

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/500/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/428/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: TOTALPLAY
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA FIJA E INTERNET - RESIDENCIAL
NÚMERO DE REGISTRO: 446-2019
FECHA DE REGISTRO: 23/09/2019



TÍTULO DE CONCESIÓN
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO: FET009634CO-100467
VIGENCIA: 16/10/2025
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESION ÚNICA PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLÓTAR UNA RED
PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES

Ciudad de México, a 23 de septiembre de 2019

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de modelo de contrato de adhesión y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones para determinar lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **446-2019** de fecha **23 de septiembre de 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/500/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/428/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en del artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal.

En razón de lo anterior, se adjunta al presente el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE


LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



Calle: _____ Número Ext./ Int.: _____

Entre Calles: _____ y _____

Colonia: _____ Alcaldía / Municipio: _____ Ciudad: _____

Estado: _____ CP: _____ Teléfono: (_____) _____

Una vez instalado el servicio Totalplay, el cliente podrá solicitar la portabilidad numérica. Para mayor información comuníquese a la línea Totalplay al 55 1579 8000 para Ciudad de México y Área Metropolitana o al 800 510 0510 para el Interior de la República de lunes a domingo de 7:00 am a 11:00 pm.

SI NO Acepto recibir mi estado de cuenta, avisos e información relacionada con mi servicio a la dirección de correo electrónica mencionada. En caso de no recibir mi estado de cuenta, podré consultarlo en www.mitotalplay.com.mx o comunicarme para solicitarlo en la línea de Totalplay al 55 1579 8000 para Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 0510 para el Interior de la República, ya que el hecho de que no lo reciba no me exime del pago.

SI NO Acepto que mi información sea utilizada con fines mercadológicos o publicitarios.

SI NO Acepto que mis datos personales podrán ser transferidos a terceros para fines publicitarios.

SI NO Acepto recibir por correo electrónico la Carta de Derechos Mínimos.

PLAN CONTRATADO* _____ \$ _____

PLAZO FORZOSO _____ MESES INDEFINIDO RESIDENCIAL NEGOCIOS

Precio pronto pago**: \$ _____ Precio de lista: \$ _____

SERVICIOS ADICIONALES _____ \$ _____

*Tarifas registradas ante IFT. Incluye equipo terminal en arrendamiento. **Precio pronto pago aplica dentro de los primeros 10 días naturales a partir de la emisión del estado de cuenta.

TOTAL A PAGAR MENSUAL \$ _____

Nombre y firma del suscriptor: _____

FORMA DE PAGO: Efectivo Tarjeta de Crédito

En caso de pagar con cheque o efectivo, deberá ser a favor de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V.

NOTA INFORMATIVA

- I. **Instalación** 1. Al momento de la instalación, se deberá realizar el pago equivalente a una renta del plan contratado con precio pronto pago más la primera renta de los servicios adicionales contratados. 2. El cliente deberá realizar el pago correspondiente a la activación de los servicios 3. El instalador es el único autorizado para recibir este pago y en caso de no realizarlo, quedará sin efectos el presente contrato.
- II. **Primer Estado de Cuenta** Con la firma del presente contrato, acepto que en mi primer estado de cuenta se incluirán: 1) El cargo por concepto del primer mes de renta, pagado por adelantado al técnico instalador al momento de la instalación del servicio Totalplay. 2) El registro del primer pago realizado por adelantado al técnico instalador al momento de la instalación del servicio Totalplay. 3) El cargo por concepto del segundo mes de renta, el cual se deberá pagar conforme a los plazos establecidos en el presente contrato. 4) Consumos adicionales realizados en los periodos mencionados (On Demand, servicios adicionales, minutos adicionales consumidos, entre otros), así como accesorios adquiridos al momento de la contratación. 5) Cargo por concepto de activación.

TELEFONÍA

El equipo telefónico no está incluido en la contratación del plan. La cantidad de minutos a celular local dependen del plan contratado.

NOTAS DE INSTALACIÓN

- La Fibra Óptica de Totalplay es muy especializada. Favor de tomar en cuenta lo siguiente:
- El servicio de instalación toma en promedio de 2 horas con 30 minutos.
- Es responsabilidad del contratante obtener los permisos necesarios con el propietario y/o administrador del inmueble para el acceso e instalación del servicio.
- Antes de nuestra visita, nos comunicaremos con usted para

confirmar la instalación.

-El cliente deberá designar a una persona mayor de 18 años con suficiente autoridad como responsable para aprobar la ubicación de los equipos, trayectorias de cableado, probar y recibir la instalación de Totalplay, la cual deberá firmar de recibido el servicio correspondiente al terminar la instalación del plan contratado.

-El cliente deberá pagar el costo de activación de \$ _____.

-Servicio sujeto al área de cobertura.

-No incluye cableado telefónico o red de datos.

-No incluye configuración de equipos propiedad del cliente.

-Costo del equipo: \$ _____.

El vendedor no está autorizado para recibir pagos en efectivo o en cheque. No aplica penas convencionales.

