

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA DINÁMICA

“Totalplay festeja sus XV’s pero tú te vas de viaje”

Totalplay llevará a cabo una dinámica para clientes de Totalplay Residencial con servicios activos y estar al corriente de sus pagos durante la vigencia de la dinámica, independientemente del plan contratado con Totalplay, con motivo del aniversario número 15 de la marca. Para ganar, el cliente deberá ingresar a la App Totalplay y podrá participar diariamente durante 30 días para ser uno de los 15 ganadores diarios. El cliente solo podrá resultar ganador de premio una vez durante el periodo de la dinámica.

1. DINÁMICA

La dinámica consistirá en responder correctamente una trivia de cultura general dentro de la App Totalplay (<https://totalgo.totalplay.com.mx/section/home>) “Totalplay festeja sus XV’s pero tú te vas de viaje” para tener la posibilidad de ganar alguno de los premios disponibles.

2. VIGENCIA

Los participantes podrán acceder a la trivia desde la App Totalplay a partir de las 9:00 horas del 19 de mayo de 2025 y hasta las 23:59 horas del 17 de junio de 2025.

3. MECÁNICA DE PARTICIPACIÓN

- Los clientes deberán ingresar a la App Totalplay (<https://totalgo.totalplay.com.mx/section/home>) y responder una trivia de 5 preguntas de cultura general que serán publicadas cada día durante la vigencia de la dinámica en pantalla.
- Las preguntas de cada trivia abarcarán temas generales de historia, deportes, entretenimiento, tecnología, geografía y temas relacionados con los servicios de Totalplay.
- Los clientes podrán participar todos los días dentro del periodo de la dinámica, pudiendo resultar ganador solo una vez durante la vigencia de la dinámica. Si el cliente es identificado como uno de los 15 mejores puntajes de un día, ya no será acreedor a ganar un premio nuevamente.
- Los ganadores serán los 15 primeros participantes en el día que contesten de forma correcta y en el menor tiempo posible las preguntas de la trivia, obteniendo uno de los premios descritos en la sección “PREMIOS”.
- Se seleccionarán 15 ganadores diarios, acumulando un total de 450 ganadores durante el periodo de la dinámica.
- En caso de empate en el número de respuestas correctas entre dos o más participantes, el criterio de desempate será el tiempo total en que cada participante completó la trivia, medido con precisión a nivel de centésimas de segundo. El participante que haya contestado

correctamente en el menor tiempo será quien ocupe la posición más alta en el ranking del día.

4. PREMIOS

Durante el periodo de la dinámica (30 días), se otorgarán un total de **450 premios**, distribuidos diariamente entre los 15 participantes con mejor desempeño conforme a la mecánica descrita.

Los premios incluyen:

- **10 consolas de videojuegos Nintendo Switch 2** (entrega física, sujeta a disponibilidad oficial del producto en México)
- **10 vuelos redondos internacionales** (destinos disponibles: Los Ángeles, Houston o Chicago)
- **50 vuelos redondos nacionales** (destinos disponibles: Cancún, Los Cabos o Puerto Vallarta)
- **90 kits tecnológicos Totalplay**, que incluyen: 1 Totalplay TV, 1 par de bocinas Totalplay Surround y 1 TV Cam
- **60 premios de 3 meses gratis de servicio Totalplay**
- **90 premios de 2 meses gratis de servicio Totalplay**
- **120 premios de 1 mes gratis de servicio Totalplay**
- **5 premios de 1 renta mensual sin costo de contenido On Demand**, válida desde julio 2025 y hasta diciembre de 2025 (máximo una renta al mes, no acumulable, sujeta al catálogo disponible en la plataforma Totalplay)
- **15 accesos sin costo al paquete HBO**, vigentes por un periodo de 6 meses consecutivos a partir de la activación.

Cada día se seleccionarán 15 ganadores. Los premios serán asignados conforme al orden de posición en el ranking diario (del 1° al 15°), considerando número de respuestas correctas y menor tiempo de respuesta.

Los premios de mayor valor (como vuelos, consolas y kits tecnológicos) se asignarán a los primeros lugares del día. Esta distribución podrá variar diariamente, respetando siempre los toques máximos establecidos para cada tipo de premio.

La disponibilidad de destinos, fechas y horarios para vuelos estará sujeta a las rutas, restricciones y calendario de Viva Aerobus. Totalplay notificará al ganador los periodos en los que podrá hacer válido su premio.

Los vuelos podrán tener origen en cualquier aeropuerto de la República Mexicana, siempre que cumplan con las condiciones de cobertura establecidas en la sección 5 de este documento.

5. ENTREGA DE PREMIOS Y CONDICIONES

a. Requisitos generales:

- Todos los ganadores deberán presentar una copia de su identificación oficial vigente para reclamar cualquiera de los premios.
- Los premios no son transferibles ni canjeables por dinero en efectivo.

b. Premios de vuelos redondos:

- El ganador deberá entregar copia de su identificación oficial, así como la de la segunda persona que utilizará el boleto.
- Los vuelos se otorgarán a través de Viva Aerobus, en tarifa Smart.

- Límite de cobertura:

- o Vuelos nacionales dobles: hasta \$7,000 MXN por ambos boletos, ida y vuelta, impuestos incluidos

- o Vuelos internacionales dobles: hasta \$14,000 MXN por ambos boletos, ida y vuelta, impuestos incluidos

- Los vuelos deberán programarse con al menos 20 días de anticipación a la fecha deseada y estarán sujetos a disponibilidad y restricciones de Viva Aerobus.
- Los vuelos (personas y destino) deberán quedar registrados y programados a más tardar el 20 de junio de 2025. Después de esta fecha no podrá hacerse válido el premio.

- No se cubrirán gastos adicionales, tales como:

- o Traslados hacia o desde el aeropuerto

- o Hospedaje

- o Alimentos

- o Equipaje adicional

- o Trámites migratorios o sanitarios

- o Otros gastos personales o logísticos

c. Consola Nintendo Switch 2:

- Este premio será entregado en formato físico, una vez haya disponibilidad oficial del producto en México.
- El 15 de octubre de 2025 se confirmará al cliente la fecha de entrega por parte de Totalplay.
- El ganador será contactado con instrucciones logísticas y confirmación de envío o recolección.

d. Kit tecnológico:

Este premio está disponible para los clientes que resulten ganadores y cumplan con las siguientes condiciones:

- Contar con un plan de 100 megas de velocidad o superior.
- Tener contratado un servicio de Internet + Totalplay TV.
- El cliente deberá contar con un servicio activo de Totalplay que cumpla los requisitos anteriores para poder recibir el kit tecnológico.

e. Renta mensual de contenido On Demand:

- Este beneficio consiste en una renta mensual sin costo de contenido On Demand, válida desde el mes en que el cliente resulte ganador y hasta diciembre de 2025 inclusive.
- El beneficio incluye una (1) renta mensual, no acumulable, y estará sujeto al catálogo disponible en la plataforma Totalplay.
- La activación mensual del beneficio será a partir de que el cliente se comunique con Totalplay (en cada ocasión que desee hacer uso del beneficio) a través del medio de contacto: **800 510 0510** (línea gratuita desde cualquier parte de la República Mexicana)

f. Acceso sin costo a paquete HBO:

- Este beneficio consiste en el acceso al paquete HBO sin costo por un periodo de 6 meses consecutivos.
- La activación se realizará en la cuenta del cliente ganador y será válida a partir de la fecha de confirmación por parte de Totalplay.
- El cliente deberá contar con servicio activo de televisión para hacer uso del beneficio.
- Al término del periodo de 6 meses, el paquete será desactivado automáticamente, sin cargos adicionales.

6. COMUNICACIÓN CON GANADORES

- Los ganadores serán notificados por correo electrónico o vía telefónica, utilizando los datos registrados en su cuenta de servicio Totalplay.
- La notificación se realizará en un plazo máximo de 72 horas posteriores al día en que resulten ganadores.
- En caso de no recibir respuesta del cliente en un lapso de 7 días naturales, el premio se considerará no reclamado y no exigible. En ese supuesto, el premio será asignado al siguiente participante en el listado de mejores puntajes del mismo día (es decir, al lugar 16 o subsecuente, conforme al orden de resultados).
- Totalplay no se hace responsable por la imposibilidad de contactar a ganadores en las fechas y bajo los términos anteriormente establecidos si los datos registrados en Totalplay son incorrectos o están desactualizados.
- Los premios son intransferibles y no podrá ser canjeado por dinero en efectivo.

7. RESTRICCIONES Y DESCALIFICACIONES

- Participan desde el inicio de la dinámica todos clientes con servicios activos al corriente con sus pagos comprobable con su número de contrato / cuenta totalplay, independientemente del plan contratado con Totalplay.
- No podrán participar empleados de Totalplay ni sus familiares directos, de sus subsidiarias, filiales, o terceras que tengan relación contractual directa o indirectamente con éstas.
- No participa proveedores relacionados con la dinámica 15 aniversario.
- Contestar la dinámica bajo los tiempos y términos previamente establecidos.
- Tener la mayoría de edad comprobable con credencial del Instituto Nacional Electoral. En caso de ser mayor de edad, para ganadores de premios de vuelos internacionales deberán contar con pasaporte y visado o documento que permita el ingreso a los Estados Unidos de América para los propósitos del disfrute del premio (por lo menos 1 año de vigencia).
- Sólo se considerará válida la participación de aquellos clientes que cumplan los requisitos de participación aquí descritos, para poder ser considerados como ganadores, en caso de que resulten serlo.
- Totalplay se reserva el derecho de descalificar a cualquier participante que incurra en:
o Uso de lenguaje inapropiado, insultos y/o faltas de respeto.

o Que se presuma la existencia de Robo de identidad, robo de identidad, plagio, fraude o cualquier otra situación que atente en contra de la moral, las buenas costumbres y vaya en contra de las políticas de la empresa.

o Cualquier acción que infrinja las políticas de la empresa o la buena fe de la dinámica.

g. Meses de servicio sin costo:

- El beneficio de uno, dos o tres meses sin costo se aplicará exclusivamente al precio base del plan contratado.
- No incluye descuentos ni coberturas sobre servicios adicionales, tales como: canales premium, paquetes extra de velocidad, extensiones de cobertura, servicios contratados por separado o cargos por renta de equipo adicional.
- La bonificación se verá reflejada en el estado de cuenta del cliente y aplicará automáticamente en los periodos indicados en los presentes Términos y Condiciones.

8. RESPONSABILIDAD Y LÍMITES

- Totalplay se deslinda de toda responsabilidad sobre el uso, funcionamiento o pérdida del premio después de su entrega.
- No se cubrirán gastos de paquetería o transporte para la entrega de premios físicos.
- Totalplay podrá modificar o sustituir un premio por otro de igual valor en caso de fuerza mayor, falta de stock o razones logísticas justificadas.
- La participación en esta dinámica implica la aceptación total de estos Términos y Condiciones. Las decisiones de Totalplay respecto a la dinámica serán definitivas e inapelables.
- El cliente podrá rechazar su premio si así lo desea; sin embargo, no se le otorgará otro beneficio, sustitución o compensación en su lugar.