

Manual **App Totalplay**

Índice

01 APP TOTALPLAY

02 PRIMEROS PASOS

01 INSTALACIÓN

02 ¿QUÉ PUEDES HACER EN NUESTRA APP?

03 REGISTRO DE USUARIO

04 ACTIVACIÓN DE LA APLICACIÓN

03 PRIMEROS PASOS

01 HOME

02 GUÍA DE TV

03 ON DEMAND

04 TELÉFONO

05 CONTROL TV

06 INICIO

07 AYUDA

08 MI WIFI

04 ASISTENCIA

01 CAMBIO DE DOMICILIO

02 ASESOR VIRTUAL

05 INFORMACIÓN ADICIONAL

01 MENÚ

02 NOTIFICACIONES

03 MI CUENTA

04 ESTADO DE CUENTA

05 FORMAS DE PAGO

06 ATAJOS DE PAGO

07 MI PAQUETE

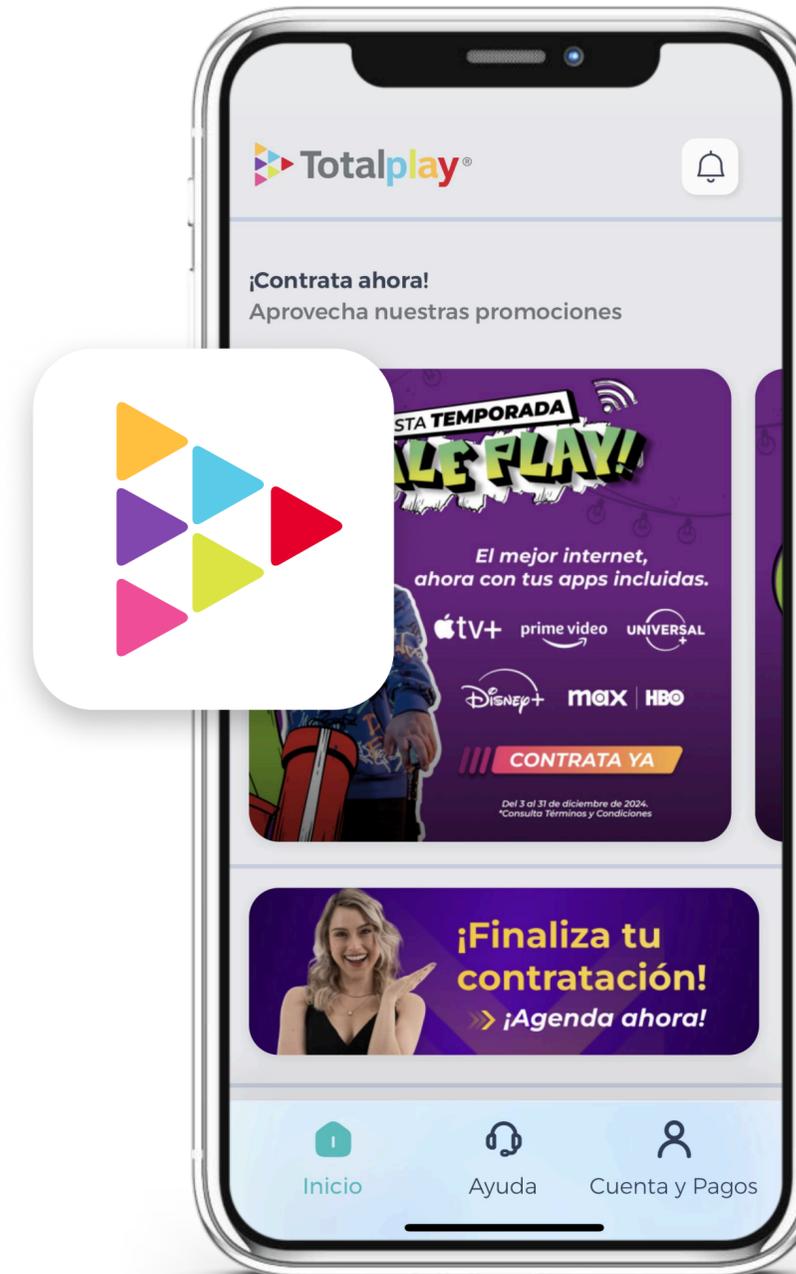
08 PORTABILIDAD

09 DATOS DE CUENTA

10 CERRAR SESIÓN

App Totalplay

Déscargala 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.



Primeros pasos

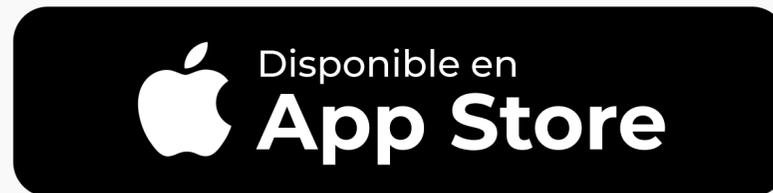
MANUAL APP TOTALPLAY



01 INSTALACIÓN

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

Descarga la aplicación de Totalplay desde App Store o Google Play. También puedes escribir “Totalplay” en la tienda de tu dispositivo.

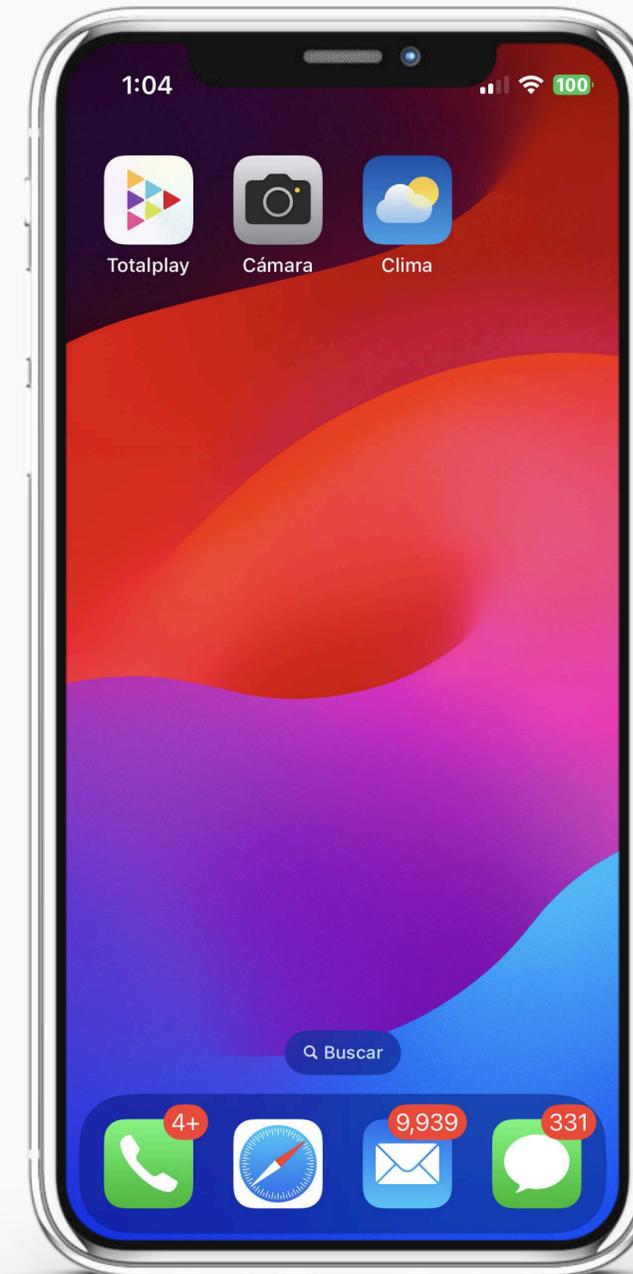


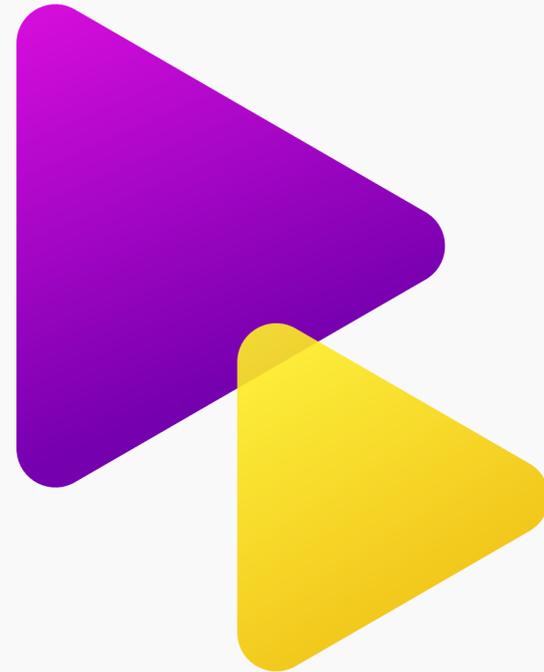
<http://apps.apple.com/mx/app/totalplay/id847892109>



<http://play.google.com/store/app/details?id=com.Totalplay.totalplay>

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





02 ¿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 (Anytime).
- 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.

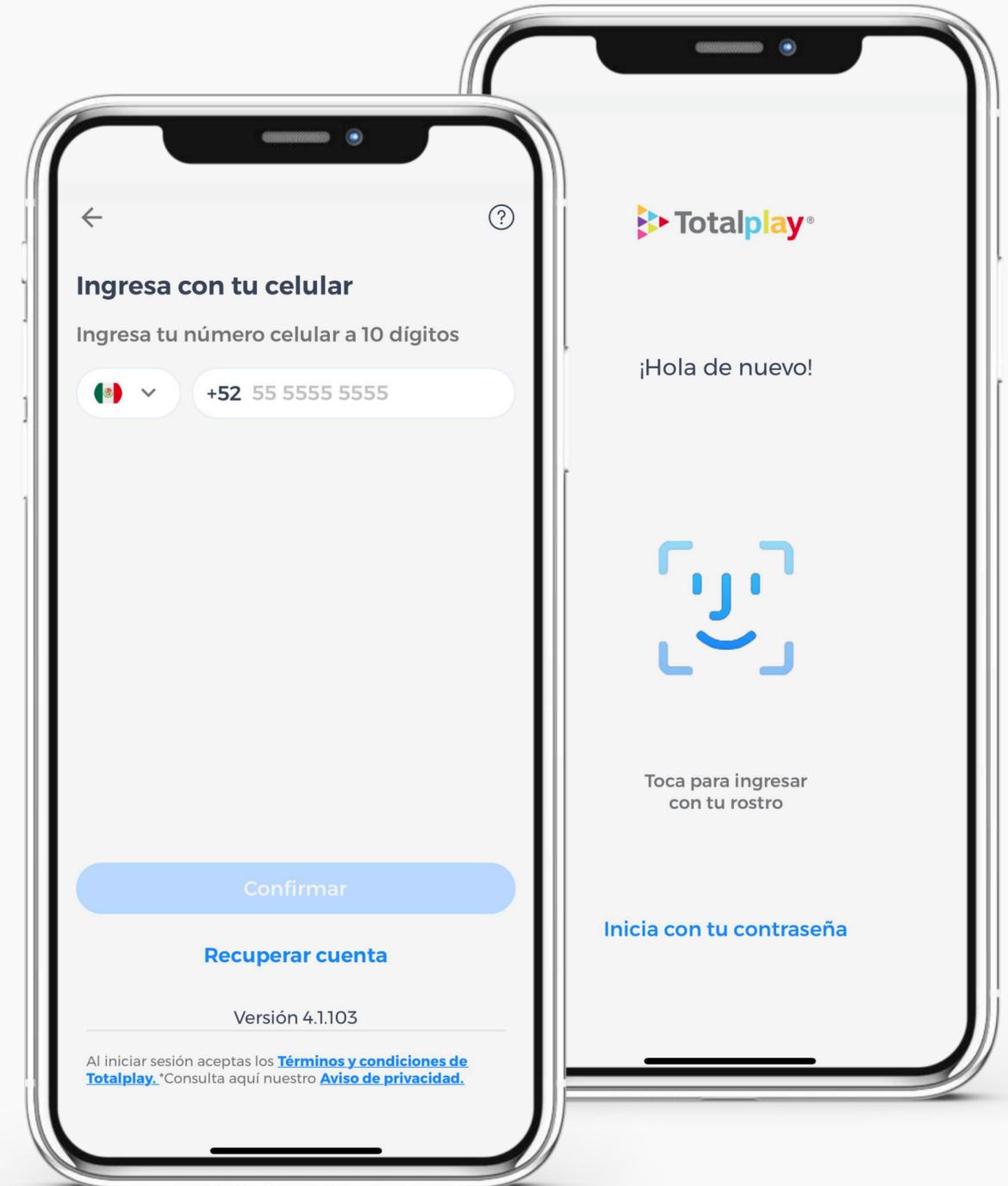
03 REGISTRO DE USUARIO

Para poder comenzar a utilizar tu aplicación es necesario registrarse directamente en la App con tu **número celular**, realizarás tu registro biométrico, confirmarás la dirección y fecha de instalación de tu servicio.

(Si te registraste anteriormente o ya cuentas con tu usuario deberás omitir este paso). Para ingresar deberás hacer clic en **“Cuenta y Pagos”** e ingresar con tu número celular

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).*

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.

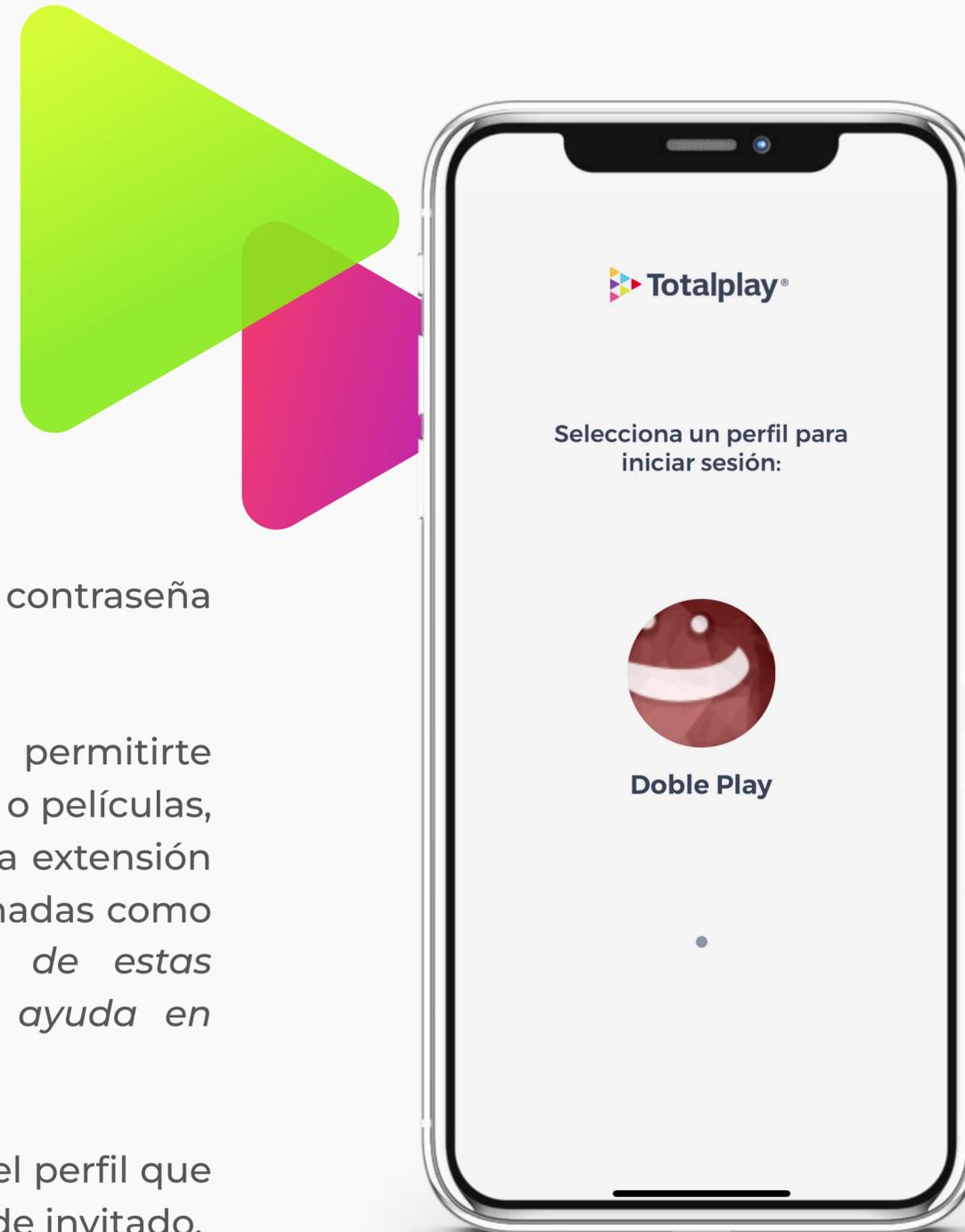


04 ACTIVACIÓN DE LA APLICACIÓN

Una vez instalada, con tu número celular, FaceID o contraseña deberás de **ingresar a la app Totalplay**.

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).*

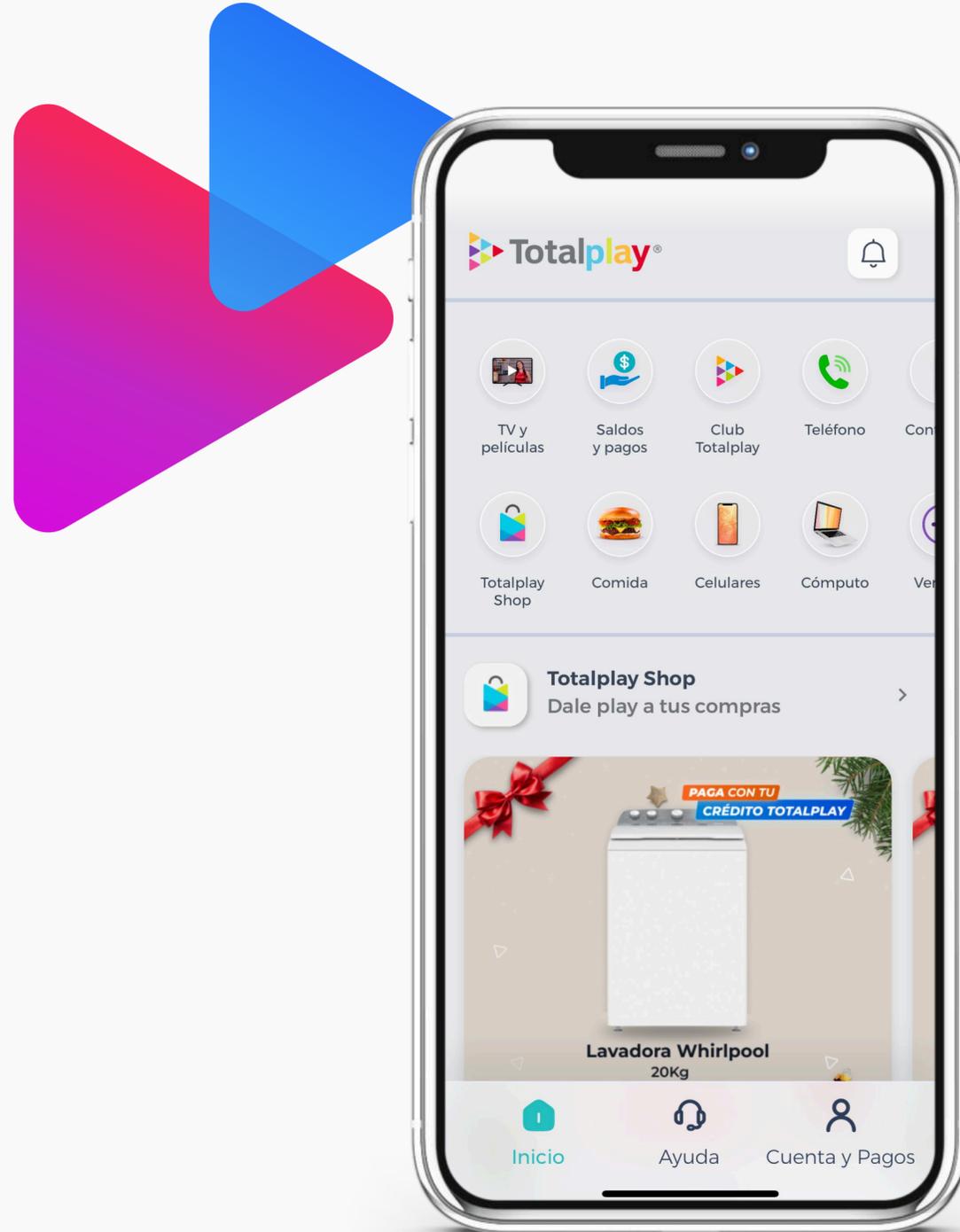
Después de ingresar correctamente, se te solicitará elegir el perfil que creaste desde tu TV, si aún no lo has creado, utiliza el perfil de invitado.



Funcionalidad

MANUAL APP TOTALPLAY





01 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 y películas
- Saldo y pagos
- Club Totalplay
- Teléfono
- Control TV
- Totalplay Shop

De igual forma tenemos un **menú inferior** que te ayudará a tener control de tu servicio, con una sección de Ayuda y Cuenta y Pagos 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.

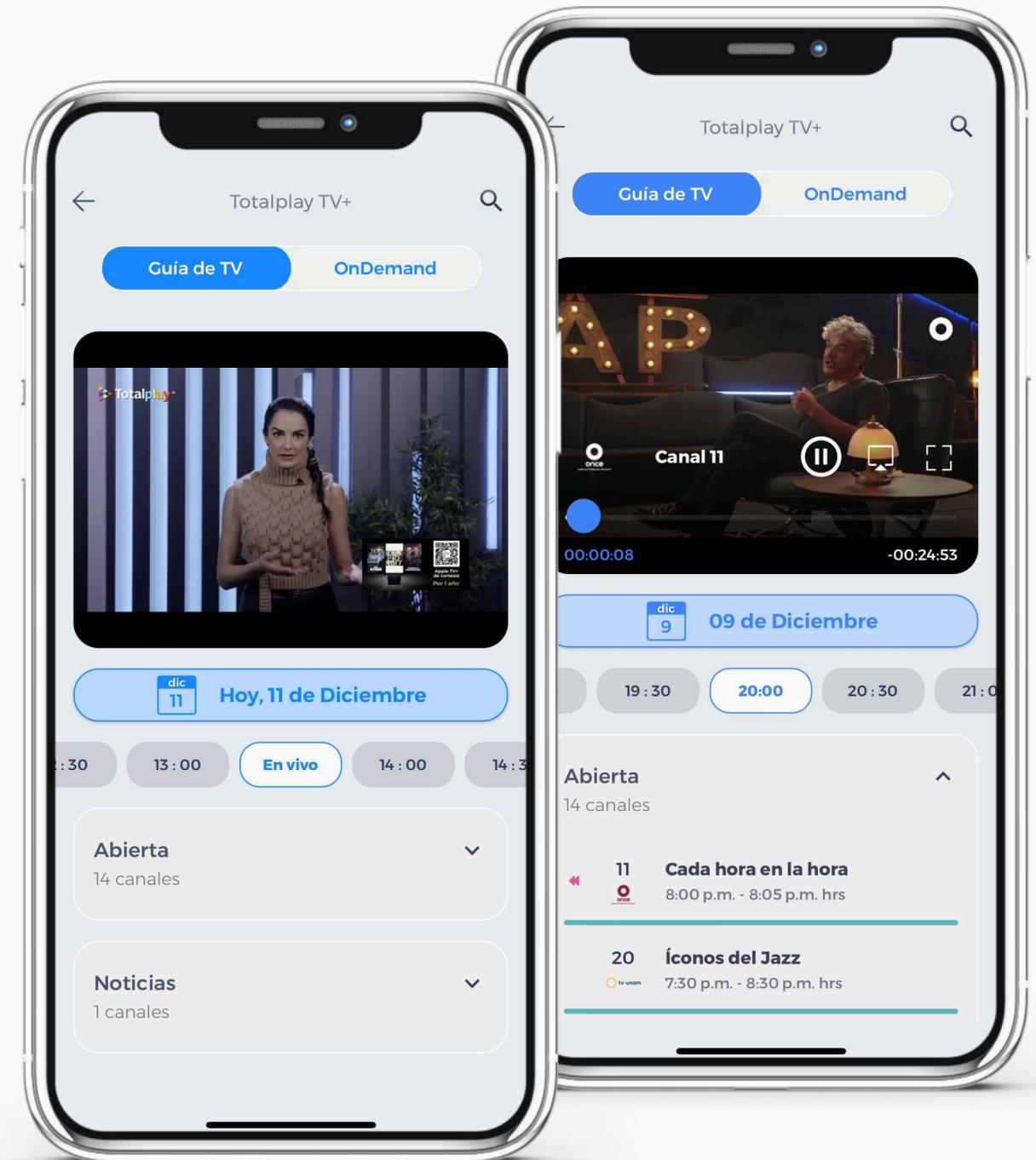
02 GUÍA DE TV

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: 30 canales de TV abierta, 12 canales de Entretenimiento, 7 canales Infantiles, 8 canales de Mundo y Cultura, 10 canales de Cine, 8 canales de Deporte Total, 6 canales de Noticias y 1 canal de Música.

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

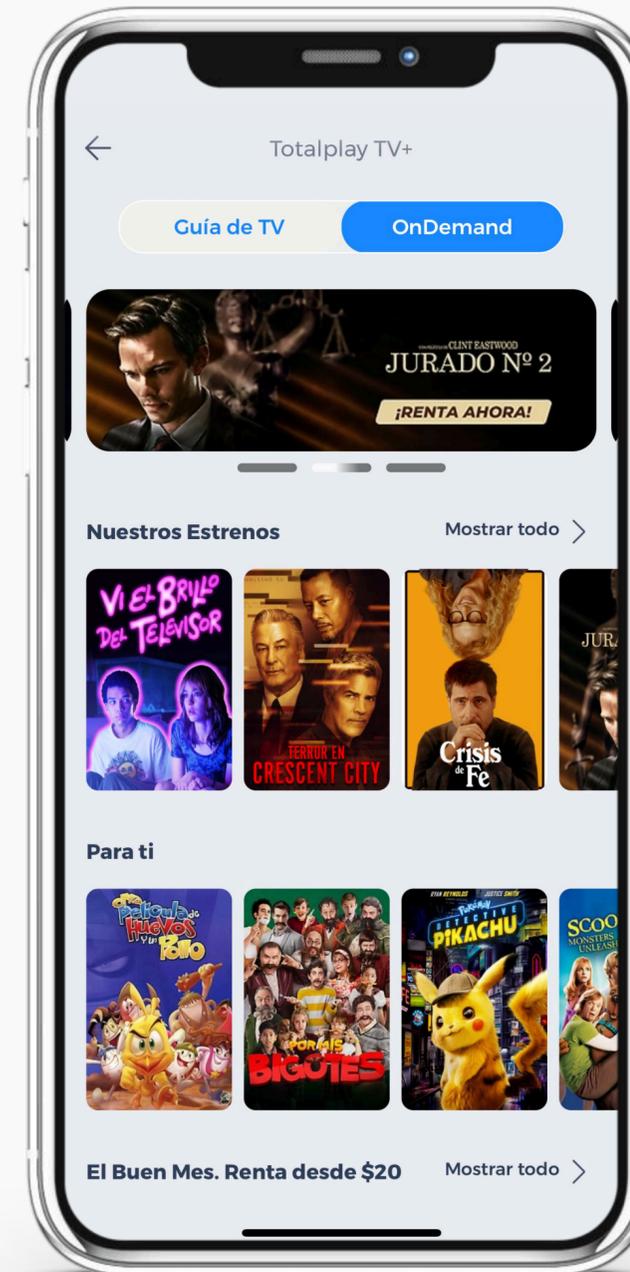
El contenido **Anytime**, te permite devolver el tiempo en tus programas favoritos hasta 7 días, y lo puedes identificar con el **ícono rosa al lado de tu canal**.



03 ON DEMAND

Compras desde casa 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 Suspense, Películas Mexicanas y Documentales*, siempre disponibles a un clic.

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



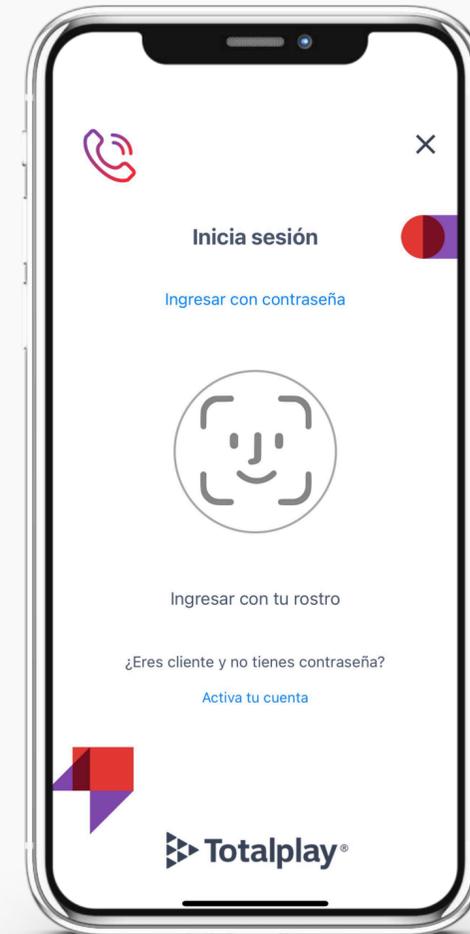
04 TELÉFONO

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.



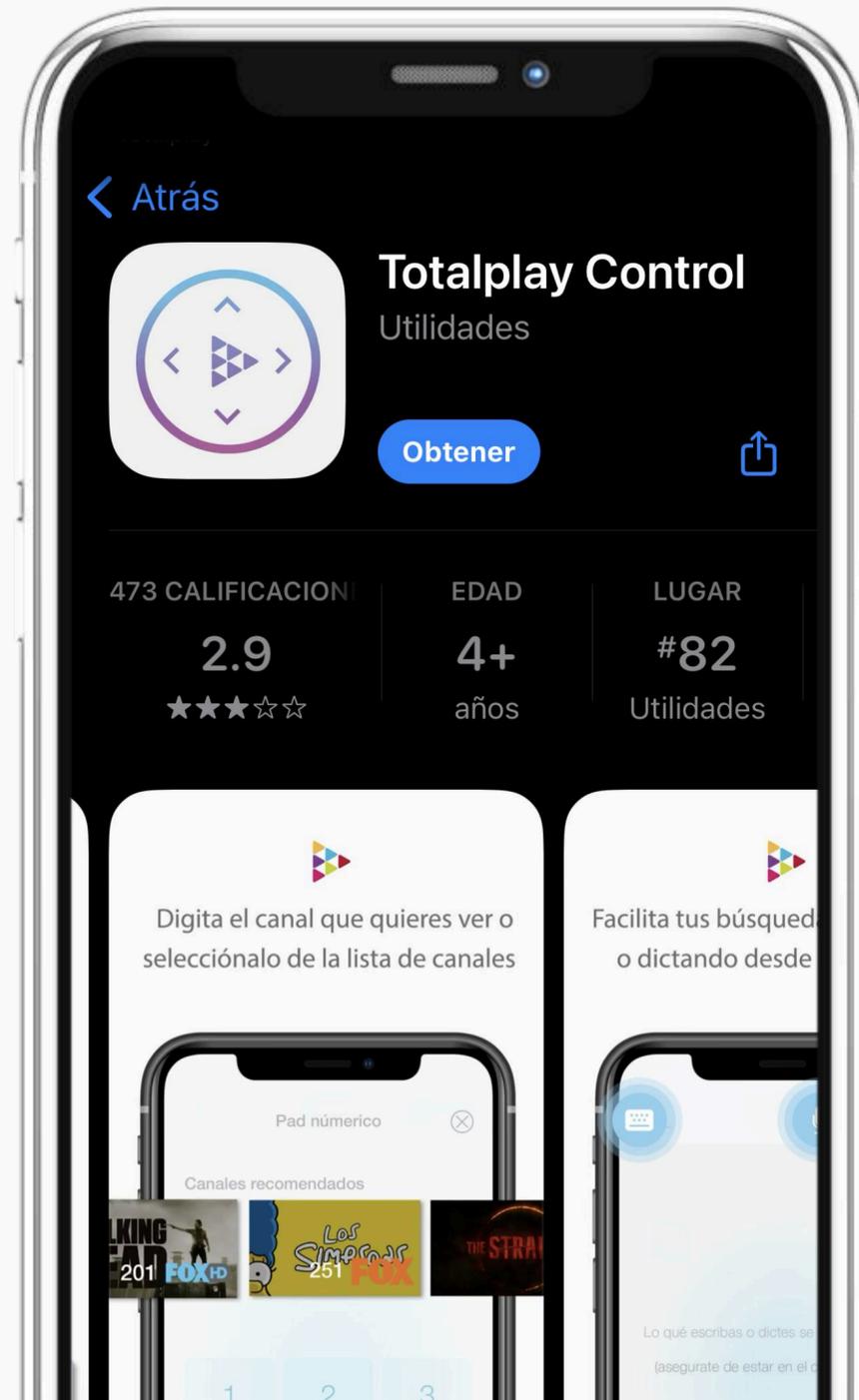
Para empezar a usar la aplicación de **Teléfono**, deberás Iniciar Sesión con Contraseña o con huella. En caso de no contar con contraseña puedes activar tu cuenta desde la Aplicación.



Inicio de sesión con huella o Face ID.



Inicio de sesión con contraseña.



05 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.

06 INICIO

El botón de Inicio, siempre te permitirá volver al home de la Aplicación Totalplay. Éste se encuentra en la parte superior izquierda.





07 AYUDA

El botón de Ayuda, te facilitará resolver problemas al instante. Desde la App 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.

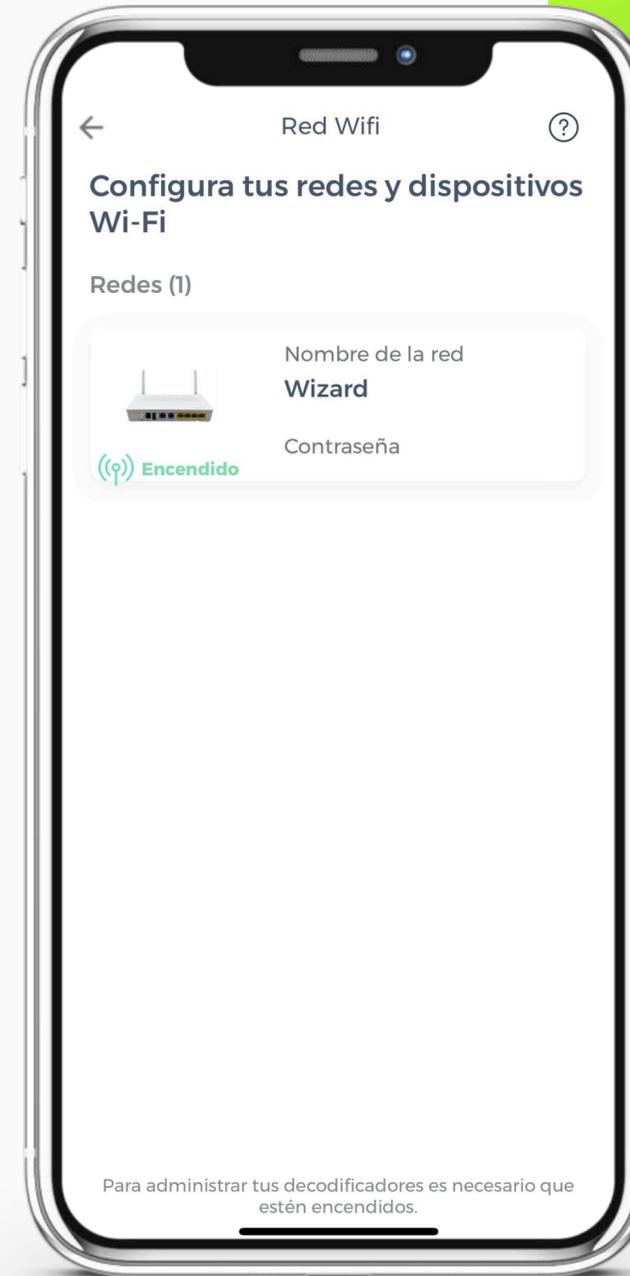
Al dar clic en el botón de Comenzar, te sugerimos Reiniciar el módem para mejorar la navegación y seguir las instrucciones.

08 MI WIFI

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.



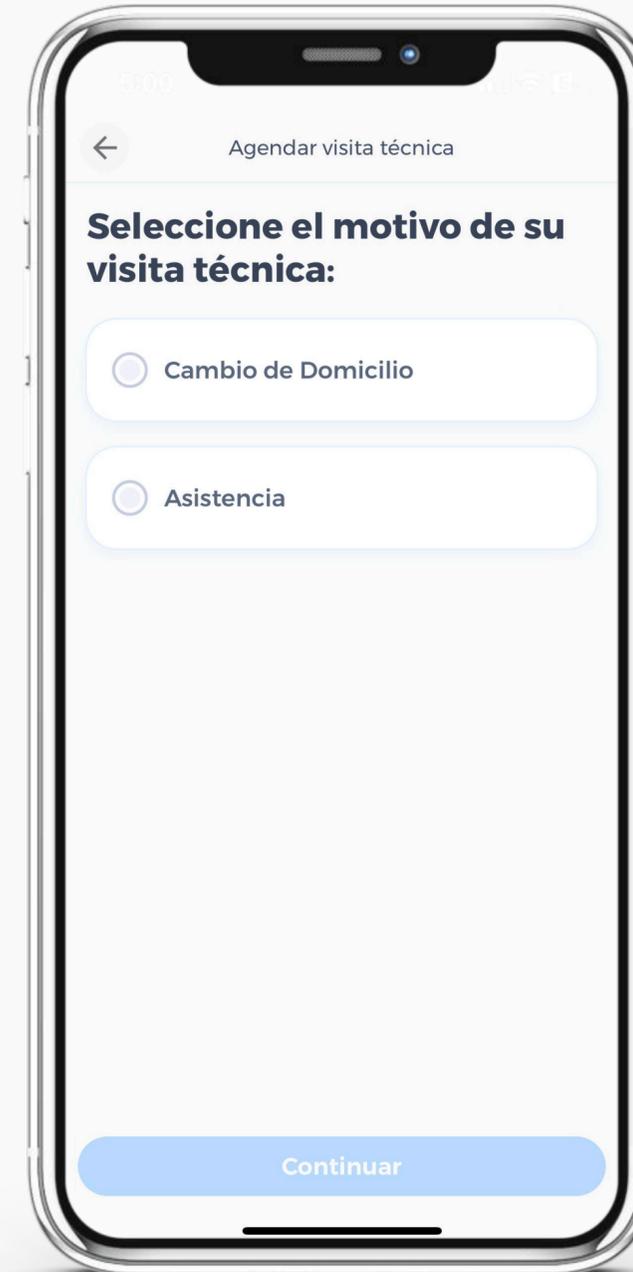
Asistencia

MANUAL APP TOTALPLAY



01 CAMBIO DE DOMICILIO

Para tramitar un cambio de domicilio, deberás seleccionar la opción **“Agendar visita técnica”**, únicamente tendrás que llevar tu equipo al nuevo domicilio y un técnico acudirá a realizar la instalación correspondiente:



02 ASESOR VIRTUAL

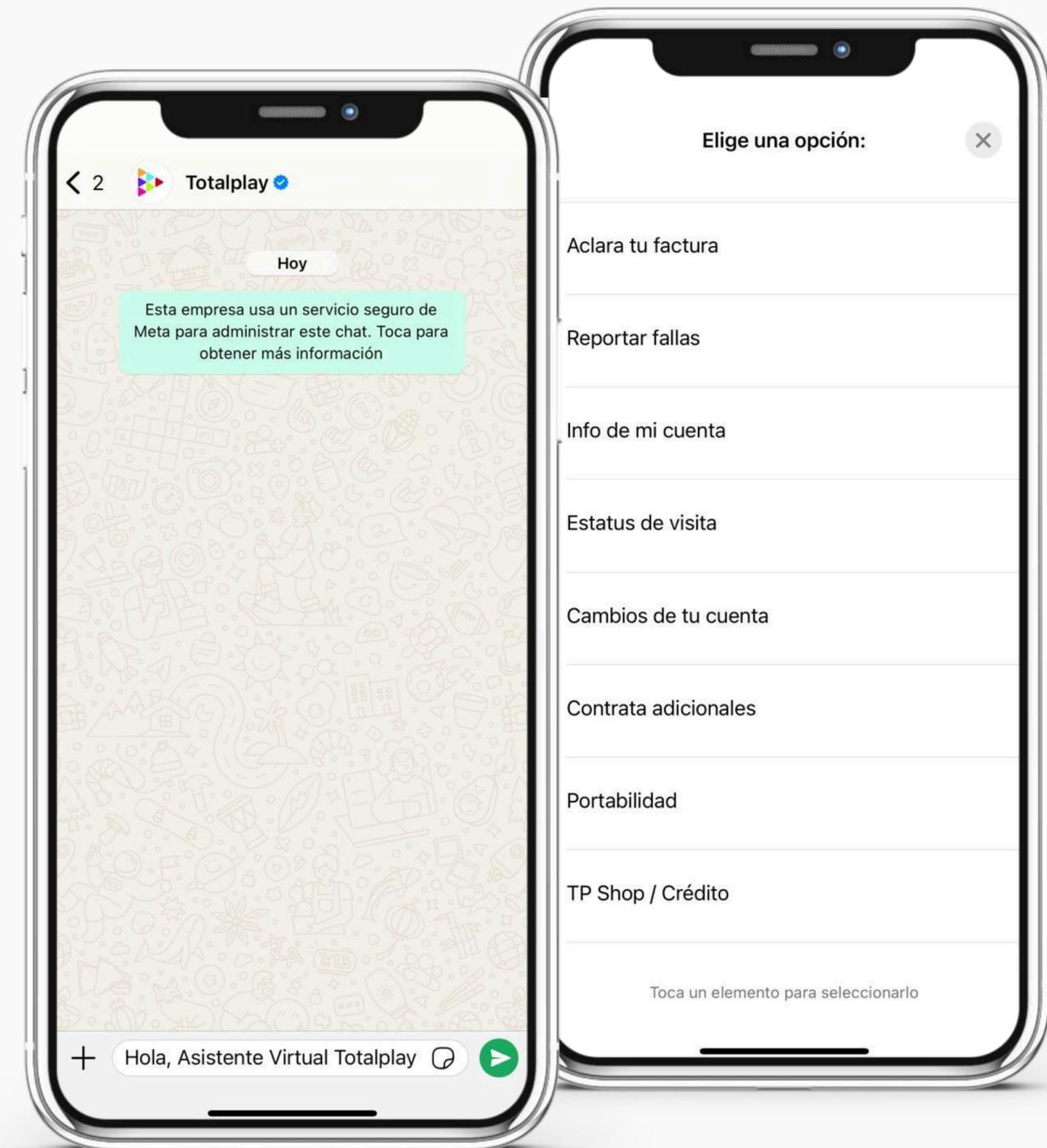
Para más asistencia con otros temas sobre ayuda, un Asesor virtual te asistirá.

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



02 ASESOR VIRTUAL

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.



Información adicional

MANUAL APP TOTALPLAY



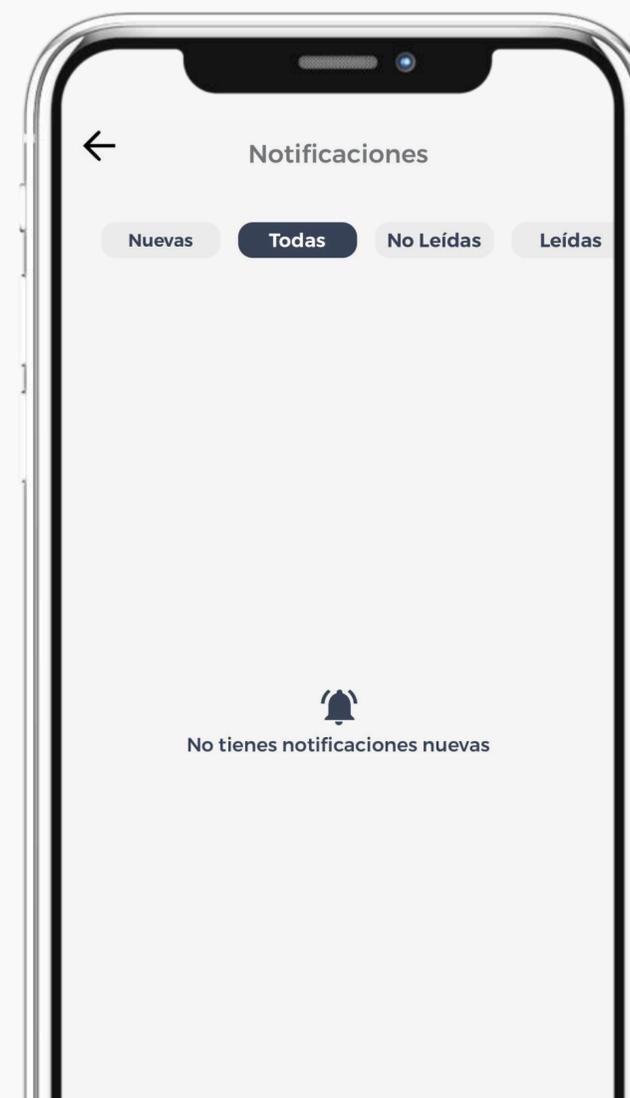
01 MENÚ

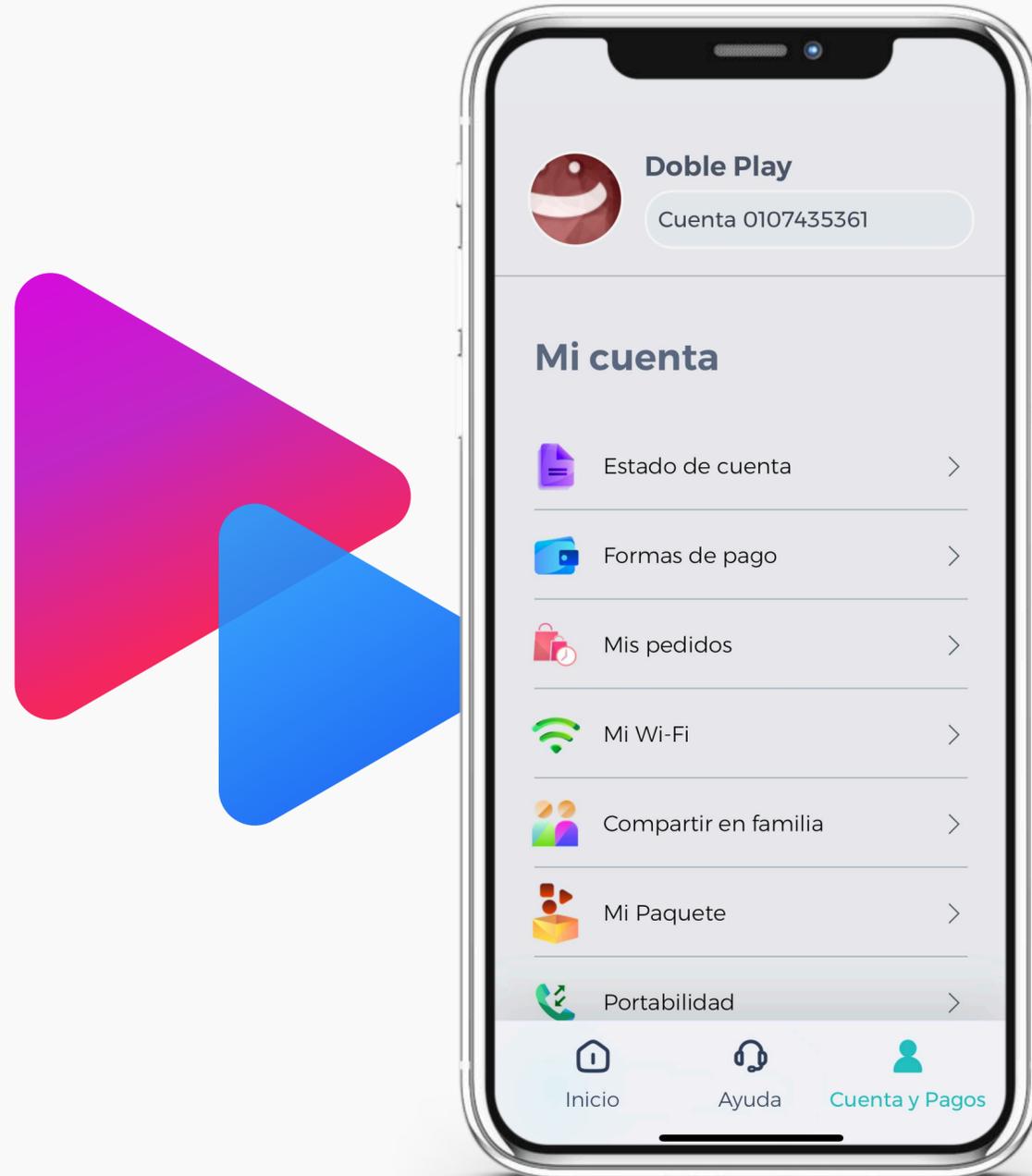
En el menú de **Cuenta y Pagos**, verás el nombre de con el tu cuenta fue configurada así como el número de cuenta Totalplay.



02 NOTIFICACIONES

Recibirás notificaciones de promociones continuas para nuestros clientes.





03 MI CUENTA

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

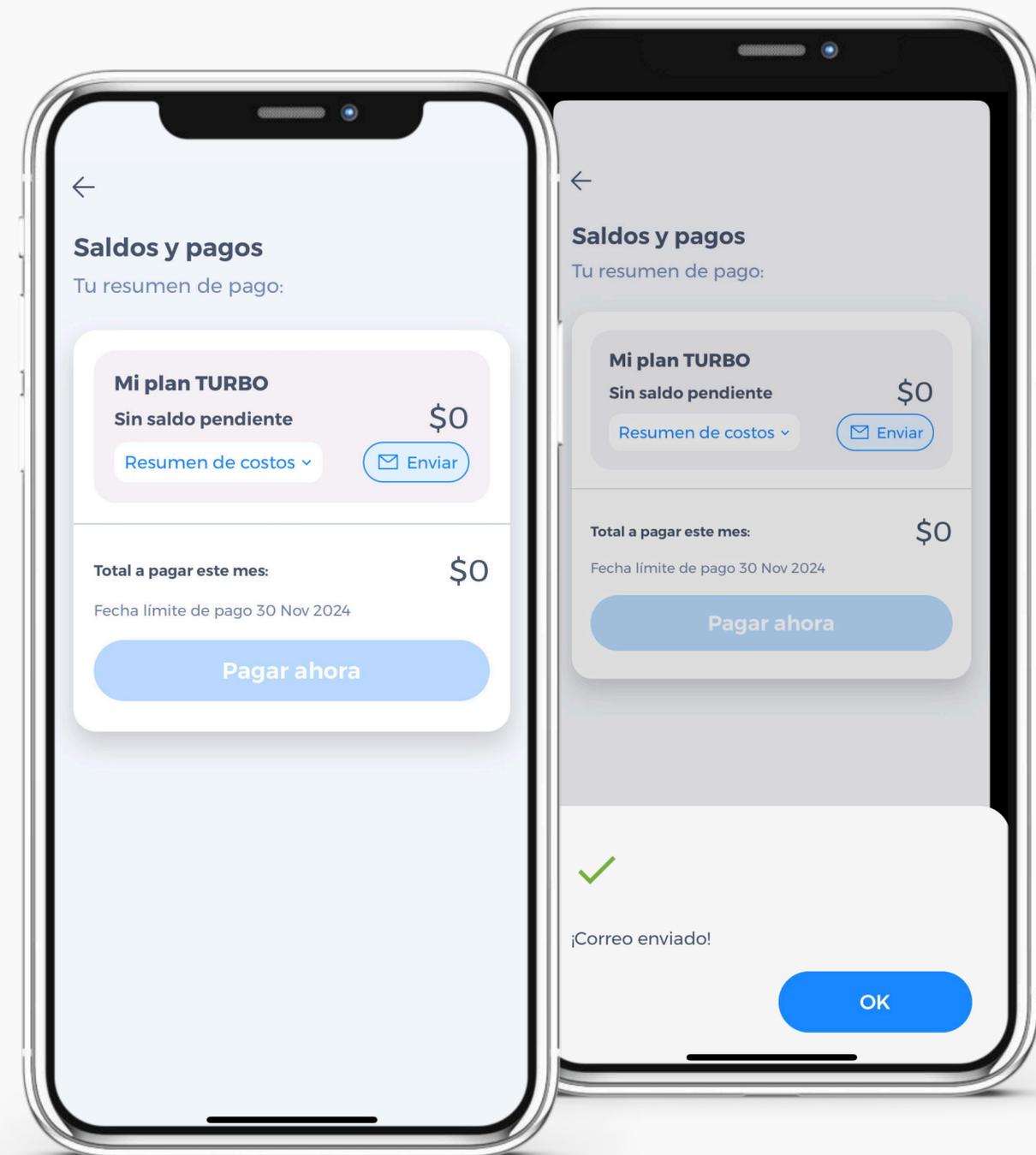
Además, encuentra una gran variedad de adicionales que están disponibles para contratación de acuerdo con tu paquete Totalplay como:

- WiFi PRO
- TV Adicional
- Servicios de streaming
- Internet simétrico

04 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.

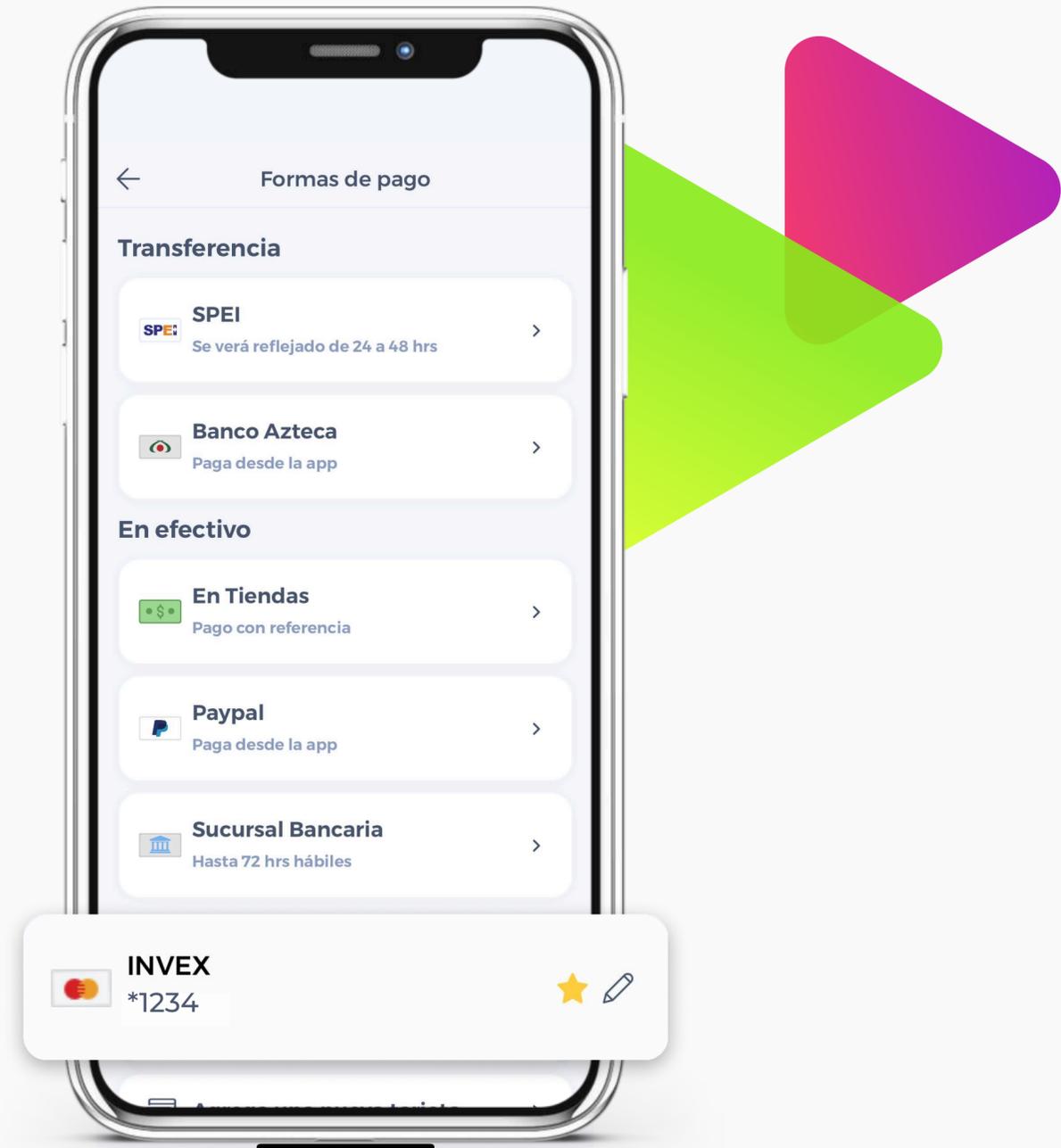
Puedes enviarte por correo el estado de cuenta y compartirlo con quien desees por Mensaje, Correo, Whatsapp.



05 FORMAS DE PAGO

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

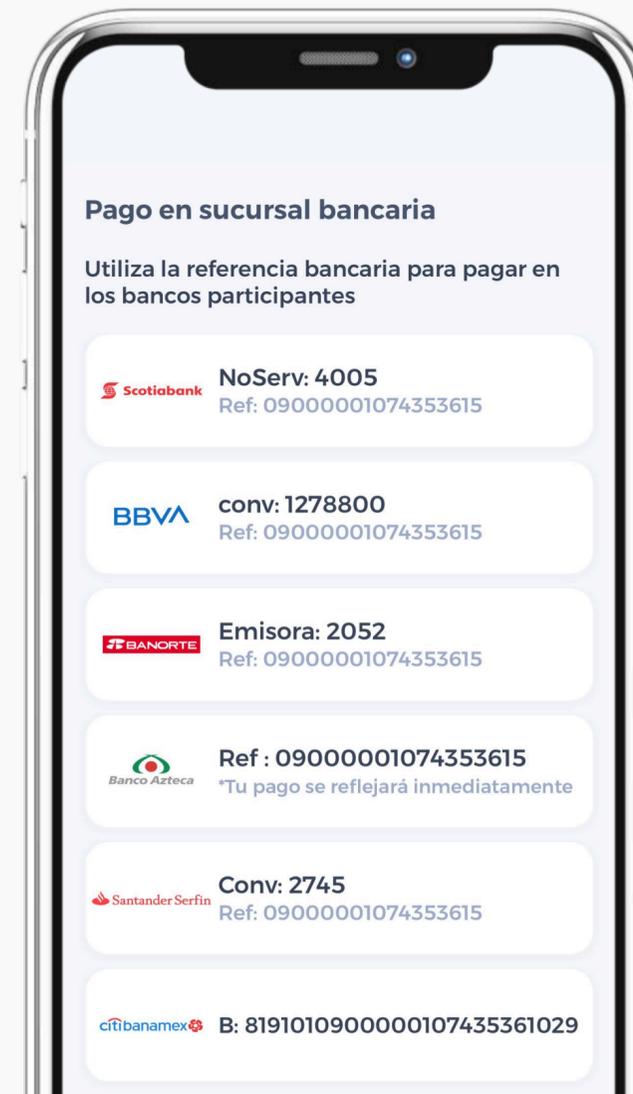
Ofrecemos **pago domiciliado a tarjeta** de crédito o débito.



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.



06 ATAJOS DE PAGO

Si deseas realizar tu pago de una forma más rápida y directa, busca el ícono de la App Totalplay desde la pantalla principal de tu smartphone, presiónalo durante 3 segundos y se mostrarán los **“Atajos de Pago”**:

- Pagar con efectivo
- Pagar con tarjeta

De acuerdo con la forma de pago seleccionada, se te dirigirá a la pantalla que te permita realizar el pago de tu servicio.



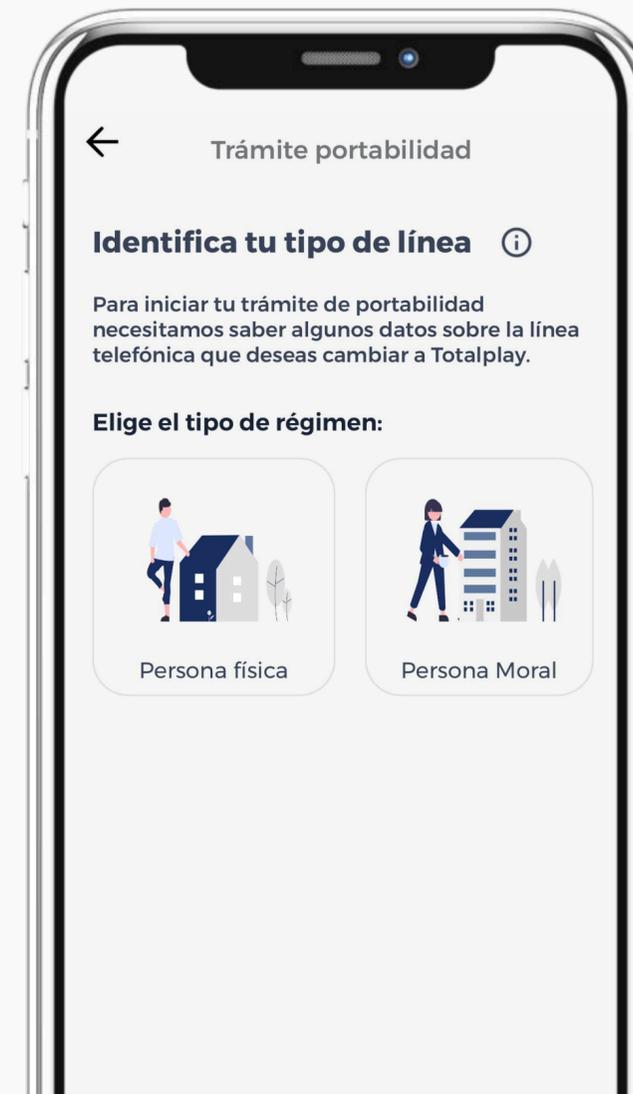
07 MI PAQUETE

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



08 PORTABILIDAD

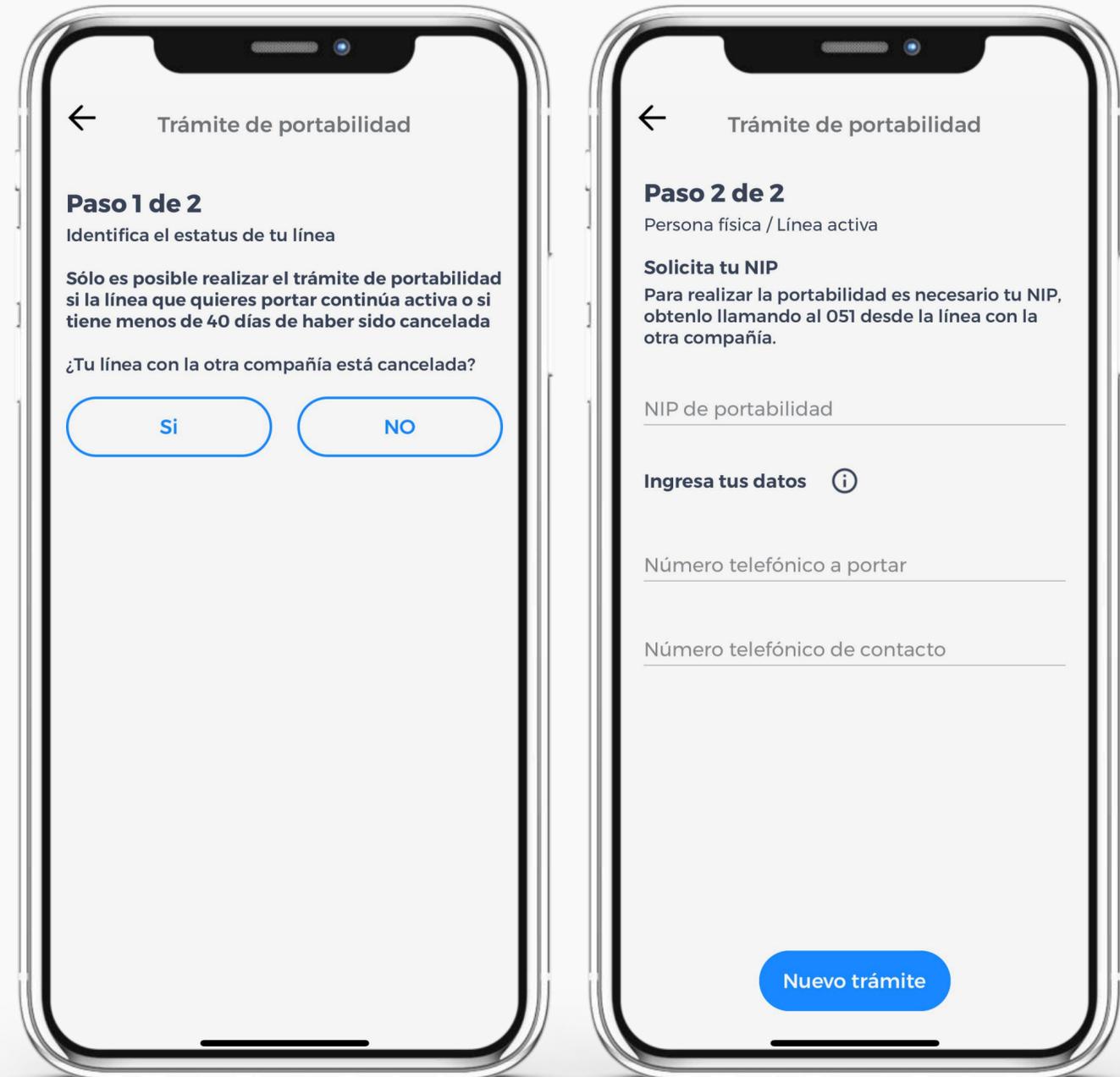
En caso de querer tramitar la portabilidad de tu línea telefónica a Totalplay, solo debes indicar si eres persona física o moral.



08 PORTABILIDAD

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

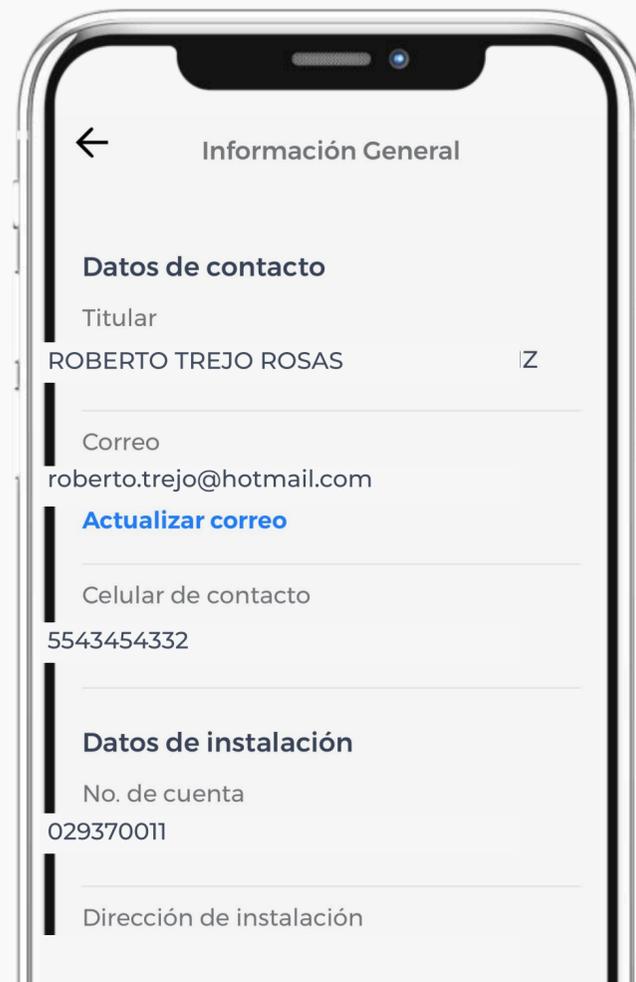
Si tu línea aún no está cancelada, deberás realizar la solicitud de cancelación a tu operadora actual, e ingresar el NIP de portabilidad suministrado, número telefónico a portar y un número telefónico de contacto, seguido de Enviar Solicitud del cambio de portabilidad.



09 DATOS DE CUENTA

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

Dentro de la sección “Datos de la cuenta” también puedes realizar la actualización de tu correo electrónico o cambio de domicilio.



10 CERRAR SESIÓN

Cierra la sesión de tu usuario en el dispositivo logueado.



