	CÓDIGO DE PRÁCTICAS STARGO	
	Versión 1	Página 1 de 13

1. OBJETIVO


El presente Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo desglosar los servicios y las características que ofrece Televera Red, S.A.P.I. DE C.V. (en adelante StarGo) a sus clientes (en adelante suscriptores).

Así mismo, 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

Autoridades correspondientes	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y/o Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) (la que corresponda o su conjunto) donde se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización de algún instituto, procuraduría o secretaria.
Centro Integral de Servicio (CIS)	Es el servicio de atención vía telefónica y a través del número 01 800 700 78 27 y correo electrónico cis@stargroup.com.mx donde: <ul style="list-style-type: none"> - Se brinda información sobre paquetes, sus condiciones comerciales y la cobertura, - Se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico, - Se reciben pagos a través de tarjeta de crédito, - Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el servicio para levantar su orden de servicio y/o canalizar con el distribuidor autorizado más cercano, - Solicitud de facturación electrónica, - Entre otras funciones.
Ciclo o Periodo de facturación	Computo de días en que existió un consumo del servicio. Se considera iniciado el día de la instalación del equipo.
Contrato de Suscriptor StarGo 02-FOR-LGL-01	Contrato de prestación de servicio de internet vía satélite (banda ancha satelital) que el suscriptor celebra con StarGo, así como el contrato de arrendamiento del/los equipos necesario para recibir el Servicio.

Equipo StarGo	<p>Los equipos están conformados por:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plato receptor o antena,- Convertidor de bajada/subida o LNBF- Modem satelital- Router Wifi y- Partes mecánicas/brazo/base- Cable de Conexión. <p>El número de equipos entregado en arrendamiento al suscriptor será en todos los casos de 1 (uno) por rubro.</p>
Fecha de corte de facturación (límite de pago)	<p>Es el día del mes en que termina e inicia un nuevo período de servicio (ciclo de facturación); es conocido como el día límite de pago ya que dicho día se tiene que efectuar el pago del servicio.</p>
Gateway	<p>El Gateway o 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>
Imposibilidad técnica	<p>Es cuando al momento de instalar el servicio en el domicilio del suscriptor, el o los técnicos de StarGo definen bajo su experiencia, conocimiento o que la instalación del servicio no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de cobertura.</p>
IP Dinámica pública	<p>La dirección IP es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en red en un dispositivo, esta puede cambiar muy a menudo por cambios en la red o porque el dispositivo encargado dentro de la red de asignar las direcciones IP decida asignar otra IP (p.e. DHCP). A esta forma de asignación de dirección IP se denomina también dirección IP dinámica.</p>
Modem, Dispositivo y Router	<p>Un módem es un dispositivo que convierte las señales digitales en analógicas (modulación) y viceversa (demodulación), y permite así el acceso a Internet, a través de la señal de satélite y del módem.</p> <p>El Dispositivo, es el equipo terminal que tendrá acceso al servicio de Internet a través del Modem, este tiene una conexión hacia la puerta de enlace con lo cual envía los datos IP.</p> <p>Por otro lado, el router, 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.</p>
Orden de servicio y/o trabajo 02-FOR-TYS-01	<p>Documento que es llenado por el personal de StarGo con el objetivo de establecer de forma precisa los servicios operativos a realizar con los suscriptores y el grado de satisfacción y eficiencia de los mismos.</p>

	CÓDIGO DE PRÁCTICAS STARGO	
	Versión 1	Página 3 de 13

Página web	Página web principal de StarGo donde se encuentran la información general de la compañía, sus servicios, comunicados, requerimientos legales y es un medio de contacto: www.stargomexico.com
Servicio (el servicio)	Servicio de transmisión de datos vía satélite (banda ancha satelital) que se comercializa mediante los paquetes de datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Suscriptor	Persona física o moral que suscribe el contrato con StarGo.
Suscripción	Cantidad inicial y única que paga el suscriptor para que se lleve a cabo la instalación del equipo y la puesta en marcha del Servicio.
Tarifas	Contraprestación recurrente en moneda nacional (registrado ante las autoridades correspondientes) que el suscriptor deberá pagar a StarGo de manera mensual o anual y bajo alguna de las forma de pago establecidas por StarGo. El importe incluye el paquete de internet vía satélite, el arrendamiento del/los equipo(s) y los impuestos que marca la autoridad competente. Estas tarifas no incluyen el Costo de Suscripción (pago único para la instalación física del/los equipo(s) necesarios para la recepción del servicio).
Televera Red S.A.P.I. de C.V.	Empresa que ofrece servicios de internet vía satélite (banda ancha satelital) y utiliza el nombre comercial StarGo.
WIFI	Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma 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 DE LOS SERVICIOS


StarGo es una empresa de internet satelital (banda ancha satelital) que ofrece a sus suscriptores distintos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. El/los servicio(s) que ofrece StarGo están debidamente registrados en las instituciones correspondientes.