AUTORIZACIÓN PARA CARGOS MENSUALES AUTOMÁTICOS A TARJETA DE CRÉDITO y/o DÉBITO

PLANCHA DE LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente, solicito y autorizo a Total Play Telecomunicaciones S.A de C.V. para que realicen cargos periódicos (Cargos recurrentes) a mi tarjeta de crédito y/o débito de los servicios que sean prestados por Total Play Telecomunicaciones S.A de C.V. en forma mensual y que se describen en el clausulado del presente contrato a partir de la fecha de contratación.

Nombre y firma del tarjetahabiente _____

Nombre del Titular: _____ Institución financiera: _____

N° de contrato/suscriptor: _____ Fecha de vencimiento: _____

No. de Tarjeta: _____ Descripción de la compra: _____

*Fecha de solicitud de cargo recurrente: _____

(CDMX y Área Metropolitana) y 800 510 0510 (Interior de la República). Negocios al 800 808 4546.
Cualquier duda que tenga acerca de su instalación, comuníquese con nosotros vía chat en www.totalplay.com.mx

**** Acompañar este contrato con identificación oficial vigente
(Pasaporte, IFE, Cédula Profesional) y Comprobante de domicilio (Antigüedad no mayor a 3 meses).**

AVISO DE PRIVACIDAD

Para conocer mayor información sobre los términos y condiciones en que serán tratados los Datos Personales y la forma en que se ejercen los Derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición), el Titular puede consultar el Aviso de Privacidad Integral, publicado en el sitio web www.totalplay.com.mx en la sección Aviso de Privacidad.

Nombre y firma del cliente

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR REPORTES DE CRÉDITO PERSONAS FÍSICAS / PERSONAS MORALES EMPRESAS COMERCIALES / ENTIDADES FINANCIERAS

Por este conducto autorizo expresamente a Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. para que por medio de sus funcionarios facultados lleve a cabo investigaciones sobre mi comportamiento crediticio o el de la empresa que represento, ante la Sociedad de Información Crediticia que estime conveniente. Asimismo, declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre mi historial o el de la empresa que represento, consintiendo que esta autorización se encontrará vigente por un periodo de 3 años contados a partir de su expedición y en todo caso durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica con Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.

En caso de que la solicitante sea una Persona Moral, declaro bajo protesta de decir verdad Ser Representante Legal de la empresa mencionada en esta autorización manifestando que a la fecha de firma de la presente autorización poderes no me han sido revocados, limitados ni modificados en forma alguna. Es consciente y acepto que este documento quede bajo propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V., y/o Sociedad de Información Crediticia consultada para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para regular las Sociedades de Información Crediticia.

Autorizado

Nombre y Firma

Para uso exclusivo de la Empresa que efectúa la consulta que es Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V.

Fecha de la Consulta _____ Folio de Consulta _____

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 446-2019, con fecha de 23 de septiembre de 2019, disponible en el siguiente código:



Mismo que puede consultarse en la siguiente liga: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_sp/Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.!! Totalplay 446-2019.pdf

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y FIJO TV RESTRINGIDA 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, Alcaldía Tlalpan, en Ciudad de México, C.P. 14140.
- 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, 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 indicados en la CARÁTULA, adhiriéndose al clausulado del presente contrato y que tiene la capacidad legal para obligarse en términos del mismo.

Ambas partes declaran que se obligan de conformidad con los términos y condiciones señalados en las siguientes:

CLÁUSULAS

1. DEFINICIONES

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

1.2 CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.- Documento que contiene los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, misma que TOTALPLAY debe entregar a EL CLIENTE al momento de la contratación, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos previa autorización de EL CLIENTE, y deberá mantenerla de forma permanente en su página de internet.

1.3 CLIENTE.- El contratante de los SERVICIOS a que se refiere el presente contrato, cuyos datos de identificación se establecen en la CARÁTULA, cuenta con los derechos establecidos en la ley y 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.

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

1.5 COSTOS DE CONEXIÓN.- Consiste en el cargo que deberá pagar EL CLIENTE con motivo de los gastos que la CONCESIONARIA realiza para llevar la fibra óptica hasta el hogar del CLIENTE. Los costos de conexión se encuentran registrados ante el IFT y EL CLIENTE podrá consultarlos en la página de internet www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial del IFT. EL CLIENTE podrá cubrir los costos de conexión al momento del inicio de la prestación del SERVICIO o dividir los costos de conexión durante varios meses. Sin embargo, el pago de los costos de conexión no podrá ser exigible como condición para la cancelación del contrato o terminación del mismo, sin perjuicio de la obligación de EL CLIENTE de cubrir el saldo remanente de los mismos en caso de existir y que en ningún momento se entenderán como una penalización por terminación anticipada del contrato. Asimismo, la exención de su pago no podrá ser considerada bonificación o compensación en su caso.

1.6 COSTO DE ACTIVACIÓN.- Consiste en el cargo que la CONCESIONARIA cobrará al momento de la instalación, con el fin de instalar el servicio de **TELEFONÍA FIJA, INTERNET FIJO TV RESTRINGIDA**, que incluye la visita de un técnico especializado hasta el inmueble donde se realizará la prestación de los Servicios, el servicio personalizado de parte del técnico, quien durante la instalación explicará el funcionamiento de los servicios, los materiales que TOTALPLAY utiliza para poder realizar la instalación, así como la activación en los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas de TOTALPLAY. Los costos de activación se encuentran registrados ante el IFT. EL CLIENTE podrá consultarlos en la página de internet www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial del IFT.

