

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/397/2026*

Asunto: *Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones*

Oficio N°: *PFC/SPT/DGDCCAT/1372/2026*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	TOTALPLAY
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y/O TV RESTRINGIDA
NÚMERO DE REGISTRO:	480-2026
FECHA DE REGISTRO:	15/09/2026



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET009634CO-100467
VIGENCIA:	17/10/2055
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

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

Ciudad de México, a los quince días del mes de septiembre del año dos mil veintiséis.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión, el acuerdo de otorgamiento de registro del quince de septiembre de dos mil veintiséis 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; 187 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de 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 contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana





NOM-184-SCFI-2018, esta dirección general determina **REGISTRAR** el contrato de adhesión, asignándole el número de registro **480-2026** de fecha **quince de septiembre de dos mil veintiséis**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de telefonía fija, internet y/o tv restringida a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha **dieciocho de noviembre de dos mil veintidós**, bajo el número **677-2022** para todos los efectos a que haya lugar, por lo que se ordena realizar las anotaciones correspondientes.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el 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, adjuntando al presente, el contrato de adhesión registrado 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.

Así mismo se señala que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/DMBM



Cadena Original

|| I2cQd77jam+4PVJlrEnsJM8H93/j4qreohmcFMa+wmk= | MARIA DEL CARMEN GUTIERREZ NIEBLA | DIRECTOR GENERAL, | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | GUNC651215E27 | 1789495421782 | 3 PÁGINAS | 2026-09-15T12:03:41.782 ||

Sello digital

STJjUWQ3N2phbSs0UFZKbHJFbnNKTThIOTMvajRxcmVvaG1jRk1hK3dtaz18MTc4OTQ5NTQyMTc4Mg==

Para verificar la integridad de este documento, puede escanear el código QR o visite el siguiente enlace:

https://efirma.profeco.gob.mx/VQR?qr=I2cQd77jam%2b4PVJlrEnsJM8H93/j4qreohmcFMa%2bwmk=

Totalplay® CARÁTULA DE CONTRATO DE SERVICIOS DE TOTALPLAY

Contrato: A0000000

DÍA	MES	AÑO

DATOS GENERALES DEL CLIENTE RFC:_____ Persona Física ☐ Persona Moral ☐

Teléfono de contacto principal: _____

Nombre / Denominación ó Razón Social: _____

Apoderado Legal: _____

Correo electrónico: _____

DOMICILIO FISCAL Calle:_____

Número Ext./ Int.:_____ Colonia:_____ Alcaldía / Municipio: _____

Ciudad:_____ Estado:_____ CP:_____ Teléfono de contacto principal:( ) _____

DOMICILIO DE INSTALACIÓN Mismo que el domicilio fiscal:☐ Fecha de instalación:_____

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 o al 800 510 0510.

SI ☐ NO ☐ Acepto recibir mi estado de cuenta, avisos e información relacionada con mi servicio a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de no recibir mi estado de cuenta, podré consultarlo en la app Totalplay, www.mitotalplay.com.mx o comunicándome para solicitarlo en la línea de Totalplay al 55 1579 8000, o al 800 510 0510, ya que el hecho de que no lo reciba no me exime del pago.

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

SI ☐ NO ☐ Acepto recibir a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita la carta de derechos mínimos.

PLAN CONTRATADO* _____ **$** _____

PLAZO FORZOSO ☐ _____ **MESES** **INDEFINIDO ☐** **RESIDENCIAL ☐** **NEGOCIOS ☐**

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

SERVICIOS ADICIONALES _____ **$** _____

*Tarifas registradas ante la CRT. Incluye equipo terminal en arrendamiento. **Tarifa del precio pronto pago se señalará en el estado de cuenta.

TOTAL A PAGAR MENSUAL $ _____

FORMA DE PAGO: Efectivo ☐ Tarjeta de Crédito ☐ Transferencia Bancaria ☐

_____

Nombre y firma del cliente:

En caso de pagar con cheque o efectivo, deberá ser a favor de Total Play Telecomunicaciones S.A.P.I. 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) Consumos adicionales y accesorios adquiridos al momento de la contratación. 4) Cargo por concepto de activación.

