

# **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

Este documento es una guía para nuestros usuarios o posibles usuarios para que conozcan a detalle el servicio de acceso a internet vía satélite que **Grupo W Com, S.A. de C.V.** ofrece y comercializa bajo el nombre comercial **StarGo**, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con dicho servicio.

2

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el ***Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones,*** publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

## 1. TERMINOLOGÍA

- **Acceso a internet.**- Es la capacidad de los individuos y las organizaciones para conectarse a Internet utilizando terminales, computadoras y otros dispositivos; y para acceder a servicios como el correo electrónico y la World Wide Web.
- **Autoridades.**- Son el IFT y/o la Profeco; 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.
- **Buscador de Tarifas del IFT.**- Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el Usuario puede consultar las Tarifas y Planes aplicables al Servicio: <https://tarifas.ift.org.mx/iftvisor/>.
- **Carátula.**- Es el mecanismo mínimo de adhesión al Contrato de Usuario StarGo aprobado por la Profeco, a fin de que en ésta queden asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Usuario, los cuales en ningún caso podrán ser contrarios al Contrato de Usuario StarGo.
- **Centro Integral de Servicio (CIS).**- Es el lugar virtual a través del cual StarGo realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización del Servicio, que está disponible y brinda atención a través del número telefónico **800 700 (STAR) 78 27** y del correo electrónico **atencionaclientes@stargomexico.com**, donde: **(a)** se reciben y atienden dudas, aclaraciones y reclamaciones de los Usuarios; **(b)** se brinda soporte técnico básico a los reportes de fallas en el Servicio; **(c)** se otorga información sobre tarifas, Planes, promociones u ofertas, sus condiciones comerciales y cobertura; **(d)** se realizan trámites relacionados con el Servicio; **(e)** se reciben pagos a través de tarjeta de crédito/débito; **(f)** se atiende a personas físicas y/o morales que deseen contratar el Servicio para levantar su Orden de Servicio y/o canalizarlo con un vendedor; y, **(g)** se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.
- **Ciclo o Periodo de Facturación.**- Es el cómputo de días en que existió un consumo del Servicio. Se considera que éste inicia el día de la instalación y activación del Equipo StarGo.
- **Concesionario Facturador Autorizado.**- Es la persona física o moral distinta a StarGo, que es titular de una concesión vigente otorgada por el IFT que le autoriza la comercialización con el público en general de servicios de telecomunicaciones y que, además, ha celebrado con StarGo un contrato cuyo objeto le autoriza, entre otras actividades, la comercialización de los Servicios de StarGo a través de sus propios canales de venta, y la prestación de servicios de facturación y cobranza, entre éstos, de manera enunciativa más

no limitativa, la inclusión en su propio recibo o estado de cuenta de servicios de telecomunicaciones de los cargos aplicables a los Servicios provistos por StarGo, así como el cobro y recepción directa de los pagos de los Servicios utilizados por los usuarios de StarGo.

- **Cobertura del Servicio.**- Son las poblaciones en las que StarGo cuenta con infraestructura propia y/o arrendada para prestar el Servicio, que le permite suministrar el Servicio de manera eficaz y eficiente. Dicha cobertura geográfica podrá consultarse vía telefónica, a través del CIS y/o en la Página Web, así como cualquier actualización a la misma.
- **Contraprestaciones Únicas Adicionales.**- Son las contraprestaciones distintas a las Tarifas, tales como el costo de instalación del Servicio, reconexión, cambio de domicilio o reubicación, entre otros.
- **Contrato de Usuario StarGo.**- Es el documento elaborado unilateralmente por StarGo y aprobado por la Profeco, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del Servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.
- **Disposiciones Aplicables.**- Son las disposiciones jurídicas que regulan la prestación del Servicio y, por consecuencia, el Contrato de Usuario StarGo, a saber: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones; Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Título de Concesión, el Contrato de Usuario StarGo, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
- **Dispositivo.**- Es el equipo terminal propiedad del Usuario que tendrá acceso al Servicio a través del Módem, sea mediante conexión cableada directa desde una computadora personal o por WiFi, hacia la puerta de enlace por donde se envían los datos IP.
- **Días Hábiles.**- Es el periodo comprendido de lunes a sábado de cada semana, salvo: **(i)** el 1o. de enero; **(ii)** el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; **(iii)** el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; **(iv)** el 1o. de mayo; **(v)** el 16 de septiembre; **(vi)** el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre;

(vii) el 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; (viii) el 25 de diciembre; y, (ix) el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

- **Equipo StarGo.**- Comprende todo el equipo que StarGo entrega al Usuario para que él se conecte más allá del punto de conexión terminal de la red de StarGo con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones. El Equipo StarGo incluye los aparatos o dispositivos alámbricos o inalámbricos que se entregarán e instalarán en el domicilio del Usuario, sea bajo la modalidad de compraventa o arrendamiento, según el Plan contratado de StarGo, y que son necesarios para recibir y disfrutar del Servicio, esto es: (i) la antena o plato receptor de señales satelitales; (ii) LNBF –por sus siglas en inglés, *Low-Noise Block Feedhorn*– 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 entregados al Usuario será, en todos los casos, de 1 por rubro.
- **Fecha Límite de Pago.**- 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 en esa fecha se tiene que efectuar el pago del Servicio.
- **Formatos Simplificados de Información.**- Son los formatos simplificados de información que son enviados por el Sistema Electrónico de registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.
- **Gateway.**- 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 datos de la red privada hacia la salida de internet.
- **Grupo W Com, S.A. de C.V.**- Es el proveedor del Servicio que opera bajo el nombre comercial StarGo.
- **Horario Hábil.**- Es el horario de 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado.
- **IFT.**- Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **Imposibilidad Técnica.**- Cuando al momento de instalar el Servicio en el domicilio del Usuario, el o los técnicos de StarGo definen, bajo su experiencia o conocimiento, que la instalación del Servicio no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de cobertura.

- **Índice de Calidad.-** Es el valor de cumplimiento obligatorio con respecto a los Parámetros de Calidad establecidos en los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo.
- **Internet.-** Es el conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que, en conjunto componen Internet, funcionen como una red lógica única.
- **IP Dinámica.-** 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.
- **Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo.-** Es el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones.
- **Módem.-** 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 Usuario.
- **Orden de Servicio y/o Trabajo.-** Es el documento que es llenado por el personal de StarGo con el objetivo de establecer, de manera precisa, los servicios operativos que se realizarán en beneficio de los Usuarios, así como el grado de satisfacción y eficiencia de estos.
- **Página Web.-** Es la página web principal de StarGo, en la que se encuentra la información general de StarGo, sus servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de Star Go con sus Usuarios. La página web es: <http://stargomexico.com/>.
- **Parámetro de Calidad.-** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Usuarios, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- **Plan.-** Es la combinación determinada de Servicios contratados por el Usuario y señalados en la Carátula.

- **Profeco.-** Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- **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.
- **Servicio.-** Es el servicio de acceso a internet vía satélite que se comercializa mediante los Planes, de conformidad con las Tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
- **Servicio de Acceso a Internet.-** Es el servicio público de telecomunicaciones que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicación de Internet IP, permitiendo a los usuarios finales acceder a contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet en una ubicación geográfica determinada (domicilio) o, en un área dentro de la Cobertura del Servicio delimitada por StarGo a través de cualquier tecnología (por ejemplo, acceso fijo inalámbrico).
- **Servicios originalmente contratados.-** Son los servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del Servicio que el Usuario debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los Servicios que StarGo distribuye de manera continua.
- **Suscripción.-** Es la cantidad inicial y única que deberá pagar el Usuario a StarGo para que se lleve a cabo la instalación del Equipo StarGo y la puesta en marcha del Servicio.
- **Tarifas.-** Es la contraprestación periódica, en moneda nacional, registrada ante el IFT, que puede ser consultada en el hipervínculo correspondiente al Buscador de Tarifas del IFT.

Las Tarifas se pagarán por el Usuario de manera anticipada bajo alguna de las formas y medios de pago establecidos por StarGo. Dicha contraprestación incluye el Plan, el arrendamiento del/los Equipo(s) StarGo y/o el financiamiento del/los Equipos(s) StarGo –cuando resulte aplicable conforme al Plan contratado por el Usuario– y los impuestos aplicables conforme a la legislación vigente. Las Tarifas no incluyen el Costo de Suscripción –pago único por la instalación física del/los Equipo(s) StarGo necesarios para la recepción del Servicio–.

- **Tecnología de Acceso.-** Es el tipo de tecnología que se utiliza en las redes del servicio fijo para que el usuario final acceda al Servicio que brinda StarGo.

- **Título de Concesión.-** Es la concesión única para uso comercial, otorgada por el IFT en beneficio de Grupo W Com, S.A. de C.V., el 29 de julio de 2019.
- **Tolerancia.-** Es un periodo de gracia de 5 días naturales a partir de la Fecha Límite de Pago que StarGo brinda al Usuario como tolerancia ante el atraso en el pago del Servicio.
- **Uso Residencial.-** Es el uso del Servicio para un solo hogar y acorde con las necesidades personales de sus miembros, y que no implica un uso comercial o con fines de lucro o de especulación comercial.
- **Usuario.-** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato de Usuario StarGo.
- **WiFi.-** 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.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Por el momento, StarGo únicamente ofrece y comercializa el servicio de acceso a internet satelital con sus Usuarios con base en distintos Planes y con velocidades mínimas garantizadas de subida y bajada.

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.

A través del CIS y de la Página Web, el Usuario podrá consultar, entre otra información relevante sobre el Servicio, lo siguiente:

- Las condiciones del Servicio.
- Los mapas de cobertura.
- La información de las Tarifas y facturación.
- El Contrato de Usuario StarGo.
- La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Los medios y formas de pago del Servicio.



- El número telefónico del CIS y la dirección electrónica para dar atención al Usuario.
- Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.
- El número de inscripción de las tarifas ante el IFT y dónde pueden consultarse.
- El Aviso de Privacidad.
- La información que se indica en la *Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012)*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019.
- La información a que se refiere el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

StarGo cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

9

### **3. SERVICIOS ADICIONALES**

StarGo podrá prestar servicios adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión. StarGo dará a conocer a través del CIS y en la Página Web, el/los Servicio(s) que presta, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y el alcance de los servicios.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación del servicio adicional de que se trate, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio de acceso a internet satelital originalmente contratado. La cancelación del servicio adicional no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

StarGo no podrá obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

#### 4. COBERTURA DEL SERVICIO

StarGo sólo prestará el Servicio en la Cobertura del Servicio. StarGo atenderá toda solicitud del Servicio en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Usuario StarGo.

#### 5. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Para que el Usuario reciba el Servicio deberá firmar con StarGo la Carátula y el Contrato de Usuario StarGo. Los días y el horario de contratación del Servicio son de lunes a domingo de 6:00 a 23:00 horas.

El Servicio podrá contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Llamando al CIS para ser canalizado con un vendedor.
- Mediante la Página Web para ser canalizado con un vendedor.
- Mediante la visita de un vendedor al domicilio del Usuario.

La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en 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 certificada de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial vigente del representante legal del titular.

StarGo solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:

- Credencial de elector o pasaporte vigentes.
- Comprobante de domicilio con una antigüedad no superior a 3 meses.
- En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito/débito.

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

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción.
- Identificación oficial vigente del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa con una antigüedad no superior a 3 meses.
- Cédula de identificación fiscal.
- En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito/débito.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato de Usuario StarGo, sus Anexos y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, además de las Disposiciones Aplicables.

El Contrato de Usuario StarGo es exclusivamente para **Uso Residencial**, de conformidad con lo dispuesto en el mencionado contrato y únicamente para su utilización en el domicilio señalado en la Carátula.

En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del Usuario, la descripción del Plan seleccionado y, en su caso, las promociones aplicables, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, las tarifas aplicables a dicho Plan, la modalidad bajo la cual se entregarán los Equipos StarGo, la relación de los Equipos StarGo que se instalarán y los medios de contacto de StarGo para reportar fallas.

## **6. VIGENCIA DEL CONTRATO DE USUARIO STARGO**

El Contrato de Usuario StarGo obliga a un **plazo forzoso de 24 meses contados a partir de la fecha de su firma**, en virtud de las inversiones, equipamiento, financiamiento de equipos –esquema de compraventa– e infraestructura satelital que es instalada por StarGo en beneficio del Usuario y que es necesaria para la prestación del Servicio.

StarGo avisará al Usuario, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado en el Contrato de Usuario StarGo está por concluir, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

En su caso, y con la finalidad de otorgar un beneficio adicional al Usuario, StarGo podrá lanzar promociones en las que el plazo forzoso del Contrato de Usuario StarGo sea inferior a 24 meses contados a partir de la fecha de su firma. Las condiciones de dichas promociones y su vigencia podrán consultarse en el Buscador de Tarifas del IFT, en el CIS o en el correo electrónico establecido en la Carátula y/o en la Página Web; en su caso, se difundirán en los establecimientos de StarGo.

### **6.1. Modificaciones en las condiciones originalmente contratadas**

StarGo puede modificar las condiciones de cada Plan, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al Usuario en los términos estipulados en el Contrato de Usuario StarGo por medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

StarGo dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de Usuario StarGo bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o solicitar dentro de los 30 días naturales siguientes al referido aviso, la terminación del Contrato de Usuario StarGo, sin penalidad alguna para el Usuario.

StarGo debe obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato de Usuario StarGo con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Usuario.

Durante el plazo forzoso del Contrato de Usuario StarGo, StarGo no podrá modificar dentro de dicho término, el precio o tarifa contratados por el Usuario, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del Plan de servicios sin variación del precio de este.

El Usuario podrá cambiar de tarifa o Plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

## **6.2. Penalidades y cargos derivados de la terminación anticipada o del incumplimiento al Contrato de Usuario StarGo**

Una vez concluido el plazo forzoso, el Usuario puede dar por terminado el Contrato de Usuario StarGo en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de StarGo, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el Usuario no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato de Usuario StarGo.

El Usuario tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato de Usuario StarGo en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso –sólo aplica en los esquemas de arrendamiento de equipos terminales– o el costo remanente del equipo entregado en compraventa, según corresponda conforme al Contrato de Usuario StarGo.

En el supuesto que StarGo decida terminar anticipadamente el Contrato de Usuario StarGo por causas que le sean directamente imputables a él, estará obligado a cubrir al Usuario una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes del referido plazo forzoso –únicamente aplicable a los esquemas de arrendamiento de equipos terminales–.

## 7. TARIFAS

Las Tarifas, los Planes y promociones de StarGo, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en el Buscador de Tarifas del IFT. Asimismo, podrán solicitarse en el CIS o en el correo electrónico **atencionclientes@stargo.com** y/o en la Página Web.

Los Formatos Simplificados de Información serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.

La Página Web cuenta con un apartado específico para que el Usuario descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa StarGo.

StarGo no cobrará Tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior. Asimismo, StarGo no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

Por la naturaleza del Servicio y el costo del Equipo StarGo, el pago de las Tarifas se regirá bajo el **esquema de mensualidades fijas por adelantado** de conformidad con la Fecha Límite de Pago asignada a cada Usuario, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo; dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio. No se admitirán pagos parciales del Servicio.

A cambio de la prestación del Servicio, el Usuario 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 mensual del Servicio. Dicha contraprestación incluye:
  - El Plan seleccionado por el Usuario.

- El arrendamiento del Equipo StarGo o el financiamiento del Equipo StarGo entregado en compraventa, de ser el caso.
- Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.

Si el Usuario contrata o adquiere módems adicionales al principal se deberá contemplar la renta mensual o el costo del equipo, así como el costo de instalación correspondiente a cada módem. Los módems adicionales al principal formarán parte del mismo Plan contratado.

El Usuario deberá pagar las Tarifas oportunamente independientemente de si recibe o no el estado de cuenta.

Las Tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Usuario StarGo. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las Tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Usuario StarGo.

Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente StarGo inicie la prestación del Servicio. La fecha, forma y lugares de pago del Servicio pueden consultarse por cualquiera de los medios de contacto señalados en la Carátula.

### **7.1. Descuentos y promociones**

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, publicidad impresa, a través de cintillos y/o a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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

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

## **8. PAGO DEL SERVICIO**

El pago de las Tarifas mensuales será realizado por el Usuario conforme a los plazos y montos establecidos en el Contrato de Usuario StarGo, las Tarifas y de acuerdo con el Plan contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de StarGo.

El pago se realizará en los lugares –sucursales bancarias, establecimientos, oficinas, tiendas departamentales, entre otros– autorizados por StarGo y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello.

StarGo dará a conocer al Usuario 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 marcando al CIS.

El Usuario podrá aceptar el pago del Servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso autorizará a StarGo asentando su firma en el apartado correspondiente de la Carátula para que realice el cargo respectivo antes de que concluya el mes anterior al en que se preste el Servicio.

Si el Usuario elige el pago automático con tarjeta de crédito o débito, autoriza a StarGo a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos previstos en el Contrato de Usuario StarGo. El Usuario debe ser el titular de la tarjeta de crédito o débito que presente para esos efectos.

El Usuario 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.

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

## 9. ESTATUS DE USUARIO

De acuerdo con las acciones de pago del Usuario, StarGo le asignará un estatus que será validado diariamente. Los estatus del Usuario se describen a continuación:

- **Contratado:** se asigna desde que el Usuario es dado de alta en la base de datos de StarGo y permanece así hasta que el Servicio es instalado.
- **Instalado:** se asigna desde que se instala el Servicio y permanece así mientras los pagos son realizados por el Usuario en tiempo y forma.
- **Fuera del área:** se asigna cuando existe una Imposibilidad Técnica para la instalación del Servicio.
- **Desconectado:** se asigna una vez que ha transcurrido la Fecha Límite de Pago más la Tolerancia, si no se registra el pago del Servicio por parte del Usuario.
- **Suspendido:** aplica para los Usuarios desconectados que llegan a su siguiente Fecha Límite de Pago y no registran pago alguno.

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

Cada Ciclo de Facturación considera un mes de Servicio y comienza el día de la instalación. Si la instalación se realiza un día 29, 30 o 31 del mes de que se trate, el Ciclo de Facturación asignado será el día 1°.

Si, al sexto día después de la Fecha Límite de Pago, a las 00:00 horas, el Usuario no ha realizado el pago, se desconectará el Servicio hasta que se registre el pago.

Si el Usuario paga el Servicio después del periodo de Tolerancia deberá sufragar el importe proporcional a los días que recibió el Servicio, esto es, los 5 días de Tolerancia más los días que efectivamente reciba el Servicio hasta su fecha de corte del Ciclo de Facturación que le corresponda.

Si transcurren más de 30 días después de la primera fecha de corte vencida, sin que el Usuario realice pago alguno, entonces el estatus del Usuario pasará a baja.

## 10. EQUIPOS STARGO

Los Equipos StarGo serán proporcionados, de manera exclusiva, por StarGo para que el Usuario reciba el Servicio. StarGo asegurará, durante el tiempo que dure la prestación del Servicio –esquemas de arrendamiento de equipos terminales–, la existencia de refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones similares que le permitan seguir prestando el Servicio a los Usuarios.

Para que el Servicio pueda ser recibido por el Usuario, StarGo podrá otorgar al Usuario el/los Equipo(s) StarGo bajo las modalidades de arrendamiento o compraventa, según corresponda al Plan contratado por el Usuario, así como al Contrato de Usuario StarGo.

No obstante que StarGo cuenta con Contratos de Usuario StarGo que le autorizan la entrega de los equipos bajo las modalidades de arrendamiento o compraventa, StarGo únicamente ofrecerá a sus Usuarios las modalidades que, conforme a sus Planes, se encuentren inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT. Por lo anterior, StarGo no estará obligado a ofrecer a los Usuarios modalidades de entrega de los Equipos StarGo distintas a las previamente inscritas en el IFT como Planes.



### 10.1. Información relativa a los Equipos StarGo

Los Equipos necesarios para recibir el Servicio son los siguientes:

#### Terminal

Modem/Router HUGHES HT1100

#### Radio

Plataforma Ka

#### Canal TX

- Frecuencia: banda Ka.
- Modulación: QPSK, 8PSK, 16APSK, 32APSK.
- Bloques de código: cuadros normales y cortos.
- Encapsulación: GSE.
- Symbol rate: 1 a 60 Msps (opcional de 60 a 225 Msps).
- Codificación adaptativa y modulación.

#### Canal RX

- ETSI / IPoS TDMA / FDMA.
- LDPC FEC con tamaños eficientes de bloques / ráfagas variables.
- Característica de selección adaptativa en ruta (AIS).
- Codificación adaptativa ráfaga a ráfaga.
- Control de potencia de enlace ascendente.
- Symbol rate dinámico.
- Modulación OQPSK.
- Symbol rate de 256 kbps a 8 Msps.

#### Interfaz de red

- Puerto LAN Ethernet 10/100/1000 BaseT.

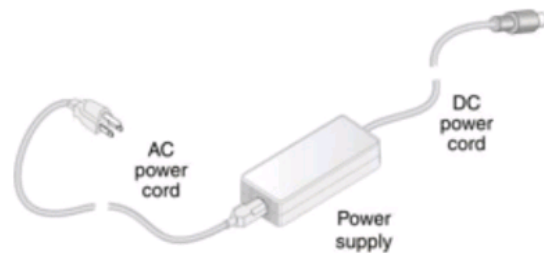


### Características del enrutador

- Proxy de mejora de rendimiento integrado (PEP) para TCP/IP.
- Software integrado para acelerar el tráfico.

### HTTP

- Cifrado bidireccional AES 256 por satélite.
- Almacenamiento en caché de DNS.
- Direccionamiento estático y dinámico.
- Servidor DHCP o Relay.



### Fuente de alimentación

- Externo con cable desmontable.
- 90-260 VCA; 50-60 Hz.
- Peso: 1.6 lbs (.73 kg).
- Dimensiones: 20.4 cm H x 3.9 cm W x 22.7 cm D.

### Ambiental

- Unidad interior (Modem)
  - ✓ Temperatura de funcionamiento: - 0°C a + 40°C.
  - ✓ Humedad relativa: 0 a 90% (sin condensación).
- Unidad exterior (RADIO)
  - ✓ Temperatura de funcionamiento: - 40°C a + 55°C.
  - ✓ Humedad relativa: 100% (condensación).

### Regulatorio

- Seguridad: UL / CSA / EN 60950.
- EMC: FCC Parte 15 clase B, ICES-003.
- Compatibles con RoHS.

### Opciones de unidad exterior (RADIO)

- Frecuencias de banda Ka.
- Radio integrada de 1 y 2 Watts.
- Circular RHCP o LHCP (banda Ka).



Plato Receptor 74 cm



Plato Receptor 98 cm

#### Plato Receptor de señal Satelital

- Antenas: 74 cm, 98 cm, 120 cm y 180 cm.

#### Cableado entre instalaciones

- Cable: solo RG-6, 75 ohmios
- Conector: tipo F (macho)
- Longitud del cable: hasta 300 '(100 m)  
(blindaje cuádruple con conductor interno de cobre sólido)



#### Terminal

Modem/Router HUGHES HT1200

#### Radio

Plataforma Ka/Ku

#### Canal TX

- Frecuencia: banda Ku y banda Ka.
- Modulación: QPSK, 8PSK, 16APSK, 32APSK.
- Bloques de código: cuadros normales y cortos.
- Encapsulación: GSE.
- Symbol rate: 1 a 60 Msps (opcional de 60 a 225 Msps).
- • Codificación adaptativa y modulación

#### Canal RX

- ETSI / IPoS TDMA / FDMA.
- LDPC FEC con tamaños eficientes de bloques / ráfagas variables.
- Característica de selección adaptativa en ruta (AIS).
  - ✓ Codificación adaptativa ráfaga a ráfaga.
  - ✓ Control de potencia de enlace ascendente.
  - ✓ Symbol rate dinámico.
- Modulación OQPSK.
  - ✓ Symbol rate de 256 ksps a 8 Msps.



### Interfaz de red

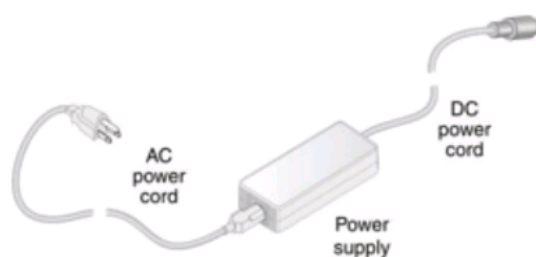
- Dos puertos LAN Ethernet 10/100/1000 BaseT.

### Características del enrutador

- Proxy de mejora de rendimiento integrado (PEP) para TCP/IP.
- Software integrado para acelerar el tráfico HTTP.
- Cifrado bidireccional AES 256 por satélite.
- Almacenamiento en caché de DNS.
- Direccionamiento estático y dinámico.
- Servidor DHCP o Relay.

### Fuente de alimentación

- Externo con cable desmontable.
- 90-260 VCA; 50-60 Hz.
- Peso: 1.6 lbs (.73 kg).
- Dimensiones: 20.4 cm H x 3.9 cm W x 22.7 cm D.



### Ambiental

- Unidad interior (Modem)
  - ✓ Temperatura de funcionamiento: - 0°C a + 40°C.
  - ✓ Humedad relativa: 0 a 90% (sin condensación).
- Unidad exterior (RADIO)
  - ✓ Temperatura de funcionamiento: - 40°C a + 55°C.
  - ✓ Humedad relativa: 100% (condensación).

### Regulatorio

- Seguridad: UL / CSA / EN 60950.
- EMC: FCC Parte 15 clase B, ICES-003.
- Compatibles con RoHS.

Radio



Banda Ka



Banda Ku

### Opciones de unidad exterior (RADIO)

- Disponible en frecuencias de banda Ka o banda Ku.
- Radio integrada de 1 y 2 Watts.
- Circular RHCP o LHCP (banda Ka).
- Linear cross o co-polarización (banda Ku).

### Plato Receptor de señal Satelital

- Antenas: 74 cm, 98 cm, 120 cm y 180 cm.



Plato Receptor 74 cm



Plato Receptor 98 cm

### Cableado entre instalaciones

- Cable: solo RG-6, 75 ohmios.
- Conector: tipo F (macho).
- Longitud del cable: hasta 300 '(100 m) (blindaje cuádruple con conductor interno de cobre sólido).



### Terminal

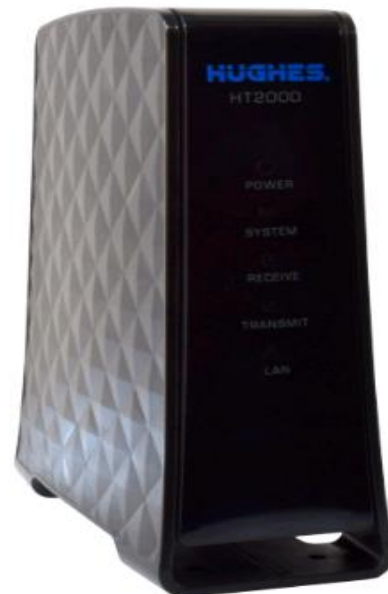
Modem/Router HUGHES HT2000

### Radio

Plataforma Ka/Ku

### Canal TX

- DVB-S2X con codificación y modulación adaptativa (ACM).
- Frecuencia: banda Ku y banda Ka.
- Modulación: QPSK, 8PSK, 16APSK, 32APSK.
- Bloques de código: cuadros normales y cortos.
- Encapsulación: GSE.
- Symbol rate: hasta 235 Msps.



### Canal RX

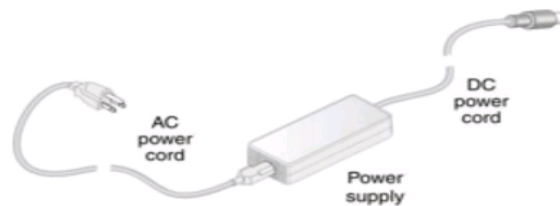
- MF-TDMA.
- LDPC FEC con tamaños eficientes de bloques / ráfagas variables.
- Modulación OQPSK.
- Symbol rate de 256 kps a 8 Msps.

### Interfaz de red

- Un puerto GigE LAN.
- Un puerto USB.

### Fuente de alimentación

- Externo con cable desmontable.
- 90-264 VCA; 47-63 Hz.
- Peso: 1.2 lbs (.5 kg).
- Dimensiones: 18.39 cm H x 6.71 cm W x 14.81 cm D.
- ✓ Temperatura de funcionamiento: - 0°C a + 50°C
- ✓ Humedad relativa: 0 a 90% (sin condensación)



### Unidad exterior (RADIO)

- Disponible en frecuencias de banda Ka.
- Potencia: 1 watt o 2 watt para Ka.



### Plato Receptor de señal Satelital

- Antenas: 74 cm, 98 cm y 120 cm.



### Cableado IFL (Inter-Facility-Link)

- Cable: solo RG-6, 75 ohmios
- Conector: tipo F (macho).
- Longitud del cable: hasta 300 '(100 m) (blindaje cuádruple con conductor interno de cobre sólido).



### Regulatorio

- Seguridad: UL / CSA / EN 60950.

- EMC: FCC Parte 15 clase B, ICES-003.
- Compatibles con RoHS.

#### **Características IP**

- Doble stack IPv4 / IPv6
- Direccionamiento estático y dinámico
- Soporte de enrutamiento BGP.
- Enrutamiento basado en políticas.
- NAT / PAT.
- RIPv2, RIPNG.
- Etiquetado de VLAN.
- DHCP-V6 relay.
- VRRP.
- Lista de control de acceso (ACL).
- Almacenamiento en caché de DNS.
- Proxy de llamada SIP.
- Aceleración web avanzada.

El/los Equipo(s) StarGo no cuentan con funcionalidades de accesibilidad. Para los Equipos StarGo no es aplicable el desbloqueo debido a que, por cuestiones de la plataforma de seguridad, sólo se permite su funcionamiento en la red de StarGo.

23

#### **10.2. Arrendamiento**

Cuando la entrega del Equipo StarGo se realice en la modalidad de arrendamiento, aplicará lo siguiente:

- 10.2.1.** El Usuario se obliga con StarGo a pagar como contraprestación anticipada y mensual, el importe correspondiente al arrendamiento del Equipo StarGo.
- 10.2.2.** El Usuario asumirá las obligaciones del arrendatario conforme al Código Civil Federal.
- 10.2.3.** La vigencia del arrendamiento estará sujeta a la duración del Servicio para el cual se utilice el Equipo StarGo.
- 10.2.4.** El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo StarGo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder hasta la terminación del Contrato de Usuario StarGo y deberá ser devuelto a StarGo presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.

- 10.2.5.** StarGo se obliga a dar mantenimiento al Equipo StarGo y sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato de Usuario StarGo se encuentre vigente.
- 10.2.6.** En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo StarGo imputable al Usuario, éste deberá solicitar a StarGo la sustitución de este, asumiendo los costos del Equipo StarGo.
- 10.2.7.** Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo StarGo no sea atribuible al Usuario, StarGo se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Usuario StarGo permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por StarGo se debe identificar y mostrar al Usuario la Orden de Trabajo expedida por StarGo.
- 10.2.8.** En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Usuario StarGo, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo Star Go a StarGo a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato de Usuario StarGo
- 10.2.9.** Si al finalizar la relación contractual, el Usuario hizo la devolución a StarGo del Equipo StarGo que le fue entregado en arrendamiento conforme a lo previsto en el Contrato de Usuario StarGo, StarGo tiene la obligación de devolver al Usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 del Contrato de Usuario StarGo.
- 10.2.10.** En el supuesto que el Usuario no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato de Usuario StarGo, entregue el Equipo StarGo dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir, que ese pagaré sólo se firmará por el Usuario para garantizar la devolución del Equipo de StarGo que le fue entregado en arrendamiento.
- 10.2.11.** En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo StarGo, StarGo le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

### **10.3. Compraventa**

Cuando la entrega del Equipo StarGo se realice en compraventa, aplicará lo siguiente:



- 10.3.1.** El Usuario podrá consultar cuáles son los Equipos StarGo disponibles para compra a través del CIS.
- 10.3.2.** El costo del Equipo StarGo será debidamente informado al Usuario por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula.
- 10.3.3.** La garantía de los Equipos StarGo aplicará de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por el Fabricante en la póliza de garantía correspondiente, y deberá hacerse válida a través de los medios de contacto establecidos en la Carátula.
- 10.3.4.** En caso de que el Equipo StarGo falle fuera de la vigencia de la garantía, StarGo informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo StarGo.
- 10.3.5.** StarGo informará al Usuario el periodo de duración de la garantía al momento de la contratación, la cual no podrá ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega del Equipo StarGo.
- 10.3.6.** En caso de que el Equipo StarGo se encuentre en revisión o reparación, ese tiempo no será descontado del plazo originalmente otorgado de garantía. Para hacer válida la garantía, el Usuario deberá hacer la solicitud a través del CIS.
- 10.3.7.** StarGo informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, en un plazo máximo de 10 días hábiles, si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.
- 10.3.8.** En caso de que el Equipo StarGo que sea adquirido directamente de StarGo se encuentre sujeto a garantía, StarGo suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía del Equipo StarGo, StarGo proporcione al Usuario un equipo sustituto de similares características.
- 10.3.9.** La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el Usuario haga uso del Servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión.
- 10.3.10.** En caso de terminación anticipada del Contrato de Usuario StarGo, el Usuario deberá pagar a StarGo el costo remanente del Equipo StarGo.

#### **10.4. Servicio técnico en el/los Equipo(s) StarGo**

- 10.4.1.** Los servicios por cambio de domicilio, cambio de Equipo(s) StarGo o reparación de Equipo(s) StarGo instalado(s) en el domicilio del Usuario, que deban realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por el Usuario.
- 10.4.2.** Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo StarGo dado en arrendamiento, éstos no tendrán costo alguno para el Usuario. Tratándose de Equipos StarGo entregados en compraventa, aplicarán los términos y condiciones de la garantía del fabricante.

#### **10.5. Robo del/los Equipo(s) StarGo**

- 10.5.1.** Cuando los Equipos StarGo entregados en arrendamiento sean robados o sean objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato a StarGo, en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del Equipo StarGo y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibir el Servicio. Si StarGo no recibe solicitud alguna, el Usuario seguirá siendo responsable del pago de la Tarifa aplicable conforme al Plan contratado por el Usuario.
- 10.5.2.** El Usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo Star Go entregado en arrendamiento.
- 10.5.3.** Tratándose del Equipo StarGo entregado en la modalidad de compraventa, y en caso de robo o extravío del Equipo StarGo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin el consentimiento del Usuario, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento, a través de los medios de contacto establecidos en la Carátula.
- 10.5.4.** El Equipo StarGo reportado como robado será desactivado. El robo del Equipo StarGo deberá ser confirmado por el Usuario por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.
- 10.5.5.** La Tarifa mensual por el Servicio seguirá corriendo de manera regular hasta que el Usuario dé el aviso del robo o siniestro 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.

**10.5.6.** StarGo, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo StarGo, de conformidad con las Disposiciones Aplicables, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo podrá cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio y del Equipo StarGo, excepto cuando StarGo acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio.

## **10.6. Retiro del/los Equipo(s) StarGo**

**10.6.1.** El retiro del/los Equipo(s) StarGo entregado en arrendamiento y, de ser posible, la instalación de este se llevará a cabo si:

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

**10.6.2.** El retiro del/los Equipo(s) StarGo entregados en arrendamiento del domicilio indicado en la Carátula no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.

**10.6.3.** La falta de devolución del Equipo StarGo entregado en arrendamiento al Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Usuario StarGo, ni exime al Usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo StarGo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso de que el Usuario decidida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo StarGo sea devuelto a StarGo no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del Usuario.

## **11. PLANES TARIFARIOS**

Las Tarifas, los Planes y promociones de StarGo, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en el Buscador de Tarifas del IFT, en el CIS, en el correo electrónico [atencionclientes@stargo.com](mailto:atencionclientes@stargo.com) y/o en la Página Web.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Usuario StarGo y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la Carátula.

## 12. ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA

StarGo enviará al Usuario un estado de cuenta y/o factura, los cuales deberán contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual, y se dará a conocer al Usuario por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. En dicho estado de cuenta y/o factura, StarGo transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y, en su caso, la que corresponda al arrendamiento del Equipo, y se enviará al Usuario de manera automática.

El Usuario puede pactar con StarGo que, en sustitución de la obligación de enviar a su domicilio un estado de cuenta y/o factura, pueda consultarlos a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que, al efecto, se acuerde entre StarGo y el Usuario. Dicha aceptación se materializará con la firma del Usuario en el apartado correspondiente de la Carátula.

El Usuario deberá notificar a StarGo, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Usuario StarGo.

Si el Usuario no notifica a StarGo su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio señalado en la Carátula se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros de StarGo, y se tendrá por recibida por el Usuario.

El estado de cuenta y/o factura reflejarán todos los servicios de telecomunicaciones prestados y será realizada con anterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado.

StarGo puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el Ciclo de Facturación siempre que, previamente, hubiera informado al Usuario sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el Servicio se suspenda por supuesta falta de pago, StarGo debe devolver al Usuario el monto que corresponda por el tiempo que el Servicio no estuvo disponible y bonificar al Usuario cuando menos el 20% de dicho monto.

StarGo no podrá cobrar tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente por el Usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior.

Tratándose de cargos indebidos, StarGo deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente. Si StarGo no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación, además de la sanción que corresponda, estará obligada a pagar el máximo de intereses, los cuales se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

### **13. FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

StarGo proporcionará factura del Servicio al Usuario que lo solicite. La factura podrá solicitarse llamando al CIS, en los puntos de venta o por la Página Web. Si el Usuario opta por hacerlo mediante la Página Web –en la sección de contacto–, éste solicitará la factura –indicando número de Usuario, datos fiscales y adjuntando, de ser posible, la documentación necesaria– y dicho portal enviará la solicitud de factura al correo electrónico **cis@stargroup.com.mx**.

Las facturas emitidas por StarGo cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes y contendrán la fecha de corte, la Fecha Límite de Pago, así como los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden realizarse.

En caso de que el Usuario realice la compra del Equipo StarGo a StarGo, ya sea de contado o financiado; StarGo debe incluir dichos conceptos desglosados en la factura correspondiente.

### **14. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO**

Una vez que el Usuario ha contratado el Servicio, y dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes y de acuerdo con la disponibilidad del Usuario, StarGo realizará, directamente o a través de un tercero autorizado, la instalación del Servicio dentro de la Cobertura del Servicio. StarGo, previa coordinación con el Usuario informará la fecha y hora en que se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

Los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación o desinstalación de los Equipos StarGo son de lunes a domingo, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

El lugar de instalación del/los Equipos StarGo deberá ser autorizado, previa ejecución, por el Usuario, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se lleguen a ocasionar con motivo de la instalación.

El Usuario deberá permitir a los técnicos autorizados por StarGo el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de Usuario StarGo para la instalación del Servicio. El/los técnico(s) de StarGo deberán identificarse y mostrar al Usuario la Orden de Trabajo expedida por StarGo, a fin de acceder

al lugar indicado en el Contrato de Usuario StarGo como lugar de prestación del Servicio. Dicha Orden de Trabajo incluirá el número de atención designado por StarGo, con el cual el Usuario podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de la instalación o activación o de atender el reporte respectivo.

El Usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal de StarGo a identificarse y/o a mostrar la Orden de Trabajo; situación que debe informar a StarGo en ese momento.

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

En caso de que StarGo no instale y/o active el Servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las Disposiciones Aplicables, a pesar de que el Usuario haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de Usuario StarGo, StarGo debe devolver las cantidades que el Usuario haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de Usuario StarGo, sin responsabilidad para el Usuario.

En caso de terminación del Contrato de Usuario StarGo, el Usuario debe devolver los Equipos StarGo y/o los accesorios que sean propiedad de StarGo. Asimismo, StarGo debe devolver al Usuario, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Usuario, dentro de los 10 hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de Usuario StarGo, el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos.

Asimismo, si StarGo no puede iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al Usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar StarGo una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

En caso de que StarGo no requiera anticipo del Usuario, sino que envía la factura, recibo o comprobante al domicilio de él con el cargo por concepto de instalación, y no se ha iniciado la prestación del Servicio, StarGo cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de este.

Una vez instalados los Equipos StarGo, el Usuario 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 por anticipado de la Contraprestación Única Adicional que resulte aplicable.

Es fundamental que, previo a la instalación, el Usuario cuente con al menos un Dispositivo en buenas condiciones y funcionando.

El Usuario acepta que el Plan contratado será recibido exclusivamente en el domicilio señalado en la Carátula a través del/los Equipo(s) StarGo, cuya marca, tipo y características técnicas, serán informados al Usuario; aceptándolos a su entera satisfacción para que sean instalados y activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará conforme al Plan contratado por el Usuario. La activación del/los Equipo(s) StarGo marcará el inicio de la prestación del Servicio y, por ende, del Ciclo de Facturación.

La contratación de equipos adicionales –considerando el mismo Plan contratado– se podrá realizar en cualquier momento, siempre y cuando se efectúe el pago por anticipado de la instalación y de la mensualidad correspondiente, en su caso.

En caso de que el Usuario contrate o cancele equipo(s) adicional(es) deberá cubrir el costo establecido por concepto de gastos de instalación o desinstalación, según sea el caso.

#### **14.1. Imposibilidad Técnica para la instalación del Servicio**

Si al momento de la instalación del Servicio se determina la Imposibilidad Técnica, el Contrato de Usuario StarGo quedará cancelado, por lo cual StarGo hará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado. Dicha Imposibilidad Técnica quedará asentada en la Orden de Servicio que presentará el/los técnico(s) al momento de la instalación.

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de Imposibilidad Técnica de instalación, el Usuario deberá acreditar el pago realizado a StarGo. El reembolso se llevará a cabo por el mismo medio y por el mismo importe que haya pagado el Usuario, siempre y cuando los Equipos StarGo instalados en el domicilio del Usuario sean devueltos en perfectas condiciones y con un correcto funcionamiento.

#### **15. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

StarGo prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa del Plan que el Usuario haya seleccionado en el Contrato de Usuario StarGo. Asimismo, StarGo proveerá el Servicio de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Los Parámetros de Calidad del Servicio se establecen en los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	≤3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	≥85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	≥97%

StarGo es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

## 16. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El Servicio se provee vía satélite, por lo cual tiene las **limitaciones** y características de los servicios de telecomunicaciones que se prestan a través de esos medios, tal y como se describe a continuación:

- A.** 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 2.19 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:

- ✓ La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del Equipo StarGo por parte del Usuario o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.
- ✓ 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.
- ✓ La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla del Equipo 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.
- ✓ La desconfiguración del módem o cualquier componente del Equipo StarGo por la falta de suministro de energía eléctrica y un sistema de respaldo de energía eléctrica –no break / UPS ferromagnético–.
- ✓ La introducción de objetos o derrame de líquido en los módems satelitales.
- ✓ La negligencia en el cuidado del Equipo StarGo que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos, por ejemplo.



- ✓ La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del Equipo StarGo.
  - ✓ Los trabajos programados sobre la plataforma administrativa del satélite contratado y que no dependen de StarGo. En este supuesto, StarGo notificará al Usuario de dichos trabajos conforme a lo dispuesto en el Contrato de Usuario StarGo.
- B.** La disponibilidad tampoco considera las interrupciones por las fallas en el Equipo StarGo ni su tiempo de solución. StarGo se compromete a reparar las fallas y el Equipo StarGo en términos del Contrato de Usuario StarGo y, de ser el caso, compensará al Usuario por el tiempo que no reciba el Servicio de conformidad con lo establecido en el Contrato de Usuario StarGo.
- C.** Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:
- ✓ 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.
  - ✓ Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.
  - ✓ Cortes conocidos como interferencias solares.
  - ✓ Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos a StarGo.
  - ✓ Las interrupciones del Servicio imputables a StarGo son las siguientes:
  - ✓ Desconfiguración del Equipo StarGo por errores en la estación maestra.
  - ✓ Fallas en la instalación.
  - ✓ Falta de suministro eléctrico en la estación central –HUB–.
  - ✓ Cualquier otro hecho que sea directamente imputable a StarGo.

## 17. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el Usuario deberá comunicarse al CIS o visitar la Página Web para ser atendido por un ejecutivo de StarGo.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Usuario StarGo o, en su caso, por persona debidamente autorizada por éste, quien deberá exhibir su identificación oficial vigente, carta poder original suscrita por el titular –tratándose de persona física– o el poder para actos de administración –en caso de persona moral–, según corresponda.

Para consultar el costo de los trámites respectivos, el Usuario podrá obtener información por cualquiera de los medios de contacto de StarGo que se señalan en la Carátula o en este Código.

### 17.1. Cambio de Plan y/o de Equipos StarGo

El Usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Plan bajo los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Usuario StarGo, las políticas, Tarifas vigentes y sujeto a las penalizaciones correspondientes.

El Usuario podrá cambiar de Plan s en todo momento, siempre y cuando:

- Esté al corriente en sus pagos.
- Permanezca, por lo menos, un Corte de Facturación con el Plan inicialmente contratado –en caso de cambiar a un Plan de menor precio–. El cambio se podrá programar antes de ese momento, pero se efectuará hasta finalizar el Ciclo de Facturación respectivo.
- Pague el proporcional de la diferencia de precio –si es cambio de un Plan de menor precio a uno mayor–. En este caso, una vez que el pago se realice se hará el cambio de inmediato, o bien, se deberá esperar la conclusión del Ciclo de Facturación.
- Si la forma de pago seleccionada por el Usuario fue anual, el Usuario sólo podrá cambiar a un Plan de mayor precio pagando la diferencia de precio entre ambos Planes por los meses restantes a la mensualidad número 12. Si desea realizar el cambio a un Plan menor deberá esperar a concluir su periodo de promoción.
- La contratación de Planes se podrá llevar a cabo en cualquier momento.
- Si el Plan crece, el cambio es inmediato y en la siguiente factura aparecerá el ajuste correspondiente; si el Plan decrece, el cambio se hará en la siguiente factura.

- En caso de que el Usuario cancele deberá cubrir el costo de instalación o desinstalación.

El Usuario puede realizar este trámite a través del CIS, de lunes a domingo, en un horario de 6:00 a 23:00 horas. Tratándose de los Equipos StarGo, el trámite podrá realizarse de lunes a domingo, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

### **17.2. Cambio de domicilio**

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

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

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

La solicitud de este trámite tiene una duración aproximada de 20 minutos. El Usuario puede realizar este trámite a través del CIS, en un horario de 6:00 a 23:00 horas, de lunes a domingo.

### **17.3. Terminación y cancelación del Contrato de Usuario StarGo**

El Contrato de Usuario StarGo se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En este supuesto, resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula segunda del Contrato de Usuario StarGo.
- b) Por la imposibilidad permanente de StarGo para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- c) Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- d) Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.

- e) Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Usuario StarGo, sin la autorización previa y por escrito de StarGo.
- f) Si el Usuario 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.
- g) Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado de StarGo efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- h) Si StarGo no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de StarGo, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- i) Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a StarGo, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo StarGo.
- j) Por término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite a StarGo comercializar el Servicio con el Usuario.
- k) Si el Usuario proporciona información falsa a StarGo para la contratación del Servicio.
- l) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Usuario StarGo por parte de StarGo.
- m) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- n) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario o de StarGo, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o StarGo son declarados en quiebra.
- o) Si el Usuario utiliza el Equipo StarGo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- p) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- q) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

- r) Tratándose de los Equipos StarGo entregados en arrendamiento, por destrucción total del Equipo StarGo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Usuario.

Para efectos de la cancelación del Contrato de Usuario StarGo, el Usuario deberá comunicarse al CIS o vía la Página Web, para ser atendido por un ejecutivo de StarGo. La cancelación del Contrato de Usuario StarGo estará sujeta a lo siguiente:

- El Usuario deberá solicitarlo por escrito en el CIS o por el mismo medio en que contrató el Servicio.
- El Usuario deberá estar al corriente en los pagos de las Tarifas y de las Contraprestaciones Únicas Adicionales.
- El Usuario deberá devolver el/los Equipo(s) StarGo en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.
- El Usuario deberá pagar la pena convencional pactada en el Contrato de Usuario StarGo, de resultar aplicable.
- El Usuario deberá liquidar el costo remanente del Equipo StarGo entregado en compraventa, de ser el caso.
- Responder la encuesta de baja –opcional–.

El Usuario podrá cancelar el Contrato de Usuario StarGo sin necesidad de recabar la autorización de StarGo, y sin penalización alguna cuando el plazo forzoso pactado concluya, excepto cuando se renueve el Contrato de Usuario StarGo por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

Si el Usuario 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 Usuario StarGo, o bien, al desembolso del costo del/los Equipo(s) StarGo establecido en dicho instrumento.

La cancelación o terminación del Contrato de Usuario StarGo no exime al Usuario de pagar a StarGo los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo StarGo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso –tratándose de arrendamiento–, del pago de la pena convencional que resulte aplicable en caso de que la terminación o cancelación del Contrato de Usuario StarGo obedezca a causas imputables al Usuario –cuando así esté previsto en el Contrato de Usuario StarGo– y, en su caso, del costo remanente del Equipo StarGo entregado en compraventa.

El Usuario puede cancelar el Contrato de Usuario StarGo mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

StarGo realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por StarGo.

En caso de terminación del Contrato de Usuario StarGo, StarGo debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración de este trámite es de 20 minutos, pero la cancelación finaliza cuando se efectúa la desinstalación del Equipo StarGo, lo cual puede tardar de 2 a 3 días hábiles. El Usuario puede realizar este trámite directamente en el CIS, en un horario de lunes a sábado de 9:00 a 18:00 horas.

#### **17.4. Solicitud de bonificaciones y compensaciones**

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.

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

La duración de este trámite es de 20 minutos. El Usuario puede realizar este trámite a través del CIS, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a domingo. Este trámite es gratuito.

#### **18. FALLAS O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO**

El Usuario deberá avisar sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CIS; pudiéndolo hacerlo por cualquiera de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Usuario StarGo. 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 a cargo del Usuario.

Las fallas/interrupciones en el Servicio detalladas en el inciso A del numeral 16 de este Código no son responsabilidad de StarGo.

De ser necesaria la presencia de personal técnico en el domicilio del Usuario para la atención de la falla reportada, StarGo, previa coordinación con el Usuario deberá informar la fecha y hora en que

se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

El personal designado para presentarse en el domicilio del Usuario deberá identificarse y mostrar al Usuario la Orden de Trabajo, a fin de acceder al sitio indicado en el Contrato de Usuario StarGo como lugar de prestación del Servicio. Dicha Orden de Trabajo deberá incluir el número de atención designado por StarGo, con el cual el Usuario podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de atender el reporte respectivo.

El Usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la reparación del Servicio ante la negativa del personal de StarGo a identificarse y/o a mostrar la Orden de Trabajo, situación que debe informar a StarGo en ese momento.

## 19. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES

StarGo deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

- a) Cuando **por causas imputables a StarGo** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de StarGo, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, StarGo deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
- b) Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, StarGo hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
- c) Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, StarGo dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
- d) Cuando StarGo realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los numerales b) y c) anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, StarGo deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que StarGo reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, deberá proporcionar al Usuario un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas del Servicio reportadas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

En todo caso, la responsabilidad de StarGo se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

### **19.1. Mecanismos de bonificación y/o compensación**

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación en beneficio del Usuario, StarGo se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente Fecha de Corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en este apartado.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

## **20. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

El Usuario será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

Conforme al Contrato de Usuario StarGo, se suspenderá la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna de StarGo, si el Usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
2. Por falta de pago del Servicio en la fecha indicada en la Carátula, en cuyo caso el Servicio se podrá suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la Carátula.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Usuario StarGo y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo StarGo.



5. Si el Usuario no realiza el pago del Servicio exclusivamente en los lugares y/o a través de las formas de pago autorizadas por StarGo.
6. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
7. Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, StarGo deberá reanudar la prestación de este en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en el Contrato de Usuario StarGo.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, StarGo estará autorizado para rescindir el Contrato de Usuario StarGo al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

StarGo dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo StarGo, StarGo avisará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, StarGo realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato de Usuario StarGo.

Cuando la causa que originó la suspensión temporal del Servicio por falta de pago sea imputable al Usuario y haya sido solventada, la reanudación del Servicio se hará en un periodo máximo de 48 horas contadas a partir de la fecha en que ésta haya sido resuelta; debiendo pagar el Usuario los cargos por reconexión cuando éstos apliquen, los cuales deben de ser razonables y proporcionales.

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

## 21. CONCESIONARIOS FACTURADORES AUTORIZADOS

StarGo podrá vender sus Servicios a través de Concesionarios Facturadores Autorizados, quienes fungirán como comercializadores de los Servicios, promoviéndolos a través de sus propios canales de venta, y haciendo el cobro de los Servicios en sus propios recibos o estados de cuenta de servicios de telecomunicaciones, para lo cual integrarán los Servicios de StarGo como servicios provistos por terceros. En todo caso, las tarifas aplicables y los términos y condiciones de contratación de los Servicios serán establecidos por StarGo, por lo que en caso de dudas y/o aclaraciones, el Usuario deberá contactar directamente a StarGo.

## 22. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

### 22.1. Tope en el uso de datos a través de la aplicación de la Política de Acceso Justo (PAJ)

El Servicio se rige por una Política de Acceso Justo –PAJ–, que es una regulación de velocidad de navegación de descarga que tiene como finalidad evitar que el Usuario haga descargas de manera indiscriminada, que son más propias de un uso comercial que residencial, garantizando de ese modo un acceso equitativo entre los usuarios del Servicio.

De este modo, la PAJ tiene como finalidad evitar la sobresaturación de la red para que todos los usuarios puedan disponer de una velocidad estable del Servicio; sin embargo, en caso de que un Usuario llegue al límite de su consumo, ello no significa que va a quedarse sin conexión, sino únicamente que la navegación continuará, pero con la velocidad máxima de navegación que corresponda al Plan contratado al entrar en PAJ. Esa graduación en la velocidad para navegar no implica ninguna limitante en el acceso a sitios, aplicaciones o servicios en la web, por lo que el Usuario podrá continuar utilizando el Servicio de acceso a internet de manera usual hasta su siguiente corte de facturación.

De ahí que, el Servicio está sujeto a una **cuota mensual de navegación de descarga** que se determinará en el Plan contratado por el Usuario; si dicha cuota es alcanzada por el Usuario antes del corte de facturación podrá continuar haciendo uso del Servicio durante el resto del periodo de facturación, pero con una velocidad regulada de navegación que se define para cada Plan del Servicio. StarGo proporcionará al Usuario la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

Por lo anterior, y con la firma del Contrato de Usuario StarGo, el Usuario reconoce que el Servicio cuenta con las **restricciones propias de los servicios que se proveen a través de medios satelitales**, entre las que se encuentran las limitantes en capacidad debido a que el espectro radioeléctrico es un recurso natural, de carácter limitado –escaso–, que constituye un bien de dominio público, sobre el cual el Estado ejerce su soberanía –a diferencia de los operadores terrestres donde puede haber

abundancia en la capacidad de transmisión de datos–, por lo cual debe establecerse un **equilibrio justo de acceso a internet para todos los Usuarios** a fin de reducir el riesgo de afectación general tanto en la estabilidad como en la calidad del Servicio provisto por StarGo, particularmente, por su uso de manera comercial.

StarGo informará al Usuario, al momento de contratación del Servicio, así como a través de la Página Web y de las Tarifas debidamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT, los Planes sujetos a la Política de Acceso Justo.

StarGo cuenta con la opción de consumo adicional para el Usuario que consiste en la adquisición de Planes de datos extras en GB's –volumen de información descargada– que se pueden obtener para cualquier Plan contratado.

StarGo proporcionará al Usuario que lo solicite la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

Para más información respecto de la PAJ, te invitamos a que visites la Página Web: <http://stargomexico.com/politica-de-acceso-justo/>.

## **22.2. Bloqueo de conexiones Peer-to-Peer**

Las conexiones Peer to Peer –P2P– tienen una arquitectura destinada a la comunicación entre aplicaciones uno-a-uno, lo que permite a las personas o a los dispositivos compartir información y archivos de uno a otro sin necesidad de intermediarios. Esas conexiones se utilizan primordialmente para intercambiar contenidos o archivos que violan los derechos de propiedad intelectual y derechos de autor, por ejemplo, series, películas, música, videojuegos, además de que son una fuente importante de malware, razón por lo cual son bloqueadas en el Gateway de StarGo a todos los Usuarios, pues ello permite reducir el riesgo de comprometer la integridad de la información de los Usuarios y de terceros, así como los reclamos legales de los tenedores de los referidos derechos.

Al tener activa esta política, los Usuarios no tendrán acceso a conexiones P2P, excepto si el Usuario presenta una solicitud de liberación por escrito a StarGo con la debida argumentación para que esas conexiones sean habilitadas.

## **22.3. Regulación en la resolución de las aplicaciones Streaming**

Esta política se aplica a todos los Usuarios de StarGo para que reciban una resolución adecuada y, por ende, para que la calidad de video sea razonable, sin alcanzar necesariamente la más alta disponible en el servidor origen. Dicha acción tiene como objetivo evitar una excesiva demanda de tráfico que pueda comprometer la disponibilidad del Servicio para el resto de los Usuarios de la plataforma.

#### 22.4. Factores que afectan la velocidad de navegación

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, por lo que las velocidades reales pueden variar durante el transcurso del día. 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. Si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Usuario StarGo, el Usuario podrá solicitar la terminación de dicho instrumento. La velocidad real de cada Plan puede variar y no está garantizada.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden afectar el comportamiento y la calidad del Servicio. La IP asignada por default es dinámica.

El Usuario debe utilizar la conexión vía alámbrica para optimizar la conectividad, es decir, debe conectarse por cable Ethernet a un máximo de 4 Dispositivos pues, 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.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los Dispositivos evitando que estén en un lugar fijo, pero al utilizar la modalidad WiFi, el Usuario debe evitar la interferencia de paredes, metal, cristal, yeso, madera, asbesto, etc., que provocan atenuaciones en la señal.

Asimismo, 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.

La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario 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–.

StarGo suministrará un servicio **asimétrico**, de red *Best Effort* –entrega de mejor esfuerzo–, por lo que el Usuario recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

#### 22.5. Límites en la responsabilidad de StarGo por el uso de Internet

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

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.

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

Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos 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 Usuario por los hechos antes mencionados.

StarGo no se hará responsable de:

- La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del/los equipos personales del Usuario.
- La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada Dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
- La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
- Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los Dispositivos o software del Usuario, o fallas en el módem, todas ellas imputables al Usuario; la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
- El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario no mantenga en su Dispositivo el software que le suministre StarGo como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

#### **22.6. Prohibiciones al Usuario**

Queda estrictamente prohibido al Usuario:

- Ceder los derechos del Contrato de Usuario 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 estos, sin la autorización previa y por escrito de StarGo.
- La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del Servicio para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas –Call-Back– y puenteo de llamadas –By-Pass–.
- La conexión del Servicio por parte del Usuario con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del Usuario a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del Servicio, en el entendido que el Usuario será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al Servicio a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del Usuario.
- La comercialización o reventa del Servicio, así como 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.
- La comercialización del Servicio y/o del/los Equipo(s) StarGo o sus accesorios sin la autorización correspondiente, así como hacer uso y/o utilización del Servicio para fines ajenos al Contrato de Usuario StarGo.

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

#### **22.7. Límites en la responsabilidad de StarGo en materia de derechos de autor**

De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor –en lo sucesivo, la “**LFDA**”–, StarGo no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando StarGo no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por esta o en su representación, conforme a lo siguiente:

StarGo no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por esta o en su representación cuando:

- 1.1. No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; y,
- 1.2. Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.

### 23. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo StarGo, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias a StarGo, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

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

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, StarGo proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a StarGo.

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

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio 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 Usuario 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 este Código de Prácticas Comerciales.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al Usuario presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones, así como otorgar la información sobre Tarifas, condiciones de los Planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta StarGo para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

StarGo cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

StarGo permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica sean confirmadas al Usuario que celebró el Contrato de Usuario StarGo a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

Las quejas que StarGo reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, StarGo establezca, mismos que no excederán de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Usuario.

StarGo puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. StarGo se abstendrá de suspender el Servicio a los Usuarios que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva.



**24. DOMICILIO Y MAPAS DE UBICACIÓN DE LAS OFICINAS O CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN Y, EN SU CASO, LA DIRECCIÓN O MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ESTE FIN; Y, LOS DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AMBOS CASOS**

Por el momento, StarGo no cuenta con establecimientos de atención al Usuario; sin embargo, el Usuario puede elegir libremente cualquiera de los canales disponibles para la recepción de consultas, dudas, aclaraciones y quejas, para ser atendido por un representante de StarGo.

**25. DATOS PERSONALES**

StarGo está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

StarGo pondrá a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, StarGo debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la Carátula.