1.7 COSTO POR ANUALIDAD: Consiste en el cargo anual que se realiza por los costos administrativos de la plataforma interactiva, de los equipos, y/o accesorios instalados en el domicilio del cliente. El COSTO POR ANUALIDAD se cobrará al CLIENTE al momento de la instalación y cada doce meses posteriores a ésta. EL COSTO POR ANUALIDAD se encuentra registrado ante el IFT. EL CLIENTE podrá consultarlos en la página de internet www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial del IFT.

1.8 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, mismos que no podrán ser adquiridos por EL CLIENTE en ningún establecimiento; toda vez que su diseño, software y hardware es único para la tecnología utilizada por TOTALPLAY, siendo este el único responsable frente a EL CLIENTE por dichos equipos.

1.9 FECHA DE CORTE.- Es el último día de cada periodo de facturación, esta fecha se encontrará disponible en el estado de cuenta y/o factura que le llegará a EL CLIENTE, a su domicilio o vía correo electrónico de forma gratuita, previa autorización en la CARÁTULA del presente Contrato y la finalidad es darle a conocer a EL CLIENTE la fecha límite de pago y los SERVICIOS disfrutados en el mes inmediato anterior.

1.10 FECHA LÍMITE DE PAGO.- Día de cada mes señalado por TOTALPLAY, para que EL CLIENTE pague los SERVICIOS del periodo de facturación correspondiente. La FECHA LÍMITE DE PAGO estará disponible en el estado de cuenta que le llegará a EL CLIENTE por los medios pactados y establecidos en la CARÁTULA del presente Contrato.

1.11 IFT.- Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.12 INFRAESTRUCTURA.- Se refiere al cable de fibra óptica, conectores y accesorios propiedad de TOTALPLAY necesarios para la prestación de los Servicios contratados, incluyendo los instalados en el domicilio del CLIENTE hasta el punto de conexión terminal.

1.13 MI CUENTA TOTALPLAY.- Es un portal en internet www.mitotalplay.com.mx que facilita TOTALPLAY A EL CLIENTE con un usuario y contraseña que él mismo designa y puede ser e modificado en cualquier momento por así convenir a EL CLIENTE, por medio de la cual puede

obtener información respecto de los **SERVICIOS CONTRATADOS** y/o **SERVICIOS ADICIONALES**, Tarifas, entre otros.

1.14 **PLAN.**- Significa la combinación determinada de **SERVICIOS CONTRATADOS** y **SERVICIOS ADICIONALES** contratados por **EL CLIENTE** y señalados en la **CARÁTULA** cuyas tarifas se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT, mismas que pueden ser consultadas en www.totalplay.com.mx y www.ift.org.mx.

1.15 **PLAZO FORZOSO.**- Los **SERVICIOS** contratados identificados en la **CARATULA**, sujetos a un plazo forzoso máximo de 18 meses y le son aplicables únicamente para estos **SERVICIOS** las disposiciones del punto 3.2 de la cláusula 3.

1.16 **PERIODO DE FACTURACIÓN.**- Corresponde a 30 días naturales de prestación de **SERVICIOS** que es determinado por **TOTALPLAY** conforme a la fecha de contratación de los **SERVICIOS Y/O** servicios adicionales solicitados por **EL CLIENTE**, en este periodo se obtiene el cálculo de la cantidad total a pagar por **LOS SERVICIOS** efectivamente prestados **AL CLIENTE** por concepto del uso de los **SERVICIOS** y que se desglosa en el Estado de Cuenta y/o factura que emite **TOTALPLAY** en forma mensual.

1.17 **PROFECO.**- Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor.

1.18 **PUNTO DE CONEXIÓN TERMINAL.**- El puerto físico y/o virtual mediante el cual **TOTALPLAY** permite al **CLIENTE** conectarse a los Servicios objeto del presente contrato y que puede encontrarse en la Infraestructura de **TOTALPLAY**.

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

1.20 **RENTA.**- Significa el importe en moneda nacional que deberá de pagar **EL CLIENTE** por el consumo de los **SERVICIOS** contratados.

1.21 **SCT.**- Es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

1.22 **SERVICIOS CONTRATADOS.**- Se refiere, al servicio de **TELEFONÍA FIJA, INTERNET FIJO TV RESTRINGIDA** adquiridos por **EL CLIENTE**.

1.23 **SERVICIOS ADICIONALES.**- Son aquellos servicios que, además del **SERVICIO CONTRATADO**, **EL CLIENTE** puede contratar por medio del presente y que **TOTALPLAY**, proporcionará a **EL CLIENTE**, así como aquellos otros **SERVICIOS ADICIONALES** que en el futuro **EL CLIENTE** contrate en forma expresa con **TOTALPLAY** durante la vigencia del presente contrato. Podrán ser contratados por **EL CLIENTE** directamente al momento de la primera contratación, o posteriormente por medios electrónicos y/o vía telefónica.

