

## **APARTADO B. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA TOTALPLAY EMPRESARIAL**

### **Cobertura**

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada en el Portal de TOTALPLAY EMPRESARIAL. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente será notificado oportunamente.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

### **Requisitos de contratación**

- Identificación oficial. IFE, Pasaporte o Cédula Profesional. Acta constitutiva y Poder (persona moral) RFC.
- Comprobante de domicilio. Recibo de luz, predial, recibo telefónico, recibo de gas (no gas estacionario).
- Contrato de TOTALPLAY EMPRESARIAL (debidamente firmado).
- Llenar con las firmas del cliente y sin datos faltantes. Si opta por Pago Recurrente.

La tarjeta de crédito deberá “plancharse” en el contrato y firmar de aceptación del cargo recurrente.

En el caso de los TOTALPLAY EMPRESARIAL, el pago de 1 renta por adelantado aplica sólo para Planes. No aplica para soluciones a la medida.

### **Costos de instalación**

Si el cliente lo desea podrá contratar sin un plazo determinado, siempre y cuando realice el pago por concepto de costo de instalación que se requiere para la entrega del servicio y que se detalla a continuación, en una sola exhibición.

En caso de que el cliente no desee realizar el pago por costo de instalación en los términos señalados anteriormente, podrá contratar con un plazo determinado, con base en la duración del cual se determina la tarifa aplicable al efecto. En el caso de que el cliente desee terminar la relación antes del plazo contratado, deberá pagar el costo de instalación de manera proporcional al tiempo ya devengado de dicho concepto, conforme a lo siguiente: Los costos de instalación se cobrarán de acuerdo al plan contratado y de acuerdo a la siguiente tabla.

Los precios incluyen IVA.



t+ 55 8582 5492

 Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

| Planes   | Meses a los que se pueden contratar | Total costo de instalación | Costo mensual de instalación 18 meses | Costo mensual de instalación 24 meses | Costo mensual de instalación 36 meses |
|--|-------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Internet 30 con Voz 2 Líneas                         | 24 y 36                             | \$5,999                    | \$333.28                              | \$249.96                              | \$166.64                              |
| Internet 50 con Voz 2 Líneas                         | 24 y 36                             | \$5,999                    | \$333.28                              | \$249.96                              | \$166.64                              |
| Internet 200 con Voz 2 Líneas                        | 24 y 36                             | \$7,999                    | \$444.39                              | \$333.29                              | \$222.19                              |
| Internet 150 con Voz 4 líneas                        | 24 y 36                             | \$22,899                   | \$1,272.17                            | \$954.13                              | \$636.08                              |
| Internet 200 con Voz 6 líneas                        | 24 y 36                             | \$22,899                   | \$1,272.17                            | \$954.13                              | \$636.08                              |
| Internet 200 con Voz 8 líneas                        | 24 y 36                             | \$22,899                   | \$1,272.17                            | \$954.13                              | \$636.08                              |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales                | 24 y 36                             | \$23,899                   | \$1,327.72                            | \$995.79                              | \$663.86                              |
| Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales                | 24 y 36                             | \$23,899                   | \$1,327.72                            | \$995.79                              | \$663.86                              |
| Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales                | 24 y 36                             | \$23,899                   | \$1,327.72                            | \$995.79                              | \$663.86                              |
| Internet 150 con Voz SIP 4 Troncales con Conmutador  | 36                                  | \$84,099                   | \$4,672.17                            | \$3,504.13                            | \$2,336.08                            |
| Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador  | 36                                  | \$98,799                   | \$5,488.83                            | \$4,116.63                            | \$2,744.42                            |
| Internet 200 con Voz SIP 8 Troncales con Conmutador  | 36                                  | \$111,999                  | \$6,222.17                            | \$4,666.63                            | \$3,111.08                            |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador | 36                                  | \$137,899                  | \$7,661.06                            | \$5,745.79                            | \$3,830.53                            |



t+ 55 8582 5492

 Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

|   |         |           |             |             |            |
|---|---------|-----------|-------------|-------------|------------|
| Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales con Conmutador            | 36      | \$213,199 | \$11,844.39 | \$8,883.29  | \$5,922.19 |
| Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales con Conmutador            | 36      | \$259,699 | \$14,427.72 | \$10,820.79 | \$7,213.86 |
| Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador en la nube  | 36      | \$98,799  | \$5,488.83  | \$4,116.63  | \$2,744.42 |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador en la nube | 36      | \$137,899 | \$7,661.06  | \$5,745.79  | \$3,830.53 |
| Internet 200  | 36      | \$8,999   | \$499.94    | \$374.96    | \$249.97   |
| Internet 300  | 36      | \$9,999   | \$555.50    | \$416.63    | \$277.75   |
| Internet 500  | 36      | \$10,999  | \$611.06    | \$458.29    | \$305.53   |
| Internet 20/20  | 24 y 36 | \$8,249   | \$458.28    | \$343.71    | \$229.14   |
| Internet 50/50  | 24 y 36 | \$19,499  | \$1,083.28  | \$812.46    | \$541.64   |
| Internet 100/100  | 24 y 36 | \$30,899  | \$1,716.61  | \$1,287.46  | \$858.31   |
| Internet 200/200  | 24 y 36 | \$36,999  | \$2,055.50  | \$1,541.63  | \$1,027.75 |
| Internet 20/20 con Seguridad Perimetral (H)                     | 36      | \$75,000  | \$4,166.67  | \$3,125.00  | \$2,083.33 |
| Internet 50/50 con Seguridad Perimetral (H)                     | 36      | \$85,000  | \$4,722.22  | \$3,541.67  | \$2,361.11 |
| Internet 100/100 con Seguridad Perimetral (H)                   | 36      | \$90,000  | \$5,000.00  | \$3,750.00  | \$2,500.00 |
| Internet 200/200 con Seguridad Perimetral (H)                   | 36      | \$95,000  | \$5,277.78  | \$3,958.33  | \$2,638.89 |



t+ 55 8582 5492

 Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

|   |    |           |             |            |            |
|---|----|-----------|-------------|------------|------------|
| Internet 20/20 con Seguridad Perimetral (F)   | 36 | \$110,000 | \$6,111.11  | \$4,583.33 | \$3,055.56 |
| Internet 50/50 con Seguridad Perimetral (F)   | 36 | \$120,000 | \$6,666.67  | \$5,000.00 | \$3,333.33 |
| Internet 100/100 con Seguridad Perimetral (F) | 36 | \$120,000 | \$6,666.67  | \$5,000.00 | \$3,333.33 |
| Internet 200/200 con Seguridad Perimetral (F) | 36 | \$185,000 | \$10,277.78 | \$7,708.33 | \$5,138.89 |

### Costo de reanudación

Cantidad que debe pagar en su caso, EL CLIENTE a TOTALPLAY cuando haya dejado de pagar los SERVICIOS CONTRATADOS Y los SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS y éstos, se hubiesen suspendido. Dicho importe lo podrá consultar EL CLIENTE en la Carátula de Servicios.

### Equipo

Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por TOTALPLAY en el domicilio de EL CLIENTE, mismos que son otorgados en comodato o de acuerdo con las condiciones establecidas en la CARÁTULA. EL CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por TOTALPLAY a la terminación del contrato.

### Facturación

TOTALPLAY enviará a EL CLIENTE la factura al correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE y que se encuentra establecido en la CARÁTULA, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios de Telecomunicaciones contratados, con por lo menos 19 días naturales antes de la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Las facturas que TOTALPLAY expida incluirán, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos: a) Periodo de Facturación, b) Renta mensual, c) Consumos Telefónicos, d) Servicio Contratado, e) Servicios Adicionales y/o complementarios correspondientes a dicho periodo de facturación, f) fecha límite de pago, g) Número de cuenta h) Referencias bancarias para realizar los pagos, i) Datos para consultas y aclaraciones j) Cargos por reanudación del servicio.



EL CLIENTE contará con un plazo de 30 días naturales, contados a partir de la FECHA DE CORTE, para realizar ante TOTALPLAY cualquier aclaración por escrito, que estime conveniente en relación con la facturación de los SERVICIOS de conformidad con el contenido de dicha factura, incluyendo los consumos realizados.

### Política de usos justos

#### Alcances del servicio y tarifas

De acuerdo a la Reforma en la Ley de Telecomunicaciones, se realizaron modificaciones a los planes de TOTALPLAY, los cuales contemplan cambios en los minutos incluidos y las tarifas.

Los precios incluyen impuestos y podrán ser modificados en cualquier tiempo previo el registro ante el IFT, debiendo La Concesionaria dar aviso en forma fehaciente al Suscriptor del Servicio.

1. Anteriormente se consideraba una bolsa de minutos para llamadas a números fijos de LDN, la cual a partir de Enero de 2015 se denomina "Llamadas Nacionales" con las que se podrá llamar a números fijos locales o de otras ciudades del país, el consumo se calculará por evento con costo de tarifa local.
2. Los minutos incluidos en los planes no son acumulables, una vez pasada la fecha de corte se generará una nueva bolsa.
3. Las llamadas Nacionales (números fijos locales o de otras ciudades dentro del país) incluidas en los planes están sujetas a estos términos y condiciones y de acuerdo a las tablas que se muestran a continuación:

| Planes                        | Llamadas Nacionales | Minutos Incluidos Larga distancia Internacional (EUA y Canadá) | Minutos incluidos a celular Nacional |
|-------------------------------|---------------------|--|--------------------------------------|
| Internet 30 con Voz 2 Líneas  | 3000                | 1500   | 500                                  |
| Internet 50 con Voz 2 Líneas  | 3000                | 1500   | 1000                                 |
| Internet 200 con Voz 2 Líneas | 3000                | 1500   | 2000                                 |
| Internet 150 con Voz 4 líneas | 3000                | 1500   | 2000                                 |
| Internet 200 con Voz 6 líneas | 3000                | 1500   | 2000                                 |
| Internet 200 con Voz 8 líneas | 3250                | 1500   | 2300                                 |

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx



t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

|   |      |      |      |
|---|------|------|------|
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales                           | 3800 | 1500 | 2600 |
| Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales                           | 4500 | 1500 | 3000 |
| Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales                           | 7000 | 1500 | 3000 |
| Internet 150 con Voz SIP 4 Troncales con Conmutador             | 3000 | 1500 | 2000 |
| Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador             | 3000 | 1500 | 2000 |
| Internet 200 con Voz SIP 8 Troncales con Conmutador             | 3250 | 1500 | 2300 |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador            | 3800 | 1500 | 2600 |
| Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales con Conmutador            | 4500 | 1500 | 3000 |
| Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales con Conmutador            | 7000 | 1500 | 3000 |
| Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador en la nube  | 3000 | 1500 | 2000 |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador en la nube | 3800 | 1500 | 2600 |

4. Una vez que los límites descritos anteriormente son rebasados, La Concesionaria facturará a la tarifa vigente las llamadas adicionales, conforme a lo siguiente:

| Tarifas por minuto/evento adicional                  | Sin IVA \$ | Con IVA \$ |
|--|------------|------------|
| Llamadas Nacionales                                  | \$0.50     | \$0.58     |
| Minuto a Celular Nacional                            | \$0.68     | \$0.79     |
| Minuto de LD Internacional (Estados Unidos y Canadá) | \$1.00     | \$1.16     |
| Minuto de LD Mundial (Resto del mundo excepto Cuba)  | \$2.00     | \$2.32     |
| Minuto de LD Cuba                                    | \$15.00    | \$17.40    |

Estas tarifas aplican a todos los planes para Servicios EMPRESARIALES.



### Punto de Demarcación

El punto de demarcación se refiere al lugar donde se conecta el equipo del cliente a la red de TOTALPLAY; y sirve para delimitar las responsabilidades entre TOTALPLAY y el Cliente.

Es obligación de TOTALPLAY, instalar el equipo (siempre y cuando sea factible técnicamente), mantener y operar la red así como el Equipo de Acceso, garantizando la eficiencia de la transmisión hasta el Punto de Demarcación.

Los alcances de TOTALPLAY por planes de acuerdo al Equipo, podrán revisarse en la siguiente tabla:

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

| Plan Contratado   | Responsabilidad en Equipamiento                                     |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| Internet 30 con Voz 2 Líneas                                    | Terminal Óptica (ONT)+WiFi Extender                                 |                                 |
| Internet 50 con Voz 2 Líneas                                    |   |                                 |
| Internet 200 con Voz 2 Líneas                                   |   |                                 |
| Internet 150 con Voz 4 líneas                                   | Terminal Óptica (ONT) + Wifi Extender                               |                                 |
| Internet 200 con Voz 6 líneas                                   | Terminal Óptica (ONT) + UPS+ WiFi Extender                          |                                 |
| Internet 200 con Voz 8 líneas                                   |   |                                 |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales                           | Terminal Óptica (ONT) + UPS+ WiFi Extender                          |                                 |
| Troncales   |   |                                 |
| Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales                           |   |                                 |
| Internet 150 con Voz SIP 4 Troncales con Conmutador             | Terminal Óptico (ONT) + UPS + Conmutador + Switch(es)+WiFi Extender | Hasta 6 teléfonos               |
| Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador             |   | Hasta 9 teléfonos               |
| Internet 200 con Voz SIP 8 Troncales con Conmutador             |   | Hasta 12 teléfonos              |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador            | Terminal Óptico (ONT) + UPS + Conmutador + Switch(es)+WiFi Extender | 1 Gabinete + hasta 15 teléfonos |
| Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales con Conmutador            |   | 1 Gabinete + hasta 30 teléfonos |
| Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales con Conmutador            |   | 1 Gabinete + hasta 45 teléfonos |
| Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador en la nube  | Terminal Óptica (ONT) + WiFi Extender                               |                                 |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador en la nube |   |                                 |
| Internet 200  | Terminal Óptica (ONT)+Wifi Extender                                 |                                 |
| Internet 300  |   |                                 |
| Internet 500  |   |                                 |
| Internet 20/20  | Terminal Óptica (ONT)+Wifi Extender                                 |                                 |



t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| Internet 50/50                                | Terminal Óptica (ONT) + UPS+ WiFi Extender                |                           |
| Internet 100/100                              |   |                           |
| Internet 200/200                              |   |                           |
| Internet 20/20 con Seguridad Perimetral (H)   | Terminal Óptica (ONT)+UPS+ USG                            |                           |
| Perimetral (H)                                |   |                           |
| Internet 100/100 con Seguridad Perimetral (H) |   |                           |
| Internet 200/200 con Seguridad Perimetral (H) |   |                           |
| Internet 20/20 con Seguridad Perimetral (F)   | Terminal Óptica (ONT)+UPS+ Equipo de Seguridad Perimetral |                           |
| Internet 50/50 con Seguridad Perimetral (F)   |   |                           |
| Internet 100/100 con Seguridad Perimetral (F) |   |                           |
| Internet 200/200 con Seguridad Perimetral (F) |   |                           |
| Internet Dedicado de 2 hasta 150 Mbps         | Router con tarjeta PON +                                  | UPS + Rack                |
| Lan to LAN de 1 hasta 100 Mbps                | Router +  | Licencia L2L + UPS + Rack |
| RED IP de 1 Mbps hasta 100 Mbps               | Router +  | UPS + Rack                |

Casos en los que se podrá renovar con un plazo mínimo de 12 meses para TOTALPLAY EMPRESARIAL:

Los clientes que deseen realizar una renovación que no requiera cambio de equipamiento, podrán renovar con un plazo de al menos de 12 meses,

Notas adicionales:

- El equipo PBX que le proporcionará TOTALPLAY para la prestación del servicio se entrega en la modalidad de comodato y tiene garantía durante todo el plazo contratado.
- Los teléfonos y switches que se entregan serán propiedad del cliente y tienen una garantía de 12 meses a partir del día de la instalación, la cual se hará válida a través del 01-800-303-3333.
- En caso de que su equipo falle deberá comunicarse al 01 800 303 3333, con un horario de lunes a domingo las 24 hrs del día, se le entregará un repuesto igual o similar del equipo dañado en 3 semanas en lo que TOTALPLAY determinará si el daño fue por defecto de fábrica o por mal uso del mismo.
- Si se detecta que el daño del equipo reportado es por mal uso imputable a EL CLIENTE se le hará el cargo del equipo entregado en su siguiente factura de acuerdo a la siguiente tabla:





t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

| ADDON                      | Precio (con IVA) | Precio (sin IVA) |
|----------------------------|------------------|------------------|
| GRANDSTREAM GXP1610        | \$1,579.00       | \$1,361.21       |
| GRANDSTREAM GXP1615        | \$2,259.00       | \$1,947.41       |
| GRANDSTREAM GXP1628        | \$2,789.00       | \$2,404.31       |
| GRANDSTREAM GXP2135        | \$3,949.00       | \$3,404.31       |
| GRANDSTREAM GXP2170        | \$5,099.00       | \$4,395.69       |
| GRANDSTREAM GXV3275        | \$8,699.00       | \$7,499.14       |
| GRANDSTREAM GAC2500        | \$15,079.00      | \$12,999.14      |
| GRANDSTREAM GXP2200*       | \$3,829.00       | \$3,300.86       |
| MIKROTIK RB951-2ND         | \$4,499.00       | \$3,878.45       |
| GATEWAY ENLACE 1E`1        | \$49,999.00      | \$43,102.59      |
| GATEWAY ENLACE 2 E`1       | \$54,999.00      | \$47,412.93      |
| SWITCH TL-SF1016           | \$2,519.00       | \$2,171.55       |
| SWITCH TL-SF1024           | \$4,529.00       | \$3,904.31       |
| SWITCH TL-SG1016           | \$5,339.00       | \$4,602.59       |
| SWITCH TL-SG1024           | \$6,959.00       | \$5,999.14       |
| SWITCH TL600G-28PS         | \$15,779.00      | \$13,602.59      |
| MITEL UC360 VOICE & COLLAB | \$29,229.00      | \$25,197.41      |
| STREAMLINE 8 PUERTOS       | \$27,999.00      | \$24,137.07      |
| STREAMLINE 24 PUERTOS      | \$129,999.00     | \$112,068.10     |
| STREAMLINE 48 PUERTOS      | \$229,999.00     | \$198,275.00     |

\*El Módulo de extensión Grandstream GXP2200EXT solo es compatible con el teléfono Grandstream GXP2170

- El cliente podrá solicitar visita en sitio en cualquier momento llamando al 01800 303 3333 con un horario de lunes a domingo las 24 hrs del día.
- Si la falla en los servicios es imputable al Cliente, tendrá que pagar el costo de la visita que es de \$1,049 pesos, IVA incluido por hora del servicio, dicha cantidad se verá reflejada en su siguiente factura.
- Si la falla del servicio es imputable a TOTALPLAY no se hará cargo alguno por la visita mencionada y aplicarán las bonificaciones señaladas en su contrato conforme a la legislación vigente.

### Endpoint Security

Advertencia para todos los usuarios: por favor lea este acuerdo detenidamente. El Cliente al abrir este paquete, romper el sello, seleccionar “acepto”, “aceptar”, “continuar”, “sí” o al instalar o usar el software en cualquier manera, reconoce su total entendimiento y aceptación de los términos de este acuerdo. Si el software es descargado desde los sitios web (mediante pago o con fines de evaluación), este Acuerdo será aceptado y se establecerá un contrato cuando seleccione un botón o casilla inferior “Acepto”, “Aceptar” o “Sí” para la descarga o instalación. Si el Cliente no está de acuerdo con los términos y condiciones no deberá instalar o acceder al software.



**Registro del producto.** El Cliente al aceptar este Acuerdo, acepta registrar su licencia Bitdefender. El registro requiere de un número de serie del producto válido y una dirección de correo electrónico válido para la renovación y para recibir notificaciones. Así mismo, es necesaria una Cuenta Bitdefender para la activación de las características online.

El Cliente garantiza que es el propietario legal del dispositivo y que tiene derechos legales para crear una cuenta. Debe tener en cuenta que al instalar el Software en su dispositivo y teniendo en consideración las políticas de seguridad seleccionadas por el mismo Cliente, podría experimentar restricciones de acceso al dispositivo y pérdidas de datos, consecuencia de la aplicación manual de comandos de bloqueo o borrado remoto a través de las políticas de seguridad. El Cliente como administrador de su licencia Bitdefender tiene el derecho a monitorear su dispositivo, localizarlo en un mapa, forzar el bloqueo o borrado del dispositivo, cifrar el almacenamiento de medios y analizar aplicaciones y archivos en su dispositivo.

Bitdefender no se hace responsable de los daños que resulten de la pérdida de privacidad o datos causados por el Cliente.

Estos Términos y Condiciones amparan las licencias Bitdefender para sus usuarios incluidos, teniendo disponible la información relacionada y cualquier actualización o mejora de las aplicaciones entregadas bajo los términos de la licencia comprada o cualquier acuerdo de servicio relacionado según lo definido en la documentación y cualquier copia de estos artículos.

La licencia Bitdefender ofrece un software de control de Internet que deberá instalarse en su dispositivo (computadora, móvil, portátil) que intercepta el tráfico de Internet, para monitorear el mismo y permitir limitar el acceso a cierto contenido. El software en los dispositivos personales se conecta a una infraestructura de red de servidores y después lo envía a los servidores Bitdefender para clasificarlo. La licencia Bitdefender puede permitir rastrear la ubicación del dispositivo, desactivar el acceso al dispositivo, transmitir imágenes que han sido capturadas con la cámara del dispositivo o grabaciones de voz que hayan sido tomadas por la grabadora de su dispositivo.

El Cliente acepta que el uso que va a hacer de estos servicios será conforme a todas las leyes que le sean aplicables.

Estos Términos y Condiciones representan un acuerdo legal entre El Cliente (como persona física o jurídica) y Bitdefender para la utilización del software identificado anteriormente por medio de la plataforma de TOTALPLAY, que incluye el software y servicios informáticos para su dispositivo, materiales impresos, así como la documentación electrónica u “online” (designada aquí como “Licencia Bitdefender”), todo lo cual está protegido por la legislación y

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)



tratados internacionales referentes a copyright. La instalación, copia u otra forma de utilización de la licencia Bitdefender, implica que acepta los Términos y Condiciones aquí establecidos.

**Concesión de licencia:** la licencia Bitdefender está protegida por las leyes de derechos de autor (copyright), las leyes de propiedad intelectual y otros tratados internacionales que sean de aplicación. Bitdefender se licencia, no se vende. Este acuerdo únicamente le otorga algunos derechos para el uso de la licencia Bitdefender.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

Bitdefender se reserva todos los demás derechos. A no ser que la ley aplicable le garantice más derechos a pesar de esta limitación, el Cliente podrá utilizar la licencia Bitdefender únicamente bajo los términos permitidos y descritos en este documento.

Bitdefender le concede al Cliente la licencia no exclusiva, limitada, no cedible, e intransferible para su uso.

El Cliente podrá utilizar la licencia Bitdefender en un máximo de hasta 20 dispositivos dependiendo el plan de TOTALPLAY contratado. El Cliente tendrá derecho de utilizar en dicho número de dispositivos una de las copias del producto sin rebasar el total permitido.

El cliente podrá realizar un respaldo de su información con fines de copia de seguridad o archivo. Si la licencia Bitdefender soporta múltiples plataformas o idiomas, si recibe el producto en múltiples soportes, si por otra parte recibe múltiples copias del Producto, o si recibe la licencia Bitdefender empaquetado con otro software, el número total de Equipos en el que podrá instalarse todas las versiones del Producto Bitdefender no podrá en cualquier caso superar el número permitido.

Durante el proceso de instalación, de la licencia Bitdefender podrá desinstalar o desactivar otros productos de seguridad si esos productos o características son incompatibles con la licencia Bitdefender, siendo el único responsable de su información el Cliente dejando en paz y a salvo a TOTALPLAY por la pérdida de información al momento de la instalación.

**Periodo de licencia:** EL CLIENTE podrá hacer uso de la licencia Bitdefender durante el período de vigencia, que dará comienzo en la fecha de primera instalación de la licencia Bitdefender, independientemente del número de copias que esté autorizado a utilizar, y se prolongará durante el período de tiempo establecido por TOTALPLAY (promoción válida a partir del 15 de Noviembre de 2016 hasta el 10 de Febrero de 2017). La licencia Bitdefender podrá ser desactivado al final del período de vigencia, y usted no tendrá derecho a recibir actualizaciones de funciones o contenido para dicha licencia Bitdefender.



En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, EL CLIENTE deberá dejar de utilizar Bitdefender en todos los dispositivos en los que se tenga instalado.

**Actualizaciones de producto:** Si Bitdefender tiene disponible una actualización de producto, debe ser un usuario registrado para poder beneficiarse de dicha actualización. El Producto Bitdefender etiquetado como actualización sustituye y/o complementa el producto básico con licencia. Puede usar el producto resultante actualizado conforme a los Términos y Condiciones establecidos. Los términos y condiciones de esta licencia reemplazan y sustituyen cualquier acuerdo previo que pueda haber existido entre El Cliente y Bitdefender respecto al producto original o el producto actualizado resultante.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

**Copyright:** Todos los derechos, títulos e intereses en y para Bitdefender y todos los derechos de copyright en y para Bitdefender (incluyendo pero no limitándose a cualquier código, imágenes, fotografías, logos, animaciones, vídeo, audio, música, texto, y “applets” incorporados en Bitdefender), los materiales impresos que lo acompañan y cualquier copia de Bitdefender son propiedad de Bitdefender, entendiendo que los derechos, títulos e intereses en y para cierto software de terceros, son propiedad de sus respectivos dueños. Bitdefender está protegido por tratados internacionales y leyes de copyright. Independientemente del soporte o forma en el que exista Bitdefender no puede alquilar, vender, alquilar por leasing o compartir la licencia Bitdefender. No puede utilizar ingeniería inversa, recompilar, desensamblar, crear trabajos derivados, modificar, traducir, o realizar cualquier intento de descubrir el código fuente de Bitdefender, exceptuando y sólo en la medida expresamente permitida por los términos de la licencia.

**Renuncia de responsabilidad de daños:** Cualquiera que use, pruebe o evalúe Bitdefender asume todos los riesgos de la calidad y funcionamiento de Bitdefender. En ningún caso Bitdefender o TOTALPLAY serán responsables de daños de cualquier tipo, incluyendo y sin limitación, daños directos e indirectos que resulten fuera de su uso, funcionamiento, o entrega de Bitdefender, incluso si Bitdefender ha sido informado de la existencia o posibilidad de tales daños.

El Cliente deberá hacer copia de seguridad de sus datos con frecuencia y deberá estar en todo momento bajo el deber de remediar su pérdida.

**Nota importante para los usuarios:** Este software puede contener errores, y no está recomendada su utilización en ningún medio que requiera un grado alto de riesgo y que necesite alta estabilidad.

Este producto de software no está destinado a sectores de las áreas de aviación, centrales nucleares, sistemas de telecomunicaciones, armas, o sistemas relacionados con la seguridad directa o indirecta de la vida. Tampoco está recomendada para aplicaciones o instalaciones donde un error de funcionamiento podría provocar daños contra la propiedad.



**Actualizaciones:** Al aceptar estos Términos y Condiciones el Cliente reconoce y acepta que su sistema será utilizado para recibir y servir actualizaciones a través de un protocolo peer to peer (que las actualizaciones del antivirus se replican entre cada cliente para llegar a todos), el cual será utilizado para transmitir y recibir actualizaciones de archivos de firmas de Bitdefender.

**Consentimiento para comunicaciones electrónicas:** Bitdefender puede enviar al Cliente avisos legales y otras comunicaciones sobre el software y los servicios de suscripción de mantenimiento o hacer uso de la información que proporciona el Cliente (“Comunicaciones”). Bitdefender enviará las comunicaciones de avisos a través del producto o por correo electrónico a la dirección del usuario principal de correo electrónico registrada o publicará las Comunicaciones en sus Sitios Web. Al aceptar los Términos y Condiciones, el Cliente da su consentimiento para recibir todas las comunicaciones a través de estos medios electrónicos.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

**Tecnología de recolección de datos:** Bitdefender le informa de que en algunos programas o productos puede utilizar tecnología de recolección de datos para recopilar la información técnica (incluidos los archivos sospechosos), para mejorar los productos, para ofrecer servicios relacionados, para su adaptación y para evitar la utilización ilegal o sin licencia del producto o los daños resultantes de los productos de malware.

La información personal facilitada (nombre, dirección de e-mail, contraseña), durante la configuración inicial, se recopila y se utilizará como un nombre de cuenta bajo el cual podrá elegir recibir servicios adicionales y/o bajo el cual podrá utilizar ciertas características del software. El Cliente podrá cambiar el nombre de cuenta en cualquier momento después de la instalación del producto.

El Cliente acepta que Bitdefender utilizará esa información como parte de los servicios prestados en relación con el producto y para prevenir y detener el funcionamiento de programas de malware en su equipo.

El Cliente reconoce y acepta que la tecnología de seguridad utilizada puede analizar el tráfico de un modo impersonal para detectar el malware y para evitar los daños causados por los productos de software malicioso. Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que Bitdefender pueda proporcionar actualizaciones o añadidos al programa o producto que se descargan automáticamente en su equipo. El Cliente acepta subir los archivos ejecutables con el fin de que sean analizados por los servidores de Bitdefender. Del mismo modo y con el propósito de contratación y utilización del programa, puede tener que dar a Bitdefender determinada información personal. Bitdefender le informa que tratará sus datos personales de forma acorde con la legislación actual vigente y como se establece en su Política de Privacidad.



t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

De tiempo en tiempo, Bitdefender puede recopilar determinada información del equipo en el que está instalado, que puede incluir: Dirección IP, información sobre riesgos de seguridad potenciales además de URLs de sitios web visitados que Bitdefender supone potencialmente peligrosos. Las URLs podrían contener información personalmente identificable que un sitio web potencialmente fraudulento está intentando conseguir sin su permiso. Esta información es recopilada por Bitdefender con el fin de evaluar y mejorar la capacidad de Bitdefender para detectar comportamientos maliciosos, sitios web potencialmente fraudulentos y otros riesgos de seguridad de Internet. Esta información no será cotejada con ninguna información personal identificable del Cliente.

Las URL's de los sitios Web visitados además de las palabras clave de búsqueda y los resultados de búsqueda sólo si está activada la característica de barra de herramientas del navegador, será recopilada por Bitdefender para su análisis y una vez concluida la vigencia del licenciamiento la información será eliminada.

Como se menciona en el párrafo anterior, esa información es recopilada por Bitdefender con el fin de evaluar y aconsejarle sobre las amenazas potenciales y riesgos que pueden estar asociados con un sitio Web particular antes de que lo muestre. Los archivos ejecutables que son identificados como malware potencial, incluyendo información sobre las acciones emprendidas por dichos archivos en el momento de la instalación. Estos archivos son enviados a Bitdefender usando la función de envío automática Bitdefender. Los archivos recopilados podrían contener información de identificación personal que haya sido obtenida por el malware sin su permiso. Los archivos de este tipo son recopilados por Bitdefender únicamente con el fin de mejorar la capacidad de los productos Bitdefender para detectar comportamiento malicioso. Bitdefender no cotejará estos archivos con ninguna información de identificación personal. Dicha función de envío automático puede desactivarse tras la instalación siguiendo las instrucciones en la documentación de los productos.

**Información de estado relacionada con la instalación y funcionamiento del Producto Bitdefender.** Esta información le indica a Bitdefender si la instalación de Bitdefender se completó con éxito además de si Bitdefender ha encontrado algún error.

La información de estado podría contener información de identificación personal solamente si dicha información se incluye en el nombre del archivo o carpeta encontrada por Bitdefender en el momento de la instalación o error.

La información de estado se recopila con el fin de evaluar y mejorar el rendimiento de Bitdefender y la tasa de éxito de instalación. Esta información no será cotejada con ninguna información de identificación personal.





t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

Información contenida en un informe que el Cliente puede permitir enviar a través de Bitdefender a Bitdefender (por medio de un mensaje en el cual el Cliente puede enviar el informe del error a Bitdefender) cuando el producto encuentra un problema. El informe incluye información relativa tanto al estado de Bitdefender así como de su sistema en el momento en el que Bitdefender encontró el problema. La información de estado sobre el equipo del Cliente puede incluir el idioma del sistema y la versión del sistema operativo del equipo, además de los procesos en ejecución, información del estado, rendimiento y los datos de archivos y carpetas que estaban abiertos en el momento de encontrar el problema. La información podría contener datos de identificación personal si esta información estuviera incluido en estos o si fueran parte del nombre de los archivos o carpetas abiertos en el momento de encontrar el problema.

Esta información se enviará a Bitdefender sólo con el permiso del Cliente, y no se enviará automáticamente ya que se refiere a los errores que Bitdefender recopila con el propósito de mejorar el rendimiento de Bitdefender o como información estadística. Esta información no se vinculará con ninguna información identificable personalmente del Cliente.

La dirección de Protocolo de Internet (IP) o la identificación del equipo en el que está instalado Bitdefender, además de otra información estadística general usada para la administración de licencias, análisis de productos, y para mejorar la funcionalidad del producto no estará relacionada con ninguna información de identificación personal del Cliente.

Bitdefender puede registrar acciones sobre diferentes aplicaciones que el Cliente utilice, como información anónima para generar estadísticas y proporcionar información sobre la salud y seguridad de su dispositivo. Las estadísticas que se muestran del programa se basan en un valor promedio de todas las estadísticas remitidas por los usuarios de Bitdefender. Esto puede ayudar al Cliente a la hora de tomar una decisión sobre la adquisición o uso futuro de los programas. La información se recopila de forma anónima y Bitdefender se reserva el derecho de utilizarla y publicarla para valoraciones, estadísticas y análisis.

La información recopilada, como se establece anteriormente, es necesaria con el propósito de optimizar la funcionalidad de los productos de Bitdefender y puede ser transferida al Grupo Bitdefender en los Estados Unidos u otros países que puedan tener leyes de protección de datos menos estrictas que las de la región en la que el Cliente reside (incluyendo la Unión Europea), pero Bitdefender toma las medidas oportunas para que la información recopilada, en caso de ser transferida, reciba el adecuado nivel de protección.

Bitdefender se reserva el derecho a colaborar en cualquier proceso legal y cualquier aplicación de la ley u otras investigaciones gubernamentales relacionadas con el uso que hace el Cliente de Bitdefender.



### Requisitos del sistema para Endpoint Security

Para poder instalar y utilizar el software de la solución de seguridad, el equipo del Cliente debe cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

1. Debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
2. Para Windows:
  - Sistema Operativo: Vista (SP2), Microsoft Windows 7(SP1), Microsoft Windows 8.
  - CPU: Procesador 800MHz.
  - Memory (RAM): 1.0 GB. o
  - Espacio libre disponible en disco: 1,8 GB de espacio libre, al menos 800 MB en la unidad del sistema.
3. Para MAC:
  - Sistema Operativo: Mac OS X Snow Leopard 10.6, Mac OS X Lion 10.7, Mac OS X Mountain Lion 10.8.
  - CPU: Equipos Macintosh basados en Intel.
  - Memory (RAM): 1.0 GB.
  - Espacio libre disponible en disco: 400Mb (MAC OS).
  - Software: Internet Explorer 10 o superior, Mozilla Firefox 3.6 o superior, Chrome 20 o superior, Yahoo! Messenger 9 o superior, Microsoft Outlook 2007 / 2010, Microsoft Outlook Express y Windows Mail (en sistemas de 32 bits), Mozilla Thunderbird 3.0.4., Safari 7.0 o superior, Firefox 30 o superior y .NET Framework 3.5.
4. Para Dispositivos Móviles:
  - Sistema Operativo Android 4.3 y superiores.
  - Conexión a internet activa (puede aplicarse tarifa de datos).

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

### Asistencia Online

Condiciones particulares del Servicio de Asistencia Online para equipos informáticos

1. **Acceso al servicio:** una vez registrado en <https://add-ons.enlacetp.mx>, el Cliente podrá acceder al servicio en cualquier momento, 24 horas al día, los 365 días del año, de manera inmediata e ilimitada, tanto en número de consultas como en tiempos de resolución. Se excluye de esta garantía si tal falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.





t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

2. **Uso del servicio:** el Cliente podrá solicitar asistencia para hasta 30 equipos de su propiedad (dependiendo el plan de La Concesionaria contratado). Asimismo, deberá aceptar los Términos y Condiciones durante el proceso de registro para poder disfrutar de este servicio.
3. **Prestaciones del servicio:** de cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalaciones válidas facilitados por el fabricante. En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados (desbloqueados o ilegales), no podremos asegurar la prestación del servicio. En el caso del soporte a periféricos y dispositivos móviles es necesario que el Cliente conecte el dispositivo a su ordenador, por cable. La gestión de este tipo de consultas de forma remota variará en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas. Asimismo, el alcance variará en función de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo. El software de gestión y/o drivers del fabricante del dispositivo deben ser facilitados por el Cliente, o bien, deben estar disponibles en la web del fabricante. Dicho software debe ser compatible con el sistema operativo instalado en su equipo. Bitdefender ni Totalpay podrán asegurar la correcta prestación en caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.
4. **Limitaciones:** queda excluido de este servicio:
  - La capacitación sobre aplicaciones o uso de tecnología, no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma consulta.
  - El software o materiales que fuesen necesarios para solucionar alguna incidencia, ni la reparación de desperfectos físicos.
  - La instalación / configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas craqueados o ilegales.
  - Las re-instalaciones del sistema operativo LINUX.
  - El soporte a equipos con sistemas operativos Unix, redes LAN, servidores y switches.
  - Averías referentes a la conectividad ADSL.
  - El soporte sobre Access, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel.
  - El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa sobre productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint).
  - Recuperación de información.



### Requisitos del sistema para Asistencia Online

Para asegurar la correcta prestación de los servicios, es preciso que el equipo del Cliente cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

#### Requisitos técnicos

1. Conexión a Internet mínima: 512 Kbps. de subida/bajada mínimo.
2. Requisitos mínimos de Hardware:
  - Sistemas Windows: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64.
  - Sistemas MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1 GB.
  - Requisitos de Software:
    - Microsoft Windows 7 y superiores; Internet Explorer 11 y superiores; .NET Framework 3.5 y superiores.
    - Apple MAC OS 10.8 y superiores; Safari 7.0 y superiores.
    - Periféricos y dispositivos móviles. Es necesario que el Cliente disponga del software de gestión y / o drivers del fabricante del dispositivo que sean compatibles con el sistema operativo instalado en el equipo del usuario.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

#### Aplicaciones y dispositivos soportados

1. Aplicaciones soportadas:
  - Sistemas operativos: Microsoft Windows a partir de la versión 7, Apple Mac OS X versión 10.8 y posteriores.
  - Programas de oficina: Microsoft Office (desde versión 2007), Open Office, iWorks, NeoOffice. Libre Office, Scribes, Kompozer, Gedit, Adobe Reader, Okular, KPDF, Evince, etc.
  - Internet y redes: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera, Outlook, Hotmail, Gmail, Thunderbird, Mac OS Mail, Filezilla, MSN, Yahoo Messenger, GTalk, Skype, etc.
  - Compresores: Winzip, Winrar, Stuffit Expander, etc. o Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, QuickTime, VLC.
  - Software copia / grabación: Nero, Easy CD, Roxio Toast.
  - Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials.
  - Almacenamiento en la nube: SkyDrive, Google Drive, Dropbox, iCloud.
  - Software de gestión de dispositivos móviles: iTunes, Samsung Kies, Windows Phone for Desktop
  - Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.



2. Dispositivos soportados:

- Equipo de cómputo (escritorio y portátiles)
- Periféricos de entrada (teclados, ratón, micrófono, escáner, cámara web).
- Periféricos de salida (monitores, impresoras, altavoces, tarjetas de red).

### PC Recovery

#### Condiciones particulares del Servicio PC Recovery

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

- 1. Acceso al servicio:** una vez registrado en <https://add-ons.enlacetp.mx>, podrá solicitar el servicio en horario ininterrumpido los 7 días de la semana, las 24 horas del día. Se excluye de esta garantía si la falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular, los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.
- 2. Uso del servicio:** Para acceder al servicio, el Cliente deberá registrarse previamente completando los datos del formulario de registro de la web de acceso <https://add-ons.enlacetp.mx>, asimismo, deberá leer y aceptar los Términos y Condiciones del servicio. Una vez registrado, deberá instalar en su ordenador una aplicación, que podrá descargar desde la web del servicio.
- 3. Limitaciones:** La Concesionaria no se hace responsable del acceso no autorizado por parte de terceros a información almacenada del Cliente, de las pérdidas o daños que se produzcan, de las interrupciones de los servicios por causas de fuerza mayor o por causas que estén fuera de su control; no obstante, La Concesionaria realizará todos los esfuerzos que sean razonables para intentar garantizar la disponibilidad y la accesibilidad a los servicios. No podremos asegurar la correcta prestación en el caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.
- 4. Cancelación del servicio:** La prestación del servicio cesará desde el mismo momento que el Cliente notifique la cancelación o baja del plan Enlace a través del Centro de Atención a Clientes de La Concesionaria, o desde el momento que La Concesionaria de por cancelado su plan por incumplimiento de contrato. Tras recibir dicha notificación el Cliente tendrá 15 días naturales para bajar su información ya que a partir de este periodo se suspenderá o bloqueará



la prestación del servicio contratado, cancelando o desactivando su cuenta de usuario y procediendo a la eliminación definitiva de toda la información almacenada en los servidores. Una vez eliminada dicha información, no será posible recuperarla o restaurarla posteriormente.

### Requisitos del sistema para PC Recovery

Para asegurar la correcta prestación de los servicios, es preciso que el equipo del Cliente cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

#### Requisitos técnicos

1. Conexión a Internet mínima: 512 Kbps. de subida/bajada.
2. Requisitos mínimos de Hardware:
  - Sistemas Windows: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64.
  - Sistemas MAC: procesadores Intel. - RAM: 1 GB.

#### Requisitos de Software:

- Microsoft Windows Vista y superiores; Internet Explorer 11 y superiores; .NET Framework 3.5 y superiores.
- Apple MAC OS 10.8 y superiores; Safari 7.0 y superiores.

### Suspensión y Cancelación de valores agregados

En caso de que el Cliente se encuentre en estatus moroso y le sea suspendido /cancelado su plan contratado por falta de pago, los valores agregados de La Concesionaria serán también suspendidos o cancelados.

Los Add-Ons Enlace serán re-establecidos en un tiempo no mayor a 24 hrs después de que se confirme la recepción del pago del adeudo.

### Soporte Técnico

El soporte técnico de los Add-Ons Enlace se realizará a través del Centro de Atención a Clientes de La Concesionaria al número 01 800 303 3333 en un horario de lunes a domingo las 24 horas del día.

### Promoción “50% de descuento en 2 meses”

Promoción válida del 1 de Marzo del 2018 al 30 de Abril de 2018.

Se otorgará el 50% de descuento por 2 meses sobre la renta del plan a clientes que contraten con un plazo mínimo de 36 meses. Los descuentos aplicarán de acuerdo a la siguiente tabla:

| Factura    | Descuento   |
|------------|---|
| 4° factura | 50% de descuento sobre la renta del plan contratado |
| 8° Factura | 50% de descuento sobre la renta del plan contratado |



La promoción estará disponible para nuevas contrataciones en los planes participantes de acuerdo a la siguiente tabla:

| Nombre del plan   |
|---|
| Internet Asimétrico 200/20                                      |
| Internet Asimétrico 300/20                                      |
| Internet 50/50 con Seguridad Perimetral (H)                     |
| Internet 100/100 con Seguridad Perimetral (H)                   |
| Internet 200/200 con Seguridad Perimetral (H)                   |
| Internet 20/20 con Seguridad Perimetral (F)                     |
| Internet 50/50 con Seguridad Perimetral (F)                     |
| Internet 100/100 con Seguridad Perimetral (F)                   |
| Internet 200/200 con Seguridad Perimetral (F)                   |
| Internet 150 con Voz 4 líneas                                   |
| Internet 200 con Voz 6 líneas                                   |
| Internet 200 con Voz 8 líneas                                   |
| Internet 150 con Voz SIP 4 Troncales con Conmutador             |
| Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador             |
| Internet 200 con Voz SIP 8 Troncales con Conmutador             |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador            |
| Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales con Conmutador            |
| Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales con Conmutador            |
| Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador en la nube  |
| Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador en la nube |

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

Nota: Para que EL CLIENTE pueda obtener el descuento sobre la renta, deberá de estar al corriente en la totalidad de los pagos previos al mes de la aplicación de la promoción.

TOTALPLAY EMPRESARIAL pone a disposición los números telefónicos 01800 303 3333 (clientes masivo); 01800 188 0005 (ventas); 01800 810 8010 (Soluciones a la medida); 01800 033 6522/62352509 (Cobranza); para quejas, dudas y/o aclaraciones, según corresponda.



**Promoción “Promoción Ancho de banda Simétrico en planes”**

Promoción válida del 1 de Marzo del 2018 al 30 de Abril de 2018.

Se otorgará la misma cantidad de Mbps incluidos de subida y bajada (Simetría) en contrataciones nuevas a plazo mínimo de 36 meses de acuerdo a la siguiente tabla:

| Nombre del plan               |
|-------------------------------|
| Internet Asimétrico 200/20    |
| Internet Asimétrico 300/20    |
| Internet 150 con voz 4 líneas |
| Internet 200 con voz 6 líneas |
| Internet 200 con voz 8 líneas |

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

NOTA: Para hacer válida esta promoción, verifica factibilidad y cobertura al número telefónico 01800 188 0005 en un horario de Lunes a sábado, de 9:00 a 21:00 horas.

**Términos y Condiciones G-Suite****Descripción del Servicio**

La solución de G-Suite se compone de un conjunto de aplicaciones de comunicación, almacenamiento y colaboración que funcionan desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

**Comunicación**

- Correo Gmail: Cuentas de correo electrónico personalizadas (Ejemplo: XXX@“nombredetuempresa”.com) para el envío y recepción de mensajes a través de internet.
- Hangouts: Solución para realizar reuniones a distancia utilizando chat de texto, llamadas de voz, o videollamadas en HD por medio de una conexión a internet.
- Calendario: Herramienta para manejar y compartir la agenda de individuos y grupos de trabajo en tiempo real.
- Google +: Red Social que permite compartir ideas y colaborar entre individuos, grupos de trabajo y personas externas a una compañía de forma rápida y sencilla.



### Almacenamiento

- Google Drive: Solución para consultar, editar y compartir archivos al instante desde cualquier lugar a través de un dispositivo con conexión a internet.

### Colaboración

- Documentos, Hojas de Cálculo, Presentaciones, Sitios: La herramienta de colaboración permite crear y editar documentos de texto, hojas de cálculo (gráficos, filtros, tablas dinámicas) presentaciones, y sitios web desde cualquier dispositivo de manera simultánea entre diferentes personas, sin necesidad de descargar un software específico.

### Oferta

| Licencia GSuite Basic               | Licencia GSuite Business              | Licencia GSuite Enterprise            |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| \$122                               | \$273                                 | \$661                                 |
| Almacenamiento de 30 Gb por usuario | Almacenamiento ilimitado por usuario* | Almacenamiento ilimitado por usuario* |

Precios en MXN incluyen IVA

\* 1 TB por usuario, sólo si se contratan menos de 5 usuarios.

### Dominios para G-Suite

| Plan    | Precio Anual con IVA |
|---------|----------------------|
| .com    | \$259                |
| .com.mx | \$289                |
| .mx     | \$629                |

Precios en MXN

### Requerimientos Técnicos

El USUARIO deberá de:

1. Contar con un equipo de cómputo o dispositivo móvil con las siguientes características:

#### Navegador

La G-Suite funciona con las dos últimas versiones de los navegadores que se indican a continuación. Las cookies y JavaScript deben estar activados en el navegador.

- Chrome
- Firefox
- Windows: Internet Explorer y Microsoft Edge
- Mac: Safari

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx



Es posible que otros navegadores funcionen, aunque quizás no pueda el USUARIO utilizar todas las funciones.

**Nota:** Google Drive no funciona con Chrome 23, Firefox 23, IE9 ni Safari 6, ni con las versiones anteriores de estos navegadores. El USUARIO deberá actualizar tu navegador para poder usar Drive.

### **Sistemas Operativos de Ordenadores**

Puedes descargar y usar Google Drive en algunos sistemas operativos:

- Windows: Windows 7 y versiones posteriores
- Mac: Lion (10.7) y versiones posteriores

### **Dispositivos Android**

Para descargar las aplicaciones Drive, Documentos, Hojas de Cálculo o Presentaciones de Google, el USUARIO necesita la versión 4.4 de Android o posterior.

**Nota:** Todas las aplicaciones deben estar actualizadas a la última versión.

### **Dispositivos iPhone y iPad**

Para usar la última versión de las aplicaciones Google Drive, Documentos, Hojas de Cálculo o Presentaciones, el USUARIO necesita IOS 9.0 o posterior.

**Nota:** Todas las aplicaciones deben estar actualizadas a la última versión.

2. Tener acceso a una conexión de internet de banda ancha (Superior a 2 Mbps).
3. Contar con una cuenta de correo activa para recibir sus credenciales.

### **Responsabilidad del Usuario**

El USUARIO será responsable de:

- a. Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionarle el SERVICIO.
- b. La administración del SERVICIO, lo cual incluye las altas y bajas de nuevos usuarios, configuración de las aplicaciones incluidas, políticas de las aplicaciones, etc.
- c. Configurar y administrar su acceso al SERVICIO
- d. La conexión y pago del servicio de internet
- e. El uso, abuso, o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al USUARIO
- f. Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)





t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

- g. Notificar a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del CENTRO DE ATENCIÓN, en un horario de lunes a viernes las 24 horas del día, sábados de 06:00 a.m. a 10:30 p.m. y domingos de 07 a.m. a 10 p.m., en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO; reportando dicha situación al número telefónico 01 800 303 3333.
- h. La creación y configuración de toda la información de los USUARIOS del SERVICIO.
- i. La creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el equipo de cómputo y procedimientos internos del USUARIO.
- j. Respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial (incluyendo derechos de autor y marca registrada) implícitos en el SERVICIO por lo que el USUARIO no deberá, ni permitirá, que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción a USUARIOS.
- k. No utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente, recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
- l. La información o contenido alojado en el SERVICIO
- m. Sacar y mantener en paz y a salvo a TOTALPLAY EMPRESARIAL de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el USUARIO o terceras personas relacionadas con el USUARIO impliquen daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.

### **Nombre de Dominio**

A petición del USUARIO, TOTALPLAY EMPRESARIAL le hará llegar a la empresa KONIBIT los documentos correspondientes para que ésta proceda con el trámite de registro ante la entidad registradora, quien en su momento autorizará o negará, según corresponda, dependiendo el análisis de la autoridad, el NOMBRE DE DOMINIO proporcionado por EL CLIENTE al solicitar la contratación del SERVICIO a TOTALPLAY EMPRESARIAL; por lo que EL CLIENTE garantizará que es el propietario o cuenta con la autorización del propietario de cualquier marca registrada o denominación que desee que KONIBIT registre como NOMBRE DE DOMINIO y que será utilizado como parte del SERVICIO.

EL CLIENTE reconoce que TOTALPLAY EMPRESARIAL no puede garantizar que el NOMBRE DE DOMINIO solicitado por el USUARIO se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente, teniendo TOTALPLAY EMPRESARIAL la facultad de requerir al USUARIO proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO para que KONIBIT proceda con el trámite correspondiente.

EL CLIENTE será responsable de realizar los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del NOMBRE DE DOMINIO, mismos que le serán notificados por



KONIBIT a través de TOTALPLAY EMPRESARIAL, por lo que EL CLIENTE reconoce y acepta que TOTALPLAY EMPRESARIAL no será responsable en caso de pérdida del NOMBRE DE DOMINIO si el CLIENTE no realiza el pago de derechos correspondiente.

### **Política de Transferencia de Dominio**

Para transferir un registro de nombre de dominio a otro registrador ajeno a TOTALPLAY EMPRESARIAL, el USUARIO debe iniciar la solicitud de transferencia con el registrador receptor. El Contacto Administrativo del nombre de dominio que se encuentre registrado debe aprobar la transferencia al proporcionar autorización expresa para el registrador receptor.

TOTALPLAY EMPRESARIAL enviará un correo al contacto administrativo del dominio(s) indicando que se ha recibido una solicitud de transferencia del registrador receptor. El contacto administrativo del dominio podrá decidir aprobar o rechazar la transferencia. Si el contacto Administrativo no responde a la autorización, la transferencia se declinara automáticamente en cinco días a partir de la fecha de recepción de la solicitud de transferencia.

### **Contratación de Servicio**

Las solicitudes de contratación se atenderán a través del Ejecutivo de Ventas de TOTALPLAY EMPRESARIAL.

El USUARIO acepta y reconoce que para que TOTALPLAY EMPRESARIAL pueda otorgar el uso del SERVICIO es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Para clientes nuevos, contratar un servicio de Conectividad con TOTALPLAY EMPRESARIAL
- b. Ser cliente existente de TOTALPLAY EMPRESARIAL
- c. No tener ningún adeudo con TOTALPLAY EMPRESARIAL
- d. No estar suspendido, en proceso de baja o dado de baja
- e. Contar con el equipo de cómputo o dispositivo móvil que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO
- f. Tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO
- g. Firmar carta de aceptación de servicio
- h. Proporcionar a TOTALPLAY EMPRESARIAL una cuenta de correo electrónico para recibir los accesos del SERVICIO.
- i. Designar como mínimo a una persona que será el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO

### **Activación y Configuración de Servicio**

Para clientes nuevos de TOTALPLAY EMPRESARIAL, el SERVICIO será activado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de las 24 (veinte y cuatro) horas siguientes a la entrega del servicio de conectividad contratado.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)



Para CLIENTES existentes de TOTALPLAY EMPRESARIAL, el SERVICIO será activado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la fecha de su contratación siempre y cuando el CLIENTE de TOTALPLAY EMPRESARIAL, haya firmado la carta de aceptación de servicio.

TOTALPLAY EMPRESARIAL enviará a la cuenta de correo electrónico proporcionada por el CLIENTE después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado, así como las claves para que a través de su ADMINISTRADOR DE SERVICIO, configure el mismo.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de la configuración del mismo y podrá solicitar soporte para dicha configuración al Centro de Atención a Clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

#### **Migración de Servicio (Upgrades y Downgrades)**

En caso de que el USUARIO desee cambiar la modalidad del SERVICIO (Upgrade o Downgrade), deberá solicitar dicho cambio a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes, marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

#### **Suspensión de Servicio**

El USUARIO reconoce y acepta que TOTALPLAY EMPRESARIAL podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el USUARIO no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda.

TOTALPLAY EMPRESARIAL restablecerá el SERVICIO cuando el USUARIO acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, TOTALPLAY EMPRESARIAL no recibe el pago correspondiente, TOTALPLAY EMPRESARIAL podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, TOTALPLAY EMPRESARIAL se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el USUARIO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente.

#### **Renovaciones**

En caso de que el USUARIO desee renovar su SERVICIO, deberá solicitarlo a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)



### **Cancelación de Servicio**

El USUARIO podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando no cuente con algún adeudo y se le haya facturado por lo menos un cargo mensual. Deberá hacerlo llamando al Centro de Atención a Clientes 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

Asimismo, el USUARIO reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por violaciones del USUARIO a cualquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c. En caso de que el USUARIO: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago por 60 (sesenta) días; (ii) realice la baja de su servicio principal de conectividad con TOTALPLAY EMPRESARIAL.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

Al darse de baja el SERVICIO, el USUARIO ya no tendrá acceso al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, por lo que será responsabilidad del USUARIO realizar el proceso de respaldo o de eliminación de la información contenida en el SERVICIO antes de solicitar la baja del mismo.

### **Asistencia Técnica**

La asistencia técnica para el servicio de G-Suite se realizará a través del Centro de Atención a Clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

## **Términos y Condiciones Servidores Virtuales**

### **Descripción del Servicio**

La solución de Servidor Virtual consiste en crear una o varias instancias para ejecutar el código requerido; Cloud Magna hará entrega al usuario, de los siguientes componentes:

- Virtual CPU (vCPU): recurso utilizado para el procesamiento de datos.
- Memoria RAM: utilizado para multitarea y procesos de primer plano de la computadora.
- Disco Duro: repositorio de la información (Ejemplo: datos, audio y video).



## Oferta

| Windows  |               |                 |                 |                 |
|----------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Recursos | Inicial (S)   | Básico (M)      | Mediano (L)     | Premium (XL)    |
| vCPU     | 1             | 2               | 4               | 8               |
| RAM      | 2 GB          | 4 GB            | 8 GB            | 16 GB           |
| Disk     | 30 GB         | 30 GB           | 30 GB           | 60 GB           |
|          | \$579 MXN/mes | \$1,079 MXN/mes | \$2,059 MXN/mes | \$4,119 MXN/mes |

Precios incluyen IVA.

| Linux    |               |                 |                 |                 |
|----------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Recursos | Inicial (S)   | Básico (M)      | Mediano (L)     | Premium (XL)    |
| vCPU     | 1             | 2               | 4               | 8               |
| RAM      | 2 GB          | 4 GB            | 8 GB            | 16 GB           |
| Disk     | 8 GB          | 8 GB            | 8 GB            | 16 GB           |
|          | \$519 MXN/mes | \$1,029 MXN/mes | \$1,999 MXN/mes | \$3,989 MXN/mes |

Precios incluyen IVA.

### Requerimientos Técnicos

El usuario deberá de:

1. Contar con un equipo de cómputo con las siguientes características:
  - Para acceder a máquina Windows: se necesita RDP (Remote Desktop Protocol) que corre en cualquier sistema operativo Windows XP o superior.
  - Para acceder a máquina Linux se necesita descargar Telnet y tener disponible en disco 696 kb libres.
2. Tener acceso a una conexión de internet de banda ancha (Superior a 2 Mbps).
3. Contar con una cuenta de correo electrónico activa y que sea la misma que proporcionó a Totalplay Empresarial al momento de contratar sus servicios, para recibir sus credenciales.

### Responsabilidades del Usuario

El USUARIO será responsable de:

- a. Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- b. La administración del SERVICIO lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del USUARIO.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
 Col. Fuentes del Pedregal  
 C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx



t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

- c. Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y equipo de cómputo.
- d. La conexión y pago del servicio de internet,
- e. El uso, abuso, o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al USUARIO,
- f. Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- g. Notificar a Totalplay Empresarial a través del CENTRO DE ATENCIÓN, con un horario de atención de 7 x 24 los 365 días del año, en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO; reportando dicha situación al número telefónico 01 800 303 333.
- h. La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS del SERVICIO.
- i. La creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el equipo de cómputo y procedimientos internos del USUARIO.
- j. Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el USUARIO no deberá, ni permitirá, que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción a USUARIOS.
- k. No utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente, recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
- l. La información o contenido alojado en el SERVICIO.
- m. Sacar y mantener en paz y a salvo a Totalplay Empresarial de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el USUARIO o terceras personas relacionadas con el USUARIO impliquen daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.

### **Contratación de Servicio**

Las solicitudes de contratación se atenderán a través del Ejecutivo de Ventas de Call Center de Totalplay Empresarial.

El USUARIO acepta y reconoce que para que Totalplay Empresarial pueda otorgar el uso del SERVICIO es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Ser cliente existen de Totalplay Empresarial.
- b. No tenga adeudos.
- c. No esté suspendido, en proceso de baja o dado de baja.



- d. Contar con el equipo de cómputo que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- e. Tener contratado el servicio de acceso a internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- f. Firmar carta de aceptación de servicio.
- g. Proporcionar a Totalplay Empresarial una cuenta de correo electrónico para recibir los accesos del SERVICIO.
- h. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

### **Activación y Configuración de Servicio**

El SERVICIO será activado por CLOUD MAGNA dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la fecha de su contratación siempre y cuando el USUARIO haya firmado la carta de aceptación de servicio misma que será enviada por con un horario de atención de 7 x 24 los 365 días del año. CLOUD MANGA enviará a la cuenta de correo electrónico proporcionada por el USUARIO después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado, así como los accesos (usuario y contraseña) para que el USUARIO a través de su ADMINISTRADOR DE SERVICIO, configure el mismo.

El ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de la configuración del SERVICIO y podrá solicitar soporte para dicha configuración al CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES marcando al número 01 800 303 3333 con un horario de 7 x 24 los 365 días del año.

### **Cambio de Modalidad de Servicio (Upgrades y Downgrades)**

En caso de que el USUARIO desee cambiar la modalidad del SERVICIO (Upgrade o Downgrade), deberá solicitar dicho cambio a Totalplay Empresarial a través del CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES, marcando al número 01 800 303 3333 con un horario de atención de 7 x 24 los 365 días del año.

### **Suspensión de Servicio**

El USUARIO reconoce y acepta que Totalplay Empresarial podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el USUARIO no pague en el tiempo y la forma convenida, el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda.

Totalplay Empresarial restablecerá el SERVICIO, cuando el USUARIO acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO,





Totalplay Empresarial no recibe el pago correspondiente, Totalplay Empresarial podrá dar de baja definitivamente el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, Totalplay Empresarial se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el USUARIO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede potencialmente violar la seguridad del SERVICIO.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

### **Cancelación de Servicio**

El USUARIO podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando no cuente con algún adeudo y se le haya facturado por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES 01 800 303 3333 con un horario de atención de 7 x 24 los 365 días del año, quedando obligado el USUARIO a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del SERVICIO.

Asimismo, el USUARIO reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por violaciones del USUARIO a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c. En caso de que el USUARIO: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago por un periodo de 60 días; (ii) realice la baja de su servicio principal de conectividad de Totalplay Empresarial.

Al darse de baja el SERVICIO, el USUARIO ya no tendrá acceso al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, por lo que será responsabilidad del USUARIO realizar el proceso de respaldo o de eliminación de la información contenida en el SERVICIO antes de solicitar la baja del mismo. La información del USUARIO contenida en el SERVICIO será eliminada definitivamente 7 días naturales posteriores a la baja del servicio y no podrá ser recuperada.





## Solución Flotillas de Totalplay Empresarial Términos y Condiciones

### I. Descripción del Servicio

Aplicación que permite a las compañías organizar, gestionar y coordinar los autos de su empresa a través de una plataforma para trabajar de manera eficiente.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

totalplayempresarial.com.mx

La Solución Flotillas incluye:

- Credenciales de Acceso para Plataforma de Administración: Portal web que te permite rastrear la posición de tus vehículos, llevar un registro de mantenimientos y trámites pendientes. La URL es la siguiente: [flotillas.totalplayempresarial.com.mx](http://flotillas.totalplayempresarial.com.mx)
- Tarjeta SIM: para ubicar vehículos y rastrear rutas de los autos en tiempo real.
- Dispositivo OBD II (ST -500): que se conecta al vehículo por medio de un puerto OBD para detectar errores en el sistema del automóvil.

### II. Oferta

| Renta mensual por unidad<br>12 meses | Renta mensual por unidad<br>24 meses | Renta mensual por unidad<br>36 meses |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| \$959                                | \$579                                | \$489                                |

Los precios son en Moneda Nacional MXN.

Precios con IVA.

### III. Requerimientos Técnicos

El USUARIO deberá de contar con lo siguiente:

- Computadora o dispositivo móvil.
- Conexión a internet.
- Navegador:
  - Versión reciente de Google Android™
  - Versión reciente de Apple iOS
  - Microsoft Internet Explorer® 9+
  - Versiones más recientes de Google Chrome™
  - Versiones más recientes de Mozilla® Firefox®
  - Apple Safari® 6.0+
- Entornos
  - Microsoft.NET Framework 4.5
- Vehículos:
  - Aplica para vehículos menores a 3 ½ toneladas.
  - OBD II Compatible con todos los modelos de autos a partir de 2005.



#### IV. Contratación de Servicio

Las solicitudes de contratación se atenderán a través del Ejecutivo de Ventas de TOTALPLAY EMPRESARIAL.

El USUARIO acepta y reconoce que para que TOTALPLAY EMPRESARIAL pueda otorgar el uso del SERVICIO, es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

- a. Para clientes nuevos, contratar un servicio de Conectividad con TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- b. Ser cliente existente de TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- c. No tener ningún adeudo con TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- d. No estar suspendido, en proceso de baja o dado de baja.
- e. Contar con el equipo de cómputo o dispositivo móvil que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- f. Tener contratado el servicio de acceso a Internet para hacer uso del SERVICIO.
- g. Firmar carta de aceptación de servicio.
- h. Proporcionar a TOTALPLAY EMPRESARIAL una cuenta de correo electrónico para recibir los accesos del SERVICIO.
- i. Designar como mínimo, a una persona que será el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

#### V. Entrega e Instalación

En Ciudad de México y Área Metropolitana de TOTALPLAY EMPRESARIAL, el SERVICIO será activado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la entrega del servicio de conectividad contratado, siempre y cuando EL CLIENTE de TOTALPLAY EMPRESARIAL, haya firmado la carta de aceptación de servicio.

Para CLIENTES fuera de la Ciudad de México y Área Metropolitana de TOTALPLAY EMPRESARIAL, el SERVICIO será activado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la fecha de su contratación siempre y cuando EL CLIENTE de TOTALPLAY EMPRESARIAL, haya firmado la carta de aceptación de servicio.

Notas Adicionales:

- El servicio no contempla instalación física en el domicilio de EL CLIENTE, la entrega de equipos se hará vía mensajería certificada.
- Los equipos OBD II son financiados según el plan plazo contratado.
- En caso de que EL CLIENTE haya reportado vía Call Center que el equipo no funciona correctamente o está dañado; y TOTALPLAY EMPRESARIAL



responde que la falla corresponde por mal uso imputable a EL CLIENTE, TOTALPLAY EMPRESARIAL hará el cargo del equipo nuevo entregado a EL CLIENTE en su siguiente factura, por el monto de \$2,310.00 M.N.

- Los equipos OBD II tienen una garantía de 36 meses.

TOTALPLAY EMPRESARIAL enviará a la cuenta de correo electrónico proporcionada por EL CLIENTE después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado, así como, las claves para que a través de su ADMINISTRADOR DE SERVICIO, configure el mismo.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de la configuración del mismo y podrá solicitar soporte para dicha configuración al Centro de Atención a Clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

#### **VI. Especificaciones del Servicio**

El uso de la plataforma está sujeto a disponibilidad de conectividad de WiFi, misma que es responsabilidad total de EL CLIENTE. Si la conexión es deficiente, el servidor no podrá reconocer con la misma calidad los reportes y estadísticas. Además, el servicio de la tarjeta SIM dependerá de igual forma de la disponibilidad de la red móvil.

Si el dispositivo OBD II se encuentra bloqueado en la señal por lugares techados, sin cobertura o incluso por jamming (interferencia de la señal emitida por la tarjeta SIM provocada intencionalmente), los reportes y monitoreo no podrán ser mostrados en la Plataforma de Administración. No obstante, el dispositivo OBD II guardará la información por un plazo de tres días (siempre y cuando esté conectado al puerto OBD del vehículo) y en el momento que se recupere la señal, los reportes aparecerán.

Todos los datos y reportes registrados dentro de la Plataforma de Administración serán propiedad de TOTALPLAY EMPRESARIAL exclusivamente.

#### **VI. Dispositivo OBDII (ST-500)**

El dispositivo se conecta al puerto OBD II del automóvil de EL CLIENTE, mientras esta conexión no se interrumpa, recibirá carga para que funcione todo el tiempo que el vehículo este encendido, si el dispositivo OBD II se llegara a desconectar del puerto, la batería durará de manera independiente de 6 a 8 horas y funcionará como un GPS lo que le permitirá monitorear el vehículo durante ese período de tiempo.

Si el dispositivo OBD II es desconectado, el dispositivo enviará una alerta a la Plataforma de Administración. De no ser conectado nuevamente, el dispositivo OBD II no podrá recibir información por ningún motivo; por lo que,



EL CLIENTE deberá volver a conectar el dispositivo OBD II al puerto OBD del automóvil; en caso de no hacerlo, TOTALPLAY EMPRESARIAL no se hace responsable de la falta de datos e información que EL CLIENTE pierda.

### **VII. Migración de Servicio (Upgrades y Downgrades)**

En caso de que EL CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO (Upgrade o Downgrade), es decir, aumentar o disminuir el número de dispositivos OBD II; deberá solicitar dicho cambio a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes, marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

### **VIII. Suspensión de Servicio**

EL CLIENTE reconoce y acepta que TOTALPLAY EMPRESARIAL podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando EL CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe correspondiente a la contraprestación del Servicio de Flotillas adquirido. TOTALPLAY EMPRESARIAL restablecerá el SERVICIO cuando EL CLIENTE acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, TOTALPLAY EMPRESARIAL no recibe el pago correspondiente, TOTALPLAY EMPRESARIAL podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial. Asimismo, TOTALPLAY EMPRESARIAL se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que EL CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO.

### **IX. Renovaciones**

En caso de que EL CLIENTE desee renovar su SERVICIO, deberá solicitarlo a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

Las renovaciones pueden ser respecto del Plan que tiene contratado EL CLIENTE, o bien, además de renovar el Plan, EL CLIENTE puede renovar los equipos, debiendo EL CLIENTE pagar a TOTALPLAY EMPRESARIAL el costo de cada uno de los equipos que requiera renovar; mismo pago que puede ser financiado durante la nueva vigencia del Plan que renueve.

### **X. Cancelación de Servicio**

EL CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando no cuente con algún adeudo y se le haya facturado por lo menos un cargo mensual. Deberá hacerlo llamando al Centro de Atención a Clientes 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)



t+ 55 8582 5492

Periférico Sur 4119, Torre A  
Col. Fuentes del Pedregal  
C.P. 14141, CDMX

[totalplayempresarial.com.mx](http://totalplayempresarial.com.mx)

EL CLIENTE reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos: a. Por violaciones de EL CLIENTE a cualquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones. b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine. c. En caso de que EL CLIENTE : (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago por 60 (sesenta) días; (ii) realice la baja de su servicio principal de conectividad con TOTALPLAY EMPRESARIAL. Al darse de baja el SERVICIO DE FLOTILLAS, el CLIENTE ya no tendrá acceso a la Plataforma, ni a la información contenida en la misma, por lo que será responsabilidad de EL CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación de la información contenida en la Plataforma de SERVICIO DE FLOTILLAS, antes de solicitar la baja del mismo.

Para los casos de cancelación anticipada EL CLIENTE es responsable de pagar la totalidad del equipo OBD II; el monto será proporcional al mes en que desee cancelar el SERVICIO.

