

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	TOTAL PLAY
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO	220-2018
FECHA DE REGISTRO	28/11/2018

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO	FET009634CO-100467
VIGENCIA	16/10/2025
NATURALEZA	TITULO DE CONCESION PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES



Ciudad de México, a 28 de noviembre de 2018.

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

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET**, presentado por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 SEXTUS fracción II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 220-2018, a 28 de noviembre de 2018.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191 fracción II, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicio de televisión restringida, telefonía fija e internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
 Registro: 220-2018

contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

CONTRATO DE SERVICIOS DE TOTALPLAY		Solicitud: <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">DÍA</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">MES</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO						
Nombre del Distrital: _____		Cluster de Venta: _____						
Vendedor: _____		No. de Vendedor: _____						
DATOS GENERALES DEL SUSCRIPTOR RFC: _____ Persona Física <input type="checkbox"/> Persona Moral <input type="checkbox"/> Celular: _____								
Nombre / Razón Social: _____								
Apoderado Legal: _____								
DOMICILIO FISCAL Calle: _____								
Número Ext./ Int.: _____ Colonia: _____		Delegación / Municipio: _____						
Ciudad: _____	Estado: _____	CP: _____ Teléfono de contacto: () _____						
DOMICILIO DE INSTALACIÓN Mismo que el domicilio fiscal: <input type="checkbox"/> Fecha de instalación: _____								
Calle: _____		Número Ext./ Int.: _____						
Entre Calles: _____ y _____								
Colonia: _____		Delegación / 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 1579 8000 para Ciudad de México, Área Metropolitana y al 01 800 510 0510 para el Interior de la República de lunes a domingo de 7:00 am a 11:00 pm,								
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Acepto recibir mi estado de cuenta relacionado con mi servicio en la dirección de correo electrónico mencionada, en caso de no recibir el estado de cuenta podré consultarlo en www.mitotalplay.com.mx , o comunicándome para solicitarlo a la línea Totalplay al 1579 8000 para Ciudad de México, Área Metropolitana y al 01 800 510 0510 para el Interior de la República, ya que el hecho de que no lo reciba no me exime del pago reciba no me exime del pago.								
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Acepto recibir avisos relacionados con mi servicio en la dirección de correo electrónico mencionada.								
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Acepto recibir información relacionada con mi servicio en la dirección de correo electrónico mencionada.								
Enviar estado de cuenta a: _____								
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Acepto que mi información sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios.								
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Acepto que mis datos personales podrán ser transferidos a terceros.								
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Acepto recibir publicidad sobre bienes, productos o servicios.								
Nombre y firma: _____								
ENVIAR ESTADO DE CUENTA A: _____								
PLAN CONTRATADO _____		<input type="checkbox"/> RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> NEGOCIOS						
No. PLANES CONTRATADOS _____		PLAZO FORZOSO <input type="checkbox"/>						
Precio pronto pago*: \$ _____		Precio de lista: \$ _____ ACTIVACIÓN \$ _____						
SERVICIOS ADICIONALES _____		\$ _____						
BONIFICACIÓN POR PROMOCIÓN _____		SUBTOTAL \$ _____						
*Precio pronto pago aplica dentro de los primeros 5 días naturales a partir de la emisión del estado de cuenta.		\$ _____						
		TOTAL A PAGAR MENSUAL \$ _____						
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Acepto recibir por correo electrónico la Carta de Derechos Mínimos _____								
FORMA DE PAGO: Efectivo <input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>		Nombre y firma del suscriptor: _____						
En caso de pagar con cheque o efectivo, deberá ser a favor de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V,								



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

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) La parte proporcional de la renta correspondiente al periodo transcurrido a partir de la fecha de instalación hasta la fecha de corte de su estado de cuenta.
- 2) El cargo de un mes de renta por adelantado pagado al momento de instalación (El mes de renta por adelantado, no significa que el último mes del plazo contratado cuente con un crédito a su favor).
- 3) Consumos adicionales de ese mes. (VOD, servicios adicionales, minutos de llamadas, entre otros).
- 4) Accesorios comprados al momento de la contratación.
- 5) El monto de la activación.

SUMAR SERVICIOS ADICIONALES: _____

PROMOCIÓN: _____

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 3 a 4 horas.
- 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.

