las soluciones de negocios incluidas en los planes Negocios, así como la configuración de los servicios en cualquier tiempo por así convenir a sus intereses.

Dependiendo del plan contratado, el Cliente recibirá las siguientes soluciones de negocio a las que podrá acceder sin costo adicional.

Soporte 24/7

Totalplay proporciona a sus Clientes un servicio de Soporte 24/7, a través de Asesor virtual, en la contratación de planes mayores a 50MB de la oferta de Negocios para acceder desde dispositivos compatibles con las plataformas y conectados a internet.

- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente 1, 3 o 5 usuarios de Asesor Virtual con Soporte 24/7 por una vigencia directamente relacionada con su estatus de

activo como suscriptor de Totalplay y dependiendo del plan que haya contratado. Este servicio de Soporte 24/7 será sin costo adicional siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de pago descritos en el presente documento.

El Cliente puede activar Asesor Virtual y solicitar Soporte técnico incluido en su plan 24 horas después de que se haya concluido la instalación de su servicio.

Para realizar la activación del Asesor virtual se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:

1. Responder el correo electrónico o llamada de activación realizada para proporcionarle apoyo para la activación de Asesor virtual o ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: Soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación del usuario de Asesor virtual incluido en su plan.
2. La activación se realizará de forma inmediata en caso de que no existan inconvenientes con su cuenta, de lo contrario se proporcionará atención en un máximo de 24 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente.

La activación del Asesor virtual deberá realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende no podrá realizar la activación del resto de sus soluciones contratadas y Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por los proveedores de los servicios.

- **Cambios en la cuenta:** El Cliente podrá crecer la cantidad de usuarios de Asesor virtual y ampliar la cantidad de usuarios de soporte técnico y sumar la asesoría administrativa si adquiere la solución de Protección Virtual con costo adicional. Verificar los términos y condiciones de la solución para su adquisición.

Antivirus

Totalplay proporciona a sus Clientes un servicio de Antivirus incluido en la contratación de planes mayores a 50MB de la oferta de Negocios para acceder desde dispositivos compatibles con las plataformas y conectados a internet.

- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente 1 Usuario de Antivirus con licenciamiento Total Security que le permitirá proteger 1, 3 o 5 equipos de la elección del Cliente por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay y dependiendo del plan que haya contratado. Este servicio de Antivirus será sin costo adicional siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de pago descritos en el presente documento.

  El Cliente puede activar el Antivirus incluido en su plan en el momento que lo desee. En caso de que el Cliente realice la activación del antivirus meses posteriores a la activación de su servicio, el tiempo en que no utilizó la solución no será retroactivo.

Para realizar la activación del Antivirus se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:

1. Contar con un usuario de Asesor virtual activo.
2. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: Soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación del Antivirus incluido en su plan.
3. La activación se realizará en un máximo de 48 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente.

La activación del Antivirus deberá realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el proveedor de este servicio.

- **Cambios en la cuenta:** El Cliente podrá crecer la cantidad de equipos con protección de Antivirus si adquiere la solución de Protección Virtual con costo adicional. Verificar los términos y condiciones de la solución para su adquisición.

Facturación Electrónica

Totalplay proporciona a sus Clientes un servicio de facturación electrónica, a través de Factura Total, incluido en la contratación de planes mayores a 80 MB de la oferta de Negocios para acceder desde dispositivos compatibles con las plataformas y conectados a internet.

- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente 1 Usuario de Factura Total por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay. Este servicio de facturación electrónica será sin costo adicional siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de pago descritos en el presente documento.

  Las características generales de facturación electrónica son:

  a. Usuario para facturación con RFC de un solo negocio
  b. Timbres ilimitados

  El Cliente puede activar la facturación electrónica incluida en su plan en el momento que lo desee. En caso de que el Cliente realice la activación de Facturación electrónica meses posteriores a la activación de su servicio, el tiempo en que no utilizó la solución no será retroactivo.

  Para realizar la activación de la facturación electrónica se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:

  1. Contar con un usuario de Asesor virtual activo
  2. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor

Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: Soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de la facturación electrónica incluida en su plan

3. La activación se realizará en un máximo de 48 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente

La activación de la facturación electrónica deberá realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el proveedor de este servicio.

- **Cambios en la cuenta:** El Cliente podrá acceder a una solución más robusta de facturación electrónica si adquiere, con costo adicional, la solución de E-Commerce dependiendo del giro de su negocio. Verificar los términos y condiciones de estas soluciones para su adquisición.

Asesoría de WhatsApp Business

Totalplay proporciona a sus Clientes un servicio de asesoría sobre el uso y personalización de la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp Business, a través de Asesor Virtual, incluido en la contratación de planes mayores a 50MB de la oferta de Negocios para acceder al servicio desde dispositivos compatibles con las plataformas y conectados a internet.

- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente el servicio de asesoría para configurar y personalizar su cuenta de WhatsApp Business, durante el periodo en que mantenga su estatus de activo como suscriptor de Totalplay. Este servicio de asesoría será sin costo adicional siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de pago descritos en el presente documento.

