

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO "TOTALPLAY" Y, POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE DOCUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

**DECLARACIONES**

**I. Declara TOTALPLAY:**

- a) Que es una sociedad constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, cuyo objeto social le permite la celebración del presente contrato.
- b) Tener la capacidad legal para obligarse en los términos del presente contrato.
- c) Que su domicilio es el ubicado en Periférico Sur 4119, Torre "A", Piso 7, colonia Fuentes del Pedregal, Delegación Tlalpan, en México, Distrito Federal, C.P. 14141.
- d) Que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave número TPT890516JP5.

**II. Declara el CLIENTE:**

- a) Que todos los datos asentados en la CARÁTULA, según dicho término se define más adelante, son ciertos.
- b) Que previamente a la celebración del presente contrato, ha recibido información a su entera satisfacción respecto del contenido del presente contrato, y por lo tanto, ha comprendido cabalmente la forma en que TOTALPLAY presta los SERVICIOS, por lo que se obliga al cumplimiento de sus términos y condiciones.
- c) Que sus datos generales, domicilio, datos de localización y la clave del Registro Federal de Contribuyentes son los que se señalan en la CARÁTULA.
- d) Que en este acto solicita los servicios de telecomunicaciones indicados en la CARÁTULA, adhiriéndose al clausulado del presente contrato y que tiene la capacidad legal para obligarse en términos del mismo.

**CLÁUSULAS**

**1. DEFINICIONES**

CARÁTULA.- Anverso de este contrato, que forma parte integral del mismo, en donde se consignan los datos principales del CLIENTE, EQUIPO(S), el SISTEMA DE PAGO, los SERVICIOS contratados y otras características de este Contrato.

CONCESIÓN.- La concesión otorgada a la CONCESIONARIA por la SCT para la prestación del SERVICIO CONCESIONADO en territorio nacional.

CONCESIONARIA.- Se refiere a Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V., concesionaria del servicio público de telefonía básica, datos y televisión y audio restringido.

EQUIPOS.- Significan los equipos terminales debidamente homologados que serán proporcionados por TOTALPLAY o por un tercero autorizado denominado Total Box, S.A. de C.V., en calidad de arrendamiento.

FECHA DE CORTE.- Es el último día de cada periodo de facturación determinado por TOTALPLAY, la cual podrá ser modificada de tiempo en tiempo.

FECHA LÍMITE DE PAGO.- Día de cada mes señalado por TOTALPLAY, en el cual, a más tardar el CLIENTE debe hacer el pago por los SERVICIOS del periodo de facturación correspondiente.

IFT.- Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TOTALPLAY.- TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. empresa CONCESIONARIA.

TOTAL BOX, S.A. DE C.V.- Es la empresa propietaria de los EQUIPOS necesarios para la prestación del SERVICIO Y SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS.

PLAN.- Significa la combinación determinada de SERVICIOS y SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS contratados por el CLIENTE y señalados en la CARÁTULA.

PERIODO DE FACTURACIÓN.- Son los días determinados por TOTALPLAY para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al CLIENTE por concepto del uso de los SERVICIOS.

RED.- Red pública de telecomunicaciones que utiliza la CONCESIONARIA para prestar el servicio público contratado por el CLIENTE.

RENTA.- Significa el importe mensual por el consumo de los SERVICIOS contratados.

SCT.- Es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SERVICIOS O SERVICIO CONCESIONADO.- Se refiere, de manera enunciativa más no limitativa, al servicio de telefonía básica local; el servicio de larga distancia nacional e internacional, así como el acceso a Internet y transmisión de datos, video, audio y televisión restringida y aquellos otros servicios que de tiempo en tiempo contrate el CLIENTE.

SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS.- Son aquellos servicios que, además del SERVICIO CONCESIONADO, el CLIENTE puede contratar por medio del presente y que TOTALPLAY, por su propio derecho, o por cuenta y orden de otros operadores autorizados proporcionará al CLIENTE, así como aquellos otros SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS que en el futuro el CLIENTE contrate en forma expresa con TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES durante la vigencia del presente contrato.

SISTEMA DE PAGO.- Es la forma de pago señalada en la CARÁTULA o de tiempo en tiempo elegida por el CLIENTE, por medio del cual el CLIENTE se obliga a pagar a TOTALPLAY los SERVICIOS.