*Cargo de activación: \$220,00

-Servicio sujeto al área de cobertura.

-No incluye cableado telefónico o red de datos.

-No incluye configuración de equipos propiedad del cliente.

Cargo por Reanudación \$ _____ IVA incluido** (suspensión del servicio por incumplimiento de pago)

El vendedor no está autorizado para recibir pagos en efectivo o en cheque

AUTORIZACIÓN PARA CARGOS MENSUALES AUTOMÁTICOS A TARJETA DE CRÉDITO y/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 del Titular: _____

Nº de contrato/suscriptor: _____

No. de Tarjeta: _____

Institución financiera: _____

Fecha de vencimiento: _____

Descripción de la compra: _____

*Fecha de solicitud de cargo recurrente: _____

PLANCHA DE LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Nombre y firma del tarjetahabiente

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VOZ, DATOS Y VIDEO FIJOS 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:



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

- 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, 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

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 misma que queda señalada en la CARÁTULA, y 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 CONCESIÓN.- Documento oficial otorgado a la CONCESIONARIA por la SCT el día 16 de octubre de 1995, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para la prestación del SERVICIO CONTRATADO en territorio nacional.

1.5 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.

1.6 CONTRATACIÓN.- Es el acuerdo mediante el cual EL CLIENTE solicita la prestación del SERVICIO CONTRATADO y/o SERVICIOS ADICIONALES; mismo que se realizará mediante el consentimiento expreso



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

del CLIENTE en términos de lo establecido por la legislación Federal vigente, que de forma enunciativa más no limitativa podrá celebrarse a través de un DISPOSITIVO ELECTRÓNICO.

En caso de que EL CLIENTE opte por contratar los servicios señalados en la carátula a través de transacciones electrónicas, TOTALPLAY se encuentra obligado a cumplir con lo señalado en el artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

1.7 DISPOSITIVO ELECTRÓNICO.- Equipo electrónico portátil propiedad de LA CONCESIONARIA a través del cual EL CLIENTE podrá celebrar el presente contrato, a través del cual el CLIENTE podrá verificar las condiciones de contratación y manifestará su consentimiento a través de la firma autógrafa digital.

1.8 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.

1.9 COSTO DE ACTIVACIÓN.- Consiste en el cargo que la CONCESIONARIA cobrará al momento de la instalación, con el fin de instalar el servicio de TV Interactiva, voz y datos, 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.

1.10 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.

1.11 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, 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.

1.12 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.

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

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

1.15 MI CUENTA TOTALPLAY.- Es un portal en internet <https://www.mitotalplay.com.mx> que facilita TOTALPLAY A EL CLIENTE con un usuario y contraseña que él mismo designa y puede ser 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.

1.16 PLAN.- Significa la combinación determinada de SERVICIOS CONTRATADOS y SERVICIOS ADICIONALES contratados por EL CLIENTE y señalados en la CARÁTULA.

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

1.18 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 prestados AL CLIENTE por concepto del uso de los SERVICIOS y que se desglosa en el estado de Cuenta que emite TOTALPLAY en forma mensual.

1.19 PROFECO.- Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor.

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

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

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

1.23 SCT.- Es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

1.24 SERVICIOS CONTRATADOS.- Se refiere, al servicio de **VOZ, DATOS Y VIDEO FIJOS** adquiridos por EL CLIENTE.

1.25 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 TELECOMUNICACIONES 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.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

1.26 SISTEMA DE PAGO.- Es la forma de pago señalada en la CARÁTULA o elegida por EL CLIENTE, por medio del cual EL CLIENTE realizará el pago de los SERVICIOS CONTRATADOS y SERVICIOS ADICIONALES.

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

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

2. OBJETO

La CONCESIONARIA se obliga a proporcionar a EL CLIENTE el SERVICIO CONTRATADO, las 24 horas del día, los 365 días del año, así como cualquier otro SERVICIO ADICIONAL contratado, en las áreas en las que exista infraestructura de la CONCESIONARIA 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 presente contrato quedará sin efectos y sin ningún tipo de responsabilidad para LAS PARTES, en caso de no existir las facilidades técnicas o cualquier otro permiso o trabajo que se requiera para la prestación del servicio 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 y los SERVICIOS ADICIONALES.

