



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo desglosar los servicios que ofrece **TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V.** –en adelante, “StarGo”– a sus clientes –en lo subsecuente, los “Suscriptores”– y las características de los mismos.

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros *Suscriptores* o posibles *Suscriptores* para conocer más a detalle los diferentes derechos y obligaciones del servicio que ofrece *StarGo*.

2. TERMINOLOGÍA

<i>Autoridades</i>	El <i>IFT</i> y/o la <i>Profeco</i> ; autoridades ante las cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que cada una de éstas tiene conferidas en la legislación aplicable.
<i>Centro Integral de Servicio (CIS)</i>	Es el servicio de atención vía telefónica, a través del número 01-800-467-26-40, y correo electrónico atencionclientes@stargomexico.com , donde: (i) se brinda información sobre los paquetes, sus condiciones comerciales y cobertura; (ii) se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico; (iii) se reciben pagos a través de tarjeta de crédito; (iv) se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el servicio para levantar su orden de servicio y/o canalizarlo con el distribuidor autorizado más cercano; y, (v) se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.
<i>Ciclo o Periodo de facturación</i>	Cómputo de días en que existió un consumo del servicio. Se considera que éste inicia el día de la instalación del equipo y de entrada en operación del mismo.
<i>Contraprestaciones Únicas Adicionales</i>	Las contraprestaciones distintas a las <i>Tarifas</i> , tales como el costo de instalación del <i>Servicio</i> , reconexión, cambio de domicilio o reubicación, entre otros.



<p><i>Contrato de Suscriptor StarGo</i></p>	<p>Contrato marco de prestación del servicio de acceso a internet vía satélite, que el <i>Suscriptor</i> celebra con <i>StarGo</i>, así como el contrato de arrendamiento del/los Equipo(s) necesario(s) para recibir el <i>Servicio</i>, debidamente aprobados por las <i>Autoridades</i>.</p>
<p><i>Dispositivo</i></p>	<p>Es el equipo terminal propiedad del <i>Suscriptor</i>, que tendrá acceso al <i>Servicio</i> a través del <i>Módem</i>. Éste tiene una conexión hacia la puerta de enlace por donde se envían los datos IP.</p>
<p><i>Equipo StarGo</i></p>	<p>Los aparatos o dispositivos alámbricos o inalámbricos que se instalarán en el domicilio del <i>Suscriptor</i> y que son necesarios para recibir y disfrutar del <i>Servicio</i>, esto es: (i) la antena o plato receptor de señales satelitales; (ii) LNBF (por sus siglas en inglés, <i>Low-Noise Block Feedhorn</i>) o convertidor de bajada/subida; (iii) módem y/o equipo WiFi; (iv) las partes mecánicas/brazo; y, (v) el cable de conexión y sus accesorios de instalación. El número de equipos entregado en arrendamiento al <i>Suscriptor</i> será, en todos los casos, de 1 (uno) por rubro.</p>
<p><i>Fecha de corte de facturación (límite de pago)</i></p>	<p>Es el día del mes en que termina e inicia un nuevo período de <i>Servicio</i> – ciclo de facturación–; es conocido como el día límite de pago, ya que en esa fecha se tiene que efectuar el pago del <i>Servicio</i>.</p>
<p><i>Gateway</i></p>	<p>También conocido como puerta de enlace, es el dispositivo que actúa de interfaz de conexión entre aparatos o dispositivos, y también posibilita compartir recursos entre dos o más computadoras. Su propósito es procesar los paquetes de la red privada hacia la salida de internet.</p>
<p><i>IFT</i></p>	<p>Instituto Federal de Telecomunicaciones.</p>
<p><i>Imposibilidad técnica</i></p>	<p>Cuando al momento de instalar el <i>Servicio</i> en el domicilio del <i>Suscriptor</i>, el o los técnicos de <i>StarGo</i> definen, bajo su experiencia o conocimiento, que la instalación del <i>Servicio</i> no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de cobertura.</p>
<p><i>IP Dinámica pública</i></p>	<p>La dirección IP es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en red en un dispositivo. Ésta puede cambiar muy a menudo por modificaciones en la red o porque el dispositivo encargado de asignar las direcciones IP dentro de la red decida cambiar a otra IP –p.e., DHCP–. A esta forma de asignación de dirección IP se le denomina también dirección IP dinámica.</p>



<i>Módem</i>	Es un dispositivo que convierte las señales de transmisión satelital a una señal IP y viceversa para permitir el acceso a internet a través de los dispositivos del <i>Suscriptor</i> .
<i>Orden de servicio y/o trabajo</i>	Documento que es llenado por el personal de <i>StarGo</i> con el objetivo de establecer, de manera precisa, los servicios operativos que se realizarán en beneficio de los <i>Suscriptores</i> , así como el grado de satisfacción y eficiencia de los mismos.
<i>Página Web</i>	Página web principal de <i>StarGo</i> , en la que se encuentra la información general de <i>StarGo</i> , sus servicios, comunicados, requerimientos legales y, en general, es un medio de contacto y de apoyo al <i>Suscriptor</i> y público en general, interesado en el <i>Servicio</i> . La página web es: http://stargomexico.com/ .
<i>Profeco</i>	Procuraduría Federal del Consumidor.
<i>Router</i>	Es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red en el modelo OSI. Su función principal consiste en enviar o encaminar paquetes de datos de una red a otra, es decir, interconectar subredes, entendiendo por subred un conjunto de máquinas IP que se pueden comunicar aun si tienen segmentos de red distintos a través de un punto de acceso de red inalámbrica.
<i>Servicio</i>	Servicio de acceso a internet vía satélite –banda ancha satelital–, que se comercializa mediante los paquetes de datos de <i>StarGo</i> , de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el <i>IFT</i> .
<i>Suscriptor</i>	Persona física o moral que suscribe el <i>Contrato de Suscriptor StarGo</i> .
<i>Suscripción</i>	Cantidad inicial y única que deberá pagar el <i>Suscriptor</i> a <i>StarGo</i> para que se lleve a cabo la instalación del <i>Equipo StarGo</i> y la puesta en marcha del <i>Servicio</i> .



<i>Tarifas</i>	Contraprestación periódica, en moneda nacional, registrada ante las <i>Autoridades</i> , que el <i>Suscriptor</i> deberá pagar, de manera anticipada, a <i>StarGo</i> por la prestación del <i>Servicio</i> , bajo alguna de las formas de pago establecidas por <i>StarGo</i> . Dicho importe incluye el paquete de internet vía satélite, el arrendamiento del/los <i>Equipo(s) StarGo</i> y los impuestos que resulten aplicables conforme a la legislación vigente.
<i>Televera Red, S.A.P.I. de C.V.</i>	El proveedor del <i>Servicio</i> , que opera bajo el nombre comercial <i>StarGo</i> .
<i>Título de Concesión</i>	La concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgada por el <i>IFT</i> , en beneficio de <i>Televera Red, S.A.P.I. de C.V.</i> , el 23 de abril de 2014.
<i>WIFI</i>	Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos, de manera inalámbrica. Los dispositivos habilitados con WIFI, tales como una computadora personal, un televisor inteligente, una videoconsola, un teléfono inteligente o un reproductor de música, pueden conectarse a internet.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

StarGo es una empresa que ofrece, entre otros servicios, el de acceso a internet satelital –banda ancha satelital– a sus *Suscriptores* con base en distintos paquetes de datos y con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. El/los servicio(s) que ofrece *StarGo* están debidamente registrados y validados por las *Autoridades*. Asimismo, el *Servicio* está enfocado en conectar zonas donde no existe factibilidad técnica tradicional terrestre como ADSL, fibra, redes de cable, entre otras.

4. COBERTURA

StarGo sólo prestará el *Servicio* en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o arrendada, que le permita suministrar el *Servicio* de manera eficaz y eficiente –en lo sucesivo, la “*Cobertura Garantizada*”–. Dicha cobertura geográfica podrá consultarse vía telefónica, a través del *CIS* y/o en la *Página Web*, así como cualquier actualización a la misma.



5. CONTRATACIÓN

5.1. Formas de contratación. El *Suscriptor* deberá firmar con *StarGo* el *Contrato de Suscriptor StarGo*, debidamente registrado ante las *Autoridades*. El *Servicio* podrá contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

5.1.1. Acudiendo personalmente a los puntos de venta u oficinas de algún distribuidor autorizado de *StarGo*.

5.1.2. Llamar al *CIS* para ser canalizado con el distribuidor autorizado más cercano.

5.1.3. Mediante la *Página Web* para ser canalizado con el distribuidor autorizado más cercano.

5.1.4. Mediante visita de un vendedor.

5.2. Contrato

5.2.1. El *Servicio* se registrará por el clausulado del *Contrato de Suscriptor StarGo*, sus Anexos y/u Orden de servicio y/o trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable.

5.2.2. En cada *Contrato de Suscriptor StarGo* deberá establecerse si el *Servicio* será para uso residencial –hogar– o comercial, el paquete de datos seleccionado, el domicilio de instalación, la forma de pago, las tarifas aplicables a dicho paquete, la relación de los *Equipos StarGo* que se instalarán, entre otra información relevante.

5.2.3. El trámite de contratación del *Servicio* podrá llevar a cabo a través de un tercero –representante del titular– siempre y cuando se presente una carta poder original indicando su voluntad para que lo representen para realizar dicha gestión . Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el *Servicio* en su nombre, deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, y que se encuentre debidamente registrado. En adición a la carta deberá presentarse identificación oficial del representante legal.



5.3. Documentos para la contratación

5.3.1. *StarGo* solicitará los siguientes documentos para la contratación por parte de personas físicas:

- Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- Comprobante de domicilio.
- En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

5.3.2. Los documentos solicitados por *StarGo* para la contratación por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa.
- Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Cédula de identificación fiscal.
- En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

6. PAQUETE DE DATOS

El paquete de datos contratado por el *Suscriptor* podrá ser consultado a través de los siguientes medios:

- En la *Página Web*.
- En la publicidad impresa de *StarGo*.
- En los establecimientos de *StarGo*.
- A través de los Distribuidores autorizados de *StarGo*.
- En el buscador de tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

Las tarifas vigentes, los paquetes y promociones de *StarGo*, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el *Suscriptor* en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/, en el *CIS* o en el correo electrónico establecido en la carátula del *Contrato de Suscriptor StarGo* y/o en la *Página Web*; además estarán publicados en los establecimientos de *StarGo*.



7. CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET

7.1. Muchos factores afectan la velocidad de navegación del *Servicio*, por lo que las velocidades reales pueden variar durante el transcurso del día.

7.2. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente temporalmente, por lo tanto las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas en ese periodo, provocando una saturación momentánea que derive en la lentitud del *Servicio*; en el entendido que, si el *Servicio* no cumple con las características establecidas en el *Contrato de Suscriptor StarGo*, el *Suscriptor* podrá solicitar la terminación de dicho instrumento.

7.3. Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden afectar el comportamiento y la calidad del *Servicio*.

7.4. Se debe utilizar la conexión vía alámbrica para optimizar la conectividad, por lo cual se debe conectar por cable ethernet a un máximo de 4 *Dispositivos*.

7.5. Se debe tomar en consideración que, al conectar más de un *Dispositivo* al *Módem*, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

7.6. Si bien el *Servicio* permite la conexión y navegación desde diversos dispositivos, tales como tablet, smartphone, netbook, consola de juego, smart tv y otros, el rendimiento óptimo se obtendrá con conexión cableada directa desde una computadora personal.

7.7. El *Servicio* cuenta con un umbral de navegación, es decir que, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado, la velocidad se verá disminuida o detenida hasta el nuevo corte de facturación.

7.8. La IP asignada por default es dinámica.

7.9. La conexión inalámbrica a través del equipo *WiFi* permite que se desplacen los *Dispositivos* evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el *Suscriptor* se encuentre del *Módem*, además de las interferencias por otros dispositivos que operen en zonas aledañas y con las mismas frecuencias del *Equipo StarGo* –p.e. teléfonos y otras señales de *WiFi* cercanas–.



7.10. Al utilizar la modalidad *WiFi*, el *Suscriptor* debe considerar evitar la interferencia de paredes, metal, cristal, yeso, madera, asbesto, etc., que provocan atenuaciones en la señal.

7.11. La información que circula en internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes en derecho de autor, por lo que el *Suscriptor* es el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del *Servicio*.

7.12. *StarGo* no es ni será responsable, directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.

7.13. *StarGo* no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios, que el *Suscriptor* obtenga a través del *Servicio*, por lo que el manejo de la información y del *Servicio* es responsabilidad exclusiva del *Suscriptor*.

7.14. Es responsabilidad del *Suscriptor* aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que *StarGo* no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al *Suscriptor* por el uso que le dé al *Servicio*.

7.15. *StarGo* no se hará responsable de:

7.15.1. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.

7.15.2. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.

7.15.3. Las interrupciones de acceso al *Servicio*, fallas de los *Dispositivos* o software del *Suscriptor* o fallas en el *Módem*, imputables a éste último –p.e. la falta de energía eléctrica en el domicilio del *Suscriptor*–, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el *Suscriptor* por medio del *Servicio*.

7.15.4. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del *Servicio*, en caso que el *Suscriptor* no mantenga en sus *Dispositivos* el software que le suministre *StarGo* como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del *Servicio*.

7.16. La prestación del *Servicio* en la modalidad elegida por el *Suscriptor* queda sujeta, en todo momento, a



que *StarGo* suministrará un servicio ASIMÉTRICO, con un tipo de servicio de red BEST EFFORT –entrega de mejor esfuerzo–, por lo que el *Suscriptor* recibirá el mejor *Servicio* posible en el momento de su demanda de navegación.

7.17. *StarGo* puede modificar la oferta comercial previo aviso al *Suscriptor*, sujeto a los términos y condiciones señalados en el *Contrato de Suscriptor StarGo*.

7.18. *StarGo* cuenta con la opción de consumo adicional para el *Suscriptor*, que consiste en paquetes de datos extras en GB's –volumen de información descargada– que se pueden adquirir sobre cualquier paquete contratado.

8. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

8.1. Por la naturaleza del *Servicio* y el costo del *Equipo StarGo*, el pago de las *Tarifas* se hará por adelantado.

8.2. El pago de las *Tarifas* mensuales será realizado por el *Suscriptor*, de conformidad con los plazos y montos establecidos en el *Contrato de Suscriptor StarGo*, las tarifas registradas y de acuerdo al paquete contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de *StarGo*.

8.3. El pago se realizará en el lugar –sucursales bancarias, establecimientos, oficinas, tiendas departamentales, entre otros– autorizado por *StarGo* y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello. *StarGo* dará a conocer al *Suscriptor* los métodos de pago y los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que se le entregarán a éste y en la *Página Web* o, en su caso, podrán ser consultados en cualquier momento en los establecimientos de *StarGo* o marcando al *CIS*.

8.4. El *Suscriptor* podrá aceptar el pago del *Servicio* con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso autorizará a *StarGo* para que realice el cargo correspondiente antes de que concluya el mes anterior al en que se preste el *Servicio*.

8.5. El *Suscriptor* se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago, en caso de que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo, en un plazo máximo de 30 días naturales a que ello ocurra.

8.6. A cambio de la prestación del *Servicio*, el *Suscriptor* pagará a *StarGo*:



- a. Suscripción/costo de suscripción: pago único previo a la instalación física del/los *Equipo(s) StarGo*.
- b. Una contraprestación mensual marcada como pago periódico del *Servicio*. Dicha contraprestación incluye:
 - i. El paquete de datos seleccionado por el *Suscriptor*.
 - ii. El arrendamiento del *Equipo StarGo*.
 - iii. Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.

8.7. Si el *Suscriptor* requiere más capacidad de datos podrá contratar servicios adicionales, en cualquier momento, esto es, consumo adicional al paquete contratado. Su costo corresponderá a GB extras por mes, que se verán reflejados en el corte de facturación. La contratación de consumo adicional dependerá de la cobertura del servicio.

8.8. De acuerdo con las acciones registradas por el *Suscriptor*, *StarGo* le asignará un estatus que será validado diariamente. Los estatus del *Suscriptor* son:

8.8.1. Contratado: se asigna desde que el *Suscriptor* es dado de alta en la base de datos de *StarGo* y permanece así hasta que el *Servicio* es pagado.

8.8.2. Instalado: se asigna desde que se instala el *Servicio* y permanece así mientras los pagos sean realizados por el *Suscriptor* en tiempo y forma.

8.8.3. Fuera del área: asignado cuando existe una imposibilidad técnica para la instalación del *Servicio*.

8.8.4. Desconectado: una vez que ha transcurrido la fecha límite de pago y si no se registra el pago del *Servicio*.

8.8.5. Suspendido: aplica para los *Suscriptores* desconectados que llegan a su siguiente fecha de corte y no registran algún pago.

8.8.6. Baja: Inicia cuando un *Suscriptor* suspendido tiene una antigüedad mayor a 30 días en ese estatus. Una vez que el *Suscriptor* tenga 60 días de antigüedad en dicho estatus, se generarán las órdenes de retiro del/ los *Equipos StarGo*.

8.8.7. Suspendido temporal.



8.9. Términos y condiciones de las Tarifas mensuales

8.9.1. El pago del *Servicio* siempre se hará por mes anticipado –no se admiten pagos parciales–, de conformidad con el ciclo de facturación de cada *Suscriptor*. Cada ciclo de facturación considera un mes de *Servicio* y comienza el día de la instalación.

8.9.2. Si después del corte de facturación, a las 00:00 horas, el *Suscriptor* no ha realizado el pago, se desconectará el *Servicio* –uso de datos– hasta que se registre el pago.

8.9.3. *StarGo* puede modificar las condiciones de cada paquete, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las *Autoridades* y notificando al *Suscriptor* en los términos estipulados en el *Contrato de Suscriptor StarGo*, mediante la *Página Web* o por correo electrónico. De conformidad con el *Contrato de Suscriptor StarGo*, el *Suscriptor* que no esté de acuerdo con las modificaciones puede dar por terminado ese contrato, sin responsabilidad, dentro de los 15 días naturales siguientes a que se apliquen las modificaciones correspondientes.

8.9.4. El *Suscriptor* deberá pagar las *Tarifas* independientemente de si recibe o no el estado de cuenta.

8.9.5. Si el *Suscriptor* elige el pago automático con tarjeta de crédito, autoriza a *StarGo* a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos previstos en el *Contrato de Suscriptor StarGo*. Cabe aclarar que el *Suscriptor* debe ser el titular en la tarjeta de crédito que presente para esos efectos.

8.9.6. El *Suscriptor* –en cualquier momento– tendrá la opción de cambiar la forma de pago, sólo debe comunicarse al *CIS* y seleccionar alguno de los métodos de pago disponibles.

8.10. Descuentos y promociones

8.10.1. *StarGo* sólo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el *IFT*, los cuales se darán a conocer a través de la *Página Web*, de correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

8.10.2. La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el *IFT*.

8.10.3. Los precios registrados ante el *IFT* serán la base de las promociones o descuentos que se ofrecerán al *Suscriptor*.



8.11. Facturación

8.11.1. *StarGo* proporcionará factura del *Servicio* prestado al *Suscriptor* que lo solicite.

8.11.2. Dicha facturación podrá solicitarse llamando al *CIS*, en los puntos de venta o por la *Página Web*. Si el *Suscriptor* opta por hacerlo mediante la *Página Web* –en la sección de contacto–, éste solicitará la factura –indicando número de *Suscriptor*, datos fiscales y adjuntando, de ser posible, la documentación necesaria– y dicho portal enviará la solicitud de factura al correo electrónico atencionclientes@stargomexico.com.

8.11.3. Las facturas emitidas cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes.

9. EQUIPOS STARGO

9.1. Para que el *Servicio* puede ser recibido por el *Suscriptor*, *StarGo* otorgará el/los *Equipo(s) StarGo* en la modalidad de **ARRENDAMIENTO**, por lo que el *Suscriptor* se obliga con *StarGo* a pagar como contraprestación anticipada y mensual, el importe correspondiente a dicho arrendamiento.

9.2. El *Suscriptor* sabe y reconoce que es una condición indispensable para la prestación del *Servicio* contar con el arrendamiento del/los *Equipo(s) StarGo* necesarios para esos efectos.

9.3. Para asegurar el resguardo y la devolución del/los *Equipo(s) StarGo*, el *Suscriptor* se obliga a suscribir un pagaré a la firma del *Contrato de Suscriptor StarGo*, mismo que podrá ser ejecutado por *StarGo* si el/los *Equipo(s) StarGo* es dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto con el deterioro por condiciones normales de uso. El pagaré sólo podrá ser cancelado y devuelto al *Suscriptor*, una vez que éste haya entregado y/o permitido la recolección del/los *Equipo(s) StarGo* por el personal de *StarGo*.

9.4. Instalación y activación del/los Equipo(s) StarGo

9.4.1. Una vez que el *Suscriptor* ha contratado el *Servicio*, y dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes y de acuerdo a la disponibilidad del *Suscriptor*, *StarGo* realizará, directamente o a través de un tercero, la instalación del *Servicio*.

9.4.2. *StarGo* hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación, reconexión y



cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el *Servicio*, independientemente de su causa. De esta forma, *StarGo* sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y el *Contrato de Suscriptor StarGo* respectivo.

9.5. El lugar de instalación del/los *Equipo(s) StarGo* deberá ser autorizado, previa ejecución, por el *Suscriptor*, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación. El lugar de instalación deberá contar con energía eléctrica polarizada para conectar el/los *Equipo(s) StarGo*.

9.6. Una vez instalados el/los *Equipo(s) StarGo*, el *Suscriptor* no podrá modificar el lugar de la instalación sin autorización previa y por escrito de *StarGo*; dichos trabajos serán realizados por el personal de *StarGo* contra el pago de la *Contraprestación Única Adicional* que resulte aplicable. Es fundamental que, previo a la instalación, el *Suscriptor* cuente con *Dispositivos* que puedan ser contactados a internet vía Ethernet o *WiFi*.

9.7. El riesgo de pérdida o daño del/los *Equipo(s) StarGo* pasará al *Suscriptor* a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el *Suscriptor* queda como depositario del/los *Equipo(s) StarGo*, asumiendo las obligaciones que correspondan a tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

9.8. El *Suscriptor* deberá permitir a los técnicos autorizados por *StarGo* el acceso al domicilio de instalación indicado en el *Contrato de Suscriptor StarGo*. El o los técnicos deberán identificarse previamente y exhibir la orden de servicio o trabajo correspondiente.

9.9. El *Suscriptor* acepta que el paquete de datos contratado será recibido en el domicilio señalado en el *Contrato de Suscriptor StarGo* a través del/los *Equipo(s) StarGo* arrendados, cuya marca, tipo y características técnicas, serán informados al *Suscriptor*; aceptándolos a su entera satisfacción para que sean instalados y activados.

9.10. Si el *Suscriptor* o un tercero no autorizaran el acceso de los técnicos al domicilio o no se facilitara la instalación y esa instalación no se puede realizar en un plazo de 6 meses, el *Contrato de Suscriptor StarGo* podrá ser cancelado por motivos imputables al *Suscriptor* y sin derecho a reembolso alguno.



9.11. La activación del *Servicio* se llevará a cabo en el momento de la instalación y será sobre el paquete de datos contratado. La activación del/los *Equipo(s) StarGo* marcará el inicio de la prestación del *Servicio* y, por ende, del ciclo de facturación.

9.12. El *Suscriptor* reconoce que la contratación del *Servicio* está sujeta a un plazo forzoso de 24 meses a partir de la instalación.

9.13. Servicio técnico del/ los Equipo(s) StarGo

9.13.1. Los servicios por cambio de domicilio, cambio del/los *Equipo(s) StarGo* o reparación del/los *Equipo(s) StarGo* instalado(s) en el domicilio del *Suscriptor*, que deben realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por el *Suscriptor*.

9.13.2. Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el/los *Equipo(s) StarGo*, éstos no tendrán costo alguno para el *Suscriptor*.

9.14. Robo, descompostura o falla en el/los Equipo(s) StarGo

9.14.1. En caso que el/los *Equipo(s) StarGo* sea robado o sufra algún daño y/o falla, el *Suscriptor* tendrá la obligación de reportar ese hecho, de manera inmediata, al *CIS* para que se tomen las medidas pertinentes; si *StarGo* no recibe solicitud alguna, el *Suscriptor* seguirá siendo responsable del pago de la *Tarifa* aplicable conforme al *Contrato de Suscriptor StarGo*.

9.14.2. En caso de robo, y una vez que el *Suscriptor* acredite fehacientemente ante *StarGo* haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del/los *Equipo(s) StarGo*.

9.14.3. El/los *Equipo(s)* reportado(s) como robados serán desactivados por *StarGo*. El robo del/los *Equipo(s) StarGo* deberá ser confirmado por el *Suscriptor* por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

9.14.4. La *Tarifa* mensual por el *Servicio* seguirá corriendo de manera regular hasta que el *Suscriptor* dé el aviso de robo a *StarGo* y lo confirme por escrito mediante el acta levantada ante el Ministerio Público y, en los casos que así proceda, una vez efectuado el pago del importe que corresponda al



valor del/los Equipo(s) StarGo.

9.15. Retiro del/los Equipo(s) StarGo

9.15.1. El retiro del/los Equipo(s) StarGo se llevará a cabo si:

- El *Suscriptor* así lo desea, considerando lo establecido en el *Contrato de Suscriptor StarGo*.
- El *Suscriptor* ha dejado de pagar el *Servicio*.
- Si el *Contrato de Suscriptor StarGo* se da por terminado, es cancelado o rescindido.

9.15.2. Se retirará el/los Equipo(s) StarGo y, de ser posible, la instalación del mismo.

10. CALIDAD DEL SERVICIO

10.1. StarGo atenderá toda solicitud del *Servicio* dentro de la *Cobertura Garantizada* en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del *Contrato de Suscriptor StarGo*.

10.2. Tanto a través del *CIS* como en la *Página Web* se podrán consultar: (i) las condiciones del *Servicio*, (ii) los parámetros mínimos de calidad, (iii) los mapas de cobertura, (iv) la información de las *Tarifas* y facturación, (v) el *Contrato de Suscriptor StarGo* vigente, (6) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (7) el Aviso de Privacidad, entre otra información relevante sobre el *Servicio*.

10.3. StarGo prestará el *Servicio* conforme a los parámetros de calidad y confiabilidad establecidos en la condición A.11. Servicios Satelitales del Título de Concesión, y cumplirá con los parámetros de calidad que, en su caso, emita el *IFT*.

10.4. La disponibilidad promedio anual de los enlaces satelitales de la red es de 99.4%, garantizada para la transmisión y recepción de la señal satelital; lo anterior se traduce en la posibilidad de que el *Servicio* se vea afectado en un promedio de 1.8 días al año. Para medir esa disponibilidad, se excluyen las siguientes incidencias, casos fortuitos o de fuerza mayor, pues éstos no son imputables a StarGo:

10.4.1. La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria, del/los Equipo(s) StarGo por parte del *Suscriptor* o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.



10.4.2. La obstrucción, posterior a la instalación, de la línea de vista de la antena parabólica por la colocación de objetos, anuncios espectaculares, construcciones, por ejemplo.

10.4.3. La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla del/los *Equipo(s) StarGo* por la falta de contactos eléctricos polarizados correctamente, o la ausencia de tierra física con un valor que permita la medición de Tierra Física – Neutro menor a 1 Volt AC.

10.4.3. La desconfiguración del *Módem* o cualquier componente del/los *Equipo(s) StarGo* por la falta de suministro de energía eléctrica y un sistema de respaldo de energía eléctrica –no break / UPS ferromagnético–.

10.4.5. La introducción de objetos o derrame de líquido en los *Módems* satelitales.

10.4.6. La negligencia en el cuidado del/los *Equipo(s) StarGo* que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos.

10.4.7. La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del/los *Equipo(s) StarGo*.

10.4.8. Los trabajos programados sobre la plataforma administrativa del satélite contratado y que no dependen de *StarGo*. En este supuesto, *StarGo* notificará al *Suscriptor* de dichos trabajos conforme a lo acordado en el *Contrato de Suscriptor StarGo*.

10.5. La disponibilidad tampoco considera las interrupciones por las fallas en el/los *Equipo(s) StarGo* ni su tiempo de solución. *StarGo* se compromete a reparar las fallas y el/los *Equipo(s) StarGo* en términos del *Contrato de Suscriptor StarGo* y, de ser el caso, bonificará al *Suscriptor* por el tiempo en que no reciba el *Servicio*.

10.6. Las interrupciones del *Servicio* no imputables a ninguna de las partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:

10.6.1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del *Servicio*, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas.

10.6.2. Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.



10.6.3. Cortes conocidos como interferencias solares.

10.6.4. Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos a *StarGo*.

10.7. Las interrupciones en el *Servicio* imputables a *StarGo* son las siguientes:

10.7.1. Desconfiguración del/*los Equipo(s)* *StarGo* por errores en la estación maestra.

10.7.2. Fallas en la instalación.

10.7.3. Falta de suministro eléctrico en la estación central –HUB–.

10.7.4. Cualquier otro hecho que sea directamente imputable a *StarGo*.

11. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

11.1 Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el *Contrato de Suscriptor de StarGo* quedará cancelado, por lo cual *StarGo* reembolsará el importe de la cantidad pagada por dicho rubro, sin que genere interés alguno; quedando establecida esa imposibilidad técnica en la orden de servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.

11.2 Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, se deberá acreditar el pago realizado a *StarGo*. El reembolso se llevará a cabo de la misma manera y bajo el mismo importe que la forma de pago, y siempre y cuando el/*los Equipo(s)* *StarGo* entregado(s) estén en perfectas condiciones y con un correcto funcionamiento.

12. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

12.1. *StarGo* podrá prestar servicios adicionales previo aviso al *IFT*, salvo radiodifusión. *StarGo* dará a conocer, en su establecimiento, el (los) *Servicio(s)* que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los *Dispositivos* del *Suscriptor* y el alcance de los servicios.



12.2. Cambio de paquete de datos y/o del/los Equipo(s) StarGo

12.2.1. El *Suscriptor* podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de datos bajo los términos y condiciones establecidos en el *Contrato de Suscriptor StarGo*, las políticas, *Tarifas* vigentes y sujeto a las penalizaciones correspondientes. El *Suscriptor* sólo deberá comunicarse al *CIS* o visitar los puntos de venta *StarGo* o del distribuidor autorizado para ser atendido.

12.2.2. El *Suscriptor* podrá cambiar de paquete de datos en todo momento, siempre y cuando:

- a. Esté al corriente en sus pagos.
- b. Su cambio sea a un paquete de mayor consumo de datos.
- c. Permanezca por lo menos 6 cortes de facturación –en caso de cambiar a un paquete de menor precio–.
- d. Los cambios se podrán programar, pero se efectuarán hasta finalizar el ciclo de facturación correspondiente.
- e. Los cambios de paquetes se darán una vez concluido el siguiente ciclo de facturación.

12.2.3. Si la forma de pago seleccionada por el *Suscriptor* fue anual o semestral, el *Suscriptor* sólo podrá cambiar a un paquete de mayor precio, pagando la diferencia de precio entre ambos paquete de datos por los meses restantes a la mensualidad número 12 o 6, respectivamente.

12.2.4. Si *el Suscriptor* desea realizar el cambio a un paquete menor deberá esperar a concluir su periodo de promoción –si existiese–.

12.2.5. La contratación de paquetes de datos se podrá llevar a cabo en cualquier momento.

12.2.6. En caso de que el *Suscriptor* cancele, deberá cubrir el costo de instalación o desinstalación.

12.7. Cambio de domicilio

12.7.1. El *Suscriptor* podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación del/los *Equipo(s) StarGo* tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio *Suscriptor* antes de la reubicación del/los *Equipos(s) StarGo*. El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la *Cobertura Garantizada* y autorizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinan



“imposibilidad técnica” en la nueva ubicación.

12.7.2. El *Suscriptor* deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio.

12.7.3. A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, el pago correspondiente por dicho concepto y si el *Suscriptor* está al corriente en sus pagos del *Servicio*, *StarGo* contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

13. FALLAS O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

13.1. El *Suscriptor* deberá avisar sobre cualquier falla o interrupción en el *Servicio* preferentemente a través del número telefónico del *CIS*; pudiéndolo hacer en los puntos de venta. Si no hay aviso de falla o interrupción del *Servicio*, se presumirá que éste no presenta problema alguno, continuando la obligación de pago de la *Tarifa* correspondiente.

13.2. Las fallas/ interrupciones en el *Servicio* detalladas en el numeral 10.4 de este código no son responsabilidad de *StarGo*.

13.3. En caso que el *Servicio* no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a *StarGo*, o si se aplican cargos indebidos al *Suscriptor*, *StarGo* compensará al *Suscriptor* la parte proporcional del precio del *Servicio* que se dejó de prestar, y como bonificación, el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del *Servicio* conforme a lo establecido en el *Contrato de Suscriptor de StarGo* o cuando así lo determine la autoridad competente.

13.4. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, y si la interrupción dura más de 72 horas hábiles posteriores a la recepción del reporte respectivo, *StarGo* hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el *Servicio* contratado por el *Suscriptor*. Dicha compensación se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura; además, *StarGo* deberá bonificar, por lo menos, el 20% del monto del periodo de afectación.

13.5. No se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en el *Servicio*, o indisponibilidad del mismo, cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa del *Suscriptor* en permitir a *StarGo* efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios. En todo



caso, la responsabilidad de *StarGo* se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación previstas en el *Contrato de Suscriptor StarGo*.

13.6. Las bonificaciones, una vez que procedan, se aplicarán al pago de la *Tarifa del Servicio* del mes inmediato siguiente al en que se dio la interrupción o prestación del *Servicio* por debajo de la calidad ofrecida.

13.7. En caso que *StarGo* considere que se debe realizar una inspección de la instalación y/o del/los *Equipo(s) StarGo* en posesión del *Suscriptor*, a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor al establecido en la ley, considerando la disponibilidad del *Suscriptor*.

14. ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR –reportes de fallas, aclaraciones, sugerencias o quejas–

14.1. En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el *Servicio*, *StarGo* proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica siempre y éstas sean desde la entrega del *Servicio* hasta la salida del *Módem*; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a *StarGo*.

14.2. Para la recepción de fallas en el *Servicio*, aclaraciones, sugerencias o quejas, *StarGo* pone a disposición del *Suscriptor*, las 24 horas del día, los 365 días del año, los siguientes medios:

- El *CIS*, a través de su número gratuito 01-800-467-26-40.
- El correo electrónico: atencionclientes@stargomexico.com.
- El envío de mensajes por medio de la *Página Web*.

Además, las oficinas, puntos de venta y teléfonos de los distribuidores autorizados, de conformidad con los horarios de cada uno de esos establecimientos.

14.3. *StarGo* dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del *Suscriptor*, de acuerdo a lo establecido en este código y en el *Contrato de Suscriptor de StarGo*.

14.4. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer un folio al *Suscriptor* para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las



Autoridades. StarGo dará respuesta al *Suscriptor* en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo planteado en el *Contrato de Suscriptor StarGo* y/o en este Código de Prácticas Comerciales.

15. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

15.1. StarGo, conforme al *Contrato de Suscriptor StarGo*, estará facultada para suspender la prestación del *Servicio*, sin responsabilidad alguna de su parte, previa notificación por escrito al *Suscriptor*:

- Por pagos parciales de la *Tarifa* –o de las *Contraprestaciones Únicas Adicionales*– aplicable al *Servicio*.
- Por falta de pago del *Servicio* por un periodo no superior a 5 días naturales posteriores a la fecha en que debió efectuarse el mismo.
- Por utilizar el *Servicio* en contravención a lo previsto en el *Contrato de Suscriptor StarGo* y/o las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- Por alterar o modificar el/los *Equipo(s) StarGo*.
- Por declaración judicial o administrativa.

15.2. La suspensión del *Servicio* no significa la cancelación del *Contrato de Suscriptor StarGo*, por lo que el *Suscriptor* deberá seguir cumpliendo con sus obligaciones establecidas en este instrumento hasta el cumplimiento del plazo forzoso y/o la terminación del mismo y la devolución del/los *Equipos(s) StarGo*.

16. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

16.1. Una vez concluido el plazo forzoso, el *Suscriptor* podrá dar por terminado el *Contrato de Suscriptor StarGo*, en cualquier momento, sujeto a lo siguiente:

- Por escrito o mediante solicitud expresa del *Suscriptor*.
- Estar al corriente en los pagos de las *Tarifas* y de las *Contraprestaciones Únicas Adicionales*.
- Presentarse en las oficinas de *StarGo*.
- Devolver el/los *Equipo(s) StarGo* en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.
- Responder la encuesta de baja –opcional–.



16.2. Si el *Suscriptor* no entrega el/los *Equipo(s) StarGo* en tiempo y en perfectas condiciones de funcionamiento, quedará obligado a continuar pagando la *Tarifa* acordada en el *Contrato de Suscriptor StarGo*, o bien, al desembolso del costo del/los *Equipo(s) StarGo* establecido en dicho instrumento.

16.3. La cancelación del *Servicio* no exime al *Suscriptor* del pago de los adeudos en los que haya incurrido durante la prestación del *Servicio*.

17. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

17.1. Son causas de terminación del *Contrato de Suscriptor StarGo*, las siguientes:

17.1.1. En cualquier momento, por cualquiera de las partes.

17.1.2. Si al momento de efectuar la instalación del *Servicio*, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestarlo.

17.1.3. Por término de la vigencia o revocación del Título de Concesión.

17.1.4. Por la imposibilidad permanente de *StarGo* para continuar con la prestación del *Servicio*, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

17.1.5. Si la suspensión del *Servicio* como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.

17.1.6. Si el *Suscriptor* conecta equipos o aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el *Contrato de Suscriptor StarGo*, sin la autorización previa y por escrito de *StarGo*.

17.1.7. Si *StarGo* modifica los términos y condiciones del *Contrato de Suscriptor StarGo*, y el *Suscriptor* no está de acuerdo con dichas modificaciones; o si *StarGo* no presta el *Servicio* en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes. En este supuesto, el *Suscriptor* tendrá el derecho de dar por terminado el *Contrato de Suscriptor StarGo*, sin responsabilidad alguna para éste.



17.1.8. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del *Suscriptor* o *StarGo*, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el *Suscriptor* o *StarGo* son declarados en quiebra.

17.1.9. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

17.2. La terminación del *Contrato de Suscriptor StarGo* no exime al *Suscriptor* del pago de las cantidades adeudadas por los *Servicios* utilizados, ni de la devolución del/los *Equipo(s) StarGo* con el deterioro por condiciones normales de uso.

17.3. *StarGo* realizará la devolución de las cantidades que, en su caso correspondan, y que hayan sido pagadas por adelantado, dentro de las 48 horas siguientes en día hábil; en el entendido que se deducirán de dichas cantidades los adeudos pendientes de pago al momento en que se termine el *Contrato de Suscriptor StarGo*. Dicho plazo no se prorrogará.

18. RESCISIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPTOR STARGO

18.1. Serán causas de rescisión del *Contrato de Suscriptor StarGo*, las siguientes:

18.1.1. El *Contrato de Suscriptor StarGo* podrá rescindirse por *StarGo* en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

18.1.1.1. Por utilizar el/los *Equipo(s) StarGo* o el *Servicio* en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del *Servicio*.

18.1.1.2. Si el *Suscriptor* comercializa o revende el *Servicio* contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del *Servicio* a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de *StarGo* o del *IFT*.

18.1.1.3. Si el *Suscriptor* cede los derechos y/u obligaciones derivados del *Contrato de Suscriptor StarGo* o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de *StarGo*.



18.1.1.4 Si el *Suscriptor* no cubre todas las cantidades adeudadas a *StarGo* dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de suspensión del *Servicio*.

18.1.2. El *Contrato de Suscriptor StarGo* podrá rescindirse sin responsabilidad para el *Suscriptor* en los siguientes casos:

18.1.2.1. Si *StarGo* hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el *Suscriptor* para la prestación del *Servicio*, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada.

18.1.2.2. Si *StarGo* incumple cualquier disposición del *Contrato de Suscriptor StarGo*.

18.1.2.3. Cuando exista cesión de derechos del Título de Concesión a otro proveedor, sólo en caso que el *Suscriptor* no lo autorice.

19. PROHIBICIONES AL SUSCRIPTOR

19.1. Queda estrictamente prohibido al *Suscriptor*:

- Ceder derechos del *Contrato de Suscriptor StarGo* a un tercero sin aviso y autorización de *StarGo*.
- Utilizar la marca o nombre comercial de *StarGo* para promocionar servicios o bienes propios, sin la autorización previa y por escrito de *StarGo*.
- Alterar de cualquier forma el/los *Equipo(s) StarGo* y o la instalación de los mismos, sin la autorización previa y por escrito de *StarGo*.

19.2. En caso de que ocurra alguno de los supuestos antes señalados, *StarGo* podrá rescindir el *Contrato de Suscriptor StarGo*, sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

20. CONFIDENCIALIDAD

20.1. *StarGo* acepta y reconoce expresamente que los datos personales del *Suscriptor* serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Así, toda la información y datos personales que *StarGo*



recabe en relación con la prestación del *Servicio*, se guardarán con absoluta confidencialidad, y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera esa información mediante resolución debidamente fundada y motivada.