

Estimado Usuario,

Con la finalidad de brindarte una pronta y adecuada atención en relación con tus dudas, aclaraciones y reclamaciones; soporte técnico básico a los reportes de fallas en el servicio; información de las tarifas, planes, promociones u ofertas, sus condiciones comerciales y cobertura, trámites relacionados con el Servicio, pagos a través de tarjeta de crédito, contrataciones y facturación electrónica, entre otras funciones, ponemos a tu disposición:

- El CIS, a través del número gratuito **800 700 (STAR) 7827**, de lunes a domingo, en un horario de 06:00 a 23:00 horas.
- El correo electrónico **atencionaclientes@stargomexico.com**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- El envío de mensajes por medio de la Página Web.
- Nuestras redes sociales:
  - Twitter: @StarGoInternet.
  - Facebook: StarGo.
  - Instagram: stargomx.

Al levantar un reporte, **StarGo** te asignará y dará a conocer un folio para la atención y seguimiento a tu solicitud. 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 competentes. **StarGo** dará respuesta a tu petición en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de

conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Usuario StarGo y/o en el Código de Prácticas Comerciales.

Tú podrás elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **StarGo** para poder presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas relacionadas con los servicios de telecomunicaciones que te son prestados, así como para la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

En nuestra página web <http://stargomexico.com>, en el apartado denominado “Legales”, podrás consultar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, nuestro Código de Prácticas Comerciales, el Aviso de Privacidad y el formato de solicitud para el ejercicio de tus derechos ARCO, el contrato de adhesión de prestación del servicio de internet satelital y de Double Play, entre otra información relativa al servicio que te brindamos.

**StarGo** te escucha, por lo cual ponemos a tu disposición todos los medios disponibles para recibir todas las sugerencias que nos permitan brindarte un mejor servicio cada día.

**¡Agradecemos tu preferencia y estamos a tu disposición!**