El servicio de internet satelital ofrecido por StarGo está enfocado a conectar a Internet a zonas donde no existe factibilidad técnica tradicional como ADSL, fibra, redes de cable, entre otras.

4. COBERTURA

Cobertura StarGo: StarGo sólo prestará el servicio en las poblaciones en los que cuente con infraestructura propia y/o arrendada que permitan la prestación del servicio de una forma eficaz y eficiente ("Cobertura Garantizada").

Tanto vía telefónica, a través del Centro Integral de Servicio (CIS) como en la página web principal de StarGo, se podrá consultar cualquier actualización de cobertura donde actualmente se brinda el servicio.

	CÓDIGO DE PRÁCTICAS STARGO	
	Versión 1	Página 4 de 13

5. CONTRATACIÓN

5.1. Formas de contratación

StarGo presta el servicio al Suscriptor, el cual consta de un paquete de datos a través del/los equipo(s) instalados en el domicilio de este último, según los términos y condiciones pactadas en un Contrato de Suscriptor StarGo 02-FOR-LGL-01 debidamente registrado ante las autoridades correspondientes. Se puede contratar el Servicio de las siguientes maneras:

- 5.1.1. Acudir personalmente a los puntos de venta u oficinas de algún distribuidor autorizado.
- 5.1.2. Llamar al Centro Integral de Servicio (CIS) para ser canalizado con el distribuidor autorizado más cercano.
- 5.1.3. Mediante la página web principal para ser canalizado con el distribuidor autorizado más cercano.
- 5.1.4. Visita de vendedor.

5.2. Contrato

5.2.1. El Servicio se registrará por el clausulado del contrato de adhesión vigente (Contrato de Suscriptor StarGo 02-FOR-LGL-01), Anexos y/u Orden de servicio y/o trabajo 02-FOR-TYS-01 que se suscriban, además de la legislación aplicable.

5.2.2. En cada (Contrato de Suscriptor StarGo 02-FOR-LGL-01) deberá establecerse, si el servicio será para uso residencial (hogar) o uso comercial; el paquete de datos seleccionado, la forma de pago y la contraprestación por dicho paquete (mensual o anual).

5.2.3. El trámite se 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 el trámite correspondiente. Si es persona moral, la persona que contrate el servicio deberá acreditar ser representante o apoderado legal, mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, y que se encuentre debidamente registrado.

Adicional a la carta deberá presentarse identificación del representante legal.


5.3. Documentos para la Contratación

5.3.1. StarGo solicitará los siguientes documentos para la contratación de personas físicas son:

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

5.3.1. Los documentos solicitados por StarGo para la contratación de personas morales son:

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

	CÓDIGO DE PRÁCTICAS STARGO	
	Versión 1	Página 5 de 13

6. PAQUETE DE DATOS

Los paquetes de datos y las tarifas de contratación se encontrarán publicitados en la página web.

7. CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET

- 7.1. Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio de conexión a internet, por lo que las velocidades reales pueden variar.
- 7.2. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet, se incremente por lo tanto las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del servicio, en el acuerdo de que si el servicio no cumple con las características establecidas en el presente, el cliente podrá solicitar la terminación del presente contrato.
- 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, se debe conectar directamente el cable ethernet 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 de datos vía satélite permite la conexión y navegación desde diversos dispositivos, tales como, tablet, smartphome, 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 de transmisión de datos vía satélite (banda ancha satelital) cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que alcances 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. Por otro lado, 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 te encuentres del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.
- 7.10. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto.
- 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 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 acerca de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.
- 7.14. Es responsabilidad del Suscriptor aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos v/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 hace responsable de:

7.15.1. Compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento de software de acceso a Internet;

7.15.2. 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 MODEM imputables a este último, 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 de 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 de Servicio.

7.16. La prestación del Servicio en la modalidad elegida por el Suscriptor queda sujeto en todo momento a la condición que StarGo otorga un servicio ASIMETRICO, con un tipo de servicio de red BEST EFFORT (entrega de mejor esfuerzo) con 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 02-FOR-LGL-01.

7.18. Consumo Adicional: son paquetes de datos extras (GB's) que se pueden adquirir sobre cualquier paquete contratado.

8. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Pago de servicio

Los pagos deberán ser realizados únicamente con tarjeta de crédito con cargo automático o pago en página web.

8.1. A cambio de la prestación del Servicio, el Suscriptor paga:

a. Suscripción/costo de suscripción: pago único previo a la instalación física del/los equipo(s)

b. Una contraprestación mensual o anual (como lo defina el propio suscriptor) marcada como pago del servicio. Dicha contraprestación incluye:

i. El paquete de datos seleccionado por el suscriptor

ii. El arrendamiento de los equipos

iii. Impuestos aplicables de acuerdo a las leyes vigentes

Nota: El suscriptor recibirá o podrá coleccionar en los puntos de venta mensualmente un estado de cuenta con el desglose de los conceptos contratados y por pagar.

8.2. Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la página web de StarGo, a través de su Centro Integral de Servicios (CIS) o directamente con las autoridades correspondientes.

8.3. Si el suscriptor requiere más capacidad de datos, puede contratar los servicios adicionales; los costos corresponden a GB extras por mes se verán reflejados en el corte de facturación.

8.4. De acuerdo a las acciones registradas de los suscriptores, StarGo asignará un estatus al suscriptor que será validado diariamente. Los estatus del suscriptor son:

8.4.1. 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 instalado.

8.4.2. Instalado: se asigna desde que se instala el servicio y permanece así mientras los pagos sean realizados en tiempo y forma.

8.4.3. Fuera del área: asignado cuando existe una imposibilidad técnica para la instalación del servicio.

8.4.4. Desconectado: Una vez pasado el día límite de pago y no se registra pago del servicio.

8.4.5. Suspendido: Aplica para suscriptores desconectados que llegan a su siguiente fecha de corte y no registran algún pago.

8.4.6. Baja: Inicia cuando un suscriptor suspendido tiene una antigüedad mayor a 30 días. Una vez un suscriptor tenga 60 días de antigüedad en este estatus se generan las ordenes de retiro del/ los equipos.

8.4.7. Suspendido temporal

8.5. Términos y Condiciones de las contraprestaciones mensuales:

8.5.1. El pago del servicio siempre será a mes anticipado (no se admiten pagos parciales), de conformidad con su ciclo de facturación. Cada ciclo de facturación considera un mes de servicio y comienza el día de la instalación.

8.5.2. Si después del corte de facturación, a las 00:00 hrs., el suscriptor no ha realizado el pago, se desconectará el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

8.5.3. StarGo puede modificar las condiciones de cada Paquete, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las autoridades correspondientes y notificando al Suscriptor en los términos estipulados en el Contrato de Suscriptor StarGo 02-FOR-LGL-01, mediante la página de internet de StarGo o por correo electrónico. De conformidad con el Contrato de Suscriptor StarGo 02-FOR-LGL-01; el Suscriptor que no esté de acuerdo con las modificaciones puede dar por terminado el contrato, sin responsabilidad, dentro de los 15 días siguientes a que se apliquen las modificaciones correspondientes.

8.5.4. El suscriptor deberá pagar la contraprestación independientemente si recibe o no el estado de cuenta.

8.5.5. Si el suscriptor elige el pago automático por tarjeta de crédito, autoriza a StarGo a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos de su contrato. Cabe aclarar que el suscriptor debe de ser el titular en la tarjeta de crédito que presente. Si la tarjeta de crédito es cancelada, el suscriptor tendrá los 30 días siguientes para otorgar una nueva tarjeta de crédito también a su nombre.


8.5.6. El Suscriptor -en cualquier momento- tiene la opción de cambiar la forma de pago, solo debe comunicarse al Centro Integral de Servicio (CIS) y seleccionar alguno de los modos de pago disponibles.

Descuentos y promociones

8.6. StarGo solo podrá ofrecer y aplicar la promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registradas ante las autoridades correspondientes (IFT) y que se darán a conocer a través de la página web de StarGo, de correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

8.7. La vigencia que en su caso aplique a los descuentos o promociones se encontrarán registrados ante las autoridades correspondientes (IFT).

Facturación

	CÓDIGO DE PRÁCTICAS STARGO	
	Versión 1	Página 8 de 13

8.8. StarGo proporcionará factura de los servicios prestados a los suscriptores que lo soliciten.

8.9. Dicha facturación podrá solicitarse llamando al CIS, en los puntos de venta o por la página web de StarGo. Si el Suscriptor selecciona la opción de 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 el portal enviará al correo electrónico cis@stargroup.com.mx la solicitud de factura.

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

9. EQUIPOS STARGO

Arrendamiento de/los equipos

9.1. Para que el Servicio puede ser recibido por el suscriptor, StarGo otorga el/los equipo(s) en la modalidad de arrendamiento, por lo que el Suscriptor se obliga con StarGo a pagarle como contraprestación anticipada, mensual o anual (como lo defina el propio Suscriptor) el importe correspondiente al dicho arrendamiento del/los equipo(s).

9.2. El suscriptor sabe y reconoce que es una condición indispensable el contar con el arrendamiento de el/los equipo(s) para recibir el servicio.

9.3. StarGo podrá solicitar al suscriptor, la firma de un pagaré como garantía del pago de los Servicios y/o equipos propiedad de StarGo que se requieran para la prestación del Servicio. Dicho pagaré podrá hacerse efectivo en el caso de terminación del Contrato respectivo, sin la devolución del Equipo en buenas condiciones y en funcionamiento.

Instalación y activación del/los equipo(s)

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

9.5. 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 al Contrato respectivo.

9.6. El lugar de instalación de el/los equipos deberán ser autorizados, previa ejecución, por el Suscriptor, por lo que este asume, a propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

9.7. Una vez instalados los equipos, el Suscriptor no podrá variar el lugar de la instalación sin autorización previa y por escrito de StarGo. Es fundamental que previo a la instalación el suscriptor cuente con dispositivos que puedan ser contactados a internet vía Ethernet o Wifi.

9.8. El riesgo de pérdida o daño del equipo pasará al Suscriptor a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el Suscriptor queda como depositario del equipo, 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.

9.9. Por último, el Suscriptor debe permitir a los técnicos autorizados por StarGo el acceso al domicilio indicado en

el contrato. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la orden de servicio o trabajo correspondiente.

- 9.10.** El Suscriptor acepta que el paquete de datos contratado será recibido en el domicilio que aparece en el contrato a través del/los equipo(s) arrendados por StarGo, cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción y acepta sean instalados y activados.
- 9.11.** Si el Suscriptor o un tercero no autorizaran el acceso de los técnicos al domicilio o no se facilitara la instalación y esta instalación no se puede realizar en un plazo de 6 meses, el contrato podrá ser cancelado por motivos imputables al suscriptor y sin derecho a reembolso alguno.
- 9.12.** La activación se llevará a cabo en el momento de la instalación y será sobre el paquete de datos contratado. La activación del/los equipo(s) marcan el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación.
- 9.13.** El Suscriptor reconoce que la contratación del Servicio StarGo está sujeto a un plazo forzoso de 24 meses a partir de la instalación. Por lo que, acepta que, una vez instalado el Servicio StarGo, no podrá cancelar el mismo hasta que se cumpla dicho plazo, y se encontrará obligado a pagar las contraprestaciones mensuales correspondientes, aun y si no utiliza el servicio durante ese tiempo.
- 9.14.** Por otro lado, para la contratación capacidad extra de consumo de internet se podrá realizar en cualquier momento, la contratación de Consumo Adicional (GB's extras a la capacidad del paquete contratado). La contratación de consumo adicional dependerá de la cobertura del servicio.

Servicio técnico del/ los equipo(s)

- 9.15.** Los servicios por cambio de domicilio, cambio de equipo(s), o reparación de equipo(s) instalado(s) en el domicilio del suscriptor que deben realizarse por causas imputables a él, se realizarán con costo, mismos que pagará el suscriptor.
- 9.16.** Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el equipo serán sin costo al Suscriptor.


Robo, descompostura o falla en el/ los equipos

- 9.17.** Si se diera el robo, descompostura o falla del/los equipos, el suscriptor deberá comunicarse antes de los siguientes 5 días vía telefónica al CIS para solicitar la suspensión del servicio, si StarGo no recibe solicitud alguna el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la contraprestación correspondiente a su contrato.
- 9.18.** Por otro lado, bajo el caso de robo o descompostura atribuible al Suscriptor, el Suscriptor deberá pagar la reposición del/los equipo(s).
- 9.19.** Los equipos reportados como robados serán desactivados por StarGo y el Suscriptor, si así lo decide, podrá solicitar nuevos equipos pagando el importe correspondiente. El robo del equipo deberá ser confirmado por el Suscriptor por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el ministerio público.

La contraprestación mensual de pago del contrato seguirán corriendo de manera regular hasta el aviso de robo, la confirmación por escrito a StarGo del acta levantada ante el ministerio público y el pago del importe que corresponda del/los equipo(s).

Retiro de los Equipos

- 9.20.** El retiro de los equipos se dará si:
- Un Suscriptor así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Suscriptor StarGo

	CÓDIGO DE PRÁCTICAS STARGO	
	Versión 1	Página 10 de 13

02-FOR-LGL-01.

- El Suscriptor ha dejado de pagar el servicio y se cumple lo establecido en punto 8.4 de este código.

9.21. Se retirará el equipo y de ser posible la instalación del mismo.

10. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

10.2. Tanto vía telefónica a través del Centro Integral de Servicio (CIS) como en la página web principal de StarGo se podrán consultar: (1) las condiciones del servicio, (2) parámetros mínimos de calidad, (3) mapas de cobertura, (4) información de tarifas y facturación, (5) el contrato de prestación de servicios vigentes, (6) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (7) Aviso de Privacidad, entre otra información sobre el Servicio StarGo.

10.3. StarGo opera conforme a la información técnica proporcionada a las autoridades correspondientes, respecto de las características de las estaciones terrenas maestras o terminales que forman parte de su red pública de telecomunicaciones y que cuentan con el debido certificado de homologación.

10.4. El Concesionario se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en su Título de Concesión y/o los parámetros de calidad que en su caso determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

11. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

11.1 Si al momento de la instalación se determina “imposibilidad técnica”, el contrato quedará cancelado y StarGo reembolsará el importe de la cantidad pagada por dicho rubro sin que esto genere interés alguno y quedando establecida esta imposibilidad técnica en la orden de servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.

11.2 Para solicitar y que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación se deberá de acreditar el pago a StarGo. El reembolso se llevará acabo de la misma manera y bajo el mismo importe que la forma de pago y siempre y cuando los equipos entregados estén en perfectas condiciones y en correcto funcionamiento.

12. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

12.1. StarGo podrá prestar servicios adicionales previa autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones. 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 equipos terminales del Suscriptor y alcance de los Servicios.

Cambio de paquete de datos y/o equipos

12.2. El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de datos y/o equipo(s) en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Suscriptor StarGo 02-FOR-LGL-01, las políticas, precios vigentes y bajo las penalizaciones correspondientes. El Suscriptor solo debe comunicarse al Centro Integral de Servicio (CIS) o visitar los puntos de venta StarGo o del distribuidor autorizado para ser atendido.

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

- a. Este al corriente en sus pagos
- b. Su cambio sea a un paquete de mayor consumo de datos

- c. Permanezca por lo menos seis cortes de facturación (en caso de cambiar a un paquete de menor precio).
- d. Cambio se podrá programar pero se efectuará hasta finalizar su ciclo de facturación.
- e. Los cambios de paquetes se darán una vez concluido el siguiente ciclo de facturación.

12.4. Si la forma de pago seleccionada por el Suscriptor fue anual o semestral, el Suscriptor solo 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.

Si desea realizar el cambio a un paquete menor deberá esperar a concluir su periodo de promoción (si existiese).

12.5. Las cancelaciones estarán sujetas al plazo pactado en el Contrato de Suscriptor, la contratación de paquetes de datos se podrá llevar a cabo en cualquier momento.

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

Cambio de domicilio

12.7. El Suscriptor podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de equipo(s) por dicha solicitud tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio suscriptor antes de la reubicación de el/los equipos(s). El cambio de domicilio solo se podrá llevar a cabo si la cobertura autorizada y garantizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinaran "imposibilidad técnica" en la nueva ubicación.

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

12.9. 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. FALLA 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 Centro Integral de Servicio (CIS); pudiéndolo hacer en los puntos de venta. Si no hay aviso de falla o interrupción se deduce que el servicio no presenta problema alguno por lo que continua la obligación de pago de contraprestación correspondiente.