TELEFONÍA

El equipo telefónico no está incluido en la contratación del plan.

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 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.

-

-Servicio sujeto al área de cobertura.

-No incluye cableado telefónico o red de datos.

-No incluye configuración de equipos propiedad del cliente.

-Los equipos se entregan bajo la modalidad de arrendamiento.

El vendedor no está autorizado para recibir pagos.

No aplica penas convencionales.

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.P.I. 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.P. I. de C.V. en forma mensual y que se describen en el clausulado del presente contrato apartir 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: _____

Solicitud: A0000000

OBSERVACIONES	DESCUENTOS Y PROMOCIONES No serán aplicables nuevas promociones o promociones anteriores cuando se reactiven cuentas canceladas por falta de pago. Es decir, para aquellos clientes que reactiven su cuenta y que la misma hubiere sido cancelada por falta de pago, no se les aplicará el descuento o promoción con que hubieren contratado inicialmente, ni tendrán derecho a exigir promoción, descuento o beneficio vigente alguno.
NOMBRE, FIRMA Y NO. DE EMPLEADO DEL VENDEDOR	

Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V. con domicilio en Av. San Jerónimo 252,colonia La Otra Banda, Alcandía Coyoacán, C:P 04519, Ciudad de México
Atención a clientes Residencial para aclaraciones, reclamaciones, cancelaciones y quejas al 55 1579 8000 o al 800 510 0510. Negocios al **800 808 4546.**
Cualquier duda que tenga acerca de su instalación, puede descargar la app Totalplay o comunicarse con nosotros vía chat en **www.totalplay.com.mx**

** Acompañar este contrato con identificación oficial vigente
(Pasaporte, INE, 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.

.

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.P.I. 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.P.I. 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.P.I. 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 los poderes no me han sido revocados, limitados ni modificados en forma alguna. Estoy consciente y acepto que este documento quede bajo propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A.P.I. 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 del cliente

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

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **480-2026 de fecha 15 de septiembre de 2026**, disponible en el siguiente código:

Mismo que puede consultarse en la siguiente liga https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.!!Totalplay 480-2026.pdf

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y TELEVISIÓN RESTRINGIDA CELEBRADO ENTRE TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. 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", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

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 Avenida San Jerónimo número 252 (doscientos cincuenta y dos), Colonia La Otra Banda, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04519 (cero cuatro mil quinientos diecinueve), Ciudad de México.

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 CONTRATADOS, 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 CONTRATADOS indicados en la CARÁTULA, adhiriéndose al clausulado del presente contrato y que tiene la capacidad legal para obligarse en términos del mismo.

e) Que es el usuario final de los SERVICIOS CONTRATADOS materia de este contrato, por lo que queda expresamente prohibido subcontratar o comercializar los mismos.

LAS PARTES declaran que se obligan de conformidad con lo señalado 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, los SERVICIOS CONTRATADOS, los EQUIPOS, el SISTEMA DE PAGO 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 CONTRATADOS.

1.4 CONTRAPRESTACIÓN y/o PRECIO.- Significa el importe en moneda nacional que deberá de pagar EL CLIENTE de manera mensual y por anticipado por la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS y la renta de los EQUIPOS.

1.5 COSTOS DE CONEXIÓN.- Consiste en el cargo que deberá pagar EL CLIENTE con motivo de los gastos que TOTALPLAY realiza para llevar la fibra óptica hasta el hogar de EL CLIENTE. Los costos de conexión se encuentran registrados ante la CRT y EL CLIENTE podrá consultarlos en la página de internet www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial de la CRT. EL CLIENTE podrá cubrir los COSTOS DE CONEXIÓN al inicio de la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS o dividir los costos de conexión en mensualidades. 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 como bonificación o compensación.

