



STARLINK
TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: TRE 110701 U74
GALILEO NO. 50, COLONIA POLANCO IV SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11550, CDMX.
TELÉFONO: 800 467 2640; CORREO ELECTRÓNICO: atencionclienteswifi@stargomexico.com

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR” Y POR OTRA PARTE “EL USUARIO”, A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS PARTES, AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
- b) Que aceptan que el Contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la 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*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
- c) Que al momento de