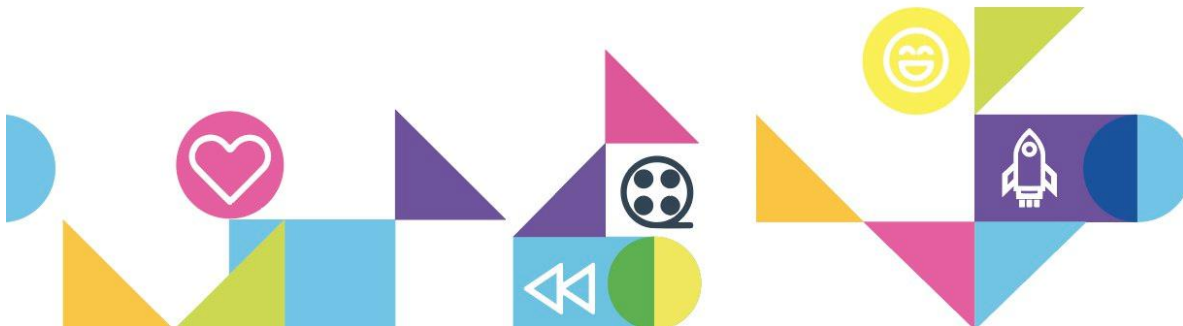




Oferta
TRIPLE WiFi

19 de octubre al 24 de octubre del 2021.





Términos y Condiciones para Oferta Servicios Residenciales Totalplay Trío y/o Dúo

Reconocimiento y Aceptación

TPE COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S. operador de telecomunicaciones y prestador de servicios fijos, en adelante "Totalplay", trae para sus nuevos clientes ofertas de internet en Triple Play (Trío) y Dúo Play (Dúo) con 300 minutos de telefonía local y larga distancia nacional a líneas fijas, 200 minutos a líneas fijas en USA, México y Canadá; televisión con los planes Esencial y Avanzada 4K; Internet en velocidades de 80, 150, 300, 500, y 1.000 megas.

Las ofertas en Trío (Internet + TV + Telefonía) y Dúo (Internet + Telefonía) estarán disponibles para los estratos 2 al 6, en las zonas de cobertura de fibra óptica.

Las ofertas estarán sujetas a los Términos y Condiciones (en adelante los "T&C") descritos a continuación. Las ofertas pueden cambiar constantemente y podrán ser actualizadas en cualquier momento, por lo cual los términos y condiciones también cambiarán. Aplicarán al Cliente los Términos y Condiciones que se encuentren vigentes al momento de su contratación.

El Cliente manifiesta entender que a) estos términos y condiciones proveen información sobre la oferta y los servicios que puede adquirir. b) no obstante lo anterior, la oferta quedará sujeta a las condiciones comerciales descritas en los planes las cuales deben ser leídas por el Cliente; c) si usted no está de acuerdo con estos términos, por favor no acceda o haga uso de la oferta.

Cobertura

Toda contratación deberá estar en la zona de cobertura de fibra óptica, cuyo despliegue se encuentra en el municipio de Villavicencio, Meta. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso en la zona de cobertura, el Cliente será notificado oportunamente, sin que esto implique incumplimiento por parte del operador.

Vigencia de la oferta

Oferta vigente del 19 de octubre de 2021 al 24 de octubre de 2021.



Tarifas

Totalplay Trío Internet + TV + Telefonía

Tríos estratos 2 al 4								
Plan	TV Incluida	Decos TV incluidos	Hasta Megas ↓	Hasta Megas ↑	Precio oferta	Descuento pronto pago	Primer mes gratis	Meses descuento 50%
Diviértete	Esencial	1	80	50	\$ 114.990	\$ 5.000	N/A	Mes 2
Diviértete +	Esencial	2	150	100	\$ 129.990	\$ 5.000	Sí	N/A
Sorpréndete	Esencial	2	300	200	\$ 159.990	\$ 5.000	Sí	N/A
Impresiónate	Avanzada	2	500	300	\$ 259.990	\$ 10.000	Sí	N/A
Impresiónate +	Avanzada	2	1000	600	\$ 994.990	\$ 20.000	Sí	N/A

Tríos estratos 5 y 6								
Plan	TV Incluida	Decos TV incluidos	Hasta Megas ↓	Hasta Megas ↑	Precio oferta	Descuento pronto pago	Primer mes gratis	Meses descuento 50%
Diviértete	Esencial	1	80	50	\$ 119.990	\$ 5.000	N/A	Mes 2
Diviértete +	Esencial	2	150	100	\$ 134.990	\$ 5.000	Sí	N/A
Sorpréndete	Esencial	2	300	200	\$ 164.990	\$ 5.000	Sí	N/A
Impresiónate	Avanzada	2	500	300	\$ 264.990	\$ 10.000	Sí	N/A
Impresiónate +	Avanzada	2	1000	600	\$ 999.990	\$ 20.000	Sí	N/A

Todos los precios incluyen IVA.