1.24 **SISTEMA DE PAGO.**- Es la forma de pago señalada en la **CARÁTULA** con la que cuenta **TOTAL PLAY** y que es elegida por **EL CLIENTE**, para que realice el pago de los **SERVICIOS CONTRATADOS** y **SERVICIOS ADICIONALES**.

1.25 **TOTAL BOX, S.A. DE C.V.**- empresa propietaria de los Equipos necesarios para la prestación de los **SERVICIOS**, de los cuales **TOTALPLAY**, será el único responsable respecto de su funcionamiento y/u operación óptima frente al consumidor.

2. OBJETO

Para la contratación de los **SERVICIOS CONTRATADOS** y/o **SERVICIOS ADICIONALES** se deberá obtener el consentimiento expreso del **CLIENTE** en términos de lo establecido por la

legislación federal vigente, que de forma enunciativa más no limitativa podrá celebrarse a través de medios electrónicos.

TOTALPLAY se obliga a proporcionar a EL CLIENTE el SERVICIO CONTRATADO conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros, las 24 horas del día, los 365 días del año, así como cualquier otro SERVICIO ADICIONAL contratado, en las áreas que pueda dar el servicio la TOTALPLAY y que previamente se han dado a conocer a EL CLIENTE y que podrá consultar en la página de internet www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial del IFT.

El esquema de contratación de los SERVICIOS CONTRATADOS será de mensualidades POR ADELANTADO, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema operará bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio.

Los SERVICIOS ADICIONALES que se contraten durante el periodo de facturación en curso, se cobrarán de manera posterior a su contratación. En el Estado de Cuenta se desglosarán los consumos adicionales.

El presente contrato quedará sin efectos y sin ningún tipo de responsabilidad para LAS PARTES, en caso de no existir las facilidades técnicas para su instalación, no se cuente con la cobertura para prestar el servicio o cualquier otro motivo ajeno a TOTALPLAY que no permita la instalación del mismo, y por consiguiente, se devolverá cualquier cantidad entregada entre LAS PARTES dentro de los 5 días hábiles posteriores a que quede sin efectos el presente contrato.

TOTALPLAY será el único responsable frente a EL CLIENTE por la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, de los bienes y de los SERVICIOS ADICIONALES al servicio originalmente contratado.

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

Los SERVICIOS CONTRATADOS se prestarán de acuerdo con la legislación y regulación vigente en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor, conforme a los PLANES TARIFARIOS que para tales efectos registre TOTAL PLAY ante el IFT, mismos que quedan señalados en la CARATULA.

TOTALPLAY puede prestar SERVICIOS ADICIONALES al originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y EL CLIENTE lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que EL CLIENTE contrate posteriormente SERVICIOS ADICIONALES a TOTALPLAY, éstos serán regulados a través del presente contrato mientras esté vigente éste. Éstos servicios podrán prestarse por evento, tiempo y/o capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.

Para el caso de SERVICIOS ADICIONALES, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, EL CLIENTE podrá solicitar su cancelación en cualquier momento mediante aviso otorgado por escrito, vía telefónica o electrónica o a través de "Mi Cuenta" TOTALPLAY. A partir de dicho aviso TOTALPLAY tiene un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales para cancelarlo en el entendido que los SERVICIOS CONTRATADOS continuarán con su vigencia originalmente contratada. La cancelación de los SERVICIOS ADICIONALES no excederá de cinco días naturales a partir de la solicitud recibida por TOTALPLAY, sin embargo, su

cancelación no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

TOTALPLAY podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado para cualquier consumidor que así lo solicite, debiendo dar a conocer al Consumidor el precio de éstos previamente a su contratación.

3. VIGENCIA

3.1 La vigencia del presente Contrato será indefinida para las PARTES, y hasta en tanto alguna de las partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente salvo por lo dispuesto en el punto 3.2 siguiente y siempre que el CLIENTE haya aceptado contratar los SERVICIOS a plazo forzoso.

3.2 Las partes acuerdan que las disposiciones contenidas en este punto regirán sólo para el caso que el CLIENTE elija contratar los Servicios a plazo forzoso identificados en la CARÁTULA, en este único caso la Vigencia será forzosa para ambas partes, mismo que no podrá exceder de 18 (dieciocho) meses.

Las PARTES acuerdan que los SERVICIOS podrán establecer una vigencia determinada o plazo mínimo forzoso de contratación ya sea en virtud de las inversiones, equipamiento o la infraestructura que le es instalada a EL CLIENTE, así como atendiendo a las condiciones tarifarias correspondientes y que se utiliza para la prestación de los SERVICIOS, en cuyo caso deberá señalarse en la CARATULA.