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 accesoria 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 se prestarán de acuerdo con la legislación y regulación vigente en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor y conforme a los PLANES TARIFARIOS que para tales efectos registre la CONCESIONARIA ante el IFT, mismas que quedan señaladas en la CARATULA.

En caso de que EL CLIENTE contrate posteriormente SERVICIOS ADICIONALES a TOTALPLAY, éstos serán regulados a través del presente contrato mientras esté vigente éste o en su caso si el CLIENTE decidiera terminarlos anticipadamente siempre y cuando así lo solicite expresamente. Éstos servicios podrán prestarse por evento, tiempo y/o capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.

Para el caso de SERVICIOS ADICIONALES, EL CLIENTE podrá solicitar su cancelación mediante aviso otorgado por escrito, vía telefónica o electrónica o a través de "Mi Cuenta" TOTALPLAY, en el entendido que los SERVICIOS 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.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

TOTAL PLAY podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado para cualquier consumidor que así lo solicite.

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, por el plazo máximo 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.

LA CONCESIONARIA 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 los términos y bajo las condiciones establecidas en el presente contrato, y de acuerdo a lo siguiente:

3.2.1 En el supuesto que el CLIENTE decida contratar LOS SERVICIOS A PLAZO FORZOSO de acuerdo al punto 3.2 anterior, la CONCESIONARIA cargará al CLIENTE el importe de la renta mensual de los Servicios a plazo forzoso contratados y de cualquier servicio adicional a los SERVICIOS a Plazo Forzoso que hayan sido aceptados por el propio CLIENTE, así como cualquier consumo adicional al contratado o uso de capacidad en exceso, o Pagos por Eventos”, aplicando las tarifas vigentes. En el estado de cuenta serán desglosados los Servicios a plazo forzoso y contendrá el detalle de los consumos relacionados con el mismo.

3.2.2 La CONCESIONARIA comenzará a cobrar los Servicios a partir de la efectiva prestación de los mismos.

3.2.3 Sólo para el caso de que el CLIENTE haya contratado los Servicios a plazo forzoso y por ende obligándose en los términos señalados, la CONCESIONARIA se obliga a no realizar cambio alguno a los términos, condiciones y tarifas bajo los cuales se contrata los Servicios a plazo forzoso.

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 alguna, por así convenir a sus intereses, haciéndolo por escrito o por correo electrónico, vía telefónica al número 15798000 y/o 01800-5100510, con un horario de atención de lunes a domingo las 24 horas, o 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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

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.

B) El CLIENTE tendrá derecho a:

- i) A exigir el pago de las penas convencionales establecidas en el contrato si la portación no se ejecuta en los plazos establecidos en la Regla 37, de las Reglas de Portabilidad numérica, o en la fecha comprometida por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al que contrate el servicio cuando de manera expresa se haya acordado con el usuario. Para tal efecto la no portación en la fecha comprometida será equiparable a indisponibilidad del servicio, con independencia de las sanciones a que haya lugar;
- ii) A exigir el pago de penas convencionales establecidas en los contratos de nuevos servicios que celebre el usuario con el Proveedor Receptor, cuando el servicio contratado no se preste conforme a los parámetros de calidad establecidos en el contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables;
- iii) A cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a un Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cuando se haya solicitado la Portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Usuario.

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, la CONCESIONARIA 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 dieran 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 CONCESIONARIA para la contratación de los Servicios.

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

E) Cuando la CONCESIONARIA modifique las condiciones originalmente contratadas, el CLIENTE podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla podrá rescindir del mismo, sin penalidad alguna

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

A) La CONCESIONARIA 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.

B) 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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

CONCESIONARIA 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.

C) En caso de que las partes quieran 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. La CONCESIONARIA 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.

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

Una vez suscrito el presente contrato de adhesión sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, cuyo consentimiento podrá realizarse por medios electrónicos.

5. OBLIGACIONES DE TOTALPLAY

a. Realizar la instalación del servicio en un tiempo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la firma del presente. Lo anterior, siempre y cuando existan las facilidades técnicas o cualquier otro permiso o trabajo y EL CLIENTE autorice la instalación que se requiera para la prestación del servicio, en cuyo caso contrario, el presente contrato quedará sin efectos y sin responsabilidad para las partes.

b. 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.

c. Instalar el EQUIPO, en el domicilio de EL CLIENTE y que se señala en la CARÁTULA del presente Contrato.

d. Hacer llegar al domicilio de EL CLIENTE el Estado de Cuenta que contendrá el importe por renta de SERVICIOS y consumo de SERVICIOS ADICIONALES contratados por lo menos con 10 días de anticipación a la fecha de corte aplicando las tarifas previamente registradas ante el IFT y publicadas en la página de internet www.totalplay.com.mx, al momento de la contratación, salvo que EL CLIENTE acepte expresamente que se le haga llegar a través del correo electrónico indicado en la CARÁTULA.

e. No utilizar la información de EL CLIENTE para fines publicitarios, ni compartirla de forma alguna con terceros sin el consentimiento expreso de EL CLIENTE.

f. Recibir las quejas y aclaraciones de EL CLIENTE llamando sin costo al 15798000 y/o 01800-5100510, 24 horas de lunes a domingo.

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.

h. TOTALPLAY compensará y bonificará a EL CLIENTE con al menos un 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 TOTAL PLAY, cuyo resultado se informará en forma fehaciente a EL CLIENTE, se verá reflejado en su siguiente factura.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

- i. 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.
- j. Poner a disposición de EL CLIENTE en la página de internet www.totalplay.com.mx, información sobre los planes o paquetes de SERVICIOS contratados.
- k. TOTALPLAY proporcionará los SERVICIOS de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establezcan.
- l. 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.
- m. A prestar los servicios a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.
- n. TOTALPLAY reembolsará a EL CLIENTE en un término no mayor a 30 días naturales las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos a cargo del propio CLIENTE.
- 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:
- a) 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.
 - b) TOTALPLAY se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.
 - c) TOTALPLAY preservará la privacidad de EL CLIENTE y la seguridad de la red.
 - d) 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.
 - e) 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 por TOTALPLAY, 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.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

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 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.

7. DERECHOS DEL CLIENTE

De manera enunciativa, más no limitativa, EL CLIENTE tiene entre otros los siguientes Derechos:

- a. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de TOTALPLAY.
- b. Consultar gratuitamente su saldo.
- c. La protección de sus datos personales.
- d. La portabilidad gratuita del número telefónico.
- e. Ser notificado de cualquier cambio a las condiciones del SERVICIO dentro de un plazo de 15 días naturales y en su caso solicitar el cumplimiento forzoso o la cancelación del servicio.
- f. Recibir la compensación y bonificación en caso de fallas en el SERVICIO Y/O SERVICIOS ADICIONALES.
- g. A recibir un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual EL CLIENTE podrá solicitar el bloqueo de cierto contenido dentro de la programación clasificado para mayores de edad.
- h. A cancelar sin penalización alguna este contrato, cuando TOTALPLAY no preste los SERVICIOS en los términos contratados. A cancelar el contrato sin penalidad cuando no se ejecute la portabilidad en los plazos convenidos por causas imputables a TOTALPLAY.

8. DERECHOS DEL CLIENTE CON DISCAPACIDAD

- a. No ser discriminado.
- b. Recibir asesoría por cualquier medio, incluyendo Internet, accediendo a la dirección www.totalplay.com.mx.
- c. Escuchar una versión oral de este contrato, accediendo a la dirección www.totalplay.com.mx.
- d. Solicitar equipos con funcionalidades especiales.
- e. Contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en este Contrato.

9. CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO

EL CLIENTE podrá solicitar el cambio de domicilio vía telefónica al número 15798000 y/o 01800-5100510, 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 TOTAL PLAY en el nuevo domicilio EL CLIENTE podrá dar por terminado el contrato sin penalidad alguna. EL CLIENTE podrá revisar el área de cobertura en la página de internet www.totalplay.com.mx.

10. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO Y PORTABILIDAD.

En el caso de realizarse trámite de portabilidad numérica, éste no tendrá costo alguno, debiendo realizarse en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la notificación de la solicitud y en el supuesto de que la



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

misma no se efectúe por causas imputables a TOTAL PLAY, se cubrirá una penalidad a EL CLIENTE en términos del párrafo siguiente.

En caso de que no se realice la portabilidad en el plazo convenido, por causas imputables a TOTALPLAY, EL CLIENTE tendrá derecho a exigir las compensaciones equivalentes al valor de la renta mensual proporcional al tiempo en que no se realice la portabilidad, siempre y cuando EL CLIENTE haya cubierto los pagos por los servicios que sí disfrutó hasta el momento de la cancelación.

11. EQUIPOS PROPIEDAD DE TOTAL BOX.

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 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.

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. 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 TOTAL PLAY en caso de ser necesario. TOTAL PLAY deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si TOTAL PLAY otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características, o bien, si EL CLIENTE sigue haciendo uso del servicio mediante un equipo propio

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 los términos y condiciones que se pueden consultar en <https://www.totalplay.com.mx/terminos-condiciones-servicio>, en el momento en que se compruebe que el robo o extravío fueron por causas directamente imputables a EL CLIENTE.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

12. GARANTÍAS POR PARTE DEL CLIENTE

TOTALPLAY podrá exigir a EL CLIENTE las siguientes garantías:

Para asegurarse de la devolución del EQUIPO, TOTALPLAY podrá elegir una de las siguientes garantías por la cantidad de \$4,500.00 pesos (Cuatro mil quinientos pesos, moneda nacional): a) Título de Crédito; b) Fianza; c) Prenda sin transmisión de posesión; d) Depósito; o e) Obligación Solidaria.

En caso de fianza, ésta deberá ser contratada ante una compañía afianzadora legalmente registrada ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que cuente con una calificación A+ o su equivalente o en caso de requerirlo el Suscriptor, el Proveedor le proporcionará la información de las diferentes compañías afianzadoras con las que pudiera contratar. El pago de la prima del contrato de fianza será a cargo del Suscriptor.

La(s) garantía(s) aquí señaladas serán canceladas y/o devueltas al momento de la terminación de la relación contractual.

13. 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 TOTAL PLAY no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos 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 TOTAL PLAY, 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 por lo menos 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 siguientes al reporte recibido.

TOTAL PLAY dará aviso a EL CLIENTE, por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones 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 TOTAL PLAY dejará de cobrar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, Lo mismo ocurrirá si TOTAL PLAY no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por TOTAL PLAY los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.



102

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

14. 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. Dichos pagos concluirán en el momento en que EL CLIENTE cancele el servicio o se de por terminado el 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 ante IFT en la página de internet 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.

El CLIENTE podrá optar por el SISTEMA DE PAGO de su elección, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados por TOTALPLAY, que de forma enunciativa más no limitativa podrán ser: número de cuenta asignada por TOTALPLAY, número telefónico asignado por TOTALPLAY o número de referencia bancaria que se encuentra en su Estado de Cuenta. El SISTEMA DE PAGO podrá ser cualquiera 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 estado de cuenta, a más tardar el día que como FECHA LÍMITE DE PAGO se establezca en el mismo.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

15. FACTURACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Los ESTADOS DE CUENTA de TOTALPLAY, y las facturas que TOTALPLAY y/o TOTAL BOX expidan, 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) GARANTIAS e) FECHA LÍMITE DE PAGO; f) NÚMERO DE CUENTA; G) REFERENCIAS BANCARIAS PARA REALIZAR LOS PAGOS, H) DATOS PARA CONSULTAS Y 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 resultar procedente la reclamación, TOTALPLAY efectuará la compensación y 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 el siguiente estado de cuenta.

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.

16. CESION 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.

17. 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;



TC2

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

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.

18. 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 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:

a) Por la pérdida de la concesión otorgada a TOTALPLAY.

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

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

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

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

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

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

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

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 solicitado, en caso de que existan condiciones técnicas ineludibles. Ni podrá aplicar cargos sin previo consentimiento expreso del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente

20. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS

TOTALPLAY pone a disposición de EL CLIENTE el número telefónico 15798000 y/o 01800-5100510, 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, 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.

EL CLIENTE podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando TOTALPLAY modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla podrá rescindir del mismo sin penalidad alguna.

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 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

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.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/340/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/266/2018
Registro: 220-2018

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

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 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 [220] de fecha [28 de Noviembre de 2018].

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.!!Total Play 220-18.pdf](#) y en el código de respuesta rápida:

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

**LCDO. CARLOS IBARGÜENGOYTIA RIVA PALACIO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