Totalplay Dúo Internet + Telefonía

Dúos estratos 2 al 4								
Plan	TV Incluida	Decos TV incluidos	Hasta Megas ↓	Hasta Megas ↑	Precio oferta	Descuento pronto pago	Primer mes gratis	Meses descuento 50%
Diviértete	N/A	N/A	80	50	\$ 79.990	\$ 5.000	N/A	Mes 2
Diviértete +	N/A	N/A	150	100	\$ 99.990	\$ 5.000	Sí	N/A
Sorpréndete	N/A	N/A	300	200	\$ 129.990	\$ 5.000	Sí	N/A
Impresiónate	N/A	N/A	500	300	\$ 229.990	\$ 10.000	Sí	N/A
Impresiónate +	N/A	N/A	1000	600	\$ 949.990	\$ 20.000	Sí	N/A

Dúos estratos 5 y 6								
Plan	TV Incluida	Decos TV incluidos	Hasta Megas ↓	Hasta Megas ↑	Precio oferta	Descuento pronto pago	Primer mes gratis	Meses descuento 50%
Diviértete	N/A	N/A	80	50	\$ 84.990	\$ 5.000	N/A	Mes 2
Diviértete +	N/A	N/A	150	100	\$ 104.990	\$ 5.000	Sí	N/A
Sorpréndete	N/A	N/A	300	200	\$ 134.990	\$ 5.000	Sí	N/A
Impresiónate	N/A	N/A	500	300	\$ 234.990	\$ 10.000	Sí	N/A
Impresiónate +	N/A	N/A	1000	600	\$ 954.990	\$ 20.000	Sí	N/A

Todos los precios incluyen IVA.



Promoción de capacidad

Podrán disfrutar de megas promocionales en su plan contratado, durante los primeros cinco meses del contrato los Clientes de las ofertas Trío de 150 y 300 megas, y durante los primeros tres (3) meses del contrato los Clientes de las ofertas Trío de 80 megas y Dúo de 80, 150 y 300 megas, de la siguiente manera:

Plan	Hasta Megas	Hasta Megas Promocional
Diviértete	80	150
Diviértete +	150	300
Sorpréndete	300	400
Impresiónate	500	N/A
Impresiónate +	1000	N/A

Promoción de meses con el 50% de descuento

Los planes Totalplay trío y dúo Diviértete (planes de 80 megas) reciben 50% de descuento sobre el valor del cargo básico del segundo mes de acuerdo con las tablas que pueden ser consultadas en la sección de tarifas.

Primer mes gratuito

Todos los planes Totalplay trío y dúo con excepción de los planes Totalplay trío y dúo Diviértete (planes de 80 megas) reciben descuento del 100% sobre el valor del cargo básico del primer mes, de acuerdo con las tablas que pueden ser consultadas en la sección de tarifas.

Totalplay TV

Todos los planes Totalplay trío reciben dos (2) decodificadores con punto WiFi, con excepción de los planes Totalplay trío Diviértete (planes de 80 megas) que reciben un (1) decodificador con punto WiFi (ver características generales del plan en la sección tarifas).

Todos los planes ofertados por Totalplay en trío reciben el servicio de televisión en los planes Totalplay TV Esencial o Totalplay TV Avanzada 4K, de acuerdo con el plan contratado.

	Esencial	Avanzada 4K
Total Canales	95	138



La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos podrá modificarse periódicamente a discreción del Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido.

Para conocer las características generales del decodificador entregado, favor consultar la sección correspondiente.

Telefonía fija

Todos los planes ofertados por Totalplay en trío o dúo incluyen 300 minutos mensuales para llamadas a líneas fijas en Villavicencio y Colombia usando el 05 como código de salida de Larga Distancia Nacional. Adicionalmente cuentan con 200 minutos mensuales para llamadas a líneas fijas en Estados Unidos, México y Canadá, usando el 005 como código de salida de Larga Distancia Internacional. En caso de usar otro código de salida nacional e internacional los minutos se cobrarán según los valores establecidos en la sección tarifas y servicios adicionales.