1.6 COSTO DE ACTIVACIÓN.- Consiste en el cargo que TOTALPLAY cobrará al momento de la instalación, con el fin de instalar los SERVICIOS CONTRATADOS de TELEFONÍA FIJA, INTERNET y TV RESTRINGIDA, que incluye la visita de un técnico especializado hasta el inmueble donde se realizará la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, el servicio personalizado de parte del técnico, quien durante la instalación explicará el funcionamiento de los SERVICIOS CONTRATADOS, 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 la CRT. EL CLIENTE podrá consultarlos en la página de internet www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial de la CRT.

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 de EL CLIENTE. El COSTO POR ANUALIDAD se cobrará a EL CLIENTE al momento de la instalación y cada 12 (doce) meses posteriores a ésta. EL COSTO POR ANUALIDAD se encuentra registrado ante la CRT. EL CLIENTE podrá consultarlos en la página de internet www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial de la CRT.

1.8 COSTO POR REANUDACIÓN DEL SERVICIO.- Si los SERVICIOS CONTRATADOS no se pagan a tiempo (en la FECHA LÍMITE DE PAGO), se aplicará un cargo por concepto de reanudación del servicio, cuya tarifa se encuentra registrada ante la CRT.

1.09 CRT.- Se refiere a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

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 otro 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, mismos que por su funcionalidad podrán ser utilizados por TOTALPLAY para habilitar redes o servicios adicionales en beneficio de sus usuarios, sin afectar los SERVICIOS CONTRATADOS.

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 de forma gratuita a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, previa autorización en la CARÁTULA del presente contrato.

1.12 FECHA LÍMITE DE PAGO.- Día de cada mes señalado por TOTALPLAY, para que EL CLIENTE pague los SERVICIOS CONTRATADOS 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 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 de EL CLIENTE hasta el punto de conexión terminal.

1.14 MI CUENTA TOTALPLAY.- Es un portal en internet www.mitotalplay.com.mx, por medio del cual EL CLIENTE puede obtener información respecto de los SERVICIOS CONTRATADOS y/o SERVICIOS ADICIONALES, tarifas, entre otros.

1.15 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 de la CRT, mismas que pueden ser consultadas en www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial de la CRT.

1.16 PLAZO FORZOSO.- Modalidad de contratación por la que LAS PARTES se obligan recíprocamente por un plazo forzoso máximo de 18 (dieciocho) meses, lo cual deberá señalarse en la CARÁTULA.

1.17 PERIODO DE FACTURACIÓN.- Corresponde a 30 (treinta) días naturales de prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS que es determinado por TOTALPLAY conforme a la fecha de contratación de los servicios solicitados por EL CLIENTE. En este periodo se obtiene la cantidad total a pagar por los SERVICIOS CONTRATADOS efectivamente prestados AL CLIENTE y que se desglosan en el estado de cuenta y/o factura que emite TOTALPLAY en forma mensual.

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

1.19 PUNTO DE CONEXIÓN TERMINAL.- El puerto físico y/o virtual mediante el cual TOTALPLAY permite a EL CLIENTE conectarse a los servicios objeto del presente contrato y que puede encontrarse en la INFRAESTRUCTURA de TOTALPLAY.

1.20 RED.- Red pública de telecomunicaciones que utiliza TOTALPLAY para prestar el servicio público contratado por EL CLIENTE.

1.21 SERVICIOS CONTRATADOS.- Se refiere a los servicios de TELEFONÍA FIJA, INTERNET y TV RESTRINGIDA que TOTALPLAY prestará al EL CLIENTE con motivo del presente contrato.

1.22 SERVICIOS ADICIONALES.- Son aquellos servicios accesorios a los SERVICIOS CONTRATADOS, que podrán ser solicitados por EL CLIENTE durante la vigencia del presente contrato, ya sea al momento de la contratación o posteriormente por medios electrónicos y/o vía telefónica.

1.23 SISTEMA DE PAGO.- Es la forma de pago señalada en la CARÁTULA con la que cuenta TOTALPLAY y que es elegida por EL CLIENTE, para realizar el pago de los SERVICIOS CONTRATADOS y SERVICIOS ADICIONALES.