TOTALPLAY se obliga a que se presten al CLIENTE los Servicios durante el plazo forzoso señalado en la CARÁTULA, los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad preestablecida, de conformidad con la fecha, forma, los términos y bajo las condiciones establecidas en la carátula del presente contrato, y de acuerdo a lo siguiente:

3.3 TOTAL PLAY comenzará a cobrar los Servicios Contratados a partir de la efectiva prestación de los mismos.

4. TERMINACIÓN

4.1 En el supuesto que el CLIENTE haya contratado de acuerdo a lo establecido en el punto 3.1 el CLIENTE podrá:

a) Dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, sin responsabilidad ni penalidad alguna, por así convenir a sus intereses, haciéndolo por escrito o por correo electrónico, vía telefónica al número 5515798000 y/o 800-5100510, con un horario de atención de lunes a domingo las 24 horas, vía electrónica en la página <https://www.totalplay.com.mx/terminos-condiciones-servicio> o a través de "Mi Cuenta" TOTALPLAY.

La Terminación del Contrato operará sin perjuicio del derecho de la CONCESIONARIA de recuperar el EQUIPO. En caso de no devolverlos, el CLIENTE se obliga a pagar el costo de los EQUIPOS y no exime al CLIENTE del pago de los servicios efectivamente recibidos.

El CLIENTE puede cancelar el presente contrato, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita

b) El CLIENTE tendrá derecho a que en caso de que TOTALPLAY no preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de TOTALPLAY, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, el CLIENTE tiene el derecho a exigir que se cumplan dichos términos o condiciones o a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.

Lo anterior, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que haya lugar a favor del CLIENTE en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

c) TOTALPLAY podrá dar por terminado el presente contrato, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio al CLIENTE, cuando se presente cualquiera de los siguientes eventos:

i) Cuando después de haber iniciado la prestación de los SERVICIOS, TOTALPLAY determine que no es factible continuar prestando cualquiera de los SERVICIOS por causas de fuerza mayor.

ii) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le confiere al CLIENTE el presente contrato.

iii) El CLIENTE no subsane en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieron causa a la suspensión de los Servicios, en términos de lo señalado en la cláusula 15 siguiente.

iv) Que el CLIENTE proporcione información falsa a la TOTALPLAY para la contratación de los Servicios.

d) Una vez que se da por terminado el contrato, TOTALPLAY no podrá seguir cobrando ningún tipo de servicios al CLIENTE.

4.2 En el supuesto que el CLIENTE haya contratado los SERVICIOS a PLAZO FORZOSO de acuerdo al punto 3.2:

a) TOTALPLAY no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del CLIENTE, por cualquier medio establecido en la Ley. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de tarifas TOTALPLAY no puede modificar el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto.

b) TOTALPLAY se obliga a comunicar por los medios previamente convenidos, por escrito o por medio de correo electrónico y con al menos 30 días de anticipación al CLIENTE cuando va a TERMINAR el plazo forzoso al que se sujetó la contratación. Una vez concluido el plazo forzoso la vigencia del presente contrato será indefinida, por lo que el CLIENTE puede dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización de TOTALPLAY, únicamente dando el aviso correspondiente.

c) Una vez concluido el plazo forzoso, el CLIENTE tendrá derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a la TOTALPLAY en los términos anteriormente descritos, sin que lo anterior lo exima de cubrir los adeudos pendientes de los Servicios efectivamente prestados y que devuelva el Equipo.

d) En caso de que cualquiera de las partes quiera dar por terminados los Servicios a plazo forzoso anticipadamente, podrán hacerlo sin perjuicio del derecho de las partes a reclamar daños y perjuicios que se hubieran causado con motivo de dicha terminación anticipada ante la autoridad jurisdiccional correspondiente. TOTALPLAY y el CLIENTE reconocen que las disposiciones que rigen el punto 4.2, únicamente son aplicables para los Servicios a plazo forzoso identificados en la CARÁTULA, por lo que en todo lo no previsto en este apartado, regirán las disposiciones generales del contrato.

e) En caso de no devolver los EQUIPOS, EL CLIENTE se obliga a pagar la tarifa del costo del EQUIPO.