Los minutos incluidos deben ser utilizadas dentro del mes corriente y originados desde la línea Totalplay contratada. Una vez que estos límites son rebasados, Totalplay cobrará la tarifa vigente para las llamadas y/o minutos adicionales, según sea el caso.

Existe una lista de destinos internacionales con marcación especial. Si el Cliente desea realizar una llamada a alguno de estos destinos podrá encontrar información sobre cómo proceder en los canales de atención de Totalplay 01 800 917 0000 o en Bogotá (1) 514 0925.

Descuento por pronto pago

El descuento por pronto pago corresponde a una deducción del valor facturado mensualmente al Cliente, otorgado por pagar su factura dentro de los 10 días calendario posteriores a la fecha de emisión de la misma. Los Clientes podrán beneficiarse del descuento por pronto pago durante la vigencia de su contrato. Para conocer el valor correspondiente al descuento por pronto pago de acuerdo con el plan contratado, favor consultar las tablas en la sección de tarifas.



Los descuentos por pronto pago no son acumulables con otros descuentos en el cargo básico. En caso que el descuento por pronto pago se presente con otro descuento o promoción en el mismo mes, se aplicará el descuento o promoción más grande. Como ejemplo, si el plan contratado tiene el beneficio del descuento del 50% en el cargo básico del mes 2, este no se acumulará con el descuento por pronto pago en dicho mes, y solo se aplicará el descuento del 50% en el cargo básico del mes 2, independientemente del momento en el que se realice el pago de dicho cargo; en cualquier caso, el cliente sí gozará del beneficio por pronto pago en los meses restantes de su servicio.

Costos de instalación y conexión

Todos los planes residenciales dúo o trío generan costos de instalación y conexión, que consisten en llevar la fibra óptica hasta el hogar y mantenerla siempre conectada a través de los equipos de Totalplay. El valor total de los costos de instalación y conexión es de \$899.000, el cual se discrimina así:

- 1. Costo de instalación:** el costo de conexión es de \$53.000 y se paga una única vez, en la primera factura.
- 2. Costos de conexión:** corresponde a un total de \$846.000. Si el Cliente decide terminar anticipadamente su contrato cancelará los siguientes valores dependiendo del mes en que se haga efectivo su retiro:

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Dúo/Trío	\$846.000	\$775.500	\$705.000	\$634.500	\$564.000	\$493.500

	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Dúo/Trío continuación	\$423.000	\$352.500	\$282.000	\$211.500	\$141.000	\$70.500

Todos los valores incluyen IVA.

Si el Cliente paga la totalidad de los costos de instalación y conexión desde el comienzo de su contrato, no habrá permanencia mínima y al momento de su retiro no se generarán los cargos arriba previstos. En consecuencia, al momento de la terminación del contrato solo se liquidarán los saldos de cartera que se encuentren pendientes y los cargos que se causen hasta la fecha en que se disfrute el servicio.

El Cliente NO debe realizar ningún tipo de pago al técnico en el momento de la instalación.



Costo de reanudación del servicio

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llega(n) a pagar a tiempo (en la fecha límite de pago), y la prestación del servicio es suspendida, se aplicará un cargo de COP 12.900 (incluido IVA), por concepto de reanudación del servicio, cantidad que se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta.

Cambio de plan

Nuestros Clientes pueden cambiar a un plan así:

1. A un plan superior en renta mensual, caso en el cual el cambio solo tendrá costo para el Cliente si requiere una visita por parte del técnico; si no requiere visita técnica, no tendrá ningún costo adicional y pagará el valor del nuevo plan.
2. Si el Cliente se cambia a un plan en el que los accesorios adicionales (por ejemplo, WiFi Extender) no se encuentren incluidos, deberá asumir el cargo mensual del equipo adicional.
3. Si se cambia de un plan Trío a un plan de Dúo, al Cliente no se le afectará la duración ni el valor de la cláusula de permanencia, y no deberá asumir cargos adicionales por el concepto de la transacción de cambio de plan.
4. Si el cambio de plan no está cubierto por los numerales 2 y 3 mencionados en este apartado, el cambio no generará cargos adicionales para el Cliente.