1.24 TOTAL BOX, S.A. DE C.V.- Empresa propietaria de los EQUIPOS necesarios para la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, de los cuales TOTALPLAY, será el único responsable respecto de su funcionamiento y/u operación óptima frente a EL CLIENTE.

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

2. OBJETO

Por medio del presente contrato, TOTALPLAY se obliga a proporcionar a EL CLIENTE los SERVICIOS CONTRATADOS y los SERVICIOS ADICIONALES las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por la CRT o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros.

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 TOTALPLAY ante la CRT, mismos que quedan señalados en la CARÁTULA.

Para la contratación de los SERVICIOS CONTRATADOS y/o SERVICIOS ADICIONALES se deberá obtener el consentimiento expreso de EL CLIENTE en términos de lo establecido por la legislación federal vigente, que de forma enunciativa más no limitativa podrá celebrarse a través de medios físicos, electrónicos, digitales o cualquier otra nueva tecnología que así lo permita.

El esquema de contratación será de mensualidades por adelantado, es decir se pagarán LOS SERVICIOS CONTRATADOS de manera previa a utilizarlos. Dicho esquema operará bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento de pago de los SERVICIOS CONTRATADOS.

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 correspondiente se desglosarán los consumos adicionales.

TOTALPLAY será el único responsable frente a EL CLIENTE por los SERVICIOS CONTRATADOS, los SERVICIOS ADICIONALES y los EQUIPOS.

3. SERVICIOS ADICIONALES

TOTALPLAY podrá ofrecer los SERVICIOS ADICIONALES de manera empaquetada o por separado para cualquier cliente que así lo solicite, debiendo dar a conocer el precio de éstos previamente a su contratación.

En caso de que EL CLIENTE contrate posteriormente SERVICIOS ADICIONALES, los mismos serán regulados a través del presente contrato. Estos servicios podrán prestarse por evento, tiempo, capacidad, mixta o cualquier otra modalidad que ofrezca TOTALPLAY.

TOTALPLAY deberá requerir el consentimiento previo 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 físicos, electrónicos, digitales o cualquier otra nueva tecnología que así lo permita, para el cobro de los SERVICIOS ADICIONALES.

EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación de los SERVICIOS ADICIONALES en cualquier momento mediante aviso otorgado por escrito o vía telefónica, al número 5515798000 o al 800 510 0510.

A partir de dicho aviso TOTALPLAY tiene un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales para proceder con la cancelación, en el entendido que los SERVICIOS CONTRATADOS continuarán con la vigencia originalmente contratada. La cancelación de los SERVICIOS ADICIONALES no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

La prestación de los SERVICIOS ADICIONALES es accesoria a los SERVICIOS CONTRATADOS, por lo que la terminación en cualquier forma del presente contrato originará la terminación automática de los SERVICIOS ADICIONALES.

4. VIGENCIA

LAS PARTES acuerdan que la vigencia del presente contrato quedará señalada en la CARATULA, teniendo EL CLIENTE la opción de contratar los servicios con vigencia indefinida pagando la totalidad de los COSTOS DE CONEXIÓN al momento de la contratación o a PLAZO FORZOSO dividiendo los COSTOS DE CONEXIÓN en mensualidades durante dicho plazo.

En el supuesto de contratación con vigencia indefinida, LAS PARTES podrán dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad, ni penalidad alguna. EL CLIENTE podrá manifestar su voluntad de dar por terminado el contrato por escrito o vía telefónica al número 5515798000 y/o 800-5100510.

En el supuesto de contratación a PLAZO FORZOSO, LAS PARTES podrán dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin perjuicio del derecho de la parte afectada para reclamar los daños y perjuicios que se hubieren causado con motivo de dicha terminación ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.

Independientemente de la vigencia elegida por EL CLIENTE, TOTAL PLAY comenzará a cobrar los SERVICIOS CONTRATADOS a partir de la efectiva prestación de los mismos.