5. OBLIGACIONES DE TOTALPLAY

- a) Iniciar la instalación del servicio en un tiempo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la firma del presente contrato. Lo anterior, siempre que no exista motivo ajeno a TOTALPLAY que le impida la instalación del servicio y EL CLIENTE autorice la instalación que se requiera para la prestación del mismo. En caso contrario, el presente contrato quedará sin efectos y sin responsabilidad para las partes.
- b) En caso de que no pueda iniciarse la prestación del servicio por causas atribuibles a TOTALPLAY, éste debe devolver las cantidades que EL CLIENTE haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el EL CLIENTE, debiendo pagar TOTALPLAY una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo.
- c) 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.
- d) Instalar el EQUIPO, en el domicilio de EL CLIENTE que se señala en la CARÁTULA del presente Contrato.
- e) Hacer llegar el estado de cuenta y/o factura al domicilio de EL CLIENTE, de forma gratuita, salvo que EL CLIENTE acepte expresamente que se le haga llegar a través del correo electrónico indicado en la CARÁTULA, el Estado de Cuenta que contendrá de manera desglosada el importe por renta de SERVICIOS, el consumo de SERVICIOS ADICIONALES contratados y el cobro de la renta del equipo necesarios para la prestación del servicio, por lo menos con 10 días de anticipación a la fecha de corte aplicando las tarifas previamente inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y publicadas en la página de internet www.totalplay.com.mx, al momento de la contratación.
- f) No utilizar la información de EL CLIENTE para fines publicitarios, ni compartirla de forma alguna con terceros sin el consentimiento expreso de EL CLIENTE.
- g) Recibir las quejas y aclaraciones de EL CLIENTE llamando sin costo al 5515798000 y/o 800-5100510, 24 horas de lunes a domingo.
- h) 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.
- i) TOTALPLAY compensará y bonificará a EL CLIENTE con el 20%, los cargos reclamados procedentes, una vez que se realicen las investigaciones o verificaciones correspondientes, las cuales no podrán durar más de 30 días naturales a partir de la reclamación de EL CLIENTE ante TOTALPLAY, cuyo resultado se informará en forma fehaciente a EL CLIENTE, se verá reflejado en su siguiente factura.
- j) En caso de incumplimiento por parte de TOTALPLAY a sus obligaciones contraídas en el presente contrato se obliga a pagar las penas convencionales estipuladas en la cláusula 13.
- k) Poner a disposición de EL CLIENTE en la página de internet www.totalplay.com.mx, información sobre los planes o paquetes de SERVICIOS contratados.
- l) TOTALPLAY proporcionará los SERVICIOS de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establezcan.

m) Dar aviso a EL CLIENTE, por cualquier medio, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio con una antelación mínima de 24 horas.

n) A prestar los servicios a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria respecto de otros Consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que TOTALPLAY ofrezca condiciones más favorables a uno o más CLIENTES situados en supuestos equivalentes o similares, EL CLIENTE puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio.

o) Los servicios de internet provistos por TOTALPLAY a EL CLIENTE, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en el artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión como son:

i) EL CLIENTE podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por TOTALPLAY, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

ii) TOTALPLAY se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

iii) TOTALPLAY preservará la privacidad de EL CLIENTE y la seguridad de la red.

iv) TOTALPLAY publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

v) TOTALPLAY podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por EL CLIENTE, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

a) Pagar en los establecimientos autorizados que TOTALPLAY pone a su disposición en el estado de cuenta y/o facturas correspondientes, los cargos por la prestación del SERVICIO y/o SERVICIOS ADICIONALES efectivamente prestados, que aparezcan en el estado de cuenta o cualquier otro concepto que derive de la prestación del servicio.

b) Permitir el acceso a su domicilio al personal de TOTALPLAY para realizar la instalación y actividades necesarias para la instalación 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.

c) Es responsabilidad de EL 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 o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o 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.

7. CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO

EL CLIENTE podrá solicitar el cambio de domicilio vía telefónica al número 5515798000 y/o 800-5100510, con horario de atención las 24 horas del día, de lunes a domingo; y TOTALPLAY efectuará una visita de factibilidad en el término de 5 días naturales para determinar si se cuenta con las facilidades técnicas necesarias en el nuevo domicilio. En caso de que no exista cobertura de TOTALPLAY en el nuevo domicilio EL CLIENTE podrá dar por terminado el contrato sin penalidad alguna. EL CLIENTE podrá revisar el área de cobertura donde TOTALPLAY ofrece sus servicios en la página de internet www.totalplay.com.mx.

8. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO Y PORTABILIDAD

EL CLIENTE tiene derecho a cambiar de OPERADOR de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT y lo señalado en la NOM 184 respecto a la portabilidad numérica.

Cuando el CLIENTE decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática y la relación contractual con TOTALPLAY, únicamente de aquellos Servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás Servicios continuarán activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica del CLIENTE; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional del 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL CLIENTE tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los Servicios contratados a TOTALPLAY cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa no imputables al CLIENTE.

9. EQUIPOS PROPIEDAD DE TOTAL BOX

TOTALPLAY o algún tercero autorizado por él, 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, otorgará los Equipos bajo la modalidad de arrendamiento, por lo que en todo momento serán propiedad de TOTAL BOX. Para lo anterior, EL CLIENTE autorizará el acceso al personal de TOTALPLAY para dar cumplimiento a lo señalado en el presente.

TOTALPLAY quedará exento de la obligación de entregar en el EQUIPO en fecha convenida, cuando acredite plenamente, que la entrega no se realizó por caso fortuito o fuerza mayor que afecte directamente, a él o al bien, pudiéndose pactar sin responsabilidad alguna, una nueva fecha de entrega.

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 de uso, a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del contrato. En caso de no hacerlo TOTALPLAY podrá proceder al cobro del EQUIPO de acuerdo a la tarifa vigente por concepto de COSTO DE EQUIPO.

Serán a cargo de TOTALPLAY todas las reparaciones del EQUIPO siempre y cuando el daño no haya sido por negligencia o mal uso de EL CLIENTE.

El EQUIPO terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por TOTALPLAY en caso de ser necesario. TOTALPLAY deberá suspender el cobro del servicio contratado durante la revisión y las reparaciones del EQUIPO. El servicio seguirá cobrándose si TOTALPLAY otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características, o bien, si TOTALPLAY acredita que el CLIENTE está haciendo uso del servicio mediante un equipo propio.