  El Cliente puede solicitar la asesoría de WhatsApp Business incluida en su plan en el momento que lo desee.

  Para solicitar la asesoría de WhatsApp Business se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:

  1. Contar con un dispositivo con número celular destinado a su negocio.
  2. Contar con un usuario de Asesor virtual activo.
  3. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la asesoría de WhatsApp Business.
  4. La asesoría lo llevará paso a paso en la configuración, uso y personalización de su cuenta de WhatsApp Business dependiendo de las necesidades que presente. En el sitio web de Asesor Virtual tendrá disponibles manuales y videos tutoriales complementarios.

La asesoría deberá realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el proveedor de este servicio.

Asesoría de Google Perfil Empresa

Totalplay proporciona a sus Clientes un servicio de asesoría para la creación de la cuenta de Google My Business, a través de Asesor Virtual, incluido en la contratación de planes mayores a 50MB de la oferta de Negocios para acceder al servicio desde dispositivos compatibles con las plataformas y conectados a internet.

- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente el servicio de asesoría para configurar y personalizar su cuenta de Google My Business, durante el periodo que mantenga su estatus de activo como suscriptor de Totalplay. Este servicio de asesoría será sin costo adicional siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de pago descritos en el presente documento.
  El Cliente puede solicitar la asesoría de Google My Business incluida en su plan en el momento que lo desee.
  Para solicitar la asesoría de Google My Business se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:
  1. Contar con un usuario de Asesor virtual activo.
  2. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la asesoría de Google My Business.
  3. La asesoría lo llevará paso a paso en la configuración, uso y personalización de su perfil de Google My Business dependiendo de las necesidades que tenga. En el sitio web de Asesor Virtual tendrá disponibles manuales y videos complementarios.

  La asesoría deberá realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el proveedor de este servicio.

Almacenamiento en la nube

Totalplay proporciona a sus Clientes un servicio de almacenamiento en la nube incluido en la contratación de planes Dinámico o superiores de la oferta de Negocios para acceder desde dispositivos compatibles con las plataformas y conectados a internet.

- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente 1 Usuario de Almacenamiento en la nube con capacidad de 50, 100, 250 o 500 GB directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay y dependiendo del plan que haya contratado. Este servicio de Almacenamiento en la nube será sin costo adicional siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de pago descritos en el presente documento.
  El Cliente puede activar el Almacenamiento en la nube incluido en su plan en el momento que lo desee. En caso de que el Cliente realice la activación meses posteriores a la activación de su servicio, el tiempo en que no utilizó la solución no será retroactivo.
  Para realizar la activación del Almacenamiento en la nube se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:
  4. Contar con un usuario de Asesor virtual activo.
  5. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: Soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación del Almacenamiento en la nube incluido en su plan.
  6. La activación se realizará en un máximo de 48 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente.

  La activación del Almacenamiento en la nube deberá realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el proveedor de este servicio.
- **Cambios en la cuenta:** El Cliente podrá crecer la cantidad de equipos con protección de Antivirus si adquiere la solución de Protección Virtual con costo adicional. Verificar los términos y condiciones de la solución para su adquisición.

Página Web + Tienda en Línea + Correo Electrónico

Totalplay proporciona a sus Clientes diferentes opciones para contratar el servicio de página web + tienda en línea + correo electrónico y acceder al servicio desde dispositivos compatibles con la plataforma y conectados a internet.

- **Reglas de contratación:** Para disfrutar del presente servicio, el Cliente debe contratar la solución de página web + tienda en línea + correo electrónico con Totalplay por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.
- **Formas de contratación:**
  1. El Cliente con algún Plan de Negocios activo que incluyera la licencia de página web + tienda en línea + correo electrónico por tiempo definido o indeterminado.

a. Incluido: Página web + tienda en línea + correo electrónico sin costo adicional por el periodo de contratación del plan o por el periodo establecido en la promoción, siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de permanencia y pago descritos en el presente documento.

b. Con descuento promocional: Página web + tienda en línea + correo electrónico con descuento en el costo del servicio por el periodo establecido en la promoción, siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de permanencia y pago descritos en el presente documento.

2. El Cliente podrá contratar página web + tienda en línea + correo electrónico adicional al plan contratado con Totalplay, con cargo adicional al estado de cuenta de Totalplay.
   a. En este caso, el cargo por cada solución página web + tienda en línea + correo electrónico contratada será mensual y se renovará de forma automática, generando un cargo recurrente por cada solución, mismo que se verá reflejado cada mes en el estado de cuenta de Totalplay en la sección servicios de terceros.

- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente la página web + tienda en línea + correo electrónico que le permitirá disfrutar de sus servicios por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.
  Las características generales esta solución incluye:
  1. Página web + tienda
     a. Dominio .com o .com.mx alojado en AWS
     b. Licencia de constructor web
     c. Página web
     d. Tienda en línea vinculada a la página web (opcional)[35]
     e. Aviso de privacidad genérico o personalizado[36]
  2. Correo electrónico
     a. 5 cuentas de correo electrónico con dominio personalizado[37]

  Para realizar la activación de la página web + tienda en línea + correo electrónico se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:
  1. Contar con el usuario de Asesor virtual activo.
  2. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo:

[35] Para incluir los métodos de pago, así como los métodos de envío; el Cliente debe realizar el alta con los proveedores de los servicios de manera independiente a Totalplay.
[36] Verificar los términos y condiciones aplicables a este servicio en el apartado 1.10 de https://cdn.asesorvirtual.com.mx/negociostotalplay/TyC_Emprendedores.pdf
[37] Verificar características, términos y condiciones aplicables a este servicio en el apartado 1.7.1 de https://cdn.asesorvirtual.com.mx/negociostotalplay/TyC_Emprendedores.pdf

Soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de página web + tienda en línea + correo electrónico.

3. Realizar la solicitud de nombre de dominio: se deben incluir 5 opciones ordenadas por preferencia. Totalplay no se hace responsable de errores de escritura en la solicitud. La verificación y alta del dominio se realizará en 72 horas posteriores a concluir la solicitud realizada por el Cliente y tener la aprobación del dominio.
4. Llenar el formulario con la información solicitada del negocio e indicar si requiere la integración de la tienda en línea. En caso de integrar tienda en línea, se bridará en apoyo para la carga de máximo 6 productos.
5. Realizar la solicitud de las cuentas de correo electrónico. Totalplay no se hace responsable de errores de escritura en la solicitud.
6. Una vez que se indique al Cliente que se cuenta con toda la información para la construcción de la página web, se notificará la fecha de entrega de la solución y se proporcionará el acceso al constructor en línea para que el Cliente realice los cambios y actualizaciones posteriores.

Para todos los Clientes de Totalplay que incluyeron página web + tienda en línea + correo electrónico en su contratación, la activación deberá realizarse a través de los medios mencionados en el punto 2, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el Proveedor del servicio.

- **Cambios en la cuenta:** El Cliente podrá crecer su número de soluciones de página web + tienda en línea + correo electrónico; sin embargo, no podrá contratar más del máximo permitido para esta solución, establecido en el apartado de Tarifas y costos de este documento. En caso de crecer el número de soluciones, Totalplay hará un cargo mensual adicional al plan por cada solución, el cual se reflejará en el estado de cuenta de Totalplay. El Cliente podrá realizar estos cambios a través de Atención al Cliente de Totalplay y Asesor virtual.

  La permanencia mínima del servicio es de 18 meses, posterior a ese periodo, el Cliente podrá cancelar las soluciones que haya contratado de página web + tienda en línea + correo electrónico en cualquier momento.

  En caso de cancelación del servicio, el dominio podrá ser transferido a solicitud del Cliente conforme a los términos y condiciones establecidos en Asesor virtual, de lo contrario será cancelado y Totalplay no será responsable de la información vinculada al dominio y página web.

-

SOLUCIONES NEGOCIO CON COSTO ADICIONAL[38]

Totalplay proporciona a sus Clientes diferentes opciones para contratar con costo adicional al plan contratado, las siguientes soluciones de negocio.

El Cliente acepta que el alcance del servicio aprovisionado por Totalplay es únicamente dirigirlo a Asesor Virtual o Chef Online para activar los usuarios y licencias de los servicios que haya contratado de forma adicional a su plan relacionados con cada proveedor; y que la asesoría sobre el funcionamiento, configuración, alcances de la herramienta y la demostración de los beneficios que puede obtener, corren a cargo de la plataforma de Asesor Virtual y sus servicios de soporte 24/7 o de la plataforma de Chef Online y sus servicios de soporte con horario limitado.

De igual forma, el Cliente acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos serán utilizados bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad. Cualquier disputa relacionada directamente con los proveedores, deberá ser resuelta con apego a los presentes Términos y Condiciones, así como los Términos y Condiciones de cada proveedor de servicios.

Totalplay no es responsable sobre los servicios brindados por los proveedores, incluidas todas las herramientas, características y funcionalidades, recomendaciones y críticas, sitios web, aplicaciones móviles y las interfaces de usuario, además de todo el contenido y software asociado los servicios. Los servicios son provistos exclusivamente por cada proveedor mencionado de acuerdo con sus términos y condiciones.

El Cliente se compromete a utilizar la orientación, información, contenidos y servicio brindado por Totalplay conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplear la información o documentación recibida para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable. Totalplay no se hace responsable por el mal uso que el Cliente o su personal realicen de los servicios otorgados, ni de actos mal intencionados y las consecuencias de ello frente al Cliente o frente a terceros.

El Cliente gozará de los servicios contratados como adicionales siempre que mantenga su estatus de activo como suscriptor de Totalplay y se encuentre al corriente el pago de cada solución contratada. Este contrato se resolverá automáticamente si el Cliente no cumple con alguna de las limitaciones u otros requisitos descritos en este documento. En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, el Cliente deberá dejar de utilizar los servicios.

