

“APLICACIÓN “APP TOTAL PLAY”
TERMINOS Y CONDICIONES
Última actualización 7 de julio de 2021

Antes de descargar la aplicación debes leer los términos y condiciones de uso de la aplicación APP TOTAL PLAY del operador (TPE Comunicaciones Colombia SAS) y aceptarlas expresamente. Así mismo, aceptar expresamente la política de uso de datos personales que puedes consultar en este vínculo [Política de tratamiento de datos personales para clientes y proveedores – Totalplay.](#) Si no estás de acuerdo debes abstenerte de usar la aplicación. Si usas la aplicación se entiende que has aceptado expresamente las políticas y condiciones.

1. App Totalplay ofrece en forma gratuita a los Suscriptores Totalplay, licencia para descargar e instalar para su uso personal, una copia del “App Totalplay” en los dispositivos móviles que el Suscriptor Totalplay posea o controle.
2. El App Totalplay está disponible en las siguientes tiendas en línea: App Store (iOS 12.4. Compatible con iPhone, iPad y iPod Touch) y Play Store (Android 4.1. Compatible con Smartphone y tableta). Este servicio permite al suscriptor acceder a los canales que ya ha contratado y adicionalmente podrá comprar nuevos contenidos. App Totalplay podrá instalarse en tres dispositivos como máximo utilizables en forma simultánea. Si desea agregar un cuarto dispositivo, deberá desinstalar uno de los tres dispositivos previamente configurado.
3. Para usar App totalPlay, el suscriptor debe contar con un usuario y contraseña registrada en “Mi Totalplay”.
4. Estos T&C son aplicables al uso de App Totalplay, incluidas todas las características y funcionalidades, aplicaciones, contenidos y software asociado y representan el acuerdo único y total entre el Suscriptor Totalplay y el Operador con relación al uso de App TotalPlay y reemplazan cualquier otro acuerdo o garantía anterior entre ellos con relación “App Totalplay”.

Activación y autenticación de uso

- Autenticación biométrica: El usuario podrá ingresar a su cuenta por medio de autenticación biométrica de huella digital o rostro por medio del acceso a su cámara y lector de huella digital.
- Recuperación contraseña: El usuario podrá recuperar su contraseña por medio del botón “Recuperar contraseña”, proporcionando su número de cuenta, verificando el correo electrónico asociado a su cuenta y creando una nueva contraseña.
- Activación de cuenta: Una vez realizada la instalación del servicio, el usuario podrá activar su cuenta ingresando a la app y realizando el flujo de activación y asignación de contraseña.

Control Remoto

Descarga

(i) El usuario podrá descargar la aplicación de Control Remoto dando clic en el botón dentro de la aplicación Totalplay o directamente ingresando a la Tienda de aplicaciones de su dispositivo. El usuario podrá utilizar la aplicación de Control Remoto mientras esté conectado a una red Wi-Fi Totalplay y vinculando su dispositivo a un decodificador. Podrá controlar el volumen, pausar, avanzar y retroceder, cambiar de canal, silenciar, acceder al menú de la TV y regresar.

Teléfono

(ii) El usuario podrá descargar la aplicación de Teléfono dando clic en el botón dentro de la aplicación Totalplay o directamente ingresando a la Tienda de aplicaciones de su dispositivo.

(iii) En cualquier momento, durante el proceso de registro para la descarga y uso de App Totalplay, el Suscriptor Totalplay podrá recibir asistencia a través del Centro de Atención a Clientes de Totalplay en el siguiente teléfono: Atención a Clientes Línea Nacional: 018009170000 y en Bogotá al + 57-15140925.

Funcionalidades

Televisión

- El usuario tendrá acceso a las funcionalidades de Televisión, siempre y cuando tenga contratado una oferta con el producto de Televisión (Tripleplay).
- El usuario tendrá acceso solo a una parte de canales contratados en su plan para verlos en la App. Estos canales pueden llegar a modificarse sin previo aviso según disponibilidad por parte de cada programadora

- El usuario podrá ver una selección de canales en vivo desde su dispositivo móvil al estar conectado a una red Totalplay, si no fuera el caso, la selección de contenido será reducida. (De acuerdo al plan contratado)
- El usuario podrá consultar la parrilla de programación y regresar hasta 7 días en la programación.

On Demand

- El usuario podrá hacer compra* de contenido On Demand con cargo a su recibo por medio de la app y reproducirlo en la app en cualquier dispositivo. (*El proceso de compra únicamente puede realizarse en dispositivos Android)

Estado de cuenta y pagos

- El usuario podrá consultar, enviar por correo y compartir su estado de cuenta con un historial de 3 meses en la app, consultar su precio de lista y de Pronto Pago.
- Pagos digitales a través de PSE desde nuestro portal web <https://totalplay.co/>, Daviplata y en puntos físicos a través de Baloto, Puntored sucursales y corresponsales del Banco Davivienda.

Seguimiento a visitas

- El cliente podrá consultar el estado de una visita técnica desde la app, tendrá acceso al tiempo de espera, el nombre de su instalador, detalles de la instalación, un mapa con la ubicación en tiempo real de su instalador, podrá calificar su visita o realizar una llamada de reagendamiento.
- El usuario podrá dar seguimiento a una instalación ingresando su número de cuenta asignado e ingresando su número telefónico asociado a la cuenta en el campo de contraseña.

Cambio de nombre y contraseña

- El cliente podrá cambiar el nombre y contraseña de su red wifi.

Obligaciones

- El Suscriptor Totalplay es responsable de mantener y salvaguardar la confidencialidad y seguridad de su cuenta, así como de las actividades que ocurran en o a través de dicha cuenta, por lo que el Suscriptor Totalplay se obliga a cambiar su contraseña en caso de falla de seguridad en su cuenta, mal uso o uso no autorizado.
- El Suscriptor Totalplay garantiza que la información proporcionada al Operador es precisa y completa, teniendo el Operador en todo momento el derecho de comprobar la información solicitada, o bien, negar el uso de App Totalplay.
- el Suscriptor acuerda que: (i) sólo utilizará App Totalplay para uso personal y no la revenderá a ningún tercero; (ii) no autorizará a terceras personas a usar su cuenta; (iii) no cederá, ni transferirá su cuenta a ninguna persona natural o jurídica; (iv) no utilizará ninguna cuenta de App Totalplay que pertenezca a otra persona sin contar con las autorizaciones correspondientes; (v) no utilizará App Totalplay para causar molestias o inconvenientes a terceros; (vi) no perjudicará el funcionamiento adecuado de la red y/o la infraestructura del Operador; (vii) no tratará de dañar la App Totalplay; (viii) no copiará ni distribuirá la App Totalplay, incluyendo sus contenidos; (ix) facilitará todas las pruebas de identidad que le sean requeridas por el Operador; (x) no utilizará App Totalplay en un dispositivo incompatible o no autorizado; y (xi) cumplirá con toda la legislación aplicable.
- En el uso de App Totalplay, el Suscriptor Totalplay se abstendrá de: (i) enviar material infractor, obsceno, amenazante, difamatorio, ilegal y/o gravoso de cualquier modo, incluyendo material que viole los derechos de privacidad y propiedad intelectual de terceros; (ii) enviar material que contenga software de virus, gusanos, troyanos u otros códigos, archivos, comandos, agentes o programas informáticos; (iii) interferir con o interrumpir en la integridad o el rendimiento de App Totalplay, así como los datos contenidos en los mismos; e (iv) intentar obtener acceso no autorizado a App Totalplay, sus sistemas o redes relacionados.
- El Suscriptor Totalplay acepta que sólo se puede acceder a App Totalplay utilizando medios autorizados. Es responsabilidad del Suscriptor Totalplay asegurarse de descargar la aplicación móvil App Totalplay correcta para su dispositivo. El Operador no será responsable si no tiene un dispositivo móvil compatible o si descarga la versión errónea de la aplicación para su dispositivo móvil. El Operador no tendrá ninguna responsabilidad civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole por daños y perjuicios directos o indirectos, u otros causados o derivados de la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de App Totalplay atribuibles al usuario de la aplicación, a terceros, o provenientes de virus o por diferentes alteraciones en los archivos o sistemas del Suscriptor Totalplay, derivados de los dispositivos de enlace, o por hechos de fuerza mayor o caso fortuito o en general por hechos de terceros.

Licencia de aplicación

- Con sujeción al cumplimiento de los Términos y Condiciones por parte del Suscriptor Totalplay, para el uso de la Aplicación App TotalPlay el Operador le otorga una licencia limitada, no exclusiva y no transferible para descargar e instalar para su uso personal, una copia de App Totalplay en los dispositivos móviles que el Suscriptor Totalplay posea o controle. El Suscriptor

Totalplay se abstendrá de: (i) otorgar nuevas licencias, sublicencias, vender, revender, transferir, ceder y/o explotar comercialmente de otro modo o de poner a disposición de cualquier tercero la App Totalplay, sus funcionalidades y contenido; (ii) modificar o realizar obras derivadas de App Totalplay, sus funcionalidades y contenido; (iii) crear vínculos en internet a App Totalplay o gestionar “macros” o reproducir sitios web o aplicaciones “espejo” en o de cualquier aplicación en cualquier otro servidor dispositivo inalámbrico basado en internet; (iv) realizar ingeniería inversa o acceder a App Totalplay para diseñar o construir un producto o servicio para cualquier competidor del Operador (incluidas sus empresas afiliadas, subsidiarias, filiales, controladoras, controladas y/o relacionadas); (v) diseñar o construir un producto usando ideas, rasgos, funciones o gráficos similares a los de App Totalplay, sus funcionalidades y contenido, o bien, copiar cualquier idea, rasgo, función o gráfico de App Totalplay, sus funcionalidades y contenido; o (vi) lanzar un programa o comando automático, incluyendo, sin limitación, arañas web, robots web, ants de web, indexadores web, bots, virus o gusanos, o cualquier programa que pueda realizar múltiples solicitudes por segundo al servidor o dificulte o entorpezca el funcionamiento del servidor o de App Totalplay.

Responsabilidad respecto a la información

- El Operador, de buena fe, dispone la seguridad de la aplicación. Sin embargo, no puede responder por daños ocasionados por los medios de comunicación electrónicos usados con App Totalplay, por la falla o retraso en la entrega de comunicaciones electrónicas que dependan de terceros, interceptación o manipulación de comunicaciones electrónicas por terceros o por programas informáticos usados para comunicaciones electrónicas y transmisión de virus que no dependan del Operador.

Hipervínculos

- Se encuentra estrictamente prohibido cualquier tipo de captación y/o vinculación no autorizada a App Totalplay. El Operador, sus empresas controladoras, afiliadas y/o subsidiarias, se reservan el derecho de desactivar cualquier vínculo (link) o marco (frame) no autorizado, y no asume responsabilidad alguna respecto del contenido de cualquier otro sitio de internet ligado o vinculado a esta aplicación.
- Las partes reconocen que algunos de los hipervínculos de App Totalplay pueden llevar a otros sitios web u otros contenidos que son de terceros y que no son controlados por el Operador ni tienen relación alguna con este. En virtud de ello, el Suscriptor Totalplay reconoce y acuerda que el Operador no es responsable por los actos de terceros, los productos o contenidos de los sitios web o el funcionamiento de las aplicaciones o dispositivos y no otorga ninguna garantía en tal sentido. Estos sitios web vinculados tienen Aviso de Privacidad y términos y condiciones de uso separados e independientes que recomendamos leer detenidamente.

Archivos y uso de cookies

- La información almacenada en App Totalplay se guarda en una base de datos local en el dispositivo del Suscriptor Totalplay y/o en una base de datos centralizada en infraestructura del Operador y/o de terceros en un método encriptado que permiten que el Operador recabe automáticamente datos personales.
- El Operador recopila y procesa los datos personales de los usuarios de App Totalplay de acuerdo con su política de uso de datos personales la cual podrá ser consultada en [Política de tratamiento de datos personales para clientes y proveedores – Totalplay.](#)

Propiedad intelectual marcas y derechos de autor

- App Totalplay y su contenido es únicamente para uso personal. El Suscriptor Totalplay no podrá reproducir, publicar, transmitir, distribuir, mostrar, modificar, crear obras derivadas, vender o participar en venta alguna o explotar de cualquier manera, en parte o completamente, el contenido, la App Totalplay, el sitio web o cualquier software relacionado. Todo el software usado en App Totalplay es propiedad del Operador o sus proveedores y está protegido por las leyes de propiedad intelectual de la República de Colombia e internacionales que sean aplicables. El contenido y software de App Totalplay deberá ser usado de acuerdo con estos Términos y Condiciones.
- Cualquier otro uso, incluyendo la reproducción, modificación, distribución, transmisión, publicación o desplegado del contenido de App Totalplay está estrictamente prohibido.
- Las marcas, avisos, nombres comerciales y demás derechos de propiedad intelectual (indistintamente las “Marcas”) que aparecen en este sitio, son propiedad exclusiva del Operador, o del legítimo propietario de las mismas. Por lo anterior, queda estrictamente prohibido cualquier uso o explotación de las Marcas (inclusive su uso como “metatags”), sin el consentimiento previo y por escrito del Operador o de su legítimo propietario. El diseño y contenido de App Totalplay, así como de cualquier programa de cómputo que aparezca en la misma, se encuentra debidamente protegido ante las autoridades y registros

competentes, por lo que queda estrictamente prohibido: modificar, copiar, distribuir, transmitir, desplegar, publicar, editar, vender o, de cualquier forma, explotar el diseño y contenido de este Sitio con fines comerciales o privados.

- El Suscriptor Totalplay no podrá usar, copiar, adaptar, modificar, crear obras derivadas de, distribuir, otorgar bajo licencia, vender, transferir, mostrar públicamente, representar públicamente, reproducir, transmitir, retransmitir, emitir ni explotar de otro modo App Totalplay, salvo autorización expresa en estos Términos y Condiciones.

- App Totalplay, incluidos todos los contenidos, textos, gráficos, logos, diseños, fotografías, íconos de botones, imágenes, clips de audio y video, descargas digitales, compilaciones de datos y el software son propiedad del Operador o de sus licenciantes, y están protegidos por las normas Propiedad Industrial, Derecho de Autor y Tratados Internacionales que regulen la materia. La compilación de todo el contenido y cualquier software u otro material en App Totalplay son de exclusiva propiedad del Operador y/o sus licenciantes y están protegidos por la legislación antes citada. El contenido no se podrá reproducir ni utilizar sin la autorización expresa por escrito del Operador o de sus licenciantes. El Operador se reserva el derecho de dar de baja cualquier cuenta o acceso del Suscriptor Totalplay si considera que se han realizado cualquier copia o uso no autorizado del contenido protegido por derechos de autor o cualquier forma de propiedad intelectual en contravención a los derechos del Operador o de sus licenciantes.

- Sólo el Operador ostentará la plena titularidad y dominio de los derechos de propiedad intelectual, en y sobre App Totalplay, así como cualquier sugerencia, idea, solicitud de mejora, comentario, recomendación u otra información que sea proporcionada por el Suscriptor Totalplay.

Modificaciones

- El Operador podrá modificar o sustituir total o parcialmente estos Términos y Condiciones en cualquier momento los cuales notificará al usuario mediante la publicación de los nuevos Términos y Condiciones en la página web de Totalplay <https://www.totalplay.co/>, con indicación de la última fecha de actualización. Las modificaciones podrán incluir cambios de características, de contenido o de datos que el operador podría no estar en capacidad de seguir prestando técnicamente por disposición de los licenciantes de dichos contenidos. Las modificaciones entrarán en vigor al momento de su publicación en la página web Totalplay.

- El uso de App Totalplay constituirá la aceptación expresa de dichas modificaciones a los Términos y Condiciones por parte del Suscriptor Totalplay en los términos del contrato de prestación de servicios. De no estar de acuerdo con las modificaciones y actualizaciones el suscriptor deberá abstenerse de continuar usando la aplicación. Es responsabilidad del suscriptor revisar las actualizaciones de uso de la aplicación.

o bien, cambiar, suspender o interrumpir el servicio de App Totalplay (incluyendo sin limitación la disponibilidad de cualquier característica, base de datos o contenido) en cualquier momento mediante la publicación de los nuevos Términos y Condiciones en la página web de Totalplay <https://www.totalplay.co/>. El Operador también podrá imponer límites a características y servicios determinados o restringir su acceso a la totalidad o parte del Servicio sin realizar ningún aviso ni asumir ninguna responsabilidad.

Violación a estos términos y condiciones

- El Operador se reserva el derecho de llevar a cabo todas las acciones legales que sean necesarias para remediar cualquier violación a los presentes Términos y Condiciones, incluso el de restringir el acceso a App Totalplay a determinados Suscriptores Totalplay.

- El Operador tendrá derecho a investigar y a cooperar con las autoridades competentes en caso de violaciones a estos Términos y Condiciones por parte del Suscriptor Totalplay.

El Operador tendrá derecho a supervisar el acceso del Suscriptor Totalplay a App Totalplay para garantizar el cumplimiento con estos Términos y Condiciones, para cumplir con la legislación aplicable y para cumplir con cualquier orden o requisito de tribunal competente, agencia administrativa o cualquier otro organismo gubernamental.

- El Operador se reserva el derecho, en cualquier momento y sin previo aviso, de eliminar o deshabilitar el acceso a cualquier App Totalplay en caso de que considere a su entera discreción, que el Suscriptor Totalplay incumple o ha incumplido estos Términos y Condiciones o que es perjudicial de cualquier modo para App Totalplay.

- El Suscriptor Totalplay está de acuerdo en defender, indemnizar y sacar en paz y a salvo al Operador de cualquier y en contra de toda demanda, incluyendo gastos y costas derivado del uso contrario a los Términos y Condiciones de la App Totalplay.

Nulidad de una o más disposiciones

Si alguna de las disposiciones de estos Términos y Condiciones se declarara nula, ilegal o inaplicable o implica un conflicto con la ley, la validez, legalidad y aplicación del resto de las disposiciones no se verá afectada y continuarán en pleno vigor.

Terminación

- Los Términos y Condiciones estarán vigentes a menos que cualquiera de las partes lo termine unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso. En el caso del suscriptor, la terminación podrá darse por el abandono en el uso de la licencia o su desinstalación. En el caso del operador, se bloqueará en forma inmediata el acceso a App Totalplay cuando el Operador, a su entera discreción, considere que el Suscriptor Totalplay no cumplió con cualquier término o norma de estos Términos y Condiciones y/o de la legislación aplicable.
 - Terminada la licencia de uso de la aplicación entre las partes, el Suscriptor Totalplay deberá destruir inmediatamente todos los materiales bajados u obtenidos de la Aplicación, así como todas las copias de dichos materiales, ya sea que hayan sido hechas bajo estos Términos y Condiciones de uso o no.
- Legislación y jurisdicción.

Jurisdicción

- Estos Términos y Condiciones y el acceso y utilización de App Totalplay se regirán, interpretarán y estarán sujetos a las leyes de la República de Colombia. Los Suscriptores Totalplay se someten expresamente a las leyes y tribunales colombianas renunciando a cualquier otra jurisdicción que por cualquier motivo les pudiese llegar a corresponder.
- Todos los conflictos, reclamaciones o controversias derivadas de o en relación con los presentes Términos y Condiciones, así como el incumplimiento, terminación, ejecución, interpretación o validez de las mismas, o el uso de App Totalplay serán dirimidos exclusivamente por las autoridades competentes en la República de Colombia.

Administrador de la Aplicación

TPE Comunicaciones Colombia S.A.S. identificada con NIT 901.333.616-4, actúa como titular y administrador de esta aplicación

Dirección: Carrera 9 A # 99- 02 Piso 9o Bogotá D.C.

Correo electrónico: servicioclientes@totalplay.co

Teléfono: Bogotá 5715140925 Nacional 01800 917 0000.

AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES : La Política de Tratamiento de Datos podrá ser consultada en la página web www.totalplay.co

TPE COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S y sus matrices, filiales y subsidiarias, denominadas conjuntamente como “La Empresa”, podrán procesar, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, actualizar, transferir y/o transmitir o fuera del territorio de la República de Colombia, sus datos personales, conforme a lo establecido en la [Política de tratamiento de datos personales para clientes y proveedores – Totalplay](#). **Los datos personales y financieros podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones sólo para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan.** El responsable de sus datos personales es TPE COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S identificada con el NIT 901.333.616-4 ubicado en la Carrera 9 A No. 99-02 Piso 9° en Bogotá D.C., correo electrónico servicioclientes@totalplay.co o de la línea de atención al cliente Llamada Local +57 15140925 Nacional 01800 917 0000.

Al hacer click usted manifiesta haber leído la política de tratamiento y acepta en forma expresa el tratamiento de sus datos personales.

BOTÓN DE ACEPTACIÓN