5. OBLIGACIONES DE TOTALPLAY

a) TOTALPLAY deberá dar a conocer a EL CLIENTE a través de la página de internet www.totalplay.com.mx las áreas de cobertura en las que pueda prestar sus servicios.

b) Iniciar la instalación de los SERVICIOS CONTRATADOS en un tiempo no mayor a 10 (diez) 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 de los SERVICIOS CONTRATADOS y EL CLIENTE autorice la instalación que se requiera para la prestación de los mismos. En caso contrario, el presente contrato quedará sin efectos y sin responsabilidad para LAS PARTES.

En caso de que no pueda iniciarse la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS por causas atribuibles a TOTALPLAY, éste deberá devolver las cantidades que EL CLIENTE haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor a 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, debiendo pagar TOTALPLAY una penalidad equivalente al 20% (veinte por ciento) 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 los EQUIPOS 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 de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, por lo menos con 10 (diez) días de anticipación a la FECHA LÍMITE DE PAGO aplicando las tarifas previamente inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT y publicadas en la página de internet www.totalplay.com.mx, al momento de la contratación.

El estado de cuenta contendrá de manera desglosada el importe de los SERVICIOS CONTRATADOS, el consumo de SERVICIOS ADICIONALES contratados y el cobro de la renta de los EQUIPOS necesarios para la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS.

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 o al 800-5100510, 24 (veinticuatro) 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.

En caso de que la reclamación sea procedente, TOTALPLAY deberá devolver los cargos que realizó de forma indebida dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles. Lo anterior, se verá reflejado en la siguiente factura y/o estado de cuenta.

i) En caso de incumplimiento por parte de TOTALPLAY a sus obligaciones contraídas en el presente contrato se obliga a pagar la bonificación y la compensación a que haya lugar a favor de EL CLIENTE, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

j) Poner a disposición de EL CLIENTE en la página de internet www.totalplay.com.mx, información sobre los planes o paquetes de los SERVICIOS CONTRATADOS.

k) TOTALPLAY proporcionará los SERVICIOS CONTRATADOS de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establezcan.

l) A prestar los SERVICIOS CONTRATADOS a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria respecto de otros clientes 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 podrá exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

a) Pagar de manera mensual y por anticipado la CONTRAPRESTACIÓN señalada en el estado de cuenta y/o factura por la prestación de los servicios, a más tardar de la FECHA LÍMITE DE PAGO.

b) Permitir el acceso a su domicilio al personal de TOTALPLAY para realizar las actividades necesarias para la instalación de los SERVICIOS CONTRATADOS, así como abstenerse de realizar cambio

alguno a las condiciones de instalación con las que TOTALPLAY entregó en operación los SERVICIOS CONTRATADOS.

c) Es responsabilidad de EL CLIENTE el uso y/o aplicación que haga o permita hacer de los SERVICIOS CONTRATADOS. Por tanto, si EL CLIENTE en el uso de los 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 consciente o no, en este acto 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 o al 800-5100510, con horario de atención las 24 (veinticuatro) horas del día, de lunes a domingo. TOTALPLAY efectuará una visita de factibilidad en el término de 5 (cinco) 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 quedando obligado a cubrir únicamente los COSTOS DE CONEXIÓN del domicilio donde se instalaron los SERVICIOS CONTRATADOS conforme al contrato. EL CLIENTE podrá revisar el área de cobertura donde TOTALPLAY ofrece sus servicios en la página de internet www.totalplay.com.mx.

8. 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 la CRT y lo señalado en la norma oficial mexicana aplicable, 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 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 CONTRATADOS continuarán activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica y la misma no se ejecuta dentro de las 24 (veinticuatro) horas, EL CLIENTE tiene derecho de exigir el pago de una pena convencional del 20% (veinte por ciento) del costo del servicio correspondiente respecto del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portabilidad.

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

9. EQUIPOS PROPIEDAD DE TOTAL BOX

TOTALPLAY o algún tercero autorizado, realizará la instalación del cableado correspondiente y proveerá a EL CLIENTE los accesorios y los EQUIPOS a través de los cuales TOTALPLAY prestará los SERVICIOS CONTRATADOS. Para dar cumplimiento a lo anterior, EL CLIENTE autorizará el acceso al personal de TOTALPLAY.

TOTALPLAY quedará exento de la obligación de entregar los EQUIPOS en fecha la convenida, cuando acredite plenamente, que la entrega no se realizó por caso fortuito o fuerza mayor, pudiéndose pactar sin responsabilidad alguna, una nueva fecha de entrega.

Los EQUIPOS son otorgados bajo la modalidad de arrendamiento, por lo que en todo momento serán propiedad de TOTAL BOX. El CLIENTE se compromete a manejar los EQUIPOS con el cuidado necesario y destinarlo únicamente para el uso de los SERVICIOS CONTRATADOS, 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, los EQUIPOS 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.

Los EQUIPOS cuentan 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 de los SERVICIOS CONTRATADOS durante la revisión y las reparaciones de los EQUIPOS. Los SERVICIOS CONTRATADOS seguirán cobrándose si TOTALPLAY otorga EQUIPOS sustitutos de las mismas características, o bien, si TOTALPLAY acredita que EL CLIENTE está haciendo uso de los SERVICIOS CONTRATADOS mediante un equipo propio.

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

TOTALPLAY informará, a través de medios físicos, electrónicos, 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 (veinticuatro) horas siguientes a que ocurra el evento para la reposición del equipo.

En caso de robo o extravío, EL CLIENTE estará exento del costo de reposición de los EQUIPOS si presenta dentro del plazo de 30 (treinta) días, la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente. En caso contrario, TOTALPLAY podrá proceder 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. BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN Y AFECTACIÓN EN EL SERVICIO

EL CLIENTE deberá comunicar en forma inmediata a TOTALPLAY las fallas o interrupciones de los SERVICIOS CONTRATADOS.

A partir de que TOTALPLAY reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en los SERVICIOS CONTRATADOS incluidos en caso fortuito o fuerza mayor, se procederá a verificar el tipo de falla y con base en este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 72 (setenta y dos) horas hábiles siguientes al reporte recibido.

En caso de que la suspensión de los SERVICIOS CONTRATADOS atribuible a TOTALPLAY dure más de 72 (setenta y dos) horas hábiles consecutivas siguientes al reporte de EL CLIENTE, TOTALPLAY hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejaron de prestar los SERVICIOS CONTRATADOS. Dicha compensación se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta y/o factura.

En el caso de que no se presten los SERVICIOS CONTRATADOS o no se proporcionen en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad por causas imputables a TOTALPLAY, este último dejará de cobrar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio de los SERVICIOS CONTRATADOS que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación.

Tratándose de cargos indebidos, TOTALPLAY deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación.

En todos los supuestos anteriores, se realizará la bonificación a través de un ajuste en la siguiente factura y/o estado de cuenta que le será entregada a El CLIENTE.

11. PAGOS

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

En caso de que exista un cambio de tarifas en la modalidad de contratación con vigencia indefinida, 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 30 (treinta) días antes de la entrada en vigor de las nuevas tarifas.

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 en el sitio oficial de la CRT y en la página www.totalplay.com.mx. y la página de la autoridad competente.

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

a) En línea a través de la app Totalplay o del sitio https://www.mitotalplay.com.mx/

b) Pago en establecimientos autorizados por TOTALPLAY. - EL CLIENTE se obliga a realizar sus pagos mensuales a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO en cualquiera de los establecimientos señalados en el estado de cuenta.

c) Cargo Automático a Tarjeta.- EL CLIENTE podrá pagar a TOTALPLAY mediante cargos automáticos a la cuenta de la que hace uso mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o de servicios (en lo sucesivo denominadas como "TARJETA"). 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 realizar el cargo por 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 los SERVICIOS CONTRATADOS o para realizar los cargos correspondientes a la nueva TARJETA que el banco emisor de la misma le señale.

d) Pago en banco y/o trasferencia electrónica. - El CLIENTE se obliga a realizar los pagos mensuales en el banco y/o mediante transferencia bancaria en la cuenta que TOTALPLAY le indique en el estado de cuenta a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

12. FACTURACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Los estados de cuenta y las facturas que TOTALPLAY expida serán entregados en el domicilio señalado en la carátula, o en su caso a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y autorizados para tales efectos por el cliente 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 CONTRATADOS; d) SERVICIOS ADICIONALES, e) Arrendamiento de los EQUIPOS, f) FECHA LÍMITE DE PAGO; g) Número de cuenta; h) Referencias bancarias para realizar los pagos, i) Datos para consultas y j) 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, contará con un plazo de 30 (treinta) días naturales a partir de la recepción del estado de cuenta, para realizar ante TOTALPLAY cualquier aclaración en relación con el estado de cuenta por escrito, vía electrónica y/o vía telefónica. 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 el precio total de los SERVICIOS CONTRATADOS y en su caso, los SERVICIOS ADICIONALES establecidos en el estado de cuenta, TOTALPLAY podrá suspender dichos servicios.

13. CAUSAS DE SUSPENSION DEL SERVICIO

Son causales de suspensión de los SERVICIOS CONTRATADOS:

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 la CRT 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 ante la autoridad jurisdiccional;

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.

d) Por el uso ilegal de los SERVICIOS CONTRATADOS.

e) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.

En caso de suspensión de los SERVICIOS CONTRATADOS, éstos no podrán reanudarse hasta en tanto EL CLIENTE no cubra los adeudos pendientes y el COSTO DE REANUDACIÓN DEL SERVICIO, cuya tarifa estará previamente registrada ante la CRT, el cual no podrá exceder del 20% (veinte por ciento) de la CONTRAPRESTACIÓN de los SERVICIOS CONTRATADOS.

14. CAUSAS DE RESCISIÓN SIN RESPONSABLIDAD PARA TOTALPLAY

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 los SERVICIOS CONTRATADOS, siempre y cuando hayan transcurrido 90 (noventa) días naturales a partir de la FECHA LÍMITE DE PAGO.

b) Porque EL CLIENTE cambie de domicilio los SERVICIOS CONTRATADOS sin haber realizado la solicitud a TOTALPLAY en términos de la cláusula séptima del presente contrato.

c) Por el uso ilegal de los SERVICIOS CONTRATADOS.

d) 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 CONTRATADOS.

e) Si EL CLIENTE cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito de TOTALPLAY.

f) Por fallecimiento de EL CLIENTE.

g) 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 CONTRATADOS, a excepción del inciso a) de la presente clausula.

h) Cualquier incumplimiento en las obligaciones que el presente contrato confiere a EL CLIENTE.

i) Por subcontratar o comercializar los SERVICIOS CONTRATADOS.

15. CAUSAS DE RESCISIÓN SIN RESPONSABLIDAD PARA 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 un acto de autoridad competente que así lo determine.

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

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

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

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

f) Por modificar las condiciones de cualquiera de los SERVICIOS CONTRATADOS.

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

h) No esté de acuerdo con la modificación de los términos y condiciones del Contrato conforme a lo que se refiere la cláusula 21.

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

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

16. TERMINACIÓN

En el supuesto de que EL CLIENTE haya contratado los servicios con vigencia indefinida, cualquiera de LAS PARTES podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, sin responsabilidad ni penalidad alguna, en caso de que EL CLIENTE sea quien decida terminar el contrato, deberá hacerlo por escrito o vía telefónica al número 5515798000 y/o 800-5100510.

En el supuesto que EL CLIENTE haya contratado los servicios a PLAZO FORZOSO cualquiera de LAS PARTES podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, dejando a salvo el derecho de la parte afectada a reclamar daños y perjuicios que se hubieran causado por dicho motivo ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.

TOTALPLAY se obliga a comunicar a EL CLIENTE por escrito o por medios electrónicos con al menos 30 (treinta) días hábiles de anticipación que la fecha del PLAZO FORZOSO está por concluir. Una vez concluido el PLAZO FORZOSO la vigencia del presente contrato será indefinida, por lo que LAS PARTES tendrán derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin penalización alguna, en caso de que EL CLIENTE sea quien decida terminar el contrato, podrá hacerlo dando el aviso correspondiente a TOTALPLAY en los términos anteriormente descritos.