CLIENTE.- El contratante de los SERVICIOS a que se refiere el presente contrato, cuyos datos de identificación se establecen en la CARÁTULA, quien será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el presente contrato, independientemente de la persona que haga uso de los SERVICIOS.

## **2. OBJETO**

La CONCESIONARIA se obliga a proporcionar al CLIENTE el SERVICIO CONCESIONADO contratado, las 24 horas del día, los 365 días del año, así como cualquier otro SERVICIO ADICIONAL Y/O COMPLEMENTARIO contratado, en las áreas en las que exista infraestructura de la CONCESIONARIA y que previamente se han dado a conocer al CLIENTE, y que podrá consultar en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx), quien con la firma del presente contrato acepta conocer el alcance de los SERVICIOS y las áreas de cobertura. El CLIENTE se hace responsable por el uso de los SERVICIOS y SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS, aún en el caso de que lo utilice un usuario distinto a él.

La prestación del SERVICIO CONCESIONADO es el objeto principal del presente contrato, en consecuencia, la prestación de todos los demás servicios establecidos en este contrato o que en el futuro se presten por causa del mismo, es accesoria a la prestación del SERVICIO CONCESIONADO, por lo que la terminación en cualquier forma de la prestación del SERVICIO CONCESIONADO originará la terminación en forma automática de la prestación de los demás servicios.

Los SERVICIOS se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas en este Contrato, la legislación y regulación vigente en materia de telecomunicaciones y conforme a los PLANES TARIFARIOS que para tales efectos registre la CONCESIONARIA ante el IFT, mismas que quedan señaladas en la CARÁTULA, así como de acuerdo con las condiciones que en cualquier tiempo establezca la CONCESIONARIA, previa notificación realizada al CLIENTE, en su caso.

TOTALPLAY solamente estará obligada a la prestación de los SERVICIOS, cuando se hayan cumplido todos los requisitos previstos en este contrato, incluyendo el pago oportuno de los mismos por parte del CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE contrate posteriormente más SERVICIOS o SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS a TOTALPLAY, éstos podrán quedar incluidos en el presente contrato, siempre y cuando así lo solicite expresamente el CLIENTE y esté de acuerdo en cumplir con todos los requisitos que se establecen en este contrato.

Para el caso de SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS, el CLIENTE podrá solicitar su cancelación a TOTALPLAY mediante aviso otorgado por escrito, vía telefónica o electrónica, en el entendido que los SERVICIOS continuarán con su vigencia originalmente contratada. La cancelación de los SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

### **3. VIGENCIA**

El presente contrato será por el plazo señalado en la CARÁTULA, contado a partir de la fecha de instalación y firma de aceptación del CLIENTE. Vencido este plazo y si el CLIENTE no manifestara por escrito a TOTALPLAY su intención de dar por terminado el presente contrato, dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que el mismo haya vencido, se renovará automáticamente por tiempo indefinido.

Si el CLIENTE no cumple con el plazo contratado, se obliga a pagar a TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, los gastos de conexión que se establecen en términos y condiciones referidos en la Cláusula 14.

Los gastos de conexión mencionados en el párrafo anterior, son adicionales e independientes de las cantidades que a esa fecha adeude el CLIENTE por los SERVICIOS contratados.

Una vez transcurrido el plazo contratado, el CLIENTE podrá solicitar la cancelación del servicio a través de un aviso por escrito a TOTALPLAY, o vía telefónica a los números 55 1579 8000 y/o 800 5100 510, con un horario de atención de lunes a sábado de 9:00 a 21:00 horas, considerando que dicha cancelación surtirá efectos una vez que TOTALPLAY confirme de recibido el aviso de solicitud de cancelación y se realice la recolección de los equipos por parte de TOTALPLAY.

Los SERVICIOS ADICIONALES contratados por el CLIENTE podrán ser cancelados en cualquier momento mediante aviso por escrito con 30 días de anticipación.

Si TOTALPLAY se encontrara imposibilitada para ofrecer el SERVICIO por pérdida de la CONCESIÓN, el presente contrato se dará por terminado sin responsabilidad para el CLIENTE, excepto el pago de los consumos pendientes.

En caso de terminación del presente contrato o incumplimiento por parte del CLIENTE a los términos señalados en el mismo, TOTALPLAY estará facultada para no continuar con la prestación de los SERVICIOS.