TOTALPLAY informará, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo.

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 para la reposición del EQUIPO.

En caso de robo o extravío, EL CLIENTE tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo. TOTALPLAY podrá proceder legalmente al cobro del EQUIPO de acuerdo a la tarifa registrada vigente por concepto costo del EQUIPO, cantidad señalada en la carátula del presente contrato.

10. GARANTÍAS POR PARTE DEL CLIENTE

TOTALPLAY podrá exigir un pagaré a EL CLIENTE, a efecto de garantizar la devolución de los EQUIPOS otorgados en arrendamiento al término del contrato o rescisión del mismo. En caso de que EL CLIENTE no devuelva los EQUIPOS de conformidad con lo previsto en este contrato, TOTALPLAY hará efectiva la garantía del cumplimiento de la obligación.

Si al finalizar la relación contractual, EL CLIENTE devuelve a TOTALPLAY el equipo que le fue entregado en arrendamiento, TOTALPLAY devolverá a éste el pagaré suscrito otorgado en garantía de los equipos.

El procedimiento a seguir para la devolución de la garantía puede ser consultada en www.totalplay.com. El procedimiento será de forma sencilla, clara y transparente para el CLIENTE.

Una vez que el CLIENTE solicite la devolución de la garantía, TOTALPLAY debe efectuar la devolución correspondiente en el ciclo de facturación posterior al de la rescisión y/o cancelación. TOTALPLAY no puede negar la devolución de la garantía, excepto cuando el CLIENTE presente adeudos pendientes, situación que debe informarse por escrito al CLIENTE de manera detallada.

11. BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN Y AFECTACIÓN EN EL SERVICIO

EL CLIENTE deberá comunicar en forma inmediata a TOTALPLAY las fallas o interrupciones del Servicio(s).

Siempre y cuando por causas imputables a TOTALPLAY no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables a TOTALPLAY, dejará de cobrar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor; si la misma dura más de 24 horas siguientes al reporte TOTALPLAY, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por EL CLIENTE, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que TOTALPLAY reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de televisión restringida, se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 8 horas hábiles siguientes al reporte recibido.

TOTALPLAY dará aviso a EL CLIENTE, por cualquier medio incluido el electrónico y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas, en cuyo caso TOTALPLAY dejará de cobrar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación, Lo mismo ocurrirá si TOTALPLAY no da aviso al IFT conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos indebidos, TOTALPLAY deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación y deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En todos los supuestos anteriores se realizará la bonificación y compensación a través de un ajuste en la siguiente factura que le será entregada a EL CLIENTE.

12. PAGOS

EL CLIENTE se obliga a pagar de manera mensual a TOTALPLAY por los SERVICIOS y SERVICIOS ADICIONALES, iniciando el cobro a partir de que el servicio comience a prestarse hasta la cancelación del servicio o terminación del presente contrato.

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, TOTALPLAY notificará a EL CLIENTE con por lo menos 15 (quince) días antes de la entrada en vigor de las nuevas tarifas. EL CLIENTE podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato o la rescisión del mismo sin penalidad alguna. Las modificaciones de tarifas derivadas de disposiciones fiscales aplicables, no se considerarán cambios de tarifas.

EL CLIENTE en cualquier momento podrá revisar las tarifas inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT en la página de internet www.totalplay.com.mx y en www.ift.org.mx.

EL CLIENTE podrá optar por el SISTEMA DE PAGO de su elección, de los que a continuación se mencionan:

- a) Pago en establecimientos autorizados por TOTALPLAY.- Por el cual EL CLIENTE se obliga a realizar todos sus pagos mensuales 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 por cualquier motivo se cancelara la cuenta de EL CLIENTE, o la Tarjeta fuera boletinada o cancelada, EL CLIENTE se obliga a informar a TOTALPLAY 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, TOTALPLAY le indique en el t, a más tardar el día que como FECHA LÍMITE DE PAGO se establezca en el mismo.

13. FACTURACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Los ESTADOS DE CUENTA de TOTALPLAY, y las facturas que TOTALPLAY y/o TOTAL BOX expidan será de forma gratuita e 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, e) ARRENDAMIENTO DE EQUIPO, f) GARANTÍAS g) FECHA LÍMITE DE PAGO; h) NÚMERO DE CUENTA; i) REFERENCIAS BANCARIAS PARA REALIZAR LOS PAGOS, j) DATOS PARA CONSULTAS Y k) ACLARACIONES.

EL CLIENTE se obliga a cubrir la cantidad total que ampare el estado de cuenta 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 recepción del estado de cuenta, para realizar ante TOTALPLAY cualquier aclaración por escrito, vía electrónica y/o vía telefónica, en relación con el estado de cuenta. En caso de no existir reclamación alguna dentro del plazo señalado, se estará al término de un año para la reclamación conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En caso de que EL CLIENTE no cubra a TOTALPLAY la totalidad de la cantidad establecida en el Estado de Cuenta, TOTALPLAY podrá suspender los SERVICIOS.

