



Manual

App Totalplay Donde Sea

Totalplay donde sea

Descárgala sin costo y lleva lo mejor de Totalplay a donde quiera que vayas, siempre encontrarás algo que ver y podrás vivir la experiencia Totalplay dentro y fuera de casa con tu familia o amigos.



¿Qué puedes hacer en nuestra app?

- Ver tu programación favorita desde cualquier lugar que te encuentres. Desde programación en vivo hasta películas de estreno bajo demanda
- Decidir que ver
- Regresar hasta 7 días en tu programación para ver un programa que te perdiste o que quieres volver a disfrutar
- Utilizar la app como control remoto de tu TV
- Consultar tu saldo, realizar pagos, ver el detalle de tu Estado de Cuenta, descargarlos y más
- Domiciliar tu saldo recurrente
- Seguir la ruta de tu técnico cuando se dirige a tu domicilio
- Portar tu línea telefónica a Totalplay
- Recomendar Totalplay y recibir un bono por cada amigo que contrate
- Sincronizar tus equipos para maximizar la cobertura Wifi en tu hogar
- Hacer y recibir llamadas sin costo adicional, utilizando los minutos y llamadas incluidas en tu línea fija

Instala la aplicación de Totalplay y regístrate para comenzar a disfrutar de la experiencia de Totalplay.

Descarga la aplicación de Totalplay desde una de las siguientes tiendas:



O escribe "Totalplay" en la tienda de tu dispositivo.

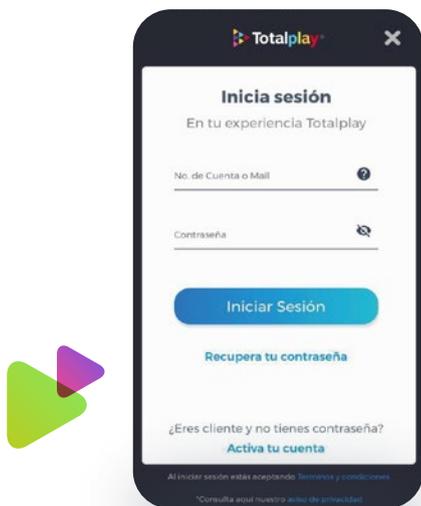
Una vez descargada la aplicación, ésta aparecerá en la pantalla de inicio de tu dispositivo:



Registro de usuario

Para poder comenzar a utilizar tu aplicación es necesario registrarse previamente en el portal de autoservicio de Mi cuenta Totalplay, <https://www.mitotalplay.com.mx/>

(Si te registraste anteriormente en el portal de Mi Cuenta o ya cuentas con tu usuario deberás omitir este paso). Para registrarte deberás de hacer clic en el enlace **“Regístrate y obtén tu contraseña aquí”**:



Es importante que tengas tu número de cuenta o número telefónico de Totalplay ya que te los solicitaremos para tu registro en el sistema. Si no los tienes o no los recuerdas, los podrás encontrar en tu último Estado de Cuenta. (Esta será la única ocasión que los pediremos para el registro).

Una vez registrado, tu contraseña temporal será enviada a la dirección de correo que nos diste cuando contrataste Totalplay, la misma en donde recibes tus Estados de Cuenta.

Si no conoces la dirección de correo electrónico que tenemos registrada será necesario que te comuniques a Atención a Clientes al **1579 8000** o del resto de la república al **800 510 0510** donde con gusto te ayudaremos.

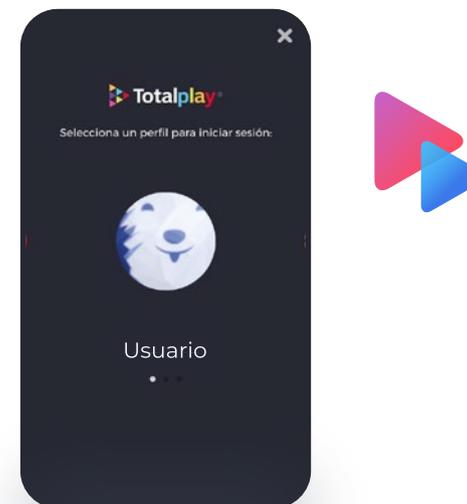
Recuerda que además con tu usuario y contraseña, podrás consultar en el portal Mi Cuenta Totalplay tus últimos tres estados de cuenta y hacer el pago de tu servicio en línea.

Activación de la aplicación

Una vez instalada, con tu usuario y contraseña deberás de iniciar la aplicación de Totalplay Donde Sea.

Recuerda que tu aplicación de Totalplay además de permitirte disfrutar de la programación de tu TV y poder rentar series o películas, funciona como un control remoto de tu televisión o como una extensión de tu línea telefónica de Totalplay para hacer y recibir llamadas como si estuvieras en tu casa. *(Para mayor información de estas funcionalidades adicionales visita nuestra sección de ayuda en totalplay.com.mx/ayuda).*

Después de ingresar correctamente tu usuario y contraseña, se te solicitará elegir el perfil que creaste desde tu TV, si aún no lo has creado, utiliza el perfil de invitado.



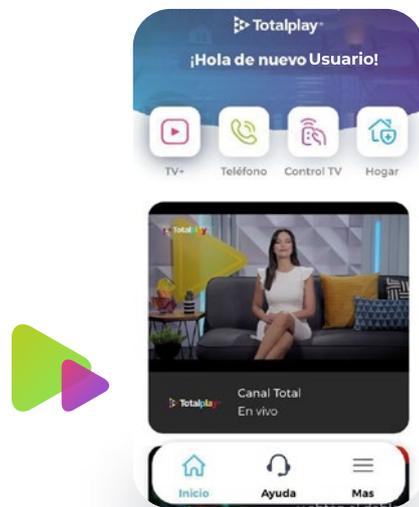
El servicio de Totalplay en tu Smartphone tendrá un límite máximo de tres móviles. Es decir que si instalaste la aplicación de Totalplay Donde Sea en tres dispositivos como Smartphone o Tablets, deberás dar de baja uno de ellos para poder activar otro dispositivo. Recuerda que podrás activar o desactivar tus dispositivos cuantas veces lo desees, pero deberás mantener tu límite de tres de manera simultánea.

Funcionalidad

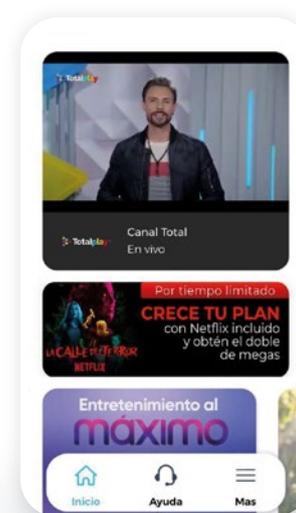
Home

Al iniciar la aplicación, se mostrará en la pantalla todas las opciones que tenemos para ti, a través de un menú principal que te ofrece:

- TV+
- Teléfono
- Control TV
- Hogar

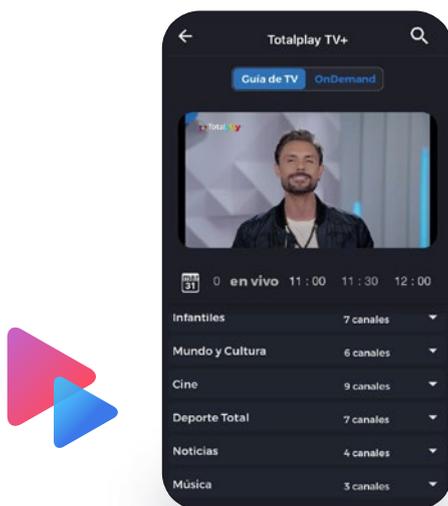


De igual forma tenemos un menú inferior que te ayudará a tener control de tu servicio, con una sección de Ayuda y Más que te permitirá administrar tu servicio. Desde el Home de App puedes ver el Canal Total en Vivo y toda la oferta de TV abierta que tienes disponible 24/7 los 365 días del año.

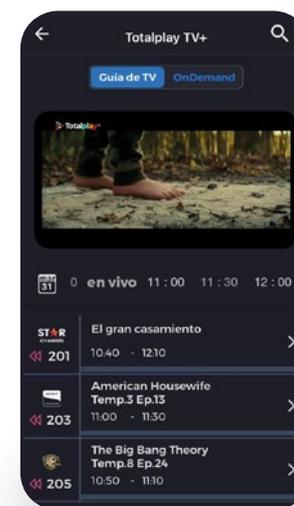


Guía de TV

Al entrar en Canal Total, te mostramos la programación que puedes ver desde tu App Totalplay, a través de la Guía de TV y OnDemand, de igual forma te enlistamos los canales que puedes ver por categorías y horario. Nuestra programación de Guía de TV en la App Totalplay incluye hasta: 39 canales de TV abierta, 32 canales de Entretenimiento, 18 canales Infantiles, 21 canales de Mundo y Cultura, 42 canales de Cine, 23 canales de Deporte Total, 31 canales de Noticias y 26 canales de Música.



Al seleccionar una categoría en particular se desplegará la programación por canales y horarios.

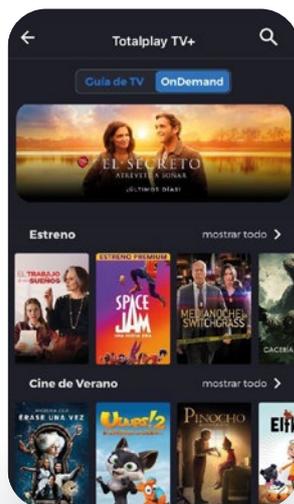


El contenido Cuando Sea, te permite devolver el tiempo en tus programas favoritos hasta 7 días, y lo puedes identificar con el ícono rosa al lado de tu canal.

On Demand

Compras desde casa en www.mitotalplay.com.mx y disfruta en tu celular, desde tu dispositivo android también puedes comprar contenido.

En la sección OnDemand tenemos una cartelera mensual a tu disposición para que puedas escoger entre las categorías: Estrenos, Cine de Verano, On Demand Kids, Ciencia Ficción, Comedia, Acción y Aventura, Drama, Romance, Terror y Suspenso, Películas Mexicanas y Documentales, siempre disponibles a un clic.

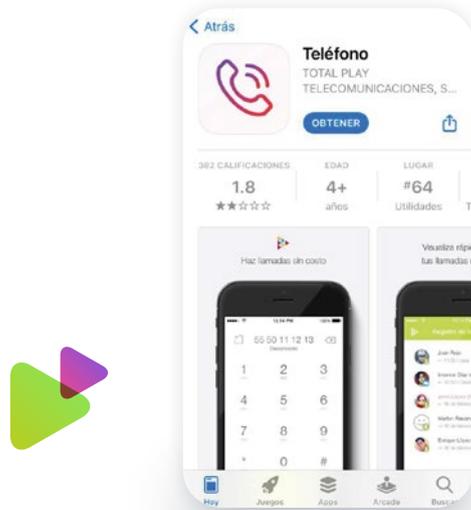


La sección cuenta con un buscador para que puedas encontrar contenido relacionado a tu interés.



Teléfono

El botón de Teléfono te permite descargar de la tienda de aplicaciones de tu celular la aplicación de Teléfono Totalplay.



Con Teléfono de Totalplay podrás mantenerte en contacto con tus seres queridos, realizarías llamadas a números fijos, larga distancia sin límite a Estados Unidos - Canadá y videollamadas a través de la conexión de internet de tu teléfono.

Para empezar a usar la aplicación de Teléfono, deberás Iniciar Sesión con Contraseña o con huella. En caso no contar con contraseña puedes activar tu cuenta desde la Aplicación.



Inicio de sesión con huella.

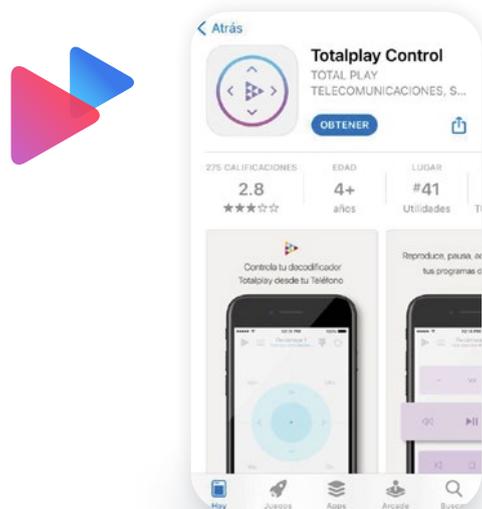


Inicio de sesión con contraseña.



Control TV

El botón de Control TV te permite descargar de la tienda de aplicaciones de tu celular la aplicación de Totalplay Control.



Con el Control Remoto de Totalplay podrás navegar la interfaz de tu televisión utilizando los controles del menú, reproductor de video y numérico desde tu teléfono. Esto te facilitará la búsqueda de programas y películas gracias al teclado dentro de la aplicación.



Para vincular tu Control a un decodificador Totalplay deberás estar conectado a la misma red Wifi que tu decodificador Totalplay.

Hogar

El botón de Hogar, pone a tu alcance Hogar Seguro que ofrece Protección 24/7, con una central de reacción siempre disponible para brindarte ayuda ante cualquier emergencia. Respaldo Celular para siempre estar comunicado a nuestra central de reacción incluso cuando no tengas línea telefónica o señal de internet a través de una App Móvil para armar y desarmar tu sistema de seguridad además de observar lo que sucede en tu hogar. *(Solos disponible en Ciudad de México y Estado de México).*



Para más información contacta a nuestros asesores al **800 055 0055**.

Inicio

El botón de Inicio, siempre te permitirá volver al home de la Aplicación Totalplay.

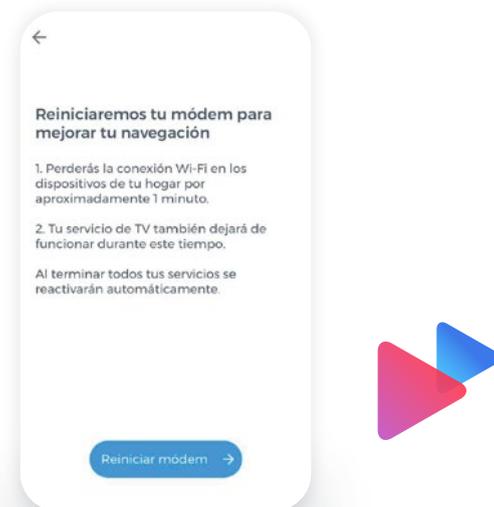


Ayuda

El botón de Ayuda, te facilitará resolver problemas al instante. Desde la Aplicación de totalplay podrás tener un diagnóstico de la velocidad de tu red Wifi, solo debes seguir las instrucciones en la opción de Wifi lento o intermitente.



Al dar clic en el botón de Comenzar, te sugerimos Reiniciar el módem para mejorar la navegación y seguir las instrucciones.



También podrás Configurar tus redes y dispositivos Wifi.

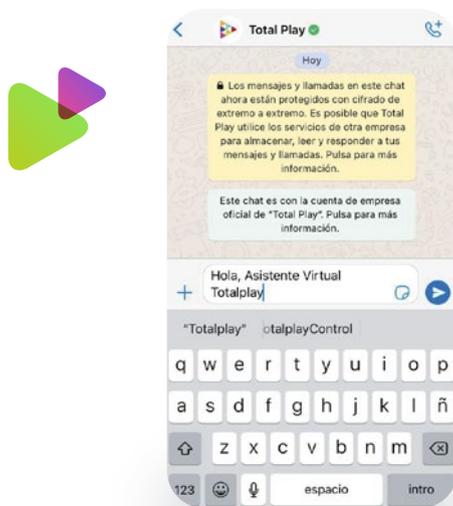


En caso de querer cambiar el nombre de la red y contraseña, deberás dar clic en Nombre de Redes.



Para prender o apagar remotamente la red Wifi colocar el nombre y contraseña deseado considerando las características para cada uno. El nombre de incluir mínimo 8 caracteres, máximo 32 caracteres sin símbolos, la contraseña también debe contemplar mínimo 8 caracteres, máximo 32 caracteres sin símbolos y proceder a Guardar cambios para poder ver reflejando los nuevos datos ingresados.

Para asistencia con otros temas sobre ayuda, un Asesor virtual te asistirá.



La conversación del Asistente virtual inicia dándote la bienvenida junto al resumen de tu cuenta que incluye número de cuenta y saldo pendiente.



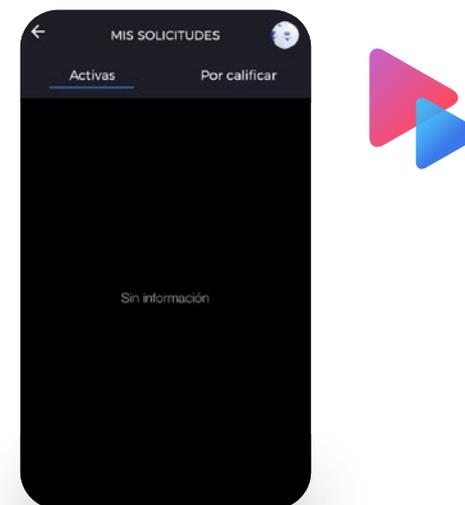
El estado de cuenta también es enviado a través de una liga para consultarlo detalladamente.



El menú principal de atención al cliente te ayudaría con:

- Información general sobre Totalplay
- Pagos y Saldos
- Ayuda Técnica
- Seguimiento a mi visita

De requerir otro servicio deberás seguir las instrucciones del Asistente escribiendo la palabra **Menú**. Todas las solicitudes de Ayuda se registran en la aplicación y el seguimiento a las visitas puedes consultarlas en la sección de Servicios en tu Hogar.



Identificarás las Solicitudes Activas de visitas de nuestros instaladores, permitiéndonos mejorar por la calificación al servicio ofrecido.

Más

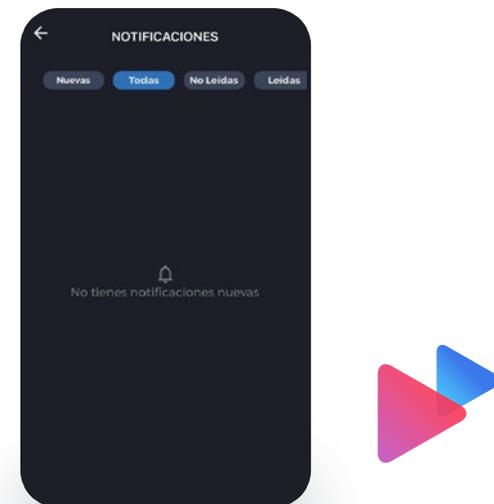
Menú

Es el menú de detalle de tu cuenta, verás el nombre de con el tu cuenta fue configurada así como el número de cuenta Totalplay.



Notificaciones

Recibirás notificaciones de promociones continuas para nuestros clientes.



Mi cuenta

Resume la información como cliente Totalplay, desde este tablero consultarás datos de cuenta, pagos, soporte y oferta.



Estado de cuenta

Muestra el saldo pendiente al corte de la cuenta, el monto del periodo mensual, el nombre del plan contratado, la fecha de vencimiento del pago.

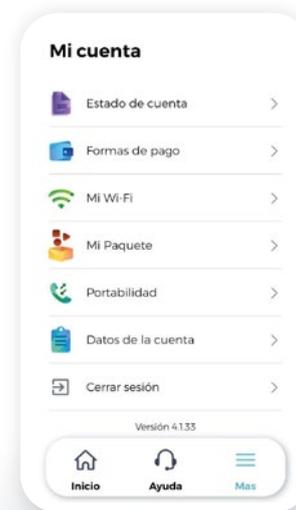


Puedes enviarte por correo el Estado de cuenta y compartirlo con quien desees por Mensaje, Correo, Whatsapp.

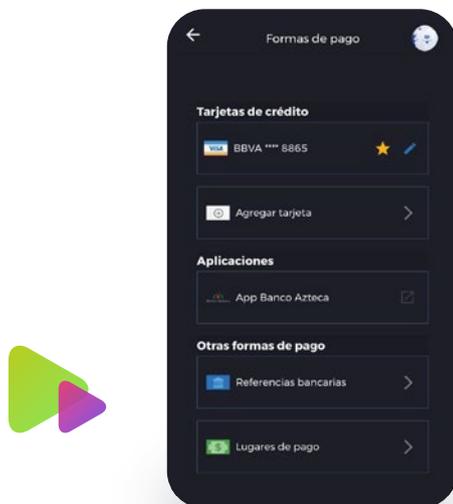


Formas de Pago

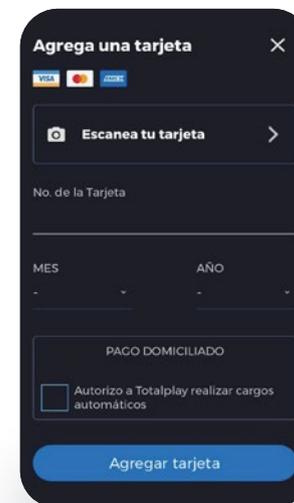
Te facilitamos el pago del servicio Totalplay con distintas formas de pago para que elijas la que mas se adapte a tus necesidades.



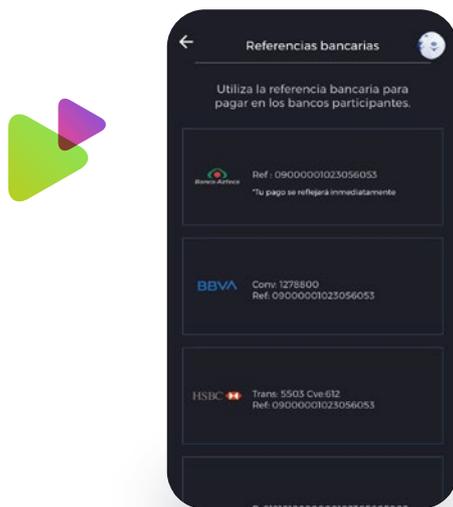
Ofrecemos pago domiciliado a tarjeta de crédito o débito.



Puedes cambiar la tarjeta de pago domiciliado escaneando tu tarjeta o ingresando los datos manualmente tecleando el número de tu tarjeta a 16 dígitos, el mes y año de vencimiento. En caso de tener cuenta de Banco Azteca, te habilitamos la opción de pago directo desde su app

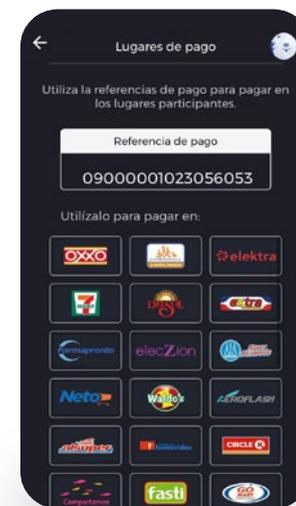


En caso de querer realizar depósitos mensuales con Referencia Bancaria, solo deberás contar con el número de referencia para los distintos bancos con los que tengamos convenidos (Banco Azteca, BBVA, HSBC, Citibanamex, Banorte, Scotiabank y Santander).

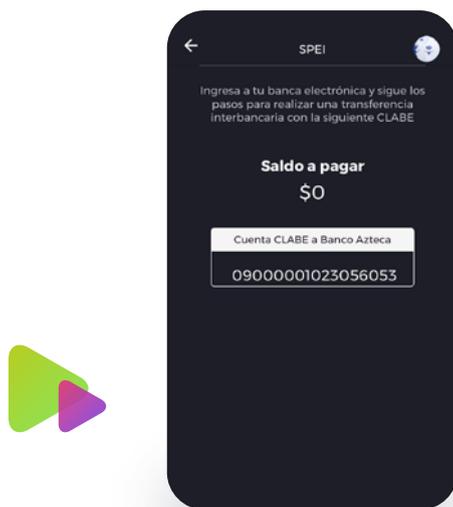


En caso de que se te haga más fácil ir a pagar en algún establecimiento aliado de Totalplay con un número de referencia de pago siempre disponible en tu app Totalplay y monto a pagar.

Ponemos a tu disposición más 30 establecimientos en lugares estratégicos.



Si deseas pagar desde tu aplicación bancaria o desde tu equipo de cómputo, te habilitamos esta opción con el número de convenio siempre disponible en tu app Totalplay y te mostramos el monto de Saldo a Pagar mensualmente.



También ofrecemos la posibilidad de pagar con Paypal, redireccionando al sitio público.

Red Wifi



Al igual que la opción de Ayuda, te permite configurar tus redes y dispositivos Wifi cambiando el nombre y contraseñas del mismo. Solo necesitas que tus decodificadores estén encendidos.

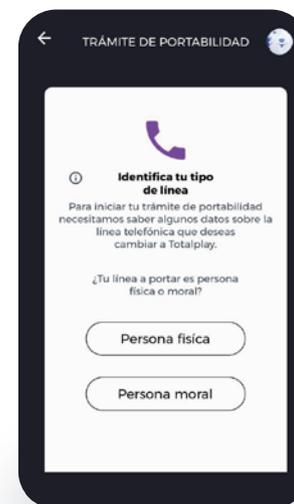
Mi paquete

Resume el plan contratado, mostrando el nombre y los servicios incluidos.



Portabilidad

En caso de querer tramitar la portabilidad de tu línea telefónica a Totalplay, solo debes indicar si eres persona física o moral.



Al seleccionar Persona Física, deberás identificar el estatus de tu línea, confirmando el estatus de línea cancelada.

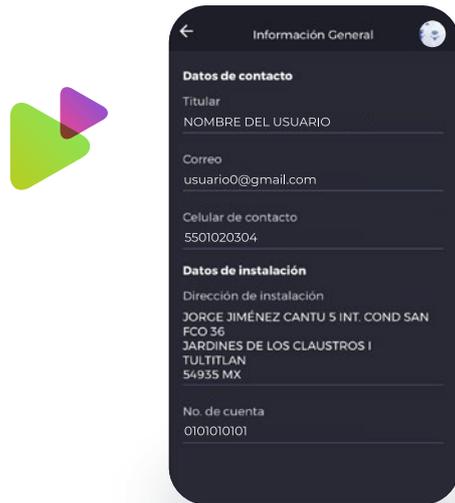


Si tu línea aún no está cancelada, deberás realizar la solicitud de cancelación a tu operadora actual, e ingresar el NIP de portabilidad suministrado, número telefónico a portar y un número telefónico de contacto, seguido de Enviar Solicitud del cambio de portabilidad.



Datos de Cuenta

Te muestra el nombre del Titular de la cuenta, Correo, Teléfono celular de contacto, Datos de Instalación y Número de cuenta.



Cerrar Sesión

Cierra la sesión de tu usuario en el dispositivo logueado.



Manual
App Totalplay Donde Sea