### **4. OBLIGACIONES DE TOTAL PLAY**

- a. Instalar, mantener y operar la RED hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CLIENTE.
- b. Instalar el EQUIPO, en su caso, en el inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CLIENTE y que se señala en la CARÁTULA del presente Contrato.
- c. Hacer llegar a EL CLIENTE el Estado de Cuenta el importe por renta y consumo de SERVICIOS o SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS contratados, aplicando las tarifas registradas ante el IFT, así como publicadas en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx).
- d. No utilizar la información del CLIENTE para fines publicitarios, ni compartirla de forma alguna con terceros sin el consentimiento expreso del CLIENTE.
- e. Entregar al CLIENTE el Estado de Cuenta a través de un correo electrónico correspondiente por la prestación de los SERVICIOS por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la FECHA LÍMITE DE PAGO.
- f. Recibir las quejas y aclaraciones del CLIENTE llamando sin costo al 55 1579 8000 y/o 800 5100 510, 24 horas al día.
- g. Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre los cargos que el CLIENTE no reconozca, utilizando para ello sus sistemas y la información proporcionada por la RED, siempre y cuando el CLIENTE lo solicite.
- h. TOTALPLAY bonificará al CLIENTE los cargos reclamados, una vez que se realicen las investigaciones o verificaciones correspondientes y se determine en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales que la bonificación por cargos reclamados es procedente, cuyo resultado se informará en forma fehaciente al CLIENTE.
- i. En caso de incumplimiento por parte de TOTALPLAY a sus obligaciones contraídas en el presente contrato con motivo de los SERVICIOS o por suspensión generalizada del SERVICIO, se obliga a pagar las penas convencionales estipuladas en la cláusula décima quinta.
- j. Poner a disposición del CLIENTE en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx), información sobre los planes o paquetes de SERVICIOS contratados.

## **5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

- a. Pagar en los establecimientos autorizados por TOTALPLAY, los cargos que aparezcan en el estado de cuenta, por los conceptos de renta básica, consumos, impuestos y cualquier otro servicio que TOTALPLAY proporcione a EL CLIENTE, o cualquier otro cargo por servicios prestados por terceros a través de la RED y que EL CLIENTE haya otorgado autorización para que aparezcan en el estado de cuenta. En el caso de los servicios de telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de la RED, se entenderá por autorización el sólo uso de los mismos.
- b. Pagar a TOTALPLAY los gastos de cobranza que se generen por su localización, en caso de no haber manifestado su cambio de domicilio y los derivados de las gestiones de abogados, cuando tenga adeudos pendientes por cubrir a TOTALPLAY.
- c. Permitir el acceso a su domicilio al personal de TOTALPLAY para realizar la instalación y actividades necesarias para la prestación del SERVICIO contratado, así como abstenerse de realizar cambio alguno a las condiciones de instalación con las que TOTALPLAY entregó en operación el SERVICIO contratado.
- d. Es responsabilidad del CLIENTE el uso y/o aplicación que haga o permita hacer de los servicios materia de este contrato; por lo que si el CLIENTE en el uso de sus servicios contratados infringe cualquier normatividad (ley, reglamento, código, etc.) nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking ó cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente ó no; el CLIENTE deslinda de cualquier responsabilidad a TOTALPLAY y asume la responsabilidad total, compromisos, costos y daños a terceros derivado(s) de la misma.
- e. Solicitar vía telefónica al número 55 1579 8000 y/o 800 5100 510 su Estado de Cuenta, antes de la FECHA LÍMITE DE PAGO, cuando por alguna circunstancia no lo reciba por alguno de los medios previamente pactados por el CLIENTE.

## **6. DERECHOS DEL CLIENTE**

- a. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de TOTALPLAY.
- b. Consultar gratuitamente su saldo, mientras su servicio no haya sido suspendido o cancelado.
- c. La protección de sus datos personales.
- d. La portabilidad gratuita del número telefónico.
- e. Ser notificado de cualquier cambio a las condiciones de este contrato y, en su caso, rescindir el mismo sin costo dentro de un plazo de 30 días naturales desde la recepción de la notificación.
- f. Cambiar de PLAN o rescindir el contrato pagando el costo de conexión referido en los términos y condiciones, que el CLIENTE puede verificar en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx), si se encuentra dentro del plazo contratado.
- g. Recibir una bonificación en caso de fallas en el SERVICIO, tal como se especifica en la cláusula 12.
- h. A contratar un servicio de protección parental.