[38] Verificar el costo y máximos a contratar de cada solución en la tabla de Adicionales para tu Negocio en el apartado de Tarifas y costos (página 6 de este documento).

Totalplay se reserva el derecho a realizar modificaciones a los Términos y Condiciones vinculados con estas soluciones, el o los proveedores de éstas, así como la configuración y costo en cualquier tiempo por así convenir a sus intereses.

Protección Virtual

- **Reglas de contratación:** El Cliente puede activar con costo adicional la solución de Protección Virtual con Totalplay por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.
- **Formas de contratación:**
  1. El Cliente con algún Plan de Negocios activo que incluyera la Protección Virtual por tiempo definido o indeterminado:
     a. Incluido en el plan: los 3 servicios de Protección Virtual sin costo adicional por el periodo de contratación del plan o por el periodo establecido en la promoción, siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de pago descritos en el presente documento.
     b. Con descuento promocional: los 3 servicios de Protección Virtual con descuento en el costo del servicio por el periodo establecido en la promoción, siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de pago descritos en el presente documento.
  2. El Cliente podrá contratar la solución de Protección Virtual adicional al plan contratado con Totalplay, con cargo adicional al estado de cuenta de Totalplay.
     a. En este caso, el cargo por cada solución adicional de Protección Virtual contratada será mensual y se renovará de forma automática por el periodo del contrato, generando un cargo recurrente por cada solución que se verá reflejado cada mes en el estado de cuenta de Totalplay en la sección servicios de terceros.
- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente 5 Usuarios de Asesor Virtual, 1 Usuario de Almacenamiento en la Nube y 1 Usuario de Antivirus que le permitirá disfrutar de los servicios de Protección Virtual por una vigencia directamente relacionada con su estatus como suscriptor de Totalplay.
  Las características generales de cada uno de estos servicios incluyen:
  1. Asesor Virtual:
     a. 5 usuarios asociados a su cuenta de Totalplay
     b. Soporte técnico
     c. Soporte administrativo (legal/jurídico y fiscal/contable)
  2. Almacenamiento en la Nube:
     a. 1 Usuario con 250 GB de capacidad de almacenamiento
  3. Antivirus:
     a. 1 Usuario Bitdefender con Licenciamiento Total Security
     b. Protección para 5 equipos

Para realizar la activación de la solución de Protección Virtual se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:

1. Contar con un usuario de Asesor virtual activo.
2. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de cada uno de los servicios que conforman protección virtual.
3. La activación de cada servicio se realizará en un máximo de 48 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente.

Para todos los Clientes de Totalplay que contraten este adicional, la activación deberá realizarse únicamente a través de los medios mencionados en el punto 2. Si el cliente contrata fuera de los canales de Totalplay, Totalplay no será responsable de cargos realizados por el proveedor del servicio.

- **Cambios en la cuenta:** El Cliente podrá crecer su número de soluciones de Protección Virtual. El Cliente no podrá contratar más del máximo permitido para esta solución. En caso de crecer el número de soluciones, Totalplay hará un cargo mensual adicional al plan por cada solución agregada, el cual se reflejará en el estado de cuenta de Totalplay. El Cliente podrá realizar estos cambios a través de Atención al Cliente de Totalplay y Asesor virtual.
  La permanencia mínima del servicio es de 18 meses, posterior a ese periodo, el Cliente podrá cancelar las cuentas que haya solicitado de Protección Virtual en cualquier momento sin costo.

E-Commerce

Totalplay proporciona a sus Clientes diferentes opciones para contratar el servicio de E-Commerce y acceder al servicio desde dispositivos compatibles con la plataforma y conectados a internet.

- **Formas de contratación:** El Cliente podrá contratar E-Commerce adicional al plan contratado con Totalplay con cargo adicional al estado de cuenta de Totalplay.
  En este caso, el cargo por cada solución de E-Commerce contratada será mensual y se renovará de forma automática, generando un cargo recurrente por cada solución, mismo que se verá reflejado cada mes en el estado de cuenta de Totalplay en la sección servicios de terceros.
- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente un E-Commerce que le permitirá disfrutar de sus servicios por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.
  Las características generales del E-Commerce son:
  1. Dominio .com o .com.mx alojado en AWS

2. Licencia de constructor de E-Commerce
3. E-Commerce[39]
4. Aviso de privacidad genérico o personalizado[40]

Para realizar la activación de E-Commerce se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:

1. Contar con el usuario de Asesor virtual activo.
2. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: Soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de E-Commerce.
3. Realizar la solicitud de nombre de dominio: se deben incluir 5 opciones ordenadas por preferencia para verificar su disponibilidad. Totalplay no se hace responsable de errores de escritura en la solicitud. La verificación y alta del dominio se realizará en 72 horas posteriores a concluir la solicitud realizada por el Cliente y tener la aprobación del dominio.
4. Llenar el formulario de solicitud de información del negocio para que un especialista le contacte con la finalidad de dar seguimiento a la construcción de su E-Commerce. Se bridará en apoyo para la carga de máximo 10 productos.
5. Una vez que se indique al Cliente que se cuenta con toda la información para la construcción de E-Commerce, se notificará la fecha de entrega de la solución y se proporcionará el acceso al constructor de E-Commerce para que el Cliente realice los cambios y actualizaciones posteriores.

