



Totalplay[®]

VIVE EL FUTURO

Términos y Condiciones del Servicio

09/02/2012

Versión 13.0





Políticas de Contratación

Cobertura

Toda contratación deberá de estar dentro del área de cobertura que puede ser consultada en el Portal de Ventas y Servicios (PVS). Cualquier solicitud que se encuentre fuera del área de cobertura definida en los mapas del PVS no podrá ser procesada.

Requisitos de Contratación

Para Planes Residenciales:

1. Identificación oficial (IFE, Pasaporte o Cédula Profesional)
2. Comprobante de domicilio (Recibo de luz, predial, recibo telefónico, recibo de gas.)
3. Contrato de Totalplay firmado (Debidamente llenado, sin datos faltantes y con la firma del cliente)
4. Si opta por pago recurrente (Domiciliación), la tarjeta deberá de "plancharse" en el contrato.

Portabilidad

La Portabilidad Numérica, es el derecho de los usuarios a conservar su número telefónico en caso de que decidan cambiar de proveedor de servicios de telefonía fija o móvil.

Requisitos de Portabilidad

Para Planes Residenciales:

1. Solicitud de Portabilidad Firmada
2. Factura del proveedor de servicio con antigüedad no mayor de 10 días
3. Comprobante de pago de la última factura con proveedor actual de servicio
4. Identificación oficial (IFE, Pasaporte o Cédula Profesional)

Pago de Renta por Adelantado

Se le cobrará al cliente el equivalente a una renta por adelantado con descuento por pronto pago en su primer factura, es decir que en su primer factura aparecerá el cargo de la cuenta por adelantado y la renta del mes corriente.

Nota: En todos los casos, siempre se cobrará el mes por adelantado y al fin del contrato no hay reembolso alguno.



Requisitos de Contratación

Requisitos	
Identificación (IFE, Pasaporte, Acta de Nacimiento, Cartilla del SNM y Cédula Profesional)	✓
Comprobante de Domicilio (Recibo de luz, predial, recibo del agua y recibo telefónico)	✓
Contrato Firmado (Debidamente llenado, sin datos faltantes y con la firma del suscriptor)	✓

* Si opta por pago recurrente (Domiciliación), la tarjeta deberá de "plancharse" en el contrato.

Políticas de Cancelación

Todos los paquetes deberán de cumplir con el plazo forzoso señalado en la siguiente tabla:

18 Meses	Serie 1 15 Serie 3 10 Serie 4 20 Serie 5 30 Serie 6 40
----------	--

Al término de este plazo forzoso, pueden realizar la cancelación del servicio sin penalización alguna.

Migración de Paquetes

Si el cliente desea migrar de un paquete a otro se deberá de observar las siguientes reglas de negocio:

- ▶ Pueden migrar de un paquete inferior en costo y servicios a uno superior en cualquier momento.
- ▶ Puede migrar de un paquete superior a uno inferior si ya transcurrió el plazo forzoso del paquete inicialmente contratado.



Política de Uso Justo Telefonía

Esta política aplica exclusivamente para los siguientes paquetes:
Serie 1 15, Serie 3 10, Serie 4 20, Serie 5 30 y Serie 6 40.

Esta política va dirigida a los usuarios de planes residenciales y se refiere a las llamadas locales, Largas Distancias Nacionales e Internacionales (USA y Canadá). En caso que usted haya contratado los servicios de Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V., (en adelante TotalPlay), de cualquiera de sus planes residenciales, las llamadas que usted realice desde su servicio total play a: teléfonos fijos nacionales*, teléfonos fijos internacionales** tienen minutos incluidos y libres de cargo por TotalPlay. Para las llamadas locales, se incluyen hasta 1,000 llamadas, por lo que apartir de la llamada 1,001 se facturará a la tarifa para llamadas locales vigente. Para lo anterior, usted deberá cumplir con las siguientes condiciones ya que de lo contrario, podremos suspender el servicio o cobrarle por las llamadas que realice a partir de nuestra notificación y serán cobradas con las tarifas que nosotros ofrecemos al público no residencial. Queda estrictamente prohibido el uso comercial, la reventa, re-originación, y cualquier otra actividad que no sea estrictamente residencial. Asimismo, el uso excesivo de

Los minutos incluidos deberán de ser utilizados dentro del mes corriente y originados desde la línea Totalplay contratada. Una vez que estos límites son rebasados, Totalplay facturará la tarifa vigente para las llamadas y/o minutos adicionales, según sea el caso.

Política de Uso Justo Internet

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

El Servicio de Totalplay, es comercializado para el uso estrictamente personal de Internet y no puede ser utilizado con propósitos comerciales.

Queda prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted esta contratando.

Así mismo, 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 usted será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios de acuerdo con el plan que contrató.

Usted se compromete a que las actividades que realice en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red.

En caso de que Totalplay detecte que el servicio que usted contrató infringe cualquiera de las políticas antes descritas, Totalplay podrá cancelarle y/o suspenderle el servicio y cobrar los gastos adicionales que su 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.



Tarifas de Telefonía

Llamada Local	\$ 1.50
Minuto a Celular Local	\$ 0.84
Minuto a Celular Nacional	\$ 2.90
Minuto LD Nacional	\$ 1.15
Minuto LD Internacional (EU y Canadá)	\$ 1.15
Minuto Centro y Sudamérica	\$ 2.30
Minuto a Europa	\$ 3.65
Minuto a Asia	\$ 9.65
Minuto a África	\$ 9.65
Minuto a Resto del Mundo	\$ 9.65
Minuto a Cuba	\$ 17.05



Tabla A de Ciudades LD Nacional Incluidas

Código	Ciudad	Estado
325	ACAPONETA	NAY
744	ACAPULCO	GRO
772	ACTOPAN	HGO
633	AGUA PRIETA	SON
449	AGUASCALIENTES	AGS
862	ALLENDE	COAH
597	AMECAMECA	MEX
453	APATZINGAN	MICH
241	APIZACO	TLAX
732	ARCELIA	GRO
712	ATLACOMULCO DE FABELA	MEX
244	ATLIXCO	PUE
317	AUTLAN DE NAVARRO	JAL
958	BAHIAS DE HUATULCO	OAX
637	CABORCA	SON
828	CADEREYTA JIMENEZ	NL
981	CAMPECHE	CAMP
645	CANANEA	SON
998	CANCUN	QROO
294	CATEMACO	VER
461	CELAYA	GTO
892	CERRALVO	NL
983	CHETUMAL	QROO
614	CHIHUAHUA	CHIH
756	CHILAPA	GRO
747	CHILPANCINGO	GRO
823	CHINA	NL
968	CINTALAPA DE FIGUEROA	CHIS
877	CIUDAD ACUÑA	COAH
767	CIUDAD ALTAMIRANO	GRO
891	CIUDAD CAMARGO	TAMPS
613	CIUDAD CONSTITUCION	BCS
55	CIUDAD DE MEXICO	DF
938	CIUDAD DEL CARMEN	CAMP
639	CIUDAD DELICIAS	CHIH
676	CIUDAD GUADALUPE VICTORIA	DGO
341	CIUDAD GUZMAN	JAL



Tabla A de Ciudades LD Nacional Incluidas

Código	Ciudad	Estado
786	CIUDAD HIDALGO	MICH
656	CIUDAD JUAREZ	CHIH
753	CIUDAD LAZARO CARDENAS	MICH
831	CIUDAD MANTE	TAMPS
644	CIUDAD OBREGON	SON
791	CIUDAD SAHAGUN	HGO
481	CIUDAD VALLES	SLP
834	CIUDAD VICTORIA	TAMPS
625	CIUDADCCUAUHTEMOC	CHIH
921	COATZACOALCOS	VER
312	COLIMA	COL
271	CORDOBA	VER
987	COZUMEL	QROO
735	CUAUTLA	MOR
777	CUERNAVACA	MOR
667	CULIACAN	SIN
618	DURANGO	DGO
475	ENCARNACION DE DIAS	JAL
646	ENSENADA	BCN
493	FRESNILLO	ZAC
33	GUADALAJARA	JAL
673	GUAMUCHIL	SIN
473	GUANAJUATO	GTO
687	GUASAVE	SIN
622	GUAYMAS	SON
615	GUERRERO NEGRO (SANTA ROSALIA)	BCS
662	HERMOSILLO	SON
623	HEROICA CIUDAD DE URES	SON
829	HIDALGO	NL
627	HIDALGO DEL PARRAL	CHIH
647	HUATABAMPO	SON
435	HUETAMO	MICH
917	HUIMANGUILLO	TAB
727	HUITZUCO	GRO
733	IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	GRO
462	IRAPUATO	GTO
721	IXTAPAN DE LA SAL	GRO



Tabla A de Ciudades LD Nacional Incluidas

Código	Ciudad	Estado
324	IXTLAN DEL RIO	NAY
243	IZUCAR DE MATAMOROS	PUE
228	JALAPA	VER
463	JALPA	ZAC
494	JEREZ DE GARCIA SALINAS	ZAC
734	JOJUTLA	MOR
971	JUCHITAN	OAX
393	LA BARCA	JAL
612	LA PAZ	BCS
352	LA PIEDAD	MICH
474	LAGOS DE MORENO	JAL
477	LEON	GTO
284	LERDO DE TEJADA	VER
728	LERMA	MEX
821	LINARES	NL
624	LOS CABOS (SAN LUCAS y SAN JOSE)	BCS
668	LOS MOCHIS	SIN
354	LOS REYES	MICH
632	MAGDALENA DE KINO	SON
836	MANUEL	TAMPS
626	MANUEL OJINAGA	CHIH
314	MANZANILLO	COL
232	MARTINEZ DE LA TORRE	VER
868	MATAMOROS	TAMPS
488	MATEHUALA	SLP
669	MAZATLAN	SIN
999	MERIDA	YUC
686	MEXICALI	BCN
922	MINATITLAN	VER
866	MONCLOVA	COAH
826	MONTEMORELOS	NL
81	MONTERREY	NL
443	MORELIA	MICH
445	MOROLEON	GTO
634	NACUZARI DE GARCIA	SON
642	NAVOJOA	SON
631	NOGALES	SON



Tabla A de Ciudades LD Nacional Incluidas

Código	Ciudad	Estado
636	NUEVO CASAS GRANDES	CHIH
867	NUEVO LAREDO	TAMPS
951	OAXACA DE JUAREZ	OAX
392	OCOTLAN	JAL
741	OMETEPEC	GRO
272	ORIZABA	VER
771	PACHUCA	HGO
916	PALENQUE	CHIS
842	PARRAS DE LA FUENTE	COAH
434	PATZCUARO	MICH
469	PENJAMO	GTO
758	PETATLAN	GRO
878	PIEDRAS NEGRAS	COAH
661	PLAYAS DE ROSARITO	BCN
782	POZA RICA	VER
222	PUEBLA	PUE
638	PUERTO PEÑASCO	SON
322	PUERTO VALLARTA	JAL
438	PURUANDIRO	GTO
442	QUERETARO	QRO
899	REYNOSA	TAMPS
498	RIO GRANDE	ZAC
487	RIO VERDE	QRO
861	SABINAS	COAH
353	SAHUAYO	MICH
464	SALAMANCA	GTO
844	SALTILLO	COAH
466	SALVATIERRA	GTO
967	SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS	CHIS
841	SAN FERNANDO	TAMPS
381	SAN JOSE DE GRACIA	MICH
427	SAN JUAN DEL RIO	QRO
468	SAN LUIS DE LA PAZ	GTO
444	SAN LUIS POTOSI	SLP
653	SAN LUIS RIO COLORADO	BCN
415	SAN MIGUEL DE ALLENDE	GTO
616	SAN QUINTIN	BCN



Tabla A de Ciudades LD Nacional Incluidas

Código	Ciudad	Estado
641	SANTA ANA	SON
648	SANTA ROSALIA DE CAMARGO	CHIH
323	SANTIAGO IXCUINTLA	NAY
674	SANTIAGO PAPASQUIARO	DGO
713	SANTIAGO TIANGUISTENCO	MEX
472	SILAO	GTO
384	TALA	JAL
833	TAMPICO (CIUDAD MADERO)	TAMPS
962	TAPACHULA	CHIS
762	TAXCO	GRO
665	TECATE	BCN
313	TECOMAN	COL
742	TECPAN DE GALEANA	GRO
389	TECUALA	NAY
238	TEHUACAN	PUE
736	TELOLOAPAN	GRO
714	TENANCINGO	MEX
378	TEPATITLAN DE MORELOS	JAL
311	TEPIC	NAY
374	TEQUILA	JAL
595	TEXCOCO	MEX
231	TEZIUTLAN	PUE
997	TICUL	YUC
664	TIJUANA	BCN
754	TIXTLA	GRO
779	TIZAYUCA	HGO
986	TIZIMIN	YUC
288	TLACOTALPAN	VER
757	TLAPA DE COMONFORT	GRO
246	TLAXCALA	TLAX
722	TOLUCA	MEX
871	TORREON	COAH
773	TULA	HGO
775	TULANCINGO	HGO
783	TUXPAN	VER
287	TUXTEPEC	OAX
961	TUXTLA GUTIERREZ	CHIS



Tabla A de Ciudades LD Nacional Incluidas

Código	Ciudad	Estado
452	URUAPAN	MICH
726	VALLE DE BRAVO	MEX
229	VERACRUZ	VER
965	VILLA FLORES	CHIS
993	VILLAHERMOSA	TAB
356	YURECUARO	MICH
436	ZACAPU	MICH
492	ZACATECAS	ZAC
351	ZAMORA	MICH
755	ZIHUATANEJO	GRO
451	ZINAPECUARO DE FIGUEROA	MICH
715	ZITACUARO	MICH
591	ZUMPANGO	MEX