## **7. DERECHOS DEL CLIENTE CON NECESIDADES ESPECIALES**

- a. No ser discriminado.
- b. Recibir asesoría por Internet accediendo a la dirección [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx).
- c. Escuchar una versión oral de este contrato, accediendo a la dirección [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx).
- d. Solicitar equipos con funcionalidades especiales.

## **8. CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO**

EL CLIENTE podrá solicitar vía telefónica a los teléfonos 55 1579 8000 y/o 800 5100 510 , con horario de atención las 24 horas del día; el cambio de domicilio del SERVICIO y TOTALPLAY efectuará el cambio, si cuenta con las facilidades técnicas necesarias, pagando EL CLIENTE las tarifas registradas en IFT correspondientes a dicho cambio. EL CLIENTE podrá revisar el área de cobertura en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx). En caso de que no existan facilidades para realizar el cambio solicitado, el CLIENTE deberá cumplir con el plazo contratado o en su caso, cubrir los gastos de conexión respectivos.

## **9. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO Y PORTABILIDAD.**

**9.1** EL CLIENTE podrá solicitar por escrito el cambio de número telefónico asignado, y TOTALPLAY efectuará el cambio en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la solicitud, solamente si cuenta con las facilidades técnicas necesarias, cobrando dicho servicio en el siguiente ESTADO DE CUENTA a EL CLIENTE de conformidad con las tarifas registradas ante IFT, una vez que se haya realizado dicho cambio.

**9.2** Si el CLIENTE solicita o requiere llevar a cabo la portabilidad numérica, debe presentar:

- a)** Formato de portabilidad; **b)** Identificación oficial del titular; **c)** NIP proporcionado por el IFT y/o, en su caso Carta de Cancelación; en el caso de personas morales el trámite deberá realizarse por el representante o apoderado legal que acredite su personalidad en términos de la normatividad aplicable, agregando copia de la escritura constitutiva de la empresa.

#### **10. EQUIPO PROPIEDAD DE TOTAL BOX, S.A. DE C.V.**

TOTALPLAY o algún tercero autorizado, en su caso, realizará la instalación del cableado correspondiente y proveerá a EL CLIENTE los accesorios y EQUIPO a través del cual TOTALPLAY prestará los SERVICIOS, TOTAL BOX, S.A. de C.V. (TOTAL BOX) otorga los Equipos bajo la modalidad de arrendamiento, por lo que en todo momento serán propiedad de TOTAL BOX.

El CLIENTE se compromete a manejar el EQUIPO con el cuidado necesario, y destinarlo únicamente para el uso de los SERVICIOS que contrata por medio del presente, sin posibilidad alguna de ceder, comercializar, transferir o retener bajo concepto alguno los mismos.

El CLIENTE se obliga a devolver a TOTALPLAY al término del presente contrato por cualquier causa, el EQUIPO, en las mismas condiciones en que lo recibió, excepto por el desgaste que el mismo haya sufrido en condiciones normales de uso.

Serán a cargo de TOTALPLAY todas las reparaciones del EQUIPO que se encuentran amparadas por la garantía que tenga el mismo; sin embargo, serán por cuenta y a cargo del CLIENTE las reparaciones del EQUIPO cuando le sea imputable la falla, descompostura o mal uso del mismo.

En caso de pérdida, extravío, robo o destrucción del EQUIPO, el CLIENTE se obliga a dar aviso a TOTALPLAY dentro de las 24 horas siguientes a que ocurra y adquirir otro EQUIPO de las mismas características o en su caso a pagar el EQUIPO de conformidad con los costos estipulados en los términos y condiciones, los cuales EL CLIENTE puede verificar en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx).

#### **11. GARANTÍAS POR PARTE DEL CLIENTE**

TOTALPLAY podrá exigir al CLIENTE, garantía(s) suficiente(s), para asegurarse del pago puntual y oportuno de las obligaciones a su cargo, tales como a) Títulos de Crédito; b) Fianza; c) Prenda sin transmisión de posesión; d) Depósito; y e) Obligación Solidaria.

La(s) garantía(s) otorgada(s) podrá(n) utilizarse para cubrir el pago por el uso de los SERVICIOS cuando no se hubiere efectuado en la FECHA DE PAGO; los adeudos vencidos y no pagados y los intereses que en su caso se originen; así como el pago de la pena convencional. La(s) garantía(s) se establecerá(n) a la firma del presente contrato y podrán ser modificadas posteriormente.

#### **12. BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN DE EL SERVICIO**

En caso de suspensión del SERVICIO y la suspensión se derive de causas imputables a TOTALPLAY, el CLIENTE tendrá derecho a una compensación equivalente a los servicios no entregados, correspondiente al período de la interrupción de los SERVICIOS.

Adicionalmente, TOTALPLAY otorgará al CLIENTE una bonificación equivalente al 20 por ciento de la compensación señalada en el párrafo precedente. Ésta bonificación adicional será respecto del tiempo que duró el CLIENTE sin los SERVICIOS.

En caso fortuito o fuerza mayor, la compensación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un período mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas.

#### **13. AFECTACIÓN EN EL SERVICIO**

TOTALPLAY no será responsable en forma alguna por las fallas originadas en las comunicaciones por caso fortuito o de fuerza mayor, que impidan parcial o totalmente el funcionamiento de la RED para la prestación del SERVICIO.

## 14. PAGOS

El CLIENTE se obliga a pagar de manera mensual a TOTALPLAY por los SERVICIOS, las cantidades que correspondan de conformidad con el PLAN contratado, que hayan sido indicados en la CARÁTULA, y que en forma enunciativa más no limitativa, incluyen:

- a)** El uso del SERVICIO contratado; **b)** Las cuotas por SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS; **c)** la cantidad que corresponda a la renta de los EQUIPOS.

El CLIENTE en cualquier momento podrá revisar las tarifas inscritas ante IFT en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx).

Las tarifas, precios, fecha, forma y lugar de pago señalados en la CARÁTULA podrán ser consultados por el CLIENTE en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx).

En caso de que exista un cambio de tarifas con él que el CLIENTE no esté de acuerdo, éste podrá cancelar el contrato en el supuesto de que la modificación de tarifas sea en su perjuicio, toda vez que si se tratara de un descuento a las mismas, no procederá cancelación alguna. Las modificaciones de tarifas derivadas de disposiciones fiscales aplicables, no se considerarán cambios de tarifas.

## 15. FACTURACIÓN

La factura será enviada por TOTALPLAY al CLIENTE en forma mensual al correo electrónico proporcionado por el CLIENTE en la CARÁTULA. Dicha factura será entregada por TOTALPLAY al CLIENTE por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Al término de cada PERIODO DE FACTURACIÓN, TOTALPLAY facturará al CLIENTE el PLAN o los SERVICIOS y/o los SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS correspondientes a dicho PERIODO DE FACTURACION o de fechas anteriores a dicho PERIODO DE FACTURACION que no hayan sido facturados previamente.

TOTAL BOX facturará al CLIENTE lo que corresponda por concepto de renta de los EQUIPOS, sin embargo, el CLIENTE deberá realizar dicho pago a TOTALPLAY a los números de cuenta que se indiquen en su factura.

Las facturas que TOTAL PLAY expida conforme a lo anterior, incluirán, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos: **a)** PERIODO DE FACTURACIÓN; **b)** pago mensual total; **c)** SERVICIOS; **d)** SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS; y en su caso **e)** gastos por concepto de cobranza de los SERVICIOS, **f)** FECHA LÍMITE DE PAGO; **g)** Número de cuenta; **h)** Referencias bancarias para realizar los pagos, y por último, **i)** datos para consultas y aclaraciones.

El CLIENTE se obliga a cubrir la cantidad total que ampare la factura mensual a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Independientemente de que el CLIENTE cubra el pago a que se refiere el párrafo anterior, el CLIENTE contará con un plazo de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la FECHA DE CORTE, para realizar ante TOTAL PLAY cualquier aclaración por escrito que estime conveniente en relación con la facturación de los SERVICIOS y SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS.

En caso de no existir reclamación alguna dentro del plazo señalado, se entenderá que el CLIENTE acepta de conformidad el contenido de dicha factura, incluyendo los consumos realizados. En caso de resultar procedente la reclamación, TOTAL PLAY efectuará la bonificación que corresponda, la cual se realizará dentro de los siguientes 30 (treinta) días naturales de recibida la solicitud de aclaración y se aplicará en la siguiente facturación.

En caso de que el CLIENTE no cubra a TOTALPLAY la totalidad de la cantidad establecida en la factura, TOTALPLAY podrá exigir el pago de intereses a partir del día siguiente a aquél establecido como FECHA DE PAGO y hasta el día en el cual se efectúe el pago, a la tasa que resulte de multiplicar por 1.5 el Costo Porcentual Promedio (CPP) que mensualmente publica el Banco de México, vigente durante el periodo de incumplimiento.

La omisión o mora en el pago en la FECHA LÍMITE DE PAGO, facultará a TOTALPLAY a suspender los SERVICIOS o dar por terminado el presente contrato sin necesidad de resolución judicial o administrativa y sin perjuicio de las penalizaciones que se encuentran establecidas en este contrato.

En caso de suspensión de los SERVICIOS, éstos no podrán reanudarse hasta en tanto el CLIENTE no cubra los saldos insolutos y el costo de reanudación de los SERVICIOS a TOTALPLAY.

El CLIENTE podrá optar por el SISTEMA DE PAGO de su elección, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados por TOTALPLAY. El SISTEMA DE PAGO podrá ser cualquiera de los que a continuación se mencionan, o aquel otro que de tiempo en tiempo introduzca TOTAL PLAY:

- a. Pago en establecimientos autorizados por TOTALPLAY.- Por el cual el CLIENTE se obliga a realizar todos sus pagos mensuales y extraordinarios, en cualquiera de los establecimientos autorizados por TOTALPLAY, a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.
- b. Cargo Automático a Tarjeta.- EL CLIENTE podrá pagar a TOTALPLAY mediante cargos automáticos a la cuenta corriente de la que hace uso mediante tarjeta de crédito o la cuenta de la que hace uso mediante tarjeta de débito o de servicios (en lo sucesivo todas denominadas únicamente como "Tarjetas") que señale el CLIENTE en la CARÁTULA. En este caso, la fecha efectiva de pago será aquella en la cual TOTALPLAY, a través del emisor de la Tarjeta, logre de manera efectiva cargar a la cuenta de dicha Tarjeta, las cantidades correspondientes del PERIODO DE FACTURACIÓN de que se trate. En caso de que el SISTEMA DE PAGO establecido en la CARÁTULA sea mediante Cargo Automático a Tarjeta, el CLIENTE acepta y da autorización expresa a TOTALPLAY para que todos sus pagos mensuales y extraordinarios se realicen a través del Cargo Automático en su Tarjeta en el mes de que se trate. Las partes convienen en que no será necesaria la firma de pagarés para documentar las disposiciones, toda vez que los cargos que aparezcan en el estado de cuenta de la Tarjeta respectiva, harán prueba plena. Independientemente de lo anterior TOTALPLAY enviará al CLIENTE la factura que ampare el pago de los servicios.  
En caso de que por cualquier motivo se cancelara la cuenta del CLIENTE, o la Tarjeta fuera boletinada o cancelada, el CLIENTE se obliga a informar a TOTAL PLAY y a proporcionar otro número de cuenta o Tarjeta, en caso contrario, TOTALPLAY estará facultada para cancelar el SERVICIO o para realizar los cargos correspondientes a la nueva Tarjeta que el CLIENTE le indique o en su caso, a aquella Tarjeta que el Banco emisor de la misma le señale, o bien, si opta por otro SISTEMA DE PAGO, deberá cumplir con los requisitos establecidos por TOTALPLAY.
- c. Pago en su Banco.- El CLIENTE se obliga a realizar los pagos mensuales y extraordinarios en cualquiera de los bancos que de tiempo en tiempo, TOTALPLAY le indique en la propia factura, a más tardar el día que como FECHA LÍMITE DE PAGO se establezca en la factura.

## 16. TÉRMINOS Y CONDICIONES

A la firma de este contrato, el CLIENTE acepta los términos y condiciones del SERVICIO, los cuales pueden consultarse en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx).

## 17. CESION DE DERECHOS

EL CLIENTE podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de este contrato a cualquier persona en el mismo domicilio, notificando a TOTALPLAY por escrito y entregando previamente a TOTALPLAY los documentos necesarios para generar la cesión del contrato.

El cesionario será responsable ante TOTALPLAY de todos los adeudos anteriores y futuros por el SERVICIO.

## 18. CAUSAS DE SUSPENSION DEL SERVICIO.

Son causales de suspensión del Servicio:

- a) Que el CLIENTE no pague sus facturas a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO consignada en las mismas;
- b) Por instalar equipos o accesorios que no se encuentren debidamente homologados o aprobados por el IFT o modificar la instalación realizada por TOTALPLAY, adquiriendo EL CLIENTE la responsabilidad por los daños y perjuicios que se lleguen a ocasionar a LA RED;
- c) Si por cualquier causa es rechazado el cargo automático en la Tarjeta ofrecida por el CLIENTE como SISTEMA DE PAGO;
- d) Que se haga un uso inapropiado de los SERVICIOS.

La suspensión de los Servicios por causas imputables al CLIENTE, no le da derecho a suspender los pagos debidos a TOTALPLAY.

TOTALPLAY reanudará EL SERVICIO dentro de los 10 días siguientes a que: **a)** EL CLIENTE realice el pago de la totalidad de los adeudos que tenga con TOTALPLAY. **b)** EL CLIENTE realice el retiro de los equipos o accesorios no homologados o aprobados por el IFT, así como en su caso, el pago de los daños y perjuicios ocasionados a la RED.

## **19. CAUSAS DE RESCISIÓN**

TOTALPLAY podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso, por las causas siguientes:

- a. Por falta de pago de 2 (dos) o más facturas.
- b. Por remover o cambiar unilateralmente del domicilio de EL CLIENTE el SERVICIO, independientemente de la responsabilidad de los daños y perjuicios que resulten.
- c. Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
- d. Por el uso ilegal de los servicios.
- e. Si el CLIENTE hubiera proporcionado a TOTALPLAY datos falsos en relación con su identidad o con cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los SERVICIOS.
- f. Si el CLIENTE cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito de TOTALPLAY.
- g. Por fallecimiento del CLIENTE
- h. Por el incumplimiento por parte del CLIENTE de las obligaciones a su cargo contenidas en este contrato.
- i. Por el uso inapropiado de los SERVICIOS.

En caso de rescisión del presente contrato por cualquiera que sea la causa, el CLIENTE deberá pagar a TOTALPLAY todas las cantidades adeudadas a la fecha de terminación conforme a lo establecido en el presente contrato.

## **20. INCONDICIONALIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO**

TOTALPLAY no podrá obligar al CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

## **21. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS**

TOTALPLAY pone a disposición del CLIENTE el número telefónico 15798000, con horario de atención a clientes de las 07:00 horas a las 23:00 horas, para consultas, reclamaciones y quejas.

## **22. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS**

Las partes señalan como domicilios convencionales los establecidos en la CARÁTULA.

Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado a la otra parte dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha en que se pretende efectuar el cambio.

En caso de incumplimiento del CLIENTE a esta obligación, TOTALPLAY podrá dar por terminado el presente contrato, sin perjuicio de que cualquier notificación causará efectos en el domicilio anterior.

## **23. MODIFICACIONES**

Cualquier modificación a los términos y condiciones contenidos en el presente contrato, se deberá notificar al CLIENTE por parte de TOTALPLAY en forma fehaciente al menos con 15 días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor, dicha modificación.

En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el CLIENTE podrá solicitar la cancelación sin penalización alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

## **24. AVISO DE PRIVACIDAD Y ENVÍO DE PUBLICIDAD.**

El CLIENTE al dar su autorización en la CARÁTULA, autoriza a TOTALPLAY para utilizar la información proporcionada por el CLIENTE con fines mercadológicos, técnicos y/o publicitarios, así como también para transferirla a terceros. No obstante lo anterior, TOTALPLAY se encuentra obligado a tratar la información del CLIENTE de conformidad con la normatividad aplicable en la materia. El CLIENTE puede consultar el Aviso de Privacidad en la página de internet [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx).

## **25. JURISDICCIÓN**

Las partes en este acto convienen que la Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a la Jurisdicción de los Tribunales competentes del domicilio del CLIENTE señalado en la CARÁTULA, o a la jurisdicción de los Tribunales de la Ciudad de México, D.F. a elección del actor, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros. El CLIENTE en todo momento podrá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor para dirimir cualquier controversia derivada de la interpretación y/o aplicación del presente contrato en la vía conciliatoria.