Para todos los Clientes de Totalplay que incluyeron E-Commerce en su contratación, la activación deberá realizarse a través de los medios mencionados en el punto 2, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el Proveedor del servicio.

- **Cambios en la cuenta:** El Cliente podrá crecer su número de soluciones de E-Commerce; sin embargo, no podrá contratar más del máximo permitido para esta solución, establecido en el apartado de Tarifas y costos de este documento. En caso de crecer el número de soluciones, Totalplay hará un cargo mensual adicional al plan por cada solución, el cual se reflejará en el estado de cuenta de Totalplay. El Cliente podrá realizar estos cambios a través de Atención al Cliente de Totalplay y Asesor virtual.

  La permanencia mínima del servicio es de 18 meses, posterior a ese periodo, el Cliente podrá cancelar soluciones de E-Commerce que haya contratado.

[39] Para incluir los métodos de pago, así como los métodos de envío; el Cliente debe realizar el alta con los proveedores de los servicios de manera independiente a Totalplay.
[40] Verificar los términos y condiciones aplicables a este servicio en el apartado 1.10 de https://cdn.asesorvirtual.com.mx/negociostotalplay/TyC_Emprendedores.pdf

En caso de cancelación del servicio, el dominio podrá ser transferido a solicitud del Cliente conforme a los términos y condiciones establecidos en Asesor virtual, de lo contrario será cancelado y Totalplay no será responsable de la información vinculada al dominio y E-commerce.

Administrador para restaurantes

Totalplay proporciona a sus Clientes diferentes opciones para contratar el servicio de Administrador para restaurantes y acceder al servicio desde dispositivos compatibles con la plataforma y conectados a internet.

- **Formas de contratación:** El cliente podrá contratar el Administrador para restaurantes adicional al plan contratado con Totalplay con cargo adicional al estado de cuenta de Totalplay.
  En este caso, el cargo por cada solución de Administrador para restaurantes contratada será mensual y se renovará de forma automática, generando un cargo recurrente por cada adicional, mismo que se verá reflejado cada mes en el estado de cuenta de Totalplay en la sección servicios de terceros.
- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente un Administrador para restaurantes que le permitirá disfrutar de sus servicios por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.
  Las características generales del Administrador para restaurantes son:
  - Licencia multiusuarios de administrador para restaurantes para 1 RFC, 1 sucursal y 1 caja registradora
  - Menú digital

  Para realizar la activación del Administrador para restaurantes se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay que contrató:
  1. Abrir el correo electrónico de la solución que le llegará en un periodo no mayor a 7 días hábiles posteriores a la activación de su servicio Totalplay
  2. Ingresar al enlace incluido en el correo electrónico para generar la contraseña de su cuenta de Administrador para restaurantes, en caso de no recibir correo electrónico, contactar a Atención a clientes Totalplay para dar seguimiento a la activación de su servicio.
  3. El tiempo de configuración dependerá de la cantidad de información que incorporará el cliente.

  Para todos los Clientes de Totalplay que contraten Administrador para restaurantes, la activación deberá realizarse a través de los medios mencionados en el punto 2, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el Proveedor del servicio

- **Cambios en la cuenta:** El Cliente podrá crecer su número de soluciones de Administrador para restaurantes; sin embargo, no podrá contratar más del máximo permitido para esta solución, establecido en el apartado de Tarifas y costos de este documento. En caso de crecer el número de soluciones, Totalplay hará un cargo mensual adicional al plan por cada solución, el cual se reflejará en el estado de cuenta de Totalplay. El Cliente podrá realizar estos cambios a través de Atención al Cliente de Totalplay.
  La permanencia mínima del servicio es de 12 meses, posterior a ese periodo, el Cliente podrá cancelar las soluciones de Administrador para restaurantes que haya contratado.
  En caso de cancelación del servicio, el histórico de la información del cliente se guarda por 5 años y los clientes pueden solicitar el respaldo vía correo electrónico al proveedor del servicio, Totalplay no será responsable de la información vinculada a la licencia.

Administrador de Negocio

- **Descripción del Servicio:** El Cliente que incluyera o contratara con costo adicional la licencia del Administrador del negocio que le permite disfrutar de los servicios proporcionados por HeyERP desde su página web por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.
  Para realizar la activación de la licencia de Administrador de Negocio se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:

1. Contar con el usuario de Asesor virtual activo.
2. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de la licencia de Administrador de Negocio.
3. La activación del servicio se realizará en un máximo de 48 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente.

- **Cambios en la cuenta:** La permanencia mínima del servicio es de 18 meses, posterior a ese periodo, el Cliente podrá cancelar las cuentas que haya solicitado de Administrador de Negocio en cualquier momento.

SOLUCIONES DE NEGOCIO PROMOCIONALES O DE OFERTA PREVIA

Totalplay se reserva el derecho a desactivar la venta nueva o renovación de soluciones de los Planes Negocios u ofertar de manera temporal soluciones por promoción, garantizando únicamente que se proporcione el servicio conforme a las características y periodo descritos

en su contrato o en la promoción por el tiempo que se mantenga activo. En dicho caso, se actualizarán los presentes términos y condiciones, mismos que el Cliente acepta al seguir utilizando los servicios Totalplay.

Este apartado define la responsabilidad de Totalplay sobre los servicios de oferta previa o promocionales proporcionados al Cliente. La aceptación de estos términos y condiciones son indispensables para el uso de los servicios descritos por el tiempo que dure indique su contrato o la promoción, incluyendo y sin limitar, el tratamiento de sus datos personales para la activación de alguna cuenta.

El Cliente acepta que el alcance del servicio aprovisionado por Totalplay es únicamente dirigirlo a Asesor Virtual para activar los usuarios y licencias estos servicios; y que la asesoría sobre el funcionamiento, configuración, alcances de la herramienta y la demostración de los beneficios que puede obtener, corren a cargo de la plataforma de Asesor Virtual y sus servicios de soporte 24/7.

De igual forma, el Cliente acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos serán utilizados bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad. Cualquier disputa relacionada directamente con el proveedor, deberá ser resuelta con apego a los Términos y Condiciones.

Totalplay no es responsable sobre los servicios brindados por los proveedores, incluidas todas las herramientas, características y funcionalidades, recomendaciones y críticas, sitios web, aplicaciones móviles y las interfaces de usuario, además de todo el contenido y software asociado los servicios. Los servicios son provistos exclusivamente por cada proveedor mencionado de acuerdo con sus términos y condiciones.

El Cliente se compromete a utilizar la orientación, información, contenidos y servicio brindado por Totalplay conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en los presentes Términos y Condiciones.

Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplear la información o documentación recibida para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable. Totalplay no se hace responsable por el mal uso que el Cliente o su personal realicen de los servicios otorgados, ni de actos mal intencionados y las consecuencias de ello frente al Cliente o frente a terceros.

El Cliente gozará del presente servicio siempre que mantenga su estatus de activo como suscriptor de Totalplay y se encuentre al corriente el pago de cada. Este contrato se resolverá automáticamente si el Cliente no cumple con alguna de las limitaciones u otros requisitos descritos en este documento. En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, el Cliente deberá dejar de utilizar los servicios.

Totalplay se reserva el derecho a realizar modificaciones a los Términos y Condiciones vinculados con estas soluciones, el o los proveedores de éstas, así como la configuración y costo en cualquier tiempo por así convenir a sus intereses.

Presencia Web

- **Prestación del servicio:** El Cliente con algún Plan de Negocios activo que incluyera Presencia Web por el periodo de contratación del plan, siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de permanencia y pago descritos en el presente documento.
- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente la solución de Presencia Web, que le permitirá disfrutar de estos servicios por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.
  Las características generales del Presencia Web son:
  1. Subdominio de Negocios Totalplay
  2. Panel web

  La activación de la solución se debe realizar ingresando al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactando al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: Soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de Presencia Web.
  Se debe realizar la solicitud de nombre de subdominio. Totalplay no se hace responsable de errores de escritura en la solicitud. El alta del subdominio se realizará en 72 horas posteriores a concluir la solicitud realizada por el Cliente. Posteriormente se enviará un formulario para solicitar la información del negocio. Una vez que se indique al Cliente que se cuenta con toda la información, se notificará la fecha de entrega de la solución y se proporcionará el acceso al panel web para que el Cliente realice los cambios y actualizaciones posteriores.

Para todos los Clientes de Totalplay con Presencia Web incluida en su plan o con costo adicional, la activación de la cuenta debe realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y, por ende, Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el proveedor del servicio.
Los cambios o actualizaciones en los servicios que impacten en el uso o información vinculados a su cuenta serán responsabilidad del proveedor de Presencia Web.

CRM

- **Prestación del servicio:** El Cliente con algún Plan de Negocios activo que incluyera el servicio de CRM por el periodo de contratación del plan, siempre y cuando se cumplan

los Términos y Condiciones de permanencia y pago descritos en el presente documento.

- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorga al Cliente una licencia de CRM que le permitirá disfrutar de los servicios proporcionados desde su página web por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.

  La activación de la licencia se realizar ingresando al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactando al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: Soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de CRM.

  La activación del servicio se realiza en un máximo de 48 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente.

  Para todos los Clientes de Totalplay con CRM incluida en su plan o con costo adicional, la activación de la cuenta debe realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y, por ende, Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el proveedor del servicio.

  Los cambios o actualizaciones en los servicios que impacten en el uso o información vinculados a su licencia serán responsabilidad del proveedor del CRM.

E-mail Marketing

- **Prestación del servicio:** El Cliente con algún Plan de Negocios activo que incluyera E-mail Marketing por el periodo de promocional establecido, siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de permanencia y pago descritos en el presente documento y en la promoción a la que se refiere.
- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorga al Cliente una licencia de E-mail Marketing que le permitirá disfrutar de los servicios proporcionados por esta solución, por una vigencia directamente relacionada con la promoción otorgada como suscriptor de Totalplay.

  Las características generales del E-mail Marketing son:

  1. Licencia de plataforma de marketing por correo electrónico
  2. Base de hasta 1 500 suscriptores o cuentas de correo electrónico
  3. Plantillas y editor para personalización

  La activación de la licencia se debe realizar ingresando al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: Soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de Presencia Web.

  La activación del servicio se realiza en un máximo de 48 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente.

  Para todos los Clientes de Totalplay con E-mail Marketing, la activación de la cuenta debe realizarse a través de los medios mencionados, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y, por ende, Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el proveedor del servicio.

  Los cambios o actualizaciones en los servicios que impacten en el uso o información vinculados a su cuenta de serán responsabilidad del proveedor de E-mail Marketing.

Microsoft 365

- **Prestación del servicio:** El Cliente con algún Plan de Negocios activo que incluyera o contratara con costo adicional la licencia Microsoft 365 siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de permanencia y pago descritos en el presente documento.
- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente la licencia Empresa Estándar que le permitirá disfrutar de los servicios proporcionados por Microsoft 365 desde su página web, versión de escritorio y/o aplicación móvil por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.

  Para realizar la activación de la licencia de Microsoft 365 se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:

  1. Contar con el usuario de Asesor virtual activo.

2. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de la licencia de Microsoft 365.
3. La activación del servicio se realizará en un máximo de 48 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente.

Para todos los Clientes de Totalplay que incluyeron Microsoft 365 en su contratación, la activación de la licencia Empresa Estándar deberá realizarse a través de los medios mencionados en el punto 2, de lo contrario no será posible identificar que el Cliente proviene de un plan de Totalplay y por ende Totalplay no será responsable de cargos adicionales realizados por el Proveedor del servicio.

Los cambios o actualizaciones realizados a los servicios proporcionados con su licencia Empresa Estándar de Microsoft 365 que impacten en el uso o información de su cuenta serán responsabilidad de Microsoft.

Google Workspace

- **Prestación del servicio:** El Cliente con algún Plan de Negocios activo que incluyera o contratara con costo adicional la licencia Google Workspace siempre y cuando se cumplan los Términos y Condiciones de permanencia y pago descritos en el presente documento.
- **Descripción del Servicio:** Totalplay otorgará al Cliente la licencia Business Standard que le permitirá disfrutar de los servicios proporcionados por Google Workspace desde su página web y/o aplicación móvil por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.

  Para realizar la activación de la licencia de Google Workspace se deben realizar los siguientes pasos ya que se tenga instalado el servicio de Totalplay contratado:

  1. Contar con el usuario de Asesor virtual activo
  2. Ingresar al sitio web https://asesorvirtual.com.mx/ o contactar al área de Soporte Técnico a través de los canales de comunicación provistos por Asesor Virtual (Teléfono: 555 350 8701, WhatsApp: 557 329 7041, correo: soporte@asesorvirtual.com.mx) para solicitar la activación de la licencia de Google Workspace
  3. La activación del servicio se realizará en un máximo de 48 horas posteriores a concluir la solicitud de activación realizada por el Cliente

Para todos los Clientes de Totalplay que incluyeron Google Workspace en su contratación, la activación de la licencia Business Standard deberá realizarse únicamente a través de los medios mencionados en el punto 2. Si el cliente contrata fuera de los canales de Totalplay, Totalplay no será responsable de cargos realizados por el proveedor del servicio.

Los cambios o actualizaciones realizados a los servicios proporcionados con su licencia Business Standard de Google Workspace que impacten en el uso o información de su cuenta serán responsabilidad de Google.

MEDIOS DE CONTACTO

Contacto	Medios	Servicios
Centro de Soluciones Totalplay	Teléfono: 800 510 0510 WhatsApp: 55 15 79 80 00 Telegram: @TotalplayChatBot E-mail: servicioaclientes@totalplay.com.mx Chat: https://www.totalplay.com.mx/ayuda#	Estado de cuenta Contrataciones o cancelaciones de todos los servicios Asesoría o soporte de: • Internet • Simetría • Líneas telefónicas • Softphone • TV • Wi-Fi Pro
Asesor virtual	Llamadas o WhatsApp: 55 53 50 87 01 E-mail: soporte@asesorvirtual.com.mx Chat: https://asesorvirtual.com.mx	Activación, asesoría o soporte: • Técnico (software y hardware) • Administrativo (legal y contable) • Facturación electrónica • Administrador del negocio • Microsoft 365 • Antivirus • Nube de almacenamiento • WhatsApp Business • Google My Business • Página web + tienda en línea • Correo electrónico • E-Commerce • Presencia Web • CRM • E-mail marketing • Video promocional
Administrador para restaurantes	Chat de soporte: https://cutt.ly/lW5AYEO Teléfono: 981 816 7139 981 144 0837 WhatsApp: 981 178 8144 E-mail: sac@chefonline.com.mx	• Chef Online

DISPOSICIONES GENERALES

Totalplay no garantiza la prestación ininterrumpida de ninguno de los servicios de los planes negocios considerando que pueden existir, sin previo aviso, mantenimientos programados a las plataformas que soportan las soluciones y mantenimientos no programados para solventar situaciones críticas.

Totalplay se reserva el derecho a realizar cambios de proveedor de las soluciones de los Planes Negocios, garantizando únicamente que el servicio se entregará con las características descritas en el contrato. En dicho caso, se actualizarán los presentes Términos y Condiciones, mismos que el Cliente acepta al seguir utilizando los servicios Totalplay.

Protección de Datos Personales de Terceros: Si el Cliente trata Datos Personales de terceros, el Cliente asume la total responsabilidad de proporcionar Avisos de Privacidad legalmente adecuados y de obtener los consentimientos necesarios para el tratamiento de dichos datos. El Cliente, y no Totalplay, es el único responsable del tratamiento de dichos datos de acuerdo con la Ley Federal de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento.

El Cliente acepta que su cuenta y cualquier servicio o soluciones negocios asociados a la misma, continuarán en funcionamiento a menos que cancele la suscripción o que Totalplay la termine por una causa justificada. En caso de no realizar la cancelación de los servicios por los medios establecidos, éstos serán renovados automáticamente generando el cobro establecido para cada servicio en el presente documento.

En caso de incumplimiento por parte del Cliente en cualquiera de los Términos y Condiciones establecidos en este documento o en los Términos y Condiciones de los servicios aquí descritos, el Cliente se obliga a pagar una indemnización a Totalplay que le permita reparar el daño causado por el Cliente. La indemnización será exigible sin necesidad de declaración judicial.

Totalplay se reserva el derecho a suspender/cancelar el acceso a cualquiera de los servicios en cualquier momento si considera que el Cliente está violando las condiciones de seguridad del servicio, o considere que el Cliente puede hacerlo potencialmente. Esto podrá hacerse efectivo si Totalplay detecta que el servicio presenta vulnerabilidades o riesgos que sean atribuibles al Cliente y que pueden poner en riesgo la infraestructura del presente servicio brindado por Totalplay.

Totalplay se reserva el derecho de bloquear, suspender o dar de baja las cuentas, dominios, licencias o servicios cuyo uso que viole los presentes Términos y Condiciones, así como políticas de uso, bastando para ello que Totalplay observe el incumplimiento por parte del Cliente, o bien, que un tercero reporte el uso incorrecto del servicio.

El Cliente acepta que Totalplay puede suspender la prestación del servicio sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el Cliente no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda. Totalplay restablecerá el servicio cuando el Usuario acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 3 días naturales de haber realizado la suspensión del servicio, Totalplay no recibe el pago correspondiente, Totalplay podrá dar de baja el servicio sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial. Totalplay no se verá obligado a cubrir cualquier gasto o pérdida por su suspensión del servicio de cualquiera de las soluciones descritas.

El Cliente podrá solicitar la baja del servicio siempre y cuando se le haya facturado por lo menos 18 meses, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al Centro de Atención a Clientes Totalplay, quedando obligado el Cliente a cubrir el pago mensual completo, con independencia del día en que sea presentada la notificación de baja del servicio y a devolver o cubrir el costo descrito de los equipos proporcionados.

En caso de terminación anticipada (previo al cumplimiento del plazo mínimo de 18 meses), el Cliente acepta que está obligado a cubrir el pago de los meses faltantes del periodo pactado, con independencia del día en que sea presentada la notificación de baja del servicio.

Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que se dará de baja el servicio en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- Por violaciones del Cliente a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes Términos y Condiciones.
- Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- En caso de que el Usuario deje de cubrir sus obligaciones de pago o realice la baja del servicio principal contratado con Totalplay.

Al darse de baja el servicio, el Cliente ya no tendrá acceso al mismo ni a la información contenida en este o cualquiera de las soluciones contratadas, por lo que será responsabilidad del Cliente realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información.

Totalplay no se verá obligado a realizar rembolsos por suspensión o baja del servicio.

Los Términos y Condiciones aquí establecidos y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación se rigen por las leyes de la Ciudad de México y se someten a los jueces y tribunales de la misma Ciudad.

Los logotipos, productos y nombres de Servicios de Totalplay son marca registrada. Usted no podrá exhibirlos o utilizarlos de forma alguna o de forma que se haga un uso comercial o engañoso (adoptar una falsa identidad) de ellos.

Totalplay se reserva el derecho a realizar cambio de precio en sus servicios notificando al Cliente conforme a la ley.

Los presentes Términos y Condiciones podrán ser modificados por Totalplay, sin previo aviso, en cuyo caso la versión modificada se pondrá a disposición del Cliente a través de la página web www.negociostotalplay.com.mx/, por lo que será responsabilidad del Cliente consultar de manera periódica los Términos y Condiciones vigentes y en caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, el Cliente podrá solicitar la baja del servicio conforme a lo señalado en este documento.

Última actualización: septiembre 2026.