13.2. Las siguientes fallas/ interrupciones en el servicio no son responsabilidad de StarGo:

- a. Daño en el/los equipo(s) por parte del suscriptor por moverlos de ubicación, abrirlos, tirarlos, mojarlos y/o por cualquier falla atribuible al suscriptor.
- b. Por falta de pago de una o más mensualidades. Si el suscriptor deja de pagar la contraprestación de una o más mensualidades, StarGo podrá suspender el servicio sin que esto exima al suscriptor del cumplimiento del contrato.
- c. Por alguna otra causa no imputable a StarGo como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del suscriptor, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
- d. Fallas o interrupciones del servicio por caso fortuito a fuerza mayor,
- e. Fallas por causas naturales,
- f. Condiciones atmosféricas adversas,
- g. Por fallas en el/los equipo(s) atribuibles al Suscriptor o a un tercero ajeno a StarGo,
- h. Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema,
- i. Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por la SCT,

- j. Por suspensión o cancelación del el servicio por modificaciones a las condiciones de la concesión,
- k. Por falla del satélite contratado por StarGo.
- l. Por causas no imputables a StarGo,
- m. Por falla en la red global de internet o en algún dominio

13.3 Si se interrumpe el Servicio o el mismo no se presta en la forma y términos convenidos por causas directamente imputables a StarGo, éste se obliga (contando con un reporte) a compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, además de bonificarle el 20% del monto correspondiente al periodo de afectación.

13.4. Si la interrupción se debe acaso fortuito o fuerza mayor y habiendo un reporte, StarGo hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta del Suscriptor si la suspensión excede de 24 horas consecutivas desde que se levantó el reporte respectivo.

13.5. Dichas bonificaciones, una vez procedan se aplicará al pago del servicio del mes inmediato siguiente al que se dio la interrupción o prestación del servicio por debajo de la calidad ofrecida.

13.6. En caso de que StarGo considera que se requiera realizar una inspección de la instalación y/o equipos 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.

ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR (Levantamiento de fallas, aclaraciones, sugerencias o quejas)

13.7. 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 Modem, en caso de requerir soporte presencial se considerará el agendamiento de una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a StarGo.

13.8. Para la recepción de fallas en el servicio, aclaraciones, sugerencias o quejas, StarGo pone a disposición del Suscriptor las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año:

- a. Centro Integral de Servicio (CIS) a través de su número gratuito 01 800 700 7827 y en horarios de 9:00 am a 7:00 pm de lunes a sábado o bien por correo electrónico cis@stargroup.com.mx.
- b. Envío de mensajes por medio de la página web www.stargroup.com.mx, 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.
- c. Oficinas, puntos de venta y teléfonos de los distribuidores autorizados en los horarios de cada establecimiento.

13.9. 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 el Contrato de Suscriptor.

13.10. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer un folio al suscriptor para 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 autorizados por las autoridades correspondientes. StarGo dará respuesta al suscriptor en un plazo de 24 (veinticuatro) horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad a lo planteado en el Contrato y/o presente Código de Prácticas Comerciales.

14. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Suspensión de servicios

14.1. StarGo estará facultado de conformidad con el contrato para suspender al suscriptor la prestación de los servicios si:

- Existe falta de pago del paquete de datos contratado y/o de los equipo(s) adicionales. La suspensión del servicio aplica después de los 5 días naturales siguientes al de la fecha de corte de facturación.
- Por notificación del Suscriptor por robo o extravío del/los equipo(s).
- Por realizar actos prohibidos o cualquier acto ilícito.

14.2. La suspensión del servicio no significa la cancelación del contrato, por lo que el Suscriptor deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del contrato hasta el cumplimiento del plazo forzoso y/o la terminación del contrato y la devolución del/los equipos(s) propiedad de StarGo.

Proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, además de bonificarle el 20% del monto correspondiente al periodo de afectación.

Vigencia del contrato y posible cancelación

14.3. Una vez concluido el plazo forzoso, el Suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, mediante el cumplimiento de los siguientes pasos:

- Un escrito, solicitud expresa por titular del servicio
- Considerando estar al corriente en los pagos
- Presentación en oficinas de la StarGo
- Entrega del Equipo StarGo (o en su caso solicitud de retiro)
- Respondiendo a la encuesta de baja. (Opcional)

14.4. Si el Suscriptor al aviso de cancelación del contrato no entregara el/los equipo(s) en tiempo y en debido funcionamiento, éste queda obligado a continuar pagando la contraprestación mensual marcada en el contrato o bien el pago de los equipos.

14.5. La cancelación de los Servicios no exime al Suscriptor del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación de los Servicios

Prohibiciones al Suscriptor

14.6. Queda estrictamente prohibido al suscriptor:

- Ceder derechos del contrato 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 Televera.
- Alterar de cualquier forma el equipo y o la instalación de los mismos, sin la autorización previa y por escrito de Televera.

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

Confidencialidad

Por lo que hace a la información personal del suscriptor, StarGo acepta y reconoce expresamente que los datos personales del mismo serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales. Así, toda la información y datos personales que StarGo recabe para la prestación de los servicios se guardarán con absoluta confidencialidad, y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información.