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, cuya tarifa de costo de reanudación estará previamente registrado ante el IFT.

14. CESIÓN DE DERECHOS

EL CLIENTE podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de este contrato a cualquier persona en el mismo domicilio y/o diferente domicilio, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos; en caso de que fuera en otro domicilio se podrá realizar la cesión siempre y cuando TOTALPLAY cuente con cobertura. EL CLIENTE deberá descargar la carta solicitud de cesión de derechos desde la página web <http://www.totalplay.com.mx/web/assets/pdf/formato-de-cesion-de-derechos.pdf> y deberá enviarla vía electrónica anexando los documentos requeridos en el mismo sitio web.

El cesionario, quien será el Nuevo titular de la CUENTA será responsable frente a TOTALPLAY de todos los pagos por el SERVICIO a partir de la autorización de cesión emitida por TOTALPLAY.

15. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Son causales de suspensión del Servicio:

- a) Que EL CLIENTE no pague su estado de cuenta a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO consignada en el mismo;

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; o que en caso de pagar con cheque, éste no tenga fondos.

TOTALPLAY reanudará EL SERVICIO de forma inmediata en cuanto se confirme el pago de la totalidad del adeudo incluyendo el cobro por reanudación del servicio, cuya tarifa está registrada ante el IFT

d) Por el uso ilegal de los servicios.

16. 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 la pérdida de la concesión otorgada a TOTALPLAY.

b) Por falta de pago de un estado de cuenta, y que hayan transcurrido 120 días a partir de la primera FECHA DE CORTE en incumplimiento de pago.

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 de EL CLIENTE.

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

i) Por un acto de autoridad competente que así lo determine.

ii) Por cualquier incumplimiento de TOTALPLAY a las obligaciones señaladas en el presente contrato.

iii) Por mala calidad en el servicio o fallas imputables a TOTALPLAY debidamente acreditadas, independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato.

iv) Por no cumplir con las velocidades de internet ofrecidas en su caso, previamente acreditadas.

v) Por no acudir a tres visitas técnicas agendadas de manera consecutiva.

vi) Por modificar las condiciones de cualquiera de los SERVICIOS.

vii) Por la realización de cargos indebidos de manera reiterada, independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato

Para la rescisión y/o cancelación El CLIENTE cuenta con mismos los mecanismos y las mismas facilidades que los establecidos para celebrar los contratos de adhesión de TOTALPLAY, El CLIENTE puede consultarlos a través de www.totalplay.com.mx los pasos a seguir.

Al momento de la rescisión y/o cancelación TOTALPLAY otorgará un folio o registro, mismo que puede ser entregado, a elección del CLIENTE, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

19. INCONDICIONALIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO

TOTALPLAY no obligará a EL CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio contratado o para la continuación del mismo.

20. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS

TOTALPLAY pone a disposición de EL CLIENTE el número telefónico 5515798000 y/o 800-5100510, de lunes a domingo las 24 horas para consultas, reclamaciones y quejas. En caso de queja por falla en el SERVICIO, TOTALPLAY se obliga a llevar a cabo a instrumentar los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 8 horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

21. 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.

22. MODIFICACIONES

Cualquier modificación a los términos y condiciones del SERVICIO contratado o para sustituir el presente contrato de adhesión por otro, se deberá notificar a EL CLIENTE por parte de TOTALPLAY en forma fehaciente al menos con 15 días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor.

Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que TOTALPLAY modifique las condiciones del contrato, el CLIENTE podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato o la rescisión del mismo sin penalización alguna, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral.

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, o cualquier otra modificación, EL CLIENTE podrá solicitar el cumplimiento forzoso o la cancelación sin penalización alguna, dentro de los 30 días siguientes a la notificación realizada en el primer párrafo de este numeral.

EL CLIENTE puede cambiar de paquete o plan, aunque sea de menor monto, en forma anticipada, pagando en su caso, los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio, siempre y cuando no se encuentre en el esquema de contratación de PLAZO FORZOSO.

TOTALPLAY no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

23. 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 de EL 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, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares

EL CLIENTE no recibirá llamadas de TOTALPLAY sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

24. JURISDICCION

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 y corresponde al Instituto Federal de Telecomunicaciones regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que son referidas en la Norma Oficial Mexicana vigente.

Una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, se suspende cualquier facultad del TOTALPLAY de interrumpir los Servicios de Telecomunicaciones. Si el servicio fuera suspendido posterior a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a TOTALPLAY de la misma, la PROFECO exhortará a TOTALPLAY para restablecerlo. Si el servicio de telecomunicaciones se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a TOTALPLAY el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, EL CLIENTE no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios de telecomunicaciones contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

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 de EL CLIENTE señalado en la CARATULA.

25. DATOS REGISTRALES

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **446-2019** de fecha **23 de septiembre de 2019**.

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de 'EL CLIENTE', se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma.

Así mismo EL CLIENTE podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.!!Totalplay 446-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Total_Play_Telecomunicaciones_S.A._de_C.V.!!Totalplay_446-2019.pdf) y en el código de respuesta rápida:

