

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO

Los siguientes TÉRMINOS Y CONDICIONES originan los servicios de plataforma digital Market Place denominada TOTALPLAY SHOP, en lo sucesivo el SITIO, los cuales son proporcionados por TP GO, S.A. DE C.V., en adelante TP GO, los mismos especificarán los alcances legales a los que se somete EL USUARIO al acceder, hacer uso, y/o disponer de cualquier contenido que pueda encontrar en el SITIO.

OBJETO

Los TÉRMINOS Y CONDICIONES, tienen por objeto regular única y exclusivamente el uso del SITIO, cuyo titular es TP GO, y a través de la cual EL USUARIO puede adquirir BIENES Y/O SERVICIOS, los cuales serán ofertados y vendidos por personas físicas o morales ajenas a TP GO, a quienes en lo sucesivo y de forma individual o colectiva se les denominará el VENDEDOR.

CAPACIDAD Y ACCESO

EL USUARIO al aceptar los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que tiene al menos 18 años de edad, es su voluntad y cuenta con la capacidad legal para poder obligarse a lo aquí establecido, ya que al ingresar al SITIO debe cumplir de forma cabal con los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

No obstante, lo anterior, EL USUARIO al utilizar los servicios de plataforma digital, modalidad Market Place, otorga su aceptación expresa de políticas, anexos y principios que se incorporen a los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

EL USUARIO accederá a la plataforma por medio de su cuenta de servicios de Telecomunicaciones que fue contrato con su proveedor TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.AP.I. DE C.V. (en lo sucesivo TOTALPLAY), utilizando una televisión, dispositivo móvil o equipo de cómputo propio para realizar compras en línea, podrá navegar dentro de todo el SITIO y visualizar los BIENES Y/O SERVICIOS ofrecidos por cada VENDEDOR.

EL USUARIO acepta que es responsable de leer quién es el responsable de ofrecer y hacer válida la garantía de los BIENES Y/O SERVICIOS que desea adquirir.

EL USUARIO procurará desconectar y terminar la sesión en su dispositivo cuando haya terminado de realizar la compra de los BIENES Y/O SERVICIOS, así como obtener y guardar los comprobantes de la transacción.

Una vez que haya seleccionado el o los BIENES Y/O SERVICIOS que desea adquirir, deberá de iniciar el proceso de check-out de la tienda, dónde se le solicitará que confirme datos de compra y seleccione la forma de pago que desea utilizar para confirmar y finalizar la compra dentro del SITIO.

LA CUENTA es de uso personal y exclusivo de quien suscribe, por lo que no puede ser transferida ya que EL USUARIO únicamente puede acceder desde los dispositivos digitales que cuenten con los servicios de TOTALPLAY y será el único responsable de su uso.

MODIFICACIONES

TP GO, se reserva el derecho de modificar los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES para el uso del SITIO.

Por lo anterior, los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES pueden ser modificados en cualquier momento por parte de TP GO, sin necesidad de previa autorización de EL USUARIO. Dichas modificaciones serán publicadas en el SITIO, surtiendo efectos el mismo día, y podrán ser visualizadas por EL USUARIO al acceder al SITIO con su cuenta del servicio de telecomunicaciones contratado con TOTALPLAY.

Si EL USUARIO no está de acuerdo con las modificaciones realizadas a los TÉRMINOS Y CONDICIONES, este, podrá solicitar la baja de su cuenta ya que el uso del SITIO y/o sus servicios implican la aceptación de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES proporcionados por TP GO.

RESPONSABILIDAD LEGAL LOS DE BIENES Y/O SERVICIOS PUBLICADOS EN EL SITIO

La responsabilidad legal de los BIENES Y/O SERVICIOS que sean publicados en el SITIO, serán única y exclusivamente del VENDEDOR ya que es el único responsable de contar con las autorizaciones vigentes y/o documentación necesarias para la legal importación, estancia y comercialización de los BIENES Y/O SERVICIOS bajo el resguardo de la legislación aplicable de los Estados Unidos de México, y que se publiquen en el SITIO, por medio de la plataforma digital en su modalidad Market Place, por lo que en caso de que exista cualquier tipo de infracción o que se vean vulnerados los derechos de terceras personas y/o de EL USUARIO, así como derechos de autor, derechos conexos, derechos derivados, patentes, derechos de imagen, nombres comerciales o cualquier derecho patrimonial o moral de terceros, el VENDEDOR será el único responsable respecto a tales posibles infracciones.

Por lo anterior, EL USUARIO reconoce y acepta que TP GO no tiene ningún tipo de relación y/u obligación con respecto de los BIENES Y/O SERVICIOS que se exhiben en el SITIO.

APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA REVOLVENTE

El USUARIO deberá de firmar un contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente con TP GO a efecto de que TP GO ponga una suma de dinero equivalente al monto máximo de recursos que podrá disponer EL USUARIO, para que este haga uso del crédito concedido en la forma y en los términos y condiciones convenidos en el Contrato, quedando obligado El USUARIO a restituir a TP GO las sumas de que disponga, y en todo caso a pagarle los intereses y Comisiones estipulados en el Contrato. Este crédito podrá ser utilizado por EL USUARIO para adquirir los BIENES Y/O SERVICIOS que se exhiben en el SITIO.

FORMA DE PAGO Y FACTURA

TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO

Al utilizar esta forma de pago, EL USUARIO deberá ingresar la información solicitada por el SITIO para validar los datos con la tarjeta de crédito o débito y su banco autorizar el cobro del pedido colocado.

CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE.

El crédito en cuenta corriente se llevará a cabo de conformidad en lo establecido en el Contrato de de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente.

FACTURA FISCAL

EL USUARIO podrá capturar sus datos fiscales en el SITIO previo a concluir su compra y EL VENDEDOR será responsable de realizar la factura. En caso de requerir EL VENDEDOR información adicional, solicitará apoyo a TOTALPLAY para que, a su vez por medio de mail, se le solicite a EL USUARIO los datos necesarios para que pueda ser generada la factura por parte de EL VENDEDOR.

EL USUARIO podrá solicitar su factura solo en el mes que haya realizado su compra. TOTALPLAY es ajeno a la elaboración de la factura de los BIENES Y/O SERVICIOS solicitados a EL VENDEDOR.

FACTURACIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

Los VENDEDORES son los obligados de emitir la factura correspondiente respecto de los BIENES Y/O SERVICIOS adquiridos por EL USUARIO.

PROMOCIONES Y OFERTAS.

Las promociones y ofertas estarán sujetas a las condiciones, vigencias y disponibilidades que se publiquen en el SITIO y las cuales podrá aplicar o no EL USUARIO.

Aplicación del cupón de descuento, este tendrá un número identificador (ID) con el cual EL USUARIO podrá hacer válido su descuento. El descuento variará según la temporada, así como su aplicación con base en la vigencia y sujeto a disponibilidad, los cual estará definido en el SITIO.

Solo podrá aplicarse el cupón una vez por USUARIO en su primera compra. Aplicará a EL USUARIO que tenga una sola cuenta TP GO y que cuenten con el crédito establecido en los Presentes Términos y Condiciones.

Aplicará únicamente en la compra realizada desde web y cuya compra se haya realizado con el crédito. La compra estará sujeta a validación por seguridad de EL USUARIO. El cupón no es transferible ni canjeable en efectivo.

NO ASOCIACION.

EL USUARIO reconoce que el uso del SITIO y la aceptación de los presentes términos y condiciones NO crean ningún contrato de sociedad, de mandato, de franquicia o relación laboral entre TP GO, el VENDEDOR o EL USUARIO.

EL USUARIO reconoce y acepta que TP GO no cuenta con relación ni obligación con respecto a la calidad, seguridad o legalidad de los artículos exhibidos en el SITIO, ya que el VENDEDOR es el único responsable frente a EL USUARIO de los BIENES Y/O SERVICIOS que exhibe y comercializa en el SITIO.

FALLAS DEL SITIO

EL USUARIO acepta y deslinda a TP GO por cualquier daño, perjuicio o pérdida que EL USUARIO pueda presentar por falla en el sistema, servidor o internet, asimismo, TP GO tampoco será el responsable por cualquier tipo de virus que pudiera acceder y afectar el equipo de EL USUARIO como consecuencia del uso, acceso y/o transferencia de cualquier tipo de archivo contenido en el SITIO.

EL USUARIO reconoce que NO podrá imputar a TP GO ningún tipo de responsabilidad, ni exigir pago por lucro cesante o por daños y perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas del SITIO o en el internet.

TP GO no garantiza el acceso y uso continuo e ininterrumpido del SITIO, ya que el sistema que se utiliza para la prestación del servicio puede no estar disponible por dificultades técnicas, fallas de internet y/o cualquier otra circunstancia ajena a TP GO. Para tales casos, TP GO, procurará restablecerlo el servicio lo más pronto posible sin que por ello se le pueda

imputar algún tipo de responsabilidad,

PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Para utilizar el SITIO de TP GO, EL USUARIO deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para mayor información sobre la privacidad de los Datos Personales y casos en los que será revelada, se pueden consultar nuestras Políticas de Privacidad en www.totalplay.com.mx./politicadesprivacidadtp

VIOLACIONES DEL SITIO.

No está permitida acción alguna o uso de dispositivo, software, u otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y operación del SITIO como en las ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos de TP GO. Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derecho de propiedad industrial o de derechos de autor y/o a las prohibiciones estipuladas en los presentes términos y condiciones, podrá encuadrarse en una conducta ilícita y perjudicial por lo que podrá constituir un delito ya sea del fuero común o Federal y deberá indemnizar por daños y perjuicios ocasionados.

SANCIONES Y SUSPENSIÓN

TP GO pueda hacer aplicable a EL USUARIO y sin perjuicio de cualquier otra medida que pueda imponer por incumplimiento, la suspensión de manera temporal o permanente de la cuenta de EL USUARIO, con previo aviso que realice TP GO a EL USUARIO, vía correo electrónico y/o al domicilio que se encuentre registrado en TP GO.

Por lo anterior, TP GO podrá iniciar las acciones que estime convenientes y/o suspender los servicios del SITIO a EL USUARIO, por las siguientes causas:

TP GO se percate de la violación de cualquier Ley.

Por incumplimiento de EL USUARIO de cualquier apartado de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Si se pretende realizar actos dolosos, de mala fe, fraudes y/o cualquier tipo de actividad mal intencionada.

Si la información proporcionada por EL USUARIO no pudiera ser corroborada y/o se encuentra equivocada.

PROPIEDAD INTELECTUAL

TOTALPLAY, respeta los derechos de propiedad intelectual de cualquier tercero y es por eso que cuenta con un proceso de reclamación para que, a través de éste, se le puedan reportar los BIENES Y/O SERVICIOS que se exhiben en el SITIO mediante la modalidad MARKET PLACE y que EL USUARIO o cualquier tercero considere que se están infringiendo derechos Propiedad Intelectual de terceros.

En caso de que TP GO reciba una notificación de que se está cometiendo o se ha cometido una actividad ilícita o infractora de derechos de propiedad intelectual o industrial, TOTALPLAY se reserva el derecho de adoptar todas las medidas que estime conveniente para corroborar y validar el reporte recibido y así poder tomar las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de propiedad intelectual.

No obstante, lo anterior, EL USUARIO reconoce que el VENDEDOR es el único responsable del contenido exhibido de los BIENES Y/O SERVICIOS s exhibidos en la TP GO.

ANEXOS

Cualquier tipo de documentación, avisos, políticas y/o información relacionada a los TÉRMINOS Y CONDICIONES, formarán parte integral de los mismos, y podrán ser consultados dentro del SITIO.

EL USUARIO al aceptar los TÉRMINOS Y CONDICIONES, acepta de manera expresa sus anexos.

DOMICILIO

Se fija como domicilio de TP GO, el ubicado en Av. San Jerónimo 252, Col. La otra banda, Alcaldía Coyoacán, CP. 04519, Ciudad de México.

JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes expresamente se someten a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando en consecuencia a cualquier fuero que en razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

EL USUARIO acepta quedar obligado por las condiciones de compra que sean incluidas en la descripción del artículo en la medida en que las mismas no infrinjan las leyes o los TÉRMINOS Y CONDICIONES y demás políticas del SITIO.

EL USUARIO reconoce que recibirá una llamada a su teléfono (registrado en el SITIO) en las siguientes 24 horas y hasta lograr contacto efectivo (en el máximo de tiempo que determine TP GO), para contestar tres de cinco preguntas y validar su compra. De igual manera reconoce que podrá realizar una llamada al 800 810 40 40 al momento de concretar su compra para agilizar la validación de la misma, contestando correctamente tres de cinco preguntas y continuar con la entrega de los BIENES Y/O SERVICIOS.

Es obligación de EL USUARIO corroborar que los BIENES Y/O SERVICIOS que adquiera se encuentren en los términos pactados con el VENDEDOR y al momento de la entrega por mensajería, reportar cualquier incidencia presentada en máximo 48 horas, marcando al 800 510 0150 opción 5.

Además, EL USUARIO reconoce que es su obligación solicitar cualquier cancelación (antes de la concretar la compra o realizado el envío por mensajería), devolución o cambio de los BIENES Y/O SERVICIOS, dentro de los tiempos estipulados para cada uno de los escenarios y entregándolos en las condiciones cómo lo recibió y/o compartir las evidencias del estado en que recibió los BIENES Y/O SERVICIOS, así como solicitar garantía en caso de requerirlo.

Si EL USUARIO solicita devolución o cambio de BIENES Y/O SERVICIOS que no coincide con el de la compra original o en condiciones diferentes al envío, no procederá su solicitud.

ENTREGA DE BIENES Y/O SERVICIOS

La entrega de los BIENES Y/O SERVICIOS será especificada por el VENDEDOR, por medio de la oferta que realice en el SITIO e indicará a EL USUARIO el costo, plazo, y fecha de entrega estimada.

El VENDEDOR es el único responsable de los BIENES Y/O SERVICIOS que comercializa y el único responsable de la pérdida, retraso, entrega y calidad del bien y/o servicio adquirido por EL USUARIO.

Si EL USUARIO tiene algún inconveniente con la entrega de los BIENES Y/O SERVICIOS, deberá reportarlo a partir del momento de la entrega y hasta 48 horas al 800 510 0510 opción 5 del menú principal, además deberá enviar información de las evidencias de cómo se recibió, como fotografías y responder cinco preguntas. Esta información deberá enviarla EL USUARIO en máximo 5 días posteriores a la fecha de entrega, a través de correo electrónico que indique TP GO.

Adicional, en el caso que EL USUARIO no reciba el BIEN Y/O SERVICIO podrá avisar a TP GO en el 800 510 0510 opción 5 del menú principal, para que éste a su vez, notifique al VENDEDOR la anomalía reportada por EL USUARIO, a efecto de que subsane su incumplimiento, indique el estado de la entrega y confirme la entrega o no del BIEN Y/O SERVICIO y EL USUARIO confirme si desea otro BIEN Y/O SERVICIO del mismo VENDEDOR, o elegir desde el SITIO otro BIEN Y/O SERVICIO.

EL USUARIO acepta que al recibir un BIEN Y/O SERVICIO diferente al que seleccionó en su compra, por alguna razón ajena a TP GO, lo reportará al 800 510 0510 opción 5 del menú principal, para realizar el retorno y solicitar el producto correcto; se le enviará a EL USUARIO una guía para entregar el paquete a la mensajería. El VENDEDOR podrá solicitar el apoyo a TP GO para mencionar la entrega diferente al producto solicitado por EL USUARIO y TP GO realizará una llamada por teléfono o visita a domicilio, para realizar el aviso y solicitar el cambio de los BIENES Y/O SERVICIOS a EL USUARIO, contando con el apoyo de EL USUARIO, bajo este escenario.

CANCELACIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

EL USUARIO una vez que haya realizado su compra desde el SITIO podrá cancelar dando clic en el botón CANCELAR/DEVOLVER en la sección Historial de pedido. Tendrá la opción para cancelar el pedido hasta antes de que se realice la validación de su compra (misma que se realiza por medio de una llamada por teléfono) para compras con pago con crédito TP GO. También podrá cancelar el pedido desde el SITIO, si la compra fue con tarjeta de crédito o débito, antes de que se hayan enviado los BIENES Y/O SERVICIOS hacia el domicilio de entrega que haya asignado EL USUARIO en el SITIO.

En estos escenarios, el botón CANCELAR/DEVOLVER aparecerá habilitado, en caso contrario, EL USUARIO deberá llamar al 800 510 0510 opción 5 para solicitar la cancelación de su pedido.

Si EL USUARIO realiza la cancelación del pedido en el SITIO y la compra fue con forma de pago tarjeta de crédito, el monto se retornará a la cuenta bancaria y se verá reflejado en el estado de cuenta de su banco en las siguientes 72 horas hábiles. Si la compra se realizó con la forma de pago crédito TP GO, el monto del pedido no se verá reflejado en el estado de cuenta TOTALPLAY Y/O TP GO.

Si la opción para cancelar el pedido desde el SITIO ya no se encuentra habilitada y EL USUARIO no desea el o los BIENES Y/O SERVICIOS, en el momento de recibir el paquete en su domicilio tendrá la opción de no aceptarlo a la mensajería (de esta manera se retornará al VENDEDOR), el pedido se cancelará en automático no generando ningún cobro en el estado de cuenta TOTALPLAY Y/O TP GO.

Si la forma de pago fue con tarjeta de crédito o débito, deberá solicitar EL USUARIO el reembolso marcando al 800 510 0510 opción 5 del menú principal, y deberá enviar la información requerida por TOTALPLAY para que se pueda realizar, enviando a contactotienda@totalplay.com.mx:

INE (solo el frente), carátula de su estado de cuenta bancario (solo clave interbancaria y que se vea el nombre de EL USUARIO) y una carta donde solicite el reembolso indicando el número de pedido. El tiempo de reembolso para este escenario, será de 22 días hábiles.

Cuando EL USUARIO realice su pedido, recibirá una llamada de validación a partir de la fecha de compra durante las siguientes 24 horas (y hasta el tiempo que determine TP GO para lograr contacto efectivo) y deberá confirmar las preguntas

de validación y en caso de no contestarlas, el pedido se cancelará por su propia seguridad. Si la llamada no fue exitosa y no se localizó al USUARIO durante el tiempo que determine TP GO, el pedido quedará cancelado y no se facturará en el estado de cuenta TOTALPLAY Y/O TP GO.

Una cancelación también puede aplicar por control de seguridad de EL USUARIO y el sistema cancela el pedido. Si el pedido es cancelado, recibirá un comunicado por mail sobre el estado de su pedido y se le invitará a realizar nuevamente su compra. Para cualquier apoyo o aclaración podrá llamar al 800 510 0510 opción 5 del menú principal.

CAMBIO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

EL USUARIO podrá solicitar el cambio de los BIENES Y/O SERVICIOS a TP GO, a partir del momento de haberlo recibido y en los siguientes 7 días naturales, con base en las políticas, procedimientos y restricciones de cada VENDEDOR o en forma directa con el VENDEDOR (dependiendo de los BIENES Y/O SERVICIOS). La facturación de los BIENES Y/O SERVICIOS seguirá corriendo en el estado de cuenta de TOTALPLAY Y/O TP GO de EL USUARIO ya que se trata de un cambio.

EL USUARIO deberá llamar al 800 510 0510 opción 5 del menú principal, y comentar que desea cambio de los BIENES Y/O SERVICIOS o enviar un mail a contactotienda@totalplay.com.mx mencionando el número de pedido y el motivo del cambio, y recibirá atención sobre el mismo mail, en 24 horas, dónde se le hará la petición de mandar evidencias, responder preguntas y continuar con la solicitud de cambio.

Importante, no se aceptan cambios de los BIENES Y/O SERVICIOS que estén abiertos, que hayan sufrido alteraciones en su empaque original, que esté usado, sucio, dañado o rayado, previa validación con las fotografías que se solicitarán como evidencia enviando un mail a contactotienda@totalplay.com.mx y las preguntas realizadas sobre cómo recibió los BIENES Y/O SERVICIOS. Aplican condiciones de forma directa con cada PROVEEDOR conforme a sus políticas, procedimientos y restricciones.

Los BIENES Y/O SERVICIOS se deberán enviar con la guía que comparta TP GO a EL USUARIO y deberá ser colocada esta guía de envío en la caja del producto y con el embalaje adecuado que permita un mejor manejo por la mensajería y se asegure la llegada al VENDEDOR de los BIENES Y/O SERVICIOS en buen estado.

EL USUARIO deberá entregar el paquete en los siguientes 5 días hábiles de haber recibido la guía de envío.

La guía de envío que se proporcione a EL USUARIO para el cambio, con la cual se retornará al VENDEDOR, tiene una vigencia de 25 días. Si termina la vigencia por causa imputable a EL USUARIO, el envío correrá por parte del USUARIO, es decir, EL USUARIO podrá elegir la mensajería de su preferencia y solicitar el envío por su parte y deberá compartir a TP GO el número de guía para su rastreo deberá confirmar que haya llegado al VENDEDOR, para continuar con la solicitud de cambio.

DEVOLUCIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

EL USUARIO podrá solicitar la devolución de los BIENES Y/O SERVICIOS a TP GO, a partir del momento de haberlo recibido y en los siguientes 7 días naturales, con base en las políticas, procedimientos y restricciones de cada VENDEDOR o en forma directa con el VENDEDOR (dependiendo de los BIENES Y/O SERVICIOS). La facturación de los BIENES Y/O SERVICIOS seguirá corriendo en el estado de cuenta de TP GO hasta que EL USUARIO retorne los BIENES Y/O SERVICIOS al VENDEDOR y se valide el estado de los mismos.

Importante, no se aceptan devoluciones de los BIENES Y/O SERVICIOS que estén abiertos, que hayan sufrido alteraciones en su empaque original, que esté usado, sucio, dañado o rayado, previa validación con las fotografías que se solicitarán como evidencia enviando un mail a contactotienda@totalplay.com.mx y las preguntas realizadas sobre cómo recibió los BIENES Y/O SERVICIOS. Aplican condiciones de forma directa con cada PROVEEDOR conforme a sus políticas, procedimientos y restricciones.

EL USUARIO deberá llamar al 800 510 0510 opción 5 del menú principal, y comentar que desea la devolución de los BIENES Y/O SERVICIOS o enviar un mail a contactotienda@totalplay.com.mx mencionando el número de pedido y el motivo de la devolución, y recibirá atención sobre el mismo mail, en 24 horas, dónde se le hará la petición de mandar evidencias, responder preguntas para continuar con la solicitud de devolución.

Los BIENES Y/O SERVICIOS se deberán enviar con la guía que comparta TP GO a EL USUARIO y deberá ser colocada esta guía de envío en la caja del producto y con el embalaje adecuado que permita un mejor manejo por la mensajería y se asegure la llegada al VENDEDOR de los BIENES Y/O SERVICIOS en buen estado.

EL USUARIO deberá entregar el paquete en los siguientes 5 días hábiles de haber recibido la guía de envío.

La guía de envío que se proporcione a EL USUARIO para la devolución, con la cual se retornará al VENDEDOR, tiene una vigencia de 25 días. Si termina la vigencia por causa imputable a EL USUARIO, el envío correrá por parte del USUARIO, es decir, EL USUARIO podrá elegir la mensajería de su preferencia y solicitar el envío por su parte y deberá compartir a TOTALPLAY el número de guía para su rastreo deberá confirmar que haya llegado al VENDEDOR, para continuar con la solicitud de devolución.

Si la compra fue con la forma de pago con tarjeta de crédito, EL USUARIO deberá mencionar en el 800 510 0510 o vía

mail que desea devolverlo y pedir el reembolso. Deberá enviar a contactotienda@totalplay.com.mx: INE (solo el frente), carátula de su estado de cuenta bancario (solo clave interbancaria y que se vea el nombre de EL USUARIO) y una carta donde solicite el reembolso indicando el número de pedido.

Este proceso para el reembolso correrá a partir de que el VENDEDOR confirme haber recibido los BIENES Y/O SERVICIOS en buen estado, en su almacén. Y EL USUARIO deberá esperar 22 días hábiles para que se vea reflejado en su estado de cuenta bancario.

Al realizar la compra, una vez confirmada la recepción de los BIENES Y/O SERVICIOS en el almacén del VENDEDOR, TOTALPLAY aplicará la eliminación del saldo en el estado de cuenta TP GO de EL USUARIO, quedando cancelado el pedido y se verá reflejado en su siguiente ciclo de facturación, máximo dos.

Al momento que el o los BIENES Y/O SERVICIOS que envía EL USUARIO al VENDEDOR no corresponde al que compró en su pedido original, el VENDEDOR notificará a TP GO y regresará el artículo a EL USUARIO. El VENDEDOR le entregará a EL USUARIO la guía de envío para su rastreo y reciba los BIENES YO/SERVICIOS de regreso. Continuará facturando el pedido (en el estado de cuenta TP GO) o correrá el cobro (si fue tarjeta de crédito o débito) según el tipo de pago que haya elegido EL USUARIO. Se le pedirá a EL USUARIO que mande al VENDEDOR los BIENES Y/O SERVICIOS correspondientes al pedido que adquirió en el SITIO y solo así, podrá continuar con su solicitud de devolución.

Si el VENDEDOR recibe los BIENES Y/O SERVICIOS correspondientes al pedido original de EL USUARIO, se procederá al reembolso a tarjeta de crédito o débito o a la eliminación del saldo en el estado de cuenta TOTALPLAY Y/O TP de EL USUARIO.

Para BIENES Y/O SERVICIOS de proteína y suplementos, tiene 60 días a partir de la fecha de entrega para la devolución y debe venir con el sello de seguridad no retirado.

GARANTÍA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

La garantía de los BIENES Y/O SERVICIOS se otorga directamente por el VENDEDOR o los fabricantes correspondientes. La vigencia de dichas garantías se indicará en la descripción de cada uno de los BIENES y/o SERVICIOS y son emitidas y validadas por el VENDEDOR, fabricante o distribuidor, por lo que TP GO no asume responsabilidad alguna en torno a dichas garantías.

TP GO podrá auxiliar a EL USUARIO con la finalidad de contactar al VENDEDOR del BIENES Y/O SERVICIOS de que se trate para hacer efectiva dicha garantía, sin que TP GO esté obligado a hacer efectiva la garantía correspondiente.

El USUARIO podrá obtener los datos del VENDEDOR enviando un mail a contactotienda@TOTALPLAY.com.mx sobre los BIENES Y/O SERVICIOS que refiera aplicar la garantía. O si lo desea, podrá contactarse al centro de atención al 800 510 0510 opción 5 del menú principal. EL USUARIO se pondrá en contacto con el VENDEDOR para hacer válida la garantía y el envío de los BIENES Y/O SERVICIOS correrá por parte de EL USUARIO por la mensajería de su preferencia.

La garantía y servicio de los BIENES Y/O SERVICIOS aplicarán de forma directa con el VENDEDOR, conforme a sus políticas, procedimientos y restricciones.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS DE VENDEDORES

DEVOLUCIÓN Integradora de Medios ENM, S.A. de C.V.

El VENDEDOR deberá aceptar devoluciones de los BIENES Y/O SERVICIOS notificados dentro de los primeros 7 días de la recepción del artículo, los BIENES Y/O SERVICIOS debenser devueltos en el mismo estado en el que fueron recibidos. Por lo tanto, los BIENES Y/O SERVICIOS nuevos deben ser devueltos nuevos y completos, Algunos BIENES Y/O SERVICIOS tienen diferentes políticas o requisitos asociados a ellos.

Cuando el USUARIO devuelva un artículo, acepta que el reembolso y la forma en que se acredita pueden variar de acuerdo con la condición del artículo, el tiempo que ha tenido el artículo y la forma en que este fue comprado.

Si el USUARIO devuelve BIENES Y/O SERVICIOS que no coincide con el de la compra original o en condiciones diferentes al envío, no se podrá procesar el reemplazo o reembolso. En caso de que BIENES Y/O SERVICIOS no llegue en las condiciones estipuladas, el vendedor deberá de indicar los motivos y fotos con evidencia, así mismo el BIENES Y/O SERVICIOS deberá ser retornado al usuario en un plazo no mayor a 48 horas tras haber dictaminado el caso.

GARANTÍAS Integradora de Medios ENM, S.A. de C.V.

Política de Telefonía Celular y accesorios.

La garantía de los equipos celulares es de un año a partir de la fecha de compra. En equipos con modalidad Refurbished se aplicará en 90 días o en su caso 3 meses, EL USUARIO deberá cumplir con los lineamientos físicos y electrónicos que determina el fabricante del equipo. A continuación:

Para hacer efectiva la garantía del equipo celular EL USUARIO debe presentar el número de pedido, IMEI, marca y modelo. La garantía no será válida en las siguientes circunstancias:

1. Daños por análisis, operación, mantenimiento, ajuste o cualquier alteración o modificación causados por personal no autorizado.
2. Defecto o daño causado por el mal uso del BIENES Y/O SERVICIOS o en condiciones distintas al manejo de este; es decir uso inadecuado en forma intencional o imprudencial que afecten el aspecto externo y operación del equipo o accesorio, por ejemplo: fuerzas externas excesivas, caídas, humedad, sumersiones líquidas, etc.
3. Daño a la antena del equipo, a menos que sea causado por defecto de fabricación.
4. Cuando el equipo o accesorio no tienen las etiquetas o número de serie etiqueta y electrónico, así como la marca de este.
5. Si los accesorios están rotos o sean genéricos y fueron indebidamente utilizados.
6. El equipo no se encuentra completo en cualquiera de sus partes o accesorios.

Integradora de Medios ENM, S.A. de C.V. garantiza el BIENES Y/O SERVICIOS por el término de 12 meses, en todas sus partes, piezas componentes y mano de obra por cualquier defecto de fabricación a partir de la fecha de compra de este. El periodo de garantía de los accesorios contenidos en el paquete es de 90 días en su caso de tres meses, y 12 meses con el fabricante.

CONDICIONES Integradora de Medios ENM, S.A. de C.V.

Una vez recibido en las condiciones adecuadas el proveedor estipula como máximo 7 días hábiles para dar una respuesta a la revisión del BIENES Y/O SERVICIOS y 30 días hábiles para devolver la garantía.

Antes de usar el o los BIENES Y/O SERVICIOS, EL USUARIO se compromete a leer el instructivo para dar la utilidad precisa a su BIENES Y/O SERVICIOS.

Integradora de medios ENM, S.A. de C.V. Se compromete a cambiar el o los BIENES Y/O SERVICIOS defectuosos sin ningún cargo para EL USUARIO, siempre y cuando se haga efectiva la garantía y sea un error del fabricante.

Para hacer válida la garantía, EL USUARIO debe entregar el o los BIENES Y/O SERVICIOS con su número de pedido y con empaque original sin daños o alteraciones, debe estar el empaque similar a cómo lo recibió.

Para BIENES Y/O SERVICIOS de proteína y suplementos, tiene EL USUARIO 60 días a partir de la fecha de entrega para solicitar la devolución y debe venir con el sello de seguridad no retirado.

DEVOLUCIÓN Encanto México S.A. de C.V.

Las categorías de los BIENES Y/O SERVICIOS que no se acepta devolución son: línea blanca, electrónica y electrodomésticos, a excepción de presentar alguna falla técnica, para lo cual, primero deberá solicitar EL USUARIO la asistencia al centro de servicio del fabricante que esté estipulado en el documento de garantía (que se entrega dentro de la caja de los BIENES Y/O SERVICIOS) y si el dictamen del centro de servicio indica que procede el reemplazo, se llevará a cabo.

GARANTÍA Encanto México S.A. de C.V.

Para los BIENES Y/O SERVICIOS en las categorías de línea blanca, electrónica y electrodomésticos aplica la garantía, una vez usado el BIENES Y/O SERVICIOS y presentar alguna falla técnica.

Deberá solicitar EL USUARIO asistencia al centro de servicio del fabricante que esté estipulado en el documento de garantía (que se entrega dentro de la caja de los BIENES Y/O SERVICIOS).

DEVOLUCIÓN Comercializadora de Motocicletas de Calidad, S.A. de C.V. (Italika)

Durante los 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de recepción, EL USUARIO puede solicitar la devolución de los BIENES Y/O SERVICIOS, debiendo pagar al transportista los gastos de transporte a la Ciudad de Toluca, Estado de México, dónde se encuentra la planta ensambladora ITALIKA, lugar de dónde salió el BIENES Y/O SERVICIOS para su venta, además de una penalización determinada por ITALIKA. Una vez recibido los BIENES Y/O SERVICIOS y que se verifique que este está nuevo y en buen estado, tal como se entregó, ITALIKA realizará el aviso a TOTALPLAY SHOP para que se realice el reembolso de la cantidad pagada por los BIENES Y/O SERVICIOS .

Entrega a domicilio

ITALIKA enviará los BIENES Y/O SERVICIOS adquiridos por EL USUARIO al domicilio indicado por este último en la entrada de este, sin que esta incluya maniobras internas o subir escaleras o pisos. En caso de que se requiera dicha situación EL USUARIO tendrá que recibir el o los BIENES Y/O SERVICIOS en la calle de su domicilio, haciéndose responsable EL USUARIO de las maniobras necesarias una vez entregado el o los BIENES Y/O SERVICIOS.

ITALIKA entregará los BIENES Y/O SERVICIOS a EL USUARIO a través de un transportista, reservándose el derecho de elegirlo, garantizando el buen despacho de los BIENES Y/O SERVICIOS en las condiciones señaladas en el SITIO y en el tiempo establecido. El o los BIENES Y/O SERVICIOS se intentará entregar en un plazo de 5 días hábiles en el interior de la República y 14 días en zona metropolitana, este plazo puede variar de acuerdo con el lugar de entrega con un máximo de 30 días hábiles. Antes de llegar al domicilio de EL USUARIO se realiza previa cita por parte del proveedor de transporte para acordar día y horario para su entrega.

El tiempo y lugar de envíos están sujetos a cobertura.

ITALIKA podrá hacer excepción de las entregas a domicilio de los BIENES Y/O SERVICIOS en los siguientes casos:

Excepciones a las Entregas Programadas: En caso de que esté activado el Programa Hoy No Circula o modalidad de Doble Hoy No Circula las entregas programadas pueden no cumplirse en el día mencionado para el área Metropolitana de la Ciudad de México. Fuerza Mayor: ITALIKA no se hace responsable del incumplimiento de sus obligaciones contractuales en caso de fuerza mayor o en caso fortuito, incluidas, sin que la presente lista sea limitativa, las catástrofes, incendios, huelgas internas o externas, fallos o averías internas o externas y, más generalmente, cualquier evento que no permita una buena ejecución de los pedidos.

Zona geográfica de entrega: ITALIKA puede reservarse la entrega de los BIENES Y/O SERVICIOS en algunos lugares de los Estados de la República Mexicana en los casos donde no exista un Transportista autorizado o donde por cuestiones ajenas a la marca no se pueda tener acceso vía terrestre por parte del Transportista.

Para el caso de estos supuestos de excepciones el USUARIO deberá recoger su BIENES Y/O SERVICIOS en el CESIT elegido al momento de su compra.

Para brindar seguridad a EL USUARIO en la entrega de los BIENES Y/O SERVICIOS adquirido a través del SITIO, este último deberá presentar su identificación oficial vigente (IFE/INE/pasaporte) al operador del transportista y/o en el establecimiento ITALIKA para que se pueda concretar la entrega.

FACTURA/CARTA FACTURA PARA EMPLACAMIENTO

Enviar por correo electrónico a contactotienda@totalplay.com.mx, la siguiente información: Nombre completo del titular RFC

Dirección fiscal

Constancia de situación fiscal PDF

Uso de CFDI (compatible con régimen fiscal)

COMPRA DE BOLETOS MYST, REEMBOLSO Y CANCELACIÓN

EL USUARIO podrá adquirir boletos a través del SITIO, mismos que son comunicados por el VENDEDOR quien únicamente distribuye boletos para eventos, por lo tanto, no es responsabilidad de TP GO del contenido ni los horarios de estos.

Los organizadores de eventos y/o artistas podrían verse obligados a posponer o cancelar en definitiva los eventos programados, ante la orden de suspensión de actividades culturales, artísticas, deportivas y de entretenimiento por la situación de la pandemia del coronavirus Covid 19 por la que ha atravesado el país desde marzo de 2020, y en seguimiento a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como a los Acuerdos adoptados por el gobierno de México, de observancia obligatoria.

El USUARIO que adquiera sus boletos para espectáculos públicos a través del SITIO a celebrarse a partir de abril de 2021 y que se cancelen de manera oficial mediante comunicadodel organizador del evento y el VENDEDOR, no requieren hacer ningún trámite para obtener el reembolso. El VENDEDOR notificará a TP GO sobre esta situación para realizar el reembolso correspondiente a EL USUARIO.

En caso de haber realizado la compra de boletos con tarjeta de crédito o débito, se reembolsará directamente el precio del boleto pagado durante los 22 días naturales siguientes, contados a partir de la fecha de cancelación oficial del evento para el caso de las tarjetas bancarias, o si fue con crédito TP GO, se verá reflejado en el estado de cuenta TOTALPLAY Y/O TP GO en el siguiente ciclo de facturación, máximo dos.

A EL USUARIO se le respetarán los boletos y lugares en caso de reprogramarse el evento.

En caso de que EL USUARIO no desee asistir a la nueva fecha, podrá llamar al 800 510 0510 opción 5 del menú principal o enviar un comunicado en el correo contactotienda@totalplay.com.mx solicitando el reembolso/cancelación.

En el caso de las compras efectuadas con tarjetas bancarias, además aplicarán las instrucciones establecidas por las instituciones bancarias.

El número de boletos adquiribles por un mismo USUARIO está limitado al monto de crédito disponible.

El USUARIO al realizar la compra de boletos en el SITIO, recibirá una llamada de validación para cotejar que haya realizado/autorizado la compra con cargo a su cuenta TOTALPLAY Y/O TP GO. EL USUARIO expresamente reconoce y acepta que sólo tendrá derecho al reembolso del costo de los boletos en caso de que se cancele el evento para el cual adquirió los boletos o al en la misma llamada de validación la cancelación de sus boletos, así mismo podrá solicitar con 48 horas de anticipación al evento, la cancelación de su compra marcando al 800 510 0510 en la opción 5 o enviando un mail a contactotienda@totalplay.com.mx, solicitando la cancelación de sus boletos.

EL USUARIO expresamente reconoce y acepta que no tendrá derecho a cambios, reembolsos, devoluciones o cancelaciones de los boletos adquiridos cuando no haga uso de ellos. Los supuestos de eventos pospuestos son responsabilidad exclusiva del organizador y en su caso por orden de la autoridad competente, liberando a TP GO y al VENDEDOR de cualquier responsabilidad, por lo que los boletos adquiridos serán válidos para la nueva fecha programada o en su caso, procede el reembolso por el precio del boleto previa solicitud de EL USUARIO al momento en que sea informada por el organizador del evento al público en general la nueva fecha.

GRUPO COMERCIAL ATLAS S.A. DE C.V.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES: Los colchones y la ropa de cama tienen la misma consideración que la ropa íntima, es decir, son de uso estrictamente personal. Por higiene, no se aceptan devoluciones de artículos usados.

Al recibir la mercancía, EL USUARIO debe efectuar una revisión del estado de esta, y si ésta se encuentra en condiciones óptimas, firmar de conformidad.

Una vez recibida la mercancía, no se acepta ningún tipo de cambio o devolución. No se aceptan devoluciones de artículos cuyo empaque original haya sido violado. Es responsabilidad de EL USUARIO el negarse a recibir la mercancía en caso de que ésta presente daños visibles de cualquier naturaleza, especialmente en el caso de las entregas foráneas. Una vez recibida la mercancía dañada, los costos de envío para la devolución de esta corren por cuenta del USUARIO.

CANCELACIONES: En caso de que la mercancía haya sido entregada, bajo ningún concepto se aceptará la cancelación. En caso de no contar con disponibilidad de inventario, la orden será cancelada y reembolsada íntegramente, dentro de los plazos establecidos por TOTALPLAY, sin responsabilidad para el VENDEDOR.

Grupo Comercial Atlas se reserva el derecho a cancelar pedidos realizados con cualquier método de pago cuando TP GO lo considere pertinente, sin responsabilidad alguna para el VENDEDOR.

REEMBOLSOS: Los reembolsos se efectuarán conforme a lo establecido con la empresa, a partir de la solicitud formal de cancelación por parte de EL USUARIO.

POLITICAS DE GARANTÍA:

GARANTIA: Toda nuestra mercancía cuenta con una garantía contra defectos de fabricación, tanto en los materiales como

en la mano de obra, por el tiempo determinado en la póliza de garantía que acompaña a los bienes adquiridos. Los daños que pueda sufrir la mercancía durante su envío o maniobra de entrega quedan fuera de esta garantía, por lo que es responsabilidad de EL USUARIO efectuar la revisión de las condiciones del producto al momento de la entrega. En el caso en que el producto presente defectos de fábrica dentro del primer mes posterior a la entrega, según un uso ordenado y común, Grupo Comercial Atlas cubrirá todos los costos derivados de la entrega y devolución del producto. Fuera de este plazo, dichas gestiones son responsabilidad del fabricante. Grupo Comercial Atlas se reserva el derecho a hacer o no hacer válida la garantía cuando la empresa lo considere pertinente.

Para reportar cualquier defecto de fabricación, EL USUARIO debe comunicarse vía telefónica al área de Servicio a EL USUARIO, a través del teléfono 55 50 78 5100, de lunes a viernes de 9 a 18 hr, y sábados de 9 a 13 hr, siendo éste el único medio válido para generar su reporte y orden de servicio correspondiente.

Grupo Comercial Atlas podrá solicitar a EL USUARIO pruebas testimoniales y gráficas (fotografías), adicionales a la visita al domicilio del comprador, como pruebas para la verificación y documentación del estado del producto. Será el fabricante quién decida en último término si el colchón tiene defecto original o ha sufrido un uso indebido o daño malintencionado, y su fallo será inapelable.

Para hacer válida la garantía, es necesario que el colchón esté limpio y libre de cualquier tipo de fluidos corporales.

En caso de proceder la solicitud de servicio, el fabricante indicará a EL USUARIO si existe algún costo que deba ser cubierto por él y la fecha aproximada de entrega.

ENTREGA DE PRODUCTOS: Es responsabilidad de EL USUARIO ingresar correctamente sus datos de contacto, entrega y envío, a fin de recibir oportunamente su mercancía y cualquier información referente a la misma. Grupo Comercial Atlas no se hace responsable por fallas en la comunicación, envíos y entregas atribuibles a errores u omisiones en la captura de los datos correspondientes por parte de EL USUARIO.

El titular de la compra deberá presentar una identificación oficial vigente al momento de recibir la mercancía. (INE)

El tiempo de entrega en CDMX y Zona Metropolitana de 1-3 días hábiles. Interior de la República de 4 - 8 días hábiles. Debido a la contingencia por COVID-19 y alta demanda durante temporadas altas (Hot Sale y Buen Fin) pueden existir algunas afectaciones en los tiempos de entrega.

Los plazos de entrega establecidos en la página son aproximados y comienzan al día hábil inmediatamente posterior a la fecha en que el pago es aprobado por las plataformas y/o procesos de validación del SITIO. Esta fecha no necesariamente coincide con la fecha de creación del pedido, por lo que se sugiere a EL USUARIO estar atento a la notificación de aprobación de pago.

Las entregas de mercancía se realizan en horario abierto entre 10 y 21 hr. En ningún caso podrá establecerse un horario fijo para la entrega de mercancía.

El personal de reparto tiene estrictamente prohibido realizar maniobras de volado de mercancía. En caso de que la mercancía deba ser dejada en un lugar distinto del de uso, EL USUARIO deberá firmar allí de conformidad y ya no procederá la garantía por maltrato. El personal de reparto no tendrá obligación alguna de llevar a cabo maniobras o tareas para liberar los espacios donde colocar la mercancía que esté entregando.

Los plazos establecidos para las entregas foráneas comprenden el tiempo en que Grupo Comercial Atlas entrega la mercancía al proveedor de servicios logísticos encargado del envío. El tiempo de entrega en el domicilio de EL USUARIO depende enteramente de la organización logística de dicho servicio, por lo que cualquier retraso, si lo hubiere, es responsabilidad de la paquetería y no es imputable a Grupo Comercial Atlas.

En el caso de las entregas realizadas a través de un servicio externo, las entregas se realizarán a pie de puerta. Si EL USUARIO solicitara apoyo para la colocación o acomodo de los productos a los operadores de dicho servicio, cualquier daño derivado de dichas maniobras es responsabilidad absoluta de EL USUARIO, por lo que se invalida cualquier tipo de garantía.

La mercancía que Grupo Comercial Atlas entrega a los proveedores de servicios logísticos se encuentra siempre e invariablemente en perfecto estado. Cualquier daño visible en la mercancía al momento de la entrega a EL USUARIO es atribuible a las maniobras de transporte y es responsabilidad absoluta de EL USUARIO negarse a recibir mercancía dañada para facilitar la devolución de esta. En caso de recibir el producto visiblemente dañado, los gastos derivados de la devolución de la mercancía a nuestro Cedis corren por cuenta del USUARIO.

El nombre o firma de EL USUARIO al momento de la entrega será prueba de conformidad en la recepción. No se aceptarán reclamos por daños estéticos y/o mercancía faltante una vez firmado el recibo de la mercancía.

FACTURACIÓN: Las facturas se modificarán de acuerdo con los procesos internos de la empresa y en los plazos que ésta establezca para tal fin.

Únicamente se aceptan solicitudes de Facturación durante el mes en que se realizó la compra. La facturación corresponderá a los productos adquiridos desglosados en el pedido. Es responsabilidad de EL USUARIO solicitar las modificaciones que

considere pertinentes con suficiente tiempo para recibir su factura en tiempo y forma.

Homemake 39 F S.A. de C.V.

Para garantía de los BIENES Y/O SERVICIOS, aplicarán por 30 días naturales. Considerar estas sugerencias en el uso y manejo:

No pararse sobre el Producto, no utilizar el producto a menos que todos sus tornillos, tuercas y aditamentos estén firmemente asegurados, checar al menos cada 4 meses que todos los tornillos, tuercas y aditamentos del producto estén firmemente asegurados.

No seguir estas indicaciones, puede resultar en algún accidente. Si EL USUARIO tiene alguna duda de armado o sugerencia podrá ponerse en contacto con HOME MAKE, a los teléfonos que incluya el manual del producto o llamando al 800 510 0510 opción 5 dónde se le compartirá el teléfono del VENDEDOR.

Monedero SAPI de C.V.

Para Juegos abiertos, solo se aceptan devoluciones de aquellos juegos que presente algún defecto de fábrica como puede ser:

El juego no se carga, la consola no reconoce el disco, el juego no se puede instalar, el juego se traba, para los cual es necesario compartir evidencia fotográfica del problema que se presente. No se aceptan devoluciones de juegos abiertos que no sean por los defectos previamente mencionados.

Para los juegos que sean en código o que contengan algún contenido descargable: El juego contiene contenido descargable, por lo que se requiere que la consola cuenta con espacio suficiente para poder hacer la descarga de éste, no se aceptan devoluciones de juegos con contenido descargable que hayan sido abiertos excepto si la tarjeta con el código incluya fecha de vencimiento y dicha fecha ya haya pasado.

DUGPA S.A. DE C.V.

Cambio o devolución.

Para Purificadores. EL USUARIO podrá solicitar cambio o devolución a partir de que se entrega el o los BIENES Y/O SERVICIOS hasta 20 días naturales.

Para hacer válida la devolución, el producto debe ser devuelto en óptimas condiciones. En caso de cambio: Se evaluará dependiendo la falla o el daño si se realiza el cambio solo de la pieza afectada o de todo el purificador. Se deben tomar en cuenta todas las indicaciones y especificaciones que vienen en el instructivo del producto antes de generar una solicitud de cambio o devolución.

Para otros artículos: Tienen un lapso de 7 días a partir de que se entrega. Y en este plazo puedes solicitar el cambio o devolución del pedido. Para hacer válida la devolución, el producto debe ser devuelto en óptimas condiciones.

Garantía de Fabricación:

Esta garantía tiene una vigencia de 2 años a partir de la fecha de adquisición y cubre cualquier falla en el funcionamiento de los BIENES y/o SERVICIOS. Asimismo, cubre su reemplazo sin costo adicional y los costos de transportación que se generen derivado de su cumplimiento dentro de la República Mexicana.

Antes de solicitar asistencia técnica, te recomendamos leer el manual para que puedas darle el uso correcto a tu ECOFILTRO y no te quedes sin agua purificada en casa.

JLR Grupo de Negocios/CibercomprasStore

Garantiza los BIENES y/o SERVICIOS que comercializa, únicamente contra defectos de fábrica o de origen, respecto de los materiales utilizados y manufactura en su elaboración, y cuando se hayan seguido correctamente las instrucciones que adelante se indican. EL USUARIO tiene exclusivamente 48 horas después de recibidos los BIENES y/o SERVICIOS para generar un reclamo en relación con el producto ya sea por garantía o por devolución o cambio. Los BIENES y/o SERVICIOS deberán estar en perfecto estado y conservar sus etiquetas originales (internas y externas) sin haber sido desprendidas y deberá conservar su empaque original. Esto significa que los BIENES y/o SERVICIOS no deben estar usados, dañados, sucios, lavados, alterados, manchados o gastados (de algún modo que sea distinto a probarlos) y las etiquetas deben estar intactas.

El presente reclamo de garantía, devolución o cambio sólo podrá ser exigible a JLR Grupo de Negocios/CibercomprasStore cuando EL USUARIO haya seguido las instrucciones de uso, cuidado, limpieza o mantenimiento indicadas en las etiquetas adheridas a los BIENES y/o SERVICIOS; un buen uso, o bien, en los instructivos que, por separado, que, en su caso, se le hayan entregado a EL USUARIO.

Para que EL USUARIO pueda hacer exigible la garantía, devolución o cambio, será indispensable que presente la factura o en su caso, el comprobante original que acredite la compra.

A partir del aviso por parte de EL USUARIO dentro de las 48 horas siguientes a haber recibido los BIENES y/o SERVICIOS, JLR Grupo de Negocios/CibercomprasStore se pronunciará en las siguientes 48 horas con la autorización o declinación de la autorización para la Garantía o Devolución de la mercancía en cuestión.

JLR Grupo de Negocios/CibercomprasStore quedará exento del cumplimiento de la garantía, devolución o cambio cuando; 1) Los BIENES y/o SERVICIOS hayan sido utilizados por EL USUARIO; 2) Los BIENES y/o SERVICIOS no hayan sido conservados de manera adecuada y los daños o defectos que presenten no sean consecuencia directa de la calidad de los materiales utilizados o fallas en su manufactura y; 3) Los BIENES y/o SERVICIOS no se presenten con todas sus etiquetas (internas y externas) 4) Los BIENES y/o SERVICIOS se encuentren en estado sucio, manchado, con olor a perfumes, cremas, maquillaje o cualquier otro producto que haya afectado el material de la prenda.

JLR Grupo de Negocios/CibercomprasStore garantiza los BIENES y/o SERVICIOS que comercializa, por un plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de compra.

Una vez que JLR Grupo de Negocios/CibercomprasStore reciba los BIENES y/o SERVICIOS, dentro del plazo máximo de 05 (cinco) días hábiles y previo al análisis de la misma, determinará e informará a EL USUARIO si procede o no la garantía, devolución o cambio. Si es procedente la reclamación de la garantía, devolución o cambio, aplicará lo siguiente: Cuando los BIENES y/o SERVICIOS no sea reparable, se realizará el cambio por otra pieza de idénticas características, siempre y cuando JLR Grupo de Negocios/CibercomprasStore la tenga en existencia, de no existir otra similar, de idénticas características para el cambio, EL USUARIO, a través del portal de compra, realizará el procedimiento que él mismo tenga establecido para estos casos.

De manera discrecional JLR Grupo de Negocios/CibercomprasStore autorizará el cambio de los BIENES y/o SERVICIOS adquirida en línea cuando sea por otra talla, mayor o menor, o cambio de color, siempre y cuando se cuente con Mercancía en existencia y que:

La solicitud se realice dentro de 48 horas siguientes a la fecha de recepción de los BIENES y/o SERVICIOS
Los BIENES y/o SERVICIOS no hubiese sido usada, dañada, manchada o haya sido adquirida de promoción, con descuento, precio reducido o como saldo, o haberse efectuado ya un cambio por cualquiera de los conceptos anteriores, los BIENES y/o SERVICIOS deberá conservar sus etiquetas originales (internas y externas) sin haber sido desprendidas o su empaque.

Es responsabilidad de EL USUARIO revisar al comprar, la talla y medidas para evitar en lo posible una devolución por error en talla.

Sara Bustani / Design Intelligence

Cambio: Todos los BIENES y/o SERVICIOS tienen que estar en sus condiciones originales.

En caso de haber recibido los BIENES y/o SERVICIOS y que no correspondan a lo que compró o tengan algún defecto, haremos el cambio tan pronto los recibamos en almacén y verifiquemos el estado de estos.

No se aceptan cambios en artículos de rebajas, a menos que éstos se encuentren con defectos, y no se aceptan si no son los adquiridos originalmente por EL USUARIO.

Los BIENES y/o SERVICIOS cuyo cambio aplique, no deberá estar usada, lavada o alterada. Si este fuera el caso, el cambio no será procedente y los BIENES y/o SERVICIOS le serán devueltos a EL USUARIO, quien cubrirá los gastos por este envío.

Los BIENES y/o SERVICIOS deberán contar con todas sus etiquetas atadas y ser devuelta en el embalaje original.

No hay cambios en accesorios, ni ropa interior.

Los BIENES y/o SERVICIOS deben tener todas las etiquetas atadas y ser devuelto en el embalaje original, en la caja original y esta no deberá llevar etiquetas postales.

En caso de que se determine que los BIENES y/o SERVICIOS hayan sido usados, dañados o maltratados por EL USUARIO, Interdiseño Inteligente SA de CV no realizará el cambio.

Devolución: Todos los BIENES y/o SERVICIOS tienen que estar en sus condiciones originales.

En caso de haber recibido los BIENES y/o SERVICIOS que no corresponden a lo que compró que tiene algún defecto, se aceptará la devolución.

Los BIENES y/o SERVICIOS no deben de haber sido usados, lavados o alterados ya que encaso contrario se regresará Los BIENES y/o SERVICIOS a EL USUARIO y el pedido se facturará (las mensualidades previamente seleccionadas en la compra).

Los BIENES y/o SERVICIOS deben tener todas las etiquetas atadas y ser devuelto en elembalaje original, en la caja original y esta no deberá llevar etiquetas postales.

No se aceptan devoluciones en BIENES y/o SERVICIOS con rebajas, ni cambios en accesorios, ni ropa interior.

EL USUARIO puede reclamar: piezas faltantes, no entregadas o con defectos dentro de los 5 días hábiles de haber recibido el paquete o 7 días naturales. Después de este periodo cualquier reclamo será desatendido.

Todo producto devuelto debe ser previamente autorizado por EL VENDEDOR, devoluciones no autorizadas pueden ser rechazadas o desechadas.

Cobertura en Ciudad de México para la entrega de productos Hard Discount

COLONIA	C.P	ALCALDIA
Aguilera	02900	Azcapotzalco
Aldana	02910	Azcapotzalco
Ampliación Cosmopolita	02920	Azcapotzalco
Ampliación Del Gas	02970	Azcapotzalco
Ampliación Petrolera	02470	Azcapotzalco
Ampliación San Pedro Xalpa	02719	Azcapotzalco
Ángel Zimbrón	02099	Azcapotzalco
Arenal	02980	Azcapotzalco
Centro de Azcapotzalco	02000	Azcapotzalco
Clavería	02080	Azcapotzalco
Coltongo	02630	Azcapotzalco
Coltongo	02630	Azcapotzalco
Cosmopolita	02670	Azcapotzalco
Del Gas	02950	Azcapotzalco
Del Maestro	02040	Azcapotzalco
Del Recreo	02070	Azcapotzalco
El Jagüey	02519	Azcapotzalco
El Rosario	02100	Azcapotzalco
Estación Patanco	02520	Azcapotzalco
Euzkadi	02660	Azcapotzalco
Ex-Hacienda El Rosario	02420	Azcapotzalco
Ferrería	02310	Azcapotzalco
Huautla de las Salinas	02330	Azcapotzalco
Ignacio Allende	02810	Azcapotzalco
Industrial San Antonio	02760	Azcapotzalco
Industrial Vallejo	02300	Azcapotzalco
Jardín Azpeitia	02530	Azcapotzalco
La Preciosa	02460	Azcapotzalco
La Raza	02990	Azcapotzalco
Las Salinas	02360	Azcapotzalco
Liberación	02930	Azcapotzalco
Libertad	02050	Azcapotzalco
Los Reyes	02010	Azcapotzalco
Monte Alto	02640	Azcapotzalco
Nextengo	02070	Azcapotzalco
Nueva El Rosario	02128	Azcapotzalco
Nueva España	02129	Azcapotzalco
Nueva Santa María	02800	Azcapotzalco
Nuevo Barrio San Rafael	02010	Azcapotzalco
Obrero Popular	02840	Azcapotzalco
Pasteros	02150	Azcapotzalco

Patrimonio Familiar	02980	Azcapotzalco
Petrolera	02480	Azcapotzalco
Plenitud	02780	Azcapotzalco
Porvenir	02940	Azcapotzalco
Potrero del Llano	02680	Azcapotzalco
Prados del Rosario	02410	Azcapotzalco
Pro-Hogar	02600	Azcapotzalco
Providencia	02440	Azcapotzalco
Reynosa Tamaulipas	02200	Azcapotzalco
San Álvaro	02090	Azcapotzalco
San Andrés	02240	Azcapotzalco
San Andrés	02240	Azcapotzalco
San Andrés de las Salinas	02320	Azcapotzalco
San Antonio	02720	Azcapotzalco
San Bartolo Cahua tongo	02720	Azcapotzalco
San Bernabé	02830	Azcapotzalco
San Francisco Tetecala	02730	Azcapotzalco
San Francisco Xocotitla	02960	Azcapotzalco
San Juan Tlilhuaca	02400	Azcapotzalco
San Marcos	02020	Azcapotzalco
San Martín Xochinahuac	02120	Azcapotzalco
San Mateo	02490	Azcapotzalco
San Miguel Amantla	02700	Azcapotzalco
San Pedro Xalpa	02710	Azcapotzalco
San Rafael	02010	Azcapotzalco
San Salvador Xochimanca	02870	Azcapotzalco
San Sebastián	02040	Azcapotzalco
Santa Apolonia	02790	Azcapotzalco
Santa Bárbara	02230	Azcapotzalco
Santa Catarina	02250	Azcapotzalco
Santa Cruz Acayucan	02770	Azcapotzalco
Santa Cruz de las Salinas	02340	Azcapotzalco
Santa Inés	02140	Azcapotzalco
Santa Lucía	02760	Azcapotzalco
Santa María Malinalco	02050	Azcapotzalco
Santiago Ahuizotla	02750	Azcapotzalco
Santo Domingo	02160	Azcapotzalco
Santo Tomás	02020	Azcapotzalco
Sector Naval	02080	Azcapotzalco
Sindicato Mexicano de Electricistas	02060	Azcapotzalco
Tezozómoc	02459	Azcapotzalco
Tierra Nueva	02130	Azcapotzalco
Tlatilco	02860	Azcapotzalco
Trabajadores de Hierro	02650	Azcapotzalco

Un Hogar Para Cada Trabajador	02060	Azcapotzalco
Unidad Cuitláhuac	02500	Azcapotzalco
Victoria de las Democracias	02810	Azcapotzalco
Ahuizotla	02750	Azcapotzalco
santa maría insurgentes	06430	Cuauhtémoc
fuentes del valle	54910	Echegaray
Modelo	53330	Echegaray
santa María Nativitas	16450	Echegaray
San miguel	37700	Echegaray
Satélite	53100	Naucalpan
Vista Hermosa	40510	Naucalpan
La Florida	53160	Naucalpan
Bou Lebares	53140	Naucalpan
Jardines de San Mateo	53240	Naucalpan
La Escalera	07320	Naucalpan
Fuentes del Valle	54910	Tultitlan
8 de Agosto	03820	Benito Juárez
Acacias	03240	Benito Juárez
Atipan	03230	Benito Juárez
Álamos	03400	Benito Juárez
Albert	03560	Benito Juárez
Américas Unidas	03610	Benito Juárez
Ampliación Nápoles	03840	Benito Juárez
Atenor Salas	03010	Benito Juárez
Ciudad de los Deportes	03710	Benito Juárez
Crédito Constructor	03940	Benito Juárez
Del Carmen	03540	Benito Juárez
Del Lago	03640	Benito Juárez
Del Valle Centro	03100	Benito Juárez
Del Valle Norte	03103	Benito Juárez
Del Valle Sur	03104	Benito Juárez
Ermita	03590	Benito Juárez
Extremadura Insurgentes	03740	Benito Juárez
General Pedro María Anaya	03340	Benito Juárez
Independencia	03630	Benito Juárez
Insurgentes Mixcoac	03920	Benito Juárez
Insurgentes San Borja	03100	Benito Juárez
Iztaccíhuatl	03520	Benito Juárez
Josefa Ortiz de Domínguez	03430	Benito Juárez
Letrán Valle	03650	Benito Juárez
Merced Gómez	03930	Benito Juárez
Miguel Alemán	03420	Benito Juárez
Miravalle	03580	Benito Juárez
Mixcoac	03910	Benito Juárez
Moderna	03510	Benito Juárez

Nápoles	03810	Benito Juárez
Narvarte Oriente	03023	Benito Juárez
Narvarte Poniente	03020	Benito Juárez
Nativitas	03500	Benito Juárez
Niños Héroes	03440	Benito Juárez
Nochebuena	03720	Benito Juárez
Periodista	03620	Benito Juárez
Piedad Narvarte	03000	Benito Juárez
Portales Norte	03303	Benito Juárez
Portales Oriente	03570	Benito Juárez
Portales Sur	03300	Benito Juárez
Postal	03410	Benito Juárez
Residencial Emperadores	03320	Benito Juárez
San José Insurgentes	03900	Benito Juárez
San Juan	03730	Benito Juárez
San Pedro de los Pinos	03800	Benito Juárez
San Simón Ticumac	03660	Benito Juárez
Santa Cruz Atoyac	03310	Benito Juárez
Santa María Nonoalco	03700	Benito Juárez
Tlacoquemécatl	03200	Benito Juárez
Vértiz Narvarte	03600	Benito Juárez
Villa de Cortes	03530	Benito Juárez
Xoco	03330	Benito Juárez
Zacahuitzco	03550	Benito Juárez
Del Carmen	04100	Coyoacán
Santa Catarina	04010	Coyoacán
Santa Anita	08210	Iztacalco
San Pedro Iztacalco	08220	Iztacalco
Viaducto Piedad	08200	Iztacalco
Granjas México	08400	Iztacalco
Reforma iztlazihuatl	08810	Iztacalco
San Francisco Xilcatongo	08230	Iztacalco
Barrio de Zapotlán	08610	Iztacalco
Barrio de los reyes	08620	Iztacalco
Tlazintla	08710	Iztacalco
Los picos	08760	Iztacalco
Santa Cruz	08910	Iztacalco
Campamento 2 de Octubre	08930	Iztacalco
Militar Marte	08830	Iztacalco
San José Insurgentes	04530	Coyoacán
Parque san Andrés	04040	Coyoacán
Campestre Churubusco	04200	Coyoacán
Cd Jardín	04370	Coyoacán
La candelaria	04380	Coyoacán
Los reyes	04330	Coyoacán

Paseo de Taxqueña	04250	Coyoacán
Culhuacán	04260	Coyoacán
Espartaco	04870	Coyoacán
Pedregal de Santa Úrsula	04600	Coyoacán
Santa María La Ribera	06400	Cuauhtémoc
San Rafael	06470	Cuauhtémoc
Tabacalera	06030	Cuauhtémoc
Cuauhtémoc	06500	Cuauhtémoc
Obrera	06800	Cuauhtémoc
San Simón Tolnahuac	06920	Cuauhtémoc
Roma Norte	06700	Cuauhtémoc
Roma Sur	06760	Cuauhtémoc
Centro - Centro Histórico	06000	Cuauhtémoc
Centro - Zona Sur	06010	Cuauhtémoc
Centro - Zona Norte	06020	Cuauhtémoc
Centro - Zona Oriente	06040	Cuauhtémoc
Atlampa	06450	Cuauhtémoc
Santa María Insurgentes	06430	Cuauhtémoc
Buenavista	06350	Cuauhtémoc
Nonoalco Tlatelolco - Zona Poniente	06900	Cuauhtémoc
Felipe Pescador	06280	Cuauhtémoc
Maza	06270	Cuauhtémoc
Valle Gómez	06240	Cuauhtémoc
Esperanza	06840	Cuauhtémoc
Tránsito	06820	Cuauhtémoc
Paulino Navarro	06870	Cuauhtémoc
Vista Alegre	06860	Cuauhtémoc
Amp. Asturias	06890	Cuauhtémoc
Algarín	06880	Cuauhtémoc
Hipódromo	06100	Cuauhtémoc
Hipódromo Condesa	06170	Cuauhtémoc
Condesa	06140	Cuauhtémoc
Juárez	06600	Cuauhtémoc
Asturias	06850	Cuauhtémoc
20 de Noviembre	15300	Venustiano Carranza
MORELOS I	15270	Venustiano Carranza
Romero Rubio	15400	Venustiano Carranza
Santa María La Ribera	06400	Cuauhtémoc
San Rafael	06470	Cuauhtémoc
Tabacalera	06030	Cuauhtémoc
Cuauhtémoc	06500	Cuauhtémoc
Obrera	06800	Cuauhtémoc
San Simón Tolnahuac	06920	Cuauhtémoc
Roma Norte	06700	Cuauhtémoc

Roma Sur	06760	Cauhtémoc
Centro Histórico	06000	Cauhtémoc
Centro - Zona Sur	06010	Cauhtémoc
Centro - Zona Norte	06020	Cauhtémoc
Centro - Zona Oriente	06040	Cauhtémoc
Atlapa	06450	Cauhtémoc
Santa María Insurgentes	06430	Cauhtémoc
Buenavista	06350	Cauhtémoc
Nonoalco Tlatelolco - Zona Poniente	06900	Cauhtémoc
Felipe Pescador	06280	Cauhtémoc
Maza	06270	Cauhtémoc
Valle Gómez	06240	Cauhtémoc
Esperanza	06840	Cauhtémoc
Tránsito	06820	Cauhtémoc
Paulino Navarro	06870	Cauhtémoc
Vista Alegre	06860	Cauhtémoc
Amp. Asturias	06890	Cauhtémoc
Algarín	06880	Cauhtémoc
Hipódromo	06100	Cauhtémoc
Hipódromo Condesa	06170	Cauhtémoc
Condesa	06140	Cauhtémoc
Juárez	06600	Cauhtémoc
Asturias	06850	Cauhtémoc
20 de Noviembre	15300	Venustiano Carranza
Morelos I	15270	Venustiano Carranza
Romero Rubio	15400	Venustiano Carranza
Moctezuma	15500	Venustiano Carranza
Balbuena	15810	Venustiano Carranza
Pensador Mexicano	15510	Venustiano Carranza
Valentín Gómez farías	15010	Venustiano Carranza
Tizapán	01090	Alvaro Obregón

TP Go, S.A. de C.V.		Solicitud y Contrato de Adhesión de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente		
		Fecha: _____		
		Lugar: _____		
A. DATOS DEL CLIENTE (DEUDOR):				
Apellido paterno		Apellido materno		Nombre(s)
Fecha de nacimiento:		País de nacimiento		País de nacionalidad
CURP/ FM2 / FM3		RFC	Ocupación, profesión, actividad o giro de negocio	
Documento de identificación	Tipo	Autoridad emisora		Número
Domicilio de residencia	Calle/avenida		Núm. Exterior	Núm. interior
	Colonia	Municipio/Alcaldía	Ciudad/Población	Código Postal
	Entidad Federativa/Estado		País	
	Teléfono (con clave de larga distancia)		Extensión	Correo electrónico
B. DATOS DEL CRÉDITO:				
CAT Costo Anual Total	TASA DE INTERÉS ANUAL	MONTO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO	MÍNIMO A PAGAR	COMISIONES
				Montos y Cláusulas
Para fines informativos y de comparación Variable 84.5 puntos porcentuales	Variable TIIE 28 días más 56.56 puntos porcentuales	Variable, ver cláusula quinta.	El porcentaje más alto que resulte de los puntos siguientes: 1.25% del Monto de la Línea de Crédito, el 1.50% del saldo insoluto de la parte revolvente del importe del periodo correspondiente, Ver cláusula quinta	Pago del Crédito (Red TELECOMM), \$12.93 + IVA. Aclaraciones improcedentes de la cuenta, \$150.00 + IVA. Gastos de cobranza, \$350.00 + IVA. No aplica
Metodología de cálculo de interés: Para el cálculo de los intereses se multiplicará el promedio de saldos diarios insolutos por la tasa de interés anualizada aplicable (TIIE 28 días más 56.56 puntos porcentuales), por el número de los días naturales que integren el periodo correspondiente entre la Fecha de Corte y la Fecha de Corte inmediata anterior, dividido entre 360 días.				
TASA VARIABLE:				
Los intereses de este crédito son la tasa variable; el monto de intereses a pagar varía conforme al comportamiento del índice de referencia, por lo que el monto total a pagar es incierto, lo que implica un mayor riesgo para usted.				
Tasa de Referencia		Descripción		Comportamiento Diferencial
Tasa de Referencia: TIIE a un plazo de 28 días, o aquella que la sustituya. Puede consultarse en: https://www.banxico.org.mx/SielInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=18&accion=consultarCuadro&idCuadro=C F111&locale=es		Tasa de referencia TIIE 28 días Diferencial: hasta 56.56 puntos porcentuales Total de interés: 65.46 puntos porcentuales		El diferencial se ajusta dependiendo del valor de la tasa de referencia (TIIE 28 días) a la Fecha de Corte.

Si únicamente se paga el mínimo requerido usted pagará su crédito en ochenta meses.

Cuide su capacidad de pago, generalmente sus pagos por créditos no deben de exceder en conjunto del 35% de sus ingresos periódicos, los costos por mora son muy elevados.

Incumplir con tus obligaciones te puede generar comisiones e intereses moratorios.

INFORMACIÓN RELEVANTE:

Fecha límite de pago: 20 días naturales después del corte
Fecha de corte: El día 14 de cada mes calendario
Periodo sin generar intereses: Ninguno

Autorización:

Los datos personales pueden utilizarse para mercadeo:
___ SI ___ NO

SEGUROS:

No Aplican

Dudas, aclaraciones y reclamaciones:

- Para cualquier duda, aclaración o reclamación, favor de dirigirse a:
Domicilio: Av. San Jerónimo 252 piso 6, Colonia La Otra Banda, Coyoacán, CP. 04519 Teléfono: 800 510 0510, correo electrónico: productosfinancieros@totalplay.com.mx
- O en su caso a:
PROFECO: Teléfono 01-800-468-87-22, Página de Internet: www.profeco.gob.mx

ESTADO DE CUENTA/CONSULTA DE MOVIMIENTOS:

Estado de cuenta con periodicidad: Mensual.

___ Entregado en domicilio

___ Consulta vía Internet

Consulta en la Aplicación “App TotalPlay”

Datos de inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión: No aplica

[Nombre del Cliente] expresamente acepto los términos del crédito antes descrito y reconozco y acepto que forma parte integrante del “CONTRATO DE ADHESIÓN, que celebró con TP Go, S.A. de C.V. en esta misma fecha.

[Firma del cliente]

___ de _____ de ____.

CONTRATO DE ADHESIÓN DE APERTURA DE CRÉDITO DE CUENTA CORRIENTE QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TP GO, S.A. DE C.V., EN ADELANTE “TP GO”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA PERSONA QUE APARECE EN LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO, Y POR OTRA PARTE, EL “CLIENTE”, CUYOS DATOS APARECEN EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, Y QUE CONJUNTAMENTE SE DEFINEN COMO LAS “PARTES”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. Declara TP Go a través de su representante legal, que:

- a) Es una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, cuyo objeto social es el otorgamiento de manera habitual y profesional de créditos simples o de cuenta corriente, préstamos, mutuos o cualquier otro tipo de financiamiento al público, con o sin garantía, por lo que se encuentra sujeto a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) como una “Entidad Comercial”, según dicho término se define en el citado ordenamiento.
- b) Manifiesta que su Registro Federal de Contribuyentes es TGO220222N22.
- c) Para todos los efectos legales a que haya lugar, señala como su domicilio el ubicado en Av. San Jerónimo 252, Piso 6, Colonia La Otra Banda, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04510, Ciudad de México, CDMX.
- d) Es su voluntad otorgar un crédito en cuenta corriente hasta por un límite máximo de disposición equivalente a la cantidad de dinero señalada como “Monto Límite de Crédito” en la cláusula quinta de este Contrato en favor del Cliente.
- e) Para efectos de consultas de saldos, aclaraciones, movimientos, entre otros, pone a disposición del Cliente el número 800 510 0510 del Centro de Atención a Clientes, así como la “App Totalplay”.

II. Declara el Cliente, por su propio derecho que:

- a) Previamente ha leído el presente Contrato, así como que conoce su contenido, alcance y consecuencias, incluyendo las Comisiones que deberá cubrir a TP Go.
- b) Es una persona física, residente en territorio nacional, mayor de edad, que cuenta con plenas capacidades de goce y de ejercicio para obligarse y contratar en la forma y términos del presente Contrato, lo cual realiza por cuenta propia.
- c) Su nombre completo, domicilio, correo electrónico y número de teléfono son los que señala en la Carátula del presente Contrato, autorizando a TP Go a enviar todas las notificaciones y avisos relacionados con este Contrato al domicilio, correo electrónico y/o teléfonos ahí señalados.
- d) Se compromete a utilizar los recursos que puede disponer en virtud del crédito otorgado por TP Go únicamente para beneficio propio.
- e) Para la celebración del presente Contrato, TP Go no lo está condicionando a la contratación o adquisición de otro tipo de operaciones y/o servicios.
- f) Ninguna declaración o información contenida en este Contrato o cualquier otro documento proporcionado de manera directa o indirecta a TP Go es incorrecta o incompleta.
- g) Acepta y reconoce que otorga su consentimiento expreso para celebrar el presente contrato por los medios electrónicos que TP Go ha puesto a su disposición para ello; por lo cual, reconoce su plena validez conforme al artículo 11 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

III. Declaran las Partes que:

- a) Se encuentran libres de dolo, error, mala fe o cualquier otro vicio de la voluntad.
- b) Reconocen que las declaraciones anteriores son ciertas y convienen en obligarse de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Definiciones.

Para efectos del presente Contrato, en singular o plural, se entenderá por:

1. Aplicación: a la aplicación para teléfonos móviles desarrollada por TotalPlay Telecomunicaciones, S.A. de C.V. y denominada "App TotalPlay" a través de la cual TP Go interactúa con el Cliente para que este proceda a la apertura y disposición del crédito en cuenta corriente objeto de este Contrato, instruya operaciones, consulte los saldos, movimientos, estados de cuenta y otra información relacionada con el crédito en cuenta corriente y el presente Contrato.

2. Carátula. Documento que forma parte integral del contrato en el que se señalan los datos de identificación y contacto del Cliente, así como los montos, tasas, plazos y demás términos del crédito objeto de este Contrato y que el Cliente podrá consultar en la Aplicación en todo momento.

3. CAT: al costo anual total de financiamiento determinado conforme a la "Circular 21/2009 Disposiciones de carácter general que establecen la metodología de cálculo, fórmula, componentes y supuestos del Costo Anual Total (CAT)" expedida por el Banco de México, expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos o financiamientos que otorgan las Entidades Comerciales.

4. Cliente: a la persona física que, con el carácter de acreditado, puede disponer total o parcialmente de la suma de dinero que TP Go se obliga a poner a su disposición en términos de este Contrato.

5. Comisión: Independientemente de su denominación o modalidades, al cargo en dinero que TP Go cobre al Cliente por los conceptos señalados en el presente contrato. Las Comisiones no incluirán los cobros por concepto de tasas de interés que realice TP Go.

6. Contrato: al presente Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente, que constituye un "Contrato de Adhesión" en términos de la Ley y las Disposiciones PROFECO.

7. Disposiciones PROFECO: a las "Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las Entidades Comerciales" emitidas por la Procuraduría Federal del Consumidor.

8. Entidad Comercial: a las sociedades que de manera habitual otorguen crédito, o financiamiento al público.

9. Fecha de Corte: El día de cada periodo mensual en el cual concluirá el registro de las operaciones de cargo y abono en la cuenta corriente del crédito e iniciará el período siguiente.

10. Fecha Límite de Pago: La fecha límite en el que el Cliente deberá pagar en su totalidad el saldo insoluto del crédito, incluyendo intereses y Comisiones, a la Fecha de Corte inmediata anterior.

11. Ley: a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

12. Monto Límite de Crédito: El monto máximo de recursos que podrá disponer el Cliente por el crédito objeto del presente Contrato en términos de su cláusula quinta.

13. Pago Mínimo: La cantidad que TP Go determine que debe pagar el Cliente en cada periodo de pago, para que una vez cubierta, el crédito se considere al corriente.

14. Procuraduría: a la Procuraduría Federal del Consumidor.

15. TP Go: a TP Go, S.A. de C.V., que con el carácter de acreditante, pone a disposición del Cliente la suma de dinero que se señala como "Monto Límite Crédito" en este Contrato.

SEGUNDA.- Objeto.

Las Partes celebran el presente contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con la finalidad de que TP Go ponga una suma de dinero equivalente al Monto Límite de Crédito a disposición del Cliente por medio de la Aplicación, para que este haga uso del crédito concedido en la forma y en los términos y condiciones convenidos en este Contrato, quedando obligado el Cliente a restituir a TP Go las sumas de que disponga, y en todo caso a pagarle los intereses y Comisiones estipulados en el presente Contrato.

El Cliente podrá disponer a la vista de la suma objeto del crédito, total o parcialmente, hasta por el Monto Límite de Crédito, mediante los medios de disposición pactados en este Contrato.

El Cliente podrá hacer remesas, antes de la Fecha Límite de Pago, en reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiere hecho, quedando facultado mientras el presente Contrato se encuentre vigente, para disponer del saldo del crédito que resulte a su favor.

TERCERA.- Solicitud de crédito.

Esta Solicitud y Contrato se considera como la aplicación individual del Crédito ante TP Go, lo cual no garantiza que el crédito le será otorgado. Cada persona solo puede solicitar un crédito utilizando el mismo número de cuenta.

TP Go solamente otorgará el crédito y procederá a la celebración de este Contrato después de haber realizado un análisis y estimación de la solvencia crediticia y capacidad de pago del Cliente, basado en la información cualitativa y cuantitativa de la que disponga, ya sea que haya sido proporcionada por el Cliente o se haya obtenido por otros medios legítimos. El otorgamiento del crédito estará sujeto a los criterios vigentes de TP Go al momento de la presentación de la solicitud.

El Cliente certifica que la información que ha proporcionado a TP Go en la solicitud de crédito, la Carátula de este Contrato y todos los demás documentos relacionados con el crédito, son verdaderos y correctos. El Cliente se obliga a notificar a TP Go de cualquier cambio relevante en sus circunstancias financieras o información crediticia durante la vigencia de este Contrato, así como actualizar la información que se haya proporcionado a TP Go.

En un documento por separado, el Cliente deberá otorgar su autorización expresa para que TP Go pueda consultar el historial crediticio del Cliente, mediante una firma o aceptación expresa adicional a la solicitud de crédito hecha por el Cliente, misma que será recabada de manera electrónica.

CUARTA.- Medios de disposición asociados al crédito en cuenta corriente.

El Cliente podrá disponer de los recursos objeto de este crédito mediante el uso de la Aplicación que TP Go pone a disposición del Cliente, para el pago de productos y servicios en establecimientos y comercios que se encuentren afiliados a TP Go.

1. Términos y condiciones de uso de la Aplicación: A través de la Aplicación el Cliente podrá realizar los actos necesarios para la celebración del presente Contrato y efectuar las operaciones, actividades y servicios que se especificarán en los "Términos y condiciones de uso de la Aplicación", los cuales forman parte integrante de este Contrato como si a la letra se insertasen y podrán ser consultados en todo momento por el Cliente en la Aplicación. En los "Términos y condiciones de uso de la Aplicación se especificarán la forma en que se podrá ingresar a la Aplicación y realizar operaciones a través de ella, generación, bloqueo y/o actualización de factores de autenticación que se utilizarán (usuarios y contraseñas), medidas de seguridad y cualquier otro aspecto relacionado con el uso de la Aplicación.

A partir del registro del Cliente a través de la Aplicación, TP Go concede al Cliente una licencia intransferible de uso de dicha Aplicación a la sección de Crédito, no exclusiva y revocable, sin que esto implique que el Cliente adquiera algún derecho de propiedad intelectual por el simple uso de los servicios y contenidos de la Aplicación. En ningún momento, el uso de la Aplicación será considerado como una autorización o licencia para utilizar los servicios y contenidos con fines distintos a los que se contemplan en el presente Contrato. En virtud de lo anterior, queda prohibido utilizar, divulgar, reproducir, modificar, alterar, suprimir o explotar, ya sea en forma total o parcial las marcas, logotipos, diseños, avisos, anuncios y demás conceptos análogos contenidos en la Aplicación.

TP Go tendrá derecho a negar, restringir o condicionar el acceso a la Aplicación en la sección de Crédito, total o parcialmente, por cualquier incumplimiento a lo establecido en el presente Contrato o bien, por situaciones que TP Go considere riesgosas para el debido funcionamiento de la Aplicación o a sus derechos de propiedad intelectual, sin previo aviso.

El Cliente reconoce y acepta que TP Go podrá en cualquier momento y sin necesidad de darle aviso, realizar

actualizaciones, correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación e información de la Aplicación en la sección de Crédito, con el fin de que esta funcione eficientemente y mejore la experiencia del Cliente en su uso.

El Cliente reconoce y acepta que el uso de los factores de autenticación es la forma en que TP Go identificará de manera única e inequívoca al Cliente, por lo que cualquier acceso a la Aplicación u operación instruida haciendo uso de los referidos factores de autenticación se considerará realizada por el Cliente, teniendo estos los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con firma autógrafa y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, el Cliente es el único responsable del resguardo y el debido uso de su contraseña y los factores de autenticación.

La Aplicación estará disponible para operar las 24 horas del día, los 365 días del año. Lo anterior, es independiente a los horarios en que se vean reflejadas las operaciones conforme a la normativa aplicable de los sistemas de pago correspondientes.

QUINTA.- Monto y condiciones del crédito.

1. Monto Límite de Crédito: El monto máximo de recursos que podrá disponer el Cliente por el crédito objeto del presente Contrato será aquel que aparezca en la Aplicación y dependerá del análisis del riesgo realizado por TP Go con base en el puntaje que el Cliente tenga en su reporte de información crediticia, así como otras variables. TP Go podrá elevar o disminuir el límite de crédito según el comportamiento del Cliente, en el cumplimiento de sus compromisos crediticios, en cuyo caso le formulará una oferta para elevar el límite de crédito y deberá ser aceptada expresamente por el Cliente a través de la Aplicación o bien, se disminuirá la línea de crédito, para lo cual bastará una simple notificación por parte de TP Go.

2. Disposiciones: El Cliente podrá disponer del Monto Límite de Crédito, de manera parcial o total, sin que la suma de las disposiciones efectuadas por el Cliente en ningún momento exceda el referido límite.

3. Pagos: El saldo adeudado por el Cliente en cada Fecha de Corte constituirá un crédito exigible a la vista a cargo del Cliente, cuyo pago se efectuará mensualmente, en la fecha señalada en su estado de cuenta. En caso de que la Fecha Límite de Pago corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente. Todos los pagos se efectuarán en moneda nacional (pesos mexicanos) por el monto total del saldo adeudado en la Fecha de Corte.

4. Intereses: En cada Fecha Límite de Pago, el Cliente deberá pagar intereses ordinarios sobre los saldos insolutos diarios comprendidos en cada periodo entre la Fecha de Corte y la Fecha de Corte inmediata anterior, a una tasa variable porcentual anual de equivalente a la suma de Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) de 28 días que el Banco de México dé a conocer en la fecha de inicio de cada periodo, más hasta 56.56 puntos porcentuales. En caso de que la fecha de inicio de periodo hubiera sido inhábil, se tomará la del día hábil bancario inmediato anterior. En caso de que la tasa de referencia deje de existir, se tomará como tasa de referencia aquella que la sustituya.

La tasa de interés ordinaria se refleja en los estados de cuenta que reciba el Cliente, la cual podrá aumentar si la nueva tasa es notificada al Cliente mediante el estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento. La tasa de interés ordinaria podrá variar sin necesidad de notificación previa al Cliente cuando los cambios a la tasa sean consecuencia de variaciones en la TIIE.

En caso de mora de cualquiera de los pagos estipulados en el presente Contrato, se devengarán intereses sobre el saldo insoluto y sus intereses ordinarios a la Fecha de Corte inmediata anterior a una tasa de interés variable anual equivalente a dos veces la tasa de interés ordinaria anteriormente señalada.

Por lo anterior, los intereses ordinarios y moratorios se calcularán multiplicando el promedio de los saldos diarios insolutos por la tasa de interés anualizada aplicable, por el número de los días naturales que integren el período correspondiente entre la Fecha de Corte y la Fecha de Corte inmediata anterior, dividido entre 360 días. Los intereses ordinarios y moratorios se capitalizan cada Fecha de Corte.

TP Go no podrá exigir el pago de intereses por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos.

5. Pago mínimo: Es el importe requerido por TP Go para cubrir el mínimo del total del adeudo de El Cliente para conservar al corriente la línea de crédito. TP Go cobrará como pago mínimo a El Cliente el monto que resulte más alto de los puntos siguientes: I) La suma de 1.5% (UNO PUNTO CINCO POR CIENTO) del saldo insoluto de la parte revolvente del importe del periodo correspondiente, sin contar los intereses del periodo ni el IVA, más los intereses correspondientes y el IVA, II) El 1.25% (UNO PUNTO VENTICINCO POR CIENTO) del límite del crédito)

En caso de que el Cliente no cubra el Pago mínimo en la Fecha Límite de Pago, TP Go podrá, dentro de los cinco días siguientes, bloquear los medios de disposición hasta en tanto el pago se efectúe, de conformidad con lo establecido en este Contrato.

Si El Cliente no efectúa pago alguno respecto del Periodo Mensual inmediato anterior, el importe del saldo insoluto de la cuenta, determinado conforme al numeral 4, Intereses, y se acumulará al pago mínimo mensual calculado conforme al primer párrafo de esta cláusula.

Si el importe del saldo insoluto de la cuenta excede al límite de crédito, el exceso deberá cubrirse de inmediato por El cliente.

6. Prelación de pagos: Cualquier monto entregado por el Cliente será aplicado, en primer lugar, a las Comisiones o cargos distintos a los intereses; en segundo lugar, a los intereses generados y, en tercer lugar, al monto insoluto del crédito más el IVA.

7. Prepagos: El Cliente podrá pagar antes de la Fecha de Corte, total o parcialmente, el saldo insoluto del crédito, en cualquier momento, sin ningún cargo o penalización por pago anticipado.

8. Comisiones: TP Go cobrará las siguientes Comisiones por los conceptos que se enuncian a continuación (ver porcentajes en carátula de contrato):

- Aclaraciones improcedentes de la cuenta (movimientos o cargos no reconocidos).
- Gastos de cobranza (antes del siguiente corte y después de la fecha límite de pago).

TP Go tendrá a disposición del Cliente, de manera gratuita y en todo momento, la información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones, y en la Aplicación Totalplay.

TP Go, a través de la Aplicación, deberá dar a conocer al Cliente los incrementos al importe de las comisiones, así como las nuevas comisiones que pretendan cobrar, por lo menos, con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista, para que estas surtan efectos. El Cliente, en términos de la cláusula sexta de este Contrato, tendrá derecho a dar por terminado el presente Contrato en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que TP Go pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el servicio.

TP Go, por mandato de Ley, tiene prohibido cargar o cobrar Comisiones por concepto de (i) sobregiro o intento de sobregiro; (ii) pago tardío, no pago o cualquier otro concepto equivalente distinto al cobro de intereses moratorios en términos de este Contrato o (iii) aquellas que no estén previstas en este Contrato o se modifiquen en contravención a lo anteriormente previsto.

9. Costo Anual Total (CAT): Únicamente para fines informativos y de comparación, TP Go manifiesta que el Costo Anual Total (CAT) del crédito objeto de este Contrato es de 84.5 puntos porcentuales, de acuerdo a las comisiones y tasas de interés estipuladas en la carátula de este instrumento.

Los intereses, comisiones y cualquier otra cantidad pagadera por el Cliente en virtud de este Contrato, también constan en la Carátula de este Contrato.

10. Beneficios: TP Go o los establecimientos que se especifiquen dentro de la Aplicación podrán dirigir ofertas y/o promociones que cuenten con tasas promocionales y/o diferimiento a plazos, mismos que se cargarán en la cuenta corriente del Cliente por la compra de los bienes, servicios y/o productos a los que se refieren dichas ofertas, dividiendo el importe de cada cargo hasta el número de meses que se establezcan en la oferta o promoción y los cuales haya seleccionado el Cliente. El cargo parcial correspondiente deberá de ser cubierto por el Cliente hasta cubrir el total de dichas disposiciones.

SEXTA.- Vigencia y terminación anticipada.

La vigencia del presente Contrato iniciará en la fecha de su celebración y estará en vigor por tiempo indefinido, siendo vinculante para las Partes (sus sucesores, herederos o causahabientes, bajo cualquier supuesto). El Contrato continuará surtiendo efectos legales hasta que el Cliente haya liquidado totalmente el saldo a su cargo derivado del crédito objeto de este Contrato.

No obstante lo anterior, TP Go puede dar por terminado el contrato de manera anticipada en cualquier momento, por lo que únicamente notificara al Cliente, para que este último liquide los saldos que hasta ese momento tenga pendientes.

1. Cancelación por parte del Cliente: El Cliente contará con un periodo de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato para cancelarlo, sin responsabilidad alguna para el Cliente ni cobro de Comisión o penalidad alguna por dicho supuesto regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su celebración, siempre y cuando el Cliente no haya hecho disposiciones a cargo del crédito.

Los Clientes podrán solicitar, en todo momento, la terminación de este Contrato, bastando para ello realizar la solicitud vía telefónica al número 800 510 0510. En todo caso, TP Go deberá proporcionar al Cliente una referencia, código o una constancia que identifique la solicitud de terminación que señale fecha y hora de recepción, teniéndose los saldos insolutos del crédito, incluyendo los intereses, Comisiones y cualquier otro costo generado, como inmediatamente exigibles y pagaderos.

El Contrato se dará por terminado al día hábil siguiente de la presentación de la solicitud por parte del Cliente y se le otorgará un número de folio del caso, salvo que existan adeudos pendientes por cubrir por parte de éste, en cuyo caso, la terminación del Contrato se verificará una vez realizado el pago correspondiente. Para tales efectos, TP Go deberá dar a conocer a sus Clientes el importe adeudado a más tardar dentro de un plazo de diez días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud de terminación de este Contrato.

2. Rescisión por TP Go: TP Go podrá rescindir el presente contrato, sin responsabilidad alguna, si ocurre cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Si el Cliente no paga el Pago Mínimo a su cargo en términos de este Contrato en la Fecha Límite de Pago.
- b) Si el Cliente utiliza los recursos del crédito para fines ilegales o fraudulentos.
- c) Si el Cliente no cumple cualquiera de sus obligaciones en términos de este Contrato.
- d) Si el Cliente es declarado en concurso mercantil, civil o en quiebra, o se inicia algún procedimiento de concurso mercantil o civil en su contra.
- e) Si cualquiera de las declaraciones realizadas en este Contrato por parte del Cliente es falsa.
- f) Por la muerte, interdicción, inhabilitación o ausencia del Cliente, en cuyo caso, los saldos insolutos del crédito, incluyendo los intereses, comisiones y cualquier otro costo generado, deberán ser cubiertos por sus sucesores o representantes legales.

Tras la ocurrencia de cualquiera de los eventos anteriores, TP Go notificará al Cliente de dicha situación y del ejercicio de su derecho a rescindir el presente Contrato, por lo cual los saldos insolutos del crédito, incluyendo los intereses, Comisiones y cualquier otro costo generado, serán inmediatamente exigibles y pagaderos.

3. Cancelación de medios de disposición: TP Go procederá a la cancelación de los medios de disposición del crédito en el momento en que reciba la solicitud de cancelación o terminación por parte del Cliente, o notifique a este la terminación anticipada de este Contrato, por lo que el Cliente no podrá realizar cargos adicionales a través de ningún medio.

En consecuencia, TP Go bloqueará los medios de disposición del crédito a partir del mismo día en que reciba la solicitud de cancelación o se comunique la terminación anticipada de este Contrato, por lo que rechazará cualquier disposición de crédito que pretenda efectuarse con posterioridad, por lo que cualquier cargo que se realice a partir del momento de la citada cancelación o terminación, no podrá ser imputado al Cliente.

Asimismo, a partir de la fecha de la solicitud de terminación y/o cancelación, TP Go cancelará sin su responsabilidad, los servicios de cargo recurrente o domiciliación, con independencia de si es TP Go o el proveedor de bienes o servicios quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.

4. Pago de saldos insolutos: En cualquier caso de terminación anticipada de este Contrato, la relación jurídica entre las partes continuará en vigor para efectos del pago de los importes adeudados por concepto de principal, intereses, Comisiones y cualquier otro costo previamente generados. Una vez pagados los montos adeudados, TP Go pondrá a disposición del Cliente un documento o estado de cuenta, en el que conste el fin de la relación contractual, de la cancelación de los derechos y obligaciones derivado de este Contrato y de la inexistencia de adeudos entre las Partes. Posteriormente,

TP Go no podrá efectuar al Cliente requerimiento de pago alguno y deberá informar a las sociedades de información crediticia del término del crédito sin adeudo alguno.

TP Go no podrá cobrar ni reportar como adeudos vencidos a las sociedades de información crediticia, las Comisiones pendientes de pago por parte del Cliente, siempre que este último hubiese cubierto a TP Go los importes adeudados que le hubiere notificado en términos de lo previsto en esta cláusula.

5. Penalidades. TP Go no podrá cobrar Comisión, cargo y cualquier monto por concepto de terminación y/o cancelación de este Contrato. En la fecha que se dé por terminada este Contrato, TP Go deberá entregar al Cliente cualquier saldo que este tenga a su favor, por cualquier medio que el propio Cliente indique, deduciendo en su caso, las Comisiones y cualquier otra cantidad que en términos de este Contrato pueda resultar a cargo del Cliente.

SÉPTIMA.- Estados de cuenta y comprobantes de operación.

TP Go emitirá, cuando menos una vez al mes, de manera gratuita un estado de cuenta al día siguiente de la Fecha de Corte, el cual podrá consultar el Cliente a través de la Aplicación. En ningún caso, se podrá pactar que no se genere dicho estado de cuenta.

La información contenida en los estados de cuenta deberá permitir al Cliente conocer la situación que guarda la cuenta de su crédito, así como las disposiciones y pagos registrados por TP Go durante el periodo, al igual que todas las Comisiones cobradas relacionándolas con el concepto de su cobro.

Cada vez que el Cliente realice una operación de disposición o de pago del crédito, TP Go emitirá un comprobante de operación el cual deberá permitir al Cliente confirmar la transacción llevada a cabo, el cual deberá contener, entre otros, una certificación electrónica o folio interno que mediante una serie de caracteres permitan identificar inequívocamente la operación, el monto, la fecha y hora de la operación. Los comprobantes tendrán valor probatorio para fines de toda aclaración y serán reconocidos en esos términos por parte de TP Go.

TP Go, además de la emisión mensual del estado de cuenta, mantendrá para consulta y disposición de los Clientes en la Aplicación una relación de los saldos insolutos, así como de las disposiciones y los pagos del crédito más recientes efectuados por el Cliente.

OCTAVA. Servicios y atención al Cliente.

En caso de que el Cliente tenga alguna consulta, aclaración, inconformidad o queja relacionados con el crédito contratado, TP Go pone a su disposición el número telefónico del Centro de Atención a Clientes: 800 510 0510, así como la siguiente dirección de correo electrónico productosfinancieros@totalplay.com.mx

TP Go le asignará un número de ticket de seguimiento del caso, y emitirá un acuse de recibo que se entregará mediante la Aplicación, en el momento en que se presente o dentro de las 24 horas posteriores, por cada consulta, aclaración, reclamación o aviso que reciba, proporcionado un número de referencia, la fecha y hora en que este se recibió, y las atenderá dentro de un plazo que no excederá de 45 días naturales, contados a partir de la fecha de su recepción.

1. Aclaraciones por movimientos: Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en su estado de cuenta respectivo o en los registros de saldos y movimientos que consten en la Aplicación, podrá presentar a TP Go, por escrito y a través del correo productosfinancieros@totalplay.com.mx o vía telefónica al número 800 510 0510, una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la Fecha de Corte o, en su caso, de la realización de la operación.

A partir de la fecha de su recepción, TP Go tendrá un plazo máximo de 45 días naturales para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que obra en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente.

Dentro del plazo de 45 días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, TP Go pondrá a disposición del Cliente el expediente generado con motivo de la solicitud, el cual deberá contener toda la documentación e información que obra en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Procuraduría o ante la autoridad

jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables. Sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley.

El Cliente podrá optar por presentar cualquier aclaración, inconformidad o queja relacionados con las operaciones o servicios contratados, a través del sitio de internet de la Procuraduría: <https://www.gob.mx/profeco> o a los números de atención del Consumidor 55 55-68 87-22 y 800 468 87-22.

NOVENA.- Límites de responsabilidad de TP Go.

TP Go responderá al Cliente por la adecuada prestación de sus servicios y el debido funcionamiento de la Aplicación, salvo que se presente la ocurrencia de algún caso fortuito o de fuerza mayor, o se generen a causa de otros equipos y sistemas automatizados fuera de su control. TP Go no garantiza que la Aplicación funcionará libre de errores; sin embargo, siempre realizará sus mejores esfuerzos para mantener los niveles de servicio adecuados de operación de la Aplicación.

TP Go tampoco se hace responsable de que la Aplicación y los canales electrónicos de comunicación con el Cliente estén libres de virus informáticos u otros mecanismos lesivos, por lo que no responderá al Cliente por los gastos de servicios técnicos a sus equipos o la reposición de estos, ni por el bloqueo o borrado de información, pérdida o modificación de cualquier contenido de su equipo.

Asimismo, TP Go no se hace responsable por las fallas de conexión a Internet que el Cliente presente en el acceso o durante su sesión en la Aplicación.

En caso de robo de cuenta o realización de hechos ilícitos por terceros en perjuicio del Cliente, este no responderá de las disposiciones con cargo al crédito que se hayan realizado por el uso del crédito a través de la Aplicación, a partir del momento en que presente el aviso respectivo a TP Go. TP Go no responderá de las disposiciones realizadas mediante la Aplicación que se hayan realizado de manera previa a la presentación del aviso respectivo.

DÉCIMA.- Tratamiento de Datos Personales.

Todos los asuntos relacionados con la recopilación, uso y tratamiento de los datos personales del Cliente se explican completamente en el Aviso de Privacidad de TP Go, cuya copia se adjunta a este Contrato y estará disponible para consulta en la Aplicación.

Al celebrar el presente Contrato, el Cliente expresamente acepta el Aviso de Privacidad de TP Go mediante la cual el Cliente le autoriza a recopilar, mantener, usar e intercambiar su información personal para cualquiera de los siguientes fines primordiales:

1. Confirmar la identidad del Cliente.
2. Evaluar la solvencia económica del Cliente.
3. Administrar el crédito objeto de este Contrato.
4. Asignar cualquier cantidad pagadera por el Cliente en virtud de este Contrato.
5. Consultar el historial crediticio del Cliente con las sociedades de información crediticia y reportar a ellas el crédito objeto de este contrato, pagos o incumplimientos y su terminación, en términos de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y demás normativa aplicable.

En caso de que el Cliente no acepte o retire su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para los fines anteriores, TP Go no podrá prestarle sus servicios.

Adicionalmente, los datos personales del Cliente podrán ser utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para recibir publicidad, previa aceptación expresa por parte del Cliente, mediante las siguientes modalidades:

1. Recepción de llamadas de telemarketing u otras formas de mensajes electrónicos, incluyendo mensajes de voz en contestador automático o correo de voz, de TP Go, sus agentes, representantes, afiliados o cualquier persona que actúe en su nombre, con el propósito de proporcionarle información sobre bienes y servicios que pueden ser del interés del Cliente.

2. Recepción de mensajes electrónicos comerciales, es decir, mensajes SMS, mensajes de texto, correos electrónicos o mensajes instantáneos de TP Go, sus agentes, representantes, afiliados, cualquier persona que actúe en su nombre.

En todo momento, el Cliente puede optar por no recibir las llamadas de telemarketing y mensajes electrónicos comerciales enviando un correo electrónico a productosfinancieros@totalplay.com.mx o llamando al 551579 8000 o al 800 510 0510. El Cliente también podrá inscribirse en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que lleva la Procuraduría, que es gratuito, para no ser molestado con publicidad no deseada y que su información no sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios, mediante llamadas de telemarketing y mensajes electrónicos comerciales. TP Go, por mandato de Ley, tendrá prohibido utilizar la información del Cliente con dichos fines o enviarle publicidad si el Cliente expresamente le hubiere manifestado su voluntad de no recibirla o que esté inscrito en el REPEP.

El Cliente tendrá el derecho de acceder y rectificar la información personal que TP Go manejará, así como a ejercer cualquier otro derecho relacionado con el tratamiento de sus datos personales previstos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normativa aplicable, en términos del Aviso de Privacidad de TP Go.

DÉCIMA PRIMERA. Consultas y reportes a las Sociedades de Información Crediticia.

Previo a la celebración del presente Contrato, el Cliente reconoce y acepta que autorizó a TP Go para consultar su historial crediticio, así como proporcionar a las Sociedades de Información Crediticia la información sobre el crédito objeto de este Contrato, la fecha de otorgamiento, de los incumplimientos y cumplimiento de pagos en términos de lo previsto en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Asimismo, TP Go está obligado a enviar la autorización anterior del Cliente a la Sociedad de Información Crediticia, lo cual el Cliente reconoce y acepta.

La vigencia de la autorización anteriormente señalada es de 1 (un) año y expresamente autorizo hasta 2(dos) años adicionales, contados a partir de su expedición y en todo caso se mantendrá vigente durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica entre TP Go y el Cliente.

Si TP Go determina negar el crédito preponderantemente con motivo de la información contenida en el correspondiente Reporte de Crédito, estará obligada a comunicar al Cliente dicha situación, así como a proporcionarle los datos de la Sociedad de Información Crediticia que emitió el aludido Reporte de Crédito.

El Cliente en este acto reconoce y acepta que tiene pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información que las Sociedades de Información Crediticia proporcionará TP Go, del uso que hará de tal información y del hecho de que esta podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio, durante el tiempo que mantenga relación jurídica con el Cliente. TP Go informará a los Clientes a través de correo electrónico o teléfono, sobre cualquier información que reporten a la Sociedad de Información Crediticia por haber calificado al crédito como "cartera vencida".

TP Go deberá guardar absoluta confidencialidad respecto al contenido de los Reportes de Crédito que les sean proporcionados por las Sociedades de Información Crediticia. El Cliente podrá solicitar a TP Go los datos que hubiere obtenido de las Sociedades de Información Crediticia, a efecto de aclarar cualquier situación respecto de la información contenida en su Reporte de Crédito.

El Cliente tendrá el derecho de solicitar a la Sociedad de Información Crediticia su Reporte de Crédito Especial, directamente o a través de TP Go, quien estará obligado a tramitar las solicitudes presentadas por el Cliente, así como a proporcionarle el número telefónico y la página de Internet que la Sociedad de Información Crediticia tiene habilitada para atender las solicitudes de Reportes de Créditos Especiales, así como para recibir las reclamaciones del Cliente sobre estos reportes o resolver dudas en relación con dichas solicitudes y con los derechos que le confieren al Cliente la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y sus disposiciones secundarias.

DÉCIMA SEGUNDA.- Comunicaciones.

El Cliente en este acto acepta que TP Go, sus agentes, representantes, afiliados o cualquier persona en su nombre, lo contacte por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico con el fin de administrar su crédito, proporcionarle información de este y para el cobro de los montos adeudados. TP Go podrá grabar llamadas telefónicas entre el Cliente y los representantes de TP Go sin previo aviso, según lo permita la ley aplicable.

El Cliente certifica y garantiza la existencia y veracidad de los números de teléfono, domicilio y dirección de correo electrónico que ha proporcionado a TP Go y que constan en la Carátula de este Contrato, aceptando que serán sus datos

de contacto para efectos de las notificaciones del presente Contrato y obligándose a dar aviso inmediato a TP Go en caso de cualquier cambio a sus números de teléfono, domicilio o dirección de correo electrónico.

El Cliente acepta y reconoce que toda información, comunicación o notificación relacionada con este Contrato y cualquier otro documento relacionado con su crédito, podrá realizarse electrónicamente a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente en la Carátula de este Contrato o que en el futuro proporcione para este fin, o por otros medios electrónicos como mensajes SMS u otros servicios de mensajería electrónica asociados a su número de teléfono móvil. Para todos los efectos legales, los documentos que se le envíen electrónicamente se considerarán "por escrito" y en su caso, firmados y entregados por TP Go. Asimismo, cualquier comunicación a TP Go proveniente del correo electrónico o número telefónico del Cliente, se tendrá como debidamente emitida por el Cliente y será vinculante para este.

DÉCIMA TERCERA.- Modificaciones del Contrato.

TP Go podrá modificar el presente Contrato informando al Cliente por escrito y de forma fehaciente con al menos treinta días naturales de anticipación a su entrada en vigor. Las modificaciones al Contrato deberán estar disponibles en la Aplicación. En adición a lo anterior, TP Go en la emisión de estados de cuenta al Cliente, deberán incluir un aviso sobre las modificaciones realizadas al Contrato.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas, podrá solicitar la terminación del Contrato hasta sesenta días naturales después de la entrada en vigor de dichas modificaciones, sin responsabilidad alguna a su cargo, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite darlo por terminado, conforme a la cláusula sexta de este Contrato.

DÉCIMA CUARTA.- Cesión.

TP Go podrá ceder, vender, transferir o dar en garantía, en su totalidad o en parte, sus derechos bajo este Contrato, sin el consentimiento del Cliente o notificación previa, ya sea directa o indirectamente, por mandato de ley o autoridad competente, cambio de control o por cualquier otra causa. No obstante, TP Go notificará al Cliente en caso de que lo anterior modifique los medios de pago acordados en el presente Contrato. En estos casos, la autorización que el Cliente otorgó a TP Go para consultar su historial crediticio y proporcionar información acerca del crédito de dinero objeto de este contrato, podrá ser utilizada por quienes hayan adquirido el carácter de acreedor ante el Cliente.

El Cliente no podrá ceder, vender, transferir o delegar sus derechos u obligaciones bajo este Contrato, sin el consentimiento previo por escrito de TP Go.

DÉCIMA QUINTA.- Acuerdo íntegro y ejemplares del Contrato.

El presente Contrato, incluyendo su Carátula, y el Aviso de Privacidad de TP Go, constituyen el acuerdo íntegro habido entre las Partes, y reemplaza todas las comunicaciones, promesas y propuestas anteriores o contemporáneas, ya sean orales, escritas o electrónicas, entre TP Go y el Cliente en relación con la solicitud de crédito y el crédito. Las partes reconocen y aceptan que no existen acuerdos verbales o documentos escritos que modifiquen los términos de este Contrato de ninguna manera.

Una vez celebrado el presente Contrato, TP Go le entregará al Cliente un ejemplar por correo electrónico o archivo descargable en formato PDF desde la Aplicación, incluyendo su Carátula, así como el Aviso de Privacidad de TP Go, y mantendrá ambos documentos a su disposición para consulta en la Aplicación.

Las Partes convienen que los encabezados contenidos en las distintas cláusulas y secciones de este Contrato se incluyen únicamente con fines de referencia, por lo que no afectarán la interpretación de su contenido, y en el supuesto de inconsistencias entre el encabezado y el contenido de la Cláusula o sección correspondiente, el contenido de la misma prevalecerá.

Ninguna renuncia de las partes a alguno de los derechos previstos en este Contrato afectará el ejercicio de cualquier otro derecho o recurso que tengan en virtud de este Contrato. Cualquier falta o demora en el ejercicio de cualquier derecho o recurso legal no constituirá, ni se considerará que constituye, una renuncia a ese derecho o recurso.

La invalidez o nulidad de cualquier término o cláusula en particular de este Contrato no afectará ni limitará la validez o aplicabilidad de los términos y cláusulas restantes.

DÉCIMA SEXTA.- Legislación y Jurisdicción.

El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones legales aplicables en México. Todas las controversias que deriven del presente Contrato, o que guarden relación con éste, serán resueltas por los tribunales competentes de la Ciudad de México, para lo cual las partes en este acto renuncian a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra razón.

TP Go, S.A. de C.V.

Representada por:

Alejandro Enrique Rodríguez Sánchez

Autorización para solicitar Reportes de Crédito

Personas Físicas / Personas Morales

Por este conducto autorizo expresamente a **TP GO S.A DE C.V.** para que por conducto de sus funcionarios facultados lleve a cabo Investigaciones, sobre mi comportamiento crediticio o el de la Empresa o Persona que represento en las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente. Así mismo, declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que **TP GO S.A. DE C.V.** hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre mi historial crediticio o el de la empresa que represento, consintiendo que esta autorización se encuentre vigente por un período de 1 (un) año y expresamente autorizo hasta 2(dos) años adicionales, contados a partir de su expedición y en todo caso durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica.

Declaro bajo protesta de decir verdad que en caso de ser Representante Legal de la empresa o persona mencionada en esta autorización; manifiesto que a la fecha de firma de la presente autorización los poderes no me han sido revocados, limitados, ni modificados en forma alguna.

Autorización para:

Persona Física (PF) _____ Persona Física con Actividad Empresarial (PFAE) _____ Persona Moral (PM) ____

Nombre del Titular a consultar:

Para el caso de Persona Moral o persona física representada, nombre del Representante Legal:

RFC: _____

Domicilio: _____

Colonia: _____

Municipio: _____ Estado: _____

Código Postal: _____

Teléfono(s): _____

Fecha en que se firma la autorización: _____

Estoy de acuerdo y acepto que este documento quede bajo propiedad de **TP GO S.A. DE C.V.** y/o Sociedad de Información Crediticia consultada para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para Regular a Las Sociedades de Información Crediticia; mismo que señala que las Sociedades sólo podrán proporcionar información a un Usuario, cuando éste cuente con la autorización expresa del Cliente mediante su firma autógrafa.

Nombre y Firma de PF y/o, PFAE y/o, Representante Legal

Nombre y Firma de PF y/o, PFAE y/o, Representante Legal

Para uso exclusivo de la Empresa que efectúa la consulta TP GO S.A. DE C.V.

Fecha de Consulta Círculo de Crédito: _____

Folio de Consulta Círculo de Crédito: _____

IMPORTANTE: Este formato debe ser llenado individualmente, para una sola persona física o para una sola empresa.

Transferencia de datos

Autorizo a Totalplay Telecomunicaciones S.A.P.I de C.V. para transferir sus datos personales a TP Go S.A. de C.V. mismos que serán tratados de conformidad con el aviso de privacidad de este último.