El Cliente NO debe realizar ningún tipo de pago al técnico en el momento de la instalación.

Estado de cuenta

Los cargos básicos mensuales de los planes de Totalplay cuentan con un Descuento por Pronto Pago. En el estado de cuenta el Cliente encontrará detalladamente la cantidad a pagar y la fecha límite para poder disfrutar del Descuento por Pronto Pago. En caso de NO realizar el pago en la fecha establecida, el Cliente deberá cubrir la renta del servicio con el precio de lista.

En caso de pagar posteriormente a la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta, el Cliente asumirá los intereses por mora que serán liquidados a la tasa máxima permitida por la Superintendencia Financiera, lo cual se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta.



En el caso que un Cliente contrate el servicio con alguna promoción vigente y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada no serán aplicables nuevas promociones o promociones anteriores. Es decir que para aquellos Clientes que reactiven su cuenta que fue cancelada por falta de pago, perderán los descuentos o promociones con las que contrataron inicialmente, y no tendrán derecho a exigir promoción, descuento o beneficio vigente alguno. El único descuento que se mantendrá será el de Descuento por pronto pago del servicio.

El estado de cuenta se enviará mensualmente a la dirección de correo electrónico que se hubiera indicado al momento de la contratación del servicio de Totalplay.

Las opciones de pago y referencias bancarias se encuentran publicadas en el estado de cuenta y en la página web de Totalplay.

Opciones de pago

- Pagos digitales a través de PSE desde nuestro portal web <https://totalplay.co/> y Daviplata
- Puntos físicos a través de Baloto, Puntored sucursales y corresponsales del Banco Davivienda.

Primera Factura

En la primera factura, después de que el Cliente ya tiene instalado el servicio, se incluirán los costos de instalación, el valor del cargo básico para el primer mes y los valores correspondientes a servicios adicionales contratados por el Cliente. Estos valores podrán verse modificados de acuerdo con las promociones de la oferta vigente.

Política de uso justo para internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos de Totalplay, usted acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política. El Servicio de Totalplay, es comercializado para el uso estrictamente personal de Internet y no puede ser utilizado con propósitos comerciales.

Queda prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando. Así mismo, acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de Totalplay. En todo momento usted será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicios conforme con el plan que contrató, en particular de acuerdo con el numeral tercero del capítulo Principales obligaciones del Cliente del contrato, y demás disposiciones detalladas el presente documento de términos y condiciones.



Usted se compromete a que las actividades que realice en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red. En caso de que Totalplay detecte que el servicio que usted contrató infringe cualquiera de las políticas antes descritas, Totalplay podrá cancelarle y/o suspenderle el servicio y cobrar los gastos adicionales que su actividad genere. Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de Totalplay, de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

Características generales del decodificador Totalplay

TV

Es el servicio que permite pausar y regresar el tiempo de sus programas favoritos después de haber sido transmitidos. Al hacer uso de este servicio, el Cliente acepta los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

Cuando Sea:

Este servicio cuenta con una modalidad que permite al Cliente a regresar el tiempo de sus programas favoritos hasta 7 días después de haber sido transmitidos. La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción del Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido. Los canales que se encuentran disponibles bajo esta modalidad se identificarán con un cintillo color rosa y un ícono de reloj.

El servicio "Cuando Sea" brinda otra modalidad en donde el Cliente puede grabar con un clic antes de su transmisión series, películas, documentales, programas de televisión o cualquier tipo de contenido audiovisual o de audio, a los que podrá tener acceso el Cliente a través de su equipo durante 7 días posteriores a su grabación y estarán identificados en la guía de programación con un cintillo de color gris y un ícono de reloj.

Es necesario que se solicite la grabación del programa o serie que se desea antes de su horario de inicio. Para hacer esto, se deberá seleccionar el botón de "Grabar programa" que se encuentra en el menú del televisor. A partir de ese momento todos los programas que coincidan con la selección que realizó se grabarán y estarán disponibles en la sección de "Mis Grabaciones" del menú de TV. Es posible programar más de un programa o serie para su grabación. Recuerda que todas las grabaciones estarán disponibles hasta 7 días después de su transmisión original.

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de TPE Comunicaciones Colombia S.A.S.



Aplicaciones y funcionalidades adicionales al servicio de Totalplay TV

Se entiende por aplicaciones cada uno de los servicios conocidos como: Netflix, Amazon Prime Video, YouTube, On Demand Películas, entre otros. Estas aplicaciones estarán disponibles para Clientes con un Decodificador de Totalplay. La disponibilidad de las aplicaciones se modificará periódicamente a discreción de Totalplay. Al hacer uso de este servicio, el Cliente acepta incondicionalmente los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

Dichas aplicaciones no forman parte del servicio contratado y se ofrecen como precargadas en el dispositivo de televisión para facilitar el acceso a ellas. Totalplay se reserva el derecho de hacer modificaciones, alteraciones en el funcionamiento, baja del servicio y/o cancelación de la aplicación en cualquier momento. Estos cambios no modificarán el servicio contratado por el Cliente ni los pagos mensuales.

El proveedor, dueño de la información que corresponda a cada una de las aplicaciones en cuestión es el responsable de las aplicaciones, del retraso en la entrega, del envío de información equivocada y/o cualquier asunto relacionado. TPE Comunicaciones Colombia S.A.S. no es la titular ni licenciataria de dichas aplicaciones y por lo tanto no es responsable de las mismas. Los Clientes tienen el deber de conocer los términos y condiciones de uso de dichas aplicaciones.

Netflix

Los Clientes Totalplay podrán disfrutar del contenido de Netflix registrándose directamente con su cuenta vigente de Netflix y vincular el dispositivo (Decodificador) para acceder a los contenidos de Netflix.

El Cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Netflix: contratación, cambio de contraseña, cambio de método de pago, cancelación, cambio de plan.

Para consulta de términos de uso Netflix: <https://help.netflix.com/legal/termsfuse>

Amazon Prime Video

Los Clientes Totalplay podrán disfrutar del contenido de Amazon Prime registrándose directamente con su cuenta vigente de Amazon Prime video y vincular el dispositivo (Decodificador) para acceder a los contenidos de Amazon Prime Video.



El Cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Amazon: contratación, cambio de contraseña, cambio de método de pago, cancelación, cambio de plan. Totalplay no emitirá ninguna factura al Cliente, en caso que el Cliente lo solicite se remitirá al portal web de Amazon. Para consulta de términos de uso consulta: <https://www.primevideo.com/>

Tarifas y servicios adicionales

- Adicionales de televisión

Adicional	Cargo Mensual
Decodificador	\$ 19.990
TV Avanzada 4K	\$ 29.990
Hot Pack	\$ 30.900
HBO MAX	\$ 19.900

La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos podrá modificarse periódicamente a discreción del Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido.

- Adicionales de Internet

Adicional	Cargo Mensual
Wifi Extender	\$ 12.000

- Adicionales de telefonía (tarifas por minuto)

Adicional	Cargo Mensual
Minuto local a fijo	\$ 300
Minuto nacional a fijo	\$ 400
Minuto a móvil	\$ 310
Minuto a EUA	\$ 499
Minuto a Canadá	\$ 499
Minuto a Puerto Rico	\$ 499
Minuto a México	\$ 499
Minuto a Centroamérica	\$ 1.856
Minuto a Sudamérica	\$ 1.856
Minuto a Europa	\$ 1.856
Minuto a Asia	\$ 15.000
Minuto a África	\$ 15.000
Minuto a Cuba	\$ 15.000
Minuto a Israel	\$ 15.000



- Adicionales de Instalaciones

Los Clientes de Totalplay podrán realizar reubicación de su servicio bajo las siguientes condiciones:

Adicional	Cargo con IVA incluido
Cambio de Domicilio	\$ 178.500
Cambio de Ubicación con Obra	\$ 178.500
Cambio de Ubicación sin Obra	\$ 23.800
Visita Técnica	\$ 23.800

Cambio de domicilio, considera tendido de fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra, se podrá solicitar este cambio cada 12 meses. Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio en la nueva dirección.

Cambio de ubicación con obra, considera visita y reubicación de equipos, con tendido de fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra. Sujeto a viabilidad técnica del servicio en la nueva ubicación.

Cambio de ubicación sin obra, considera visita y reubicación de equipos, sin tendido de fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.

Generales

Los Términos y Condiciones no constituyen una venta y no le transferirán al Cliente de Totalplay ningún derecho de titularidad en o sobre ningún derecho de propiedad intelectual presentado en los contenidos y funcionalidades de TPE Comunicaciones Colombia S.A.S.