La terminación del contrato no exime a EL CLIENTE de cubrir los adeudos pendientes de los servicios efectivamente prestados y de realizar la devolución de los EQUIPOS. En caso de no devolverlos, EL CLIENTE se obliga a pagar la tarifa por el costo de los EQUIPOS.

Independientemente de la vigencia contratada por el CLIENTE, una vez que se da por terminado el contrato, TOTALPLAY no podrá seguir cobrando ningún tipo de servicio a EL CLIENTE.

17. CESION DE DERECHOS

Previa autorización de TOTALPLAY, 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 https://www.totalplay.com.mx/archivos/pdf/formato-de-cesion-de-derechos.pdf y deberá seguir el procedimiento que se indica 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 los SERVICIOS CONTRATADOS a partir de la autorización de cesión emitida por TOTALPLAY.

18. INCONDICIONALIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO

TOTALPLAY no obligará a EL CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle los SERVICIOS CONTRATADOS o para la continuación del mismo.

19. 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 (veinticuatro) horas para consultas, reclamaciones y quejas. En caso de queja por falla en los SERVICIOS CONTRATADOS, TOTALPLAY se obliga a instrumentar los mecanismos necesarios para reparar las fallas de los mismos dentro de las 72 (setenta y dos) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

20. 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.

Para cualquier notificación que deba efectuarse con motivo del presente contrato, LAS PARTES acuerdan que se hará a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita autorizados para tales efectos.

21. MODIFICACIONES

Para cualquier modificación al presente contrato de adhesión o a los términos y condiciones de los SERVICIOS CONTRATADOS, TOTALPLAY dará aviso a EL CLIENTE con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor de la modificación a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. No se requerirá aviso si la modificación beneficia la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS por EL CLIENTE.

En el supuesto de que EL CLIENTE haya elegido el esquema de contratación con vigencia indefinida, EL CLIENTE podrá optar por cambiar de paquete o PLAN, aunque sea de menor monto, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

En el supuesto de que EL CLIENTE haya elegido el esquema de contratación de PLAZO FORZOSO y no esté de acuerdo con las modificaciones, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato o solicitar la rescisión de este sin penalización alguna, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, en ambos casos, EL CLIENTE deberá pagar sus obligaciones pendientes.

Se entenderá que EL CLIENTE otorga su consentimiento expreso a las modificaciones, materia de aviso, cuando:

a) Manifieste expresamente su voluntad verbalmente, por escrito, por medios físicos, electrónicos, ópticos, digitales, cualquier otra tecnología que lo permita o por cualquier signo inequívoco como pueden ser de manera enunciativa mas no limitativa;

b) Transcurra el plazo de 30 días naturales sin que EL CLIENTE realice manifestación optando por exigir el cumplimiento forzoso del contrato o solicitar la rescisión de este sin penalización alguna.

c) Continue usando los servicios a partir de la modificación notificada e implementada y realice el pago correspondiente a los mismos.

22. AVISO DE PRIVACIDAD Y ENVÍO DE PUBLICIDAD

EL CLIENTE al dar su autorización en la CARÁTULA, faculta a TOTALPLAY para utilizar la información proporcionada por EL CLIENTE con fines mercadotécnicos 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.

EL CLIENTE no recibirá llamadas de TOTALPLAY sobre la promoción de bienes o servicios, a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de cualquier tecnología que así lo permita, incluyendo los medios electrónicos.

23. JURISDICCIÓN

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 la Comisión Reguladora 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 de TOTALPLAY para interrumpir los servicios de telecomunicaciones. Si los SERVICIOS CONTRATADOS fueran suspendidos 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 los servicios de telecomunicaciones se suspenden posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a TOTALPLAY el restablecimiento de los SERVICIOS CONTRATADOS.

En todos los casos, EL CLIENTE no está exento de sus obligaciones de pago por los SERVICIOS 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 CARÁTULA.

24. DATOS REGISTRALES

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **480-2026** de fecha **15** de **septiembre** de **2026**.

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.P.I. de C.V.!!Totalplay 480-2026.pdf y en el código de respuesta rápida: