

Estimado Usuario,

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

- El CIS, a través del número gratuito **800 700 7827**, de lunes a domingo, en un horario de 06:00 a 23:00 horas.
- El correo electrónico **atencionclientes@stargomexico.com**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Nuestras redes sociales:
  - X: @stargointernet
  - Facebook: StarGo
  - Instagram: stargomx.

Al levantar un reporte, **StarGo** te asignará y dará a conocer un folio para la atención y seguimiento a tu solicitud. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las autoridades competentes. **StarGo** dará respuesta a tu petición en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Usuario StarGo y/o en el Código de Prácticas Comerciales.

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

En nuestra página web **<http://stargomexico.com>**, en el apartado denominado "Legales", podrás consultar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, nuestro Código de Prácticas Comerciales, el Aviso de Privacidad y el formato de solicitud para el ejercicio de tus derechos ARCO, el contrato de adhesión

de prestación del servicio de internet satelital aprobado por la Profeco, entre otra información relativa al servicio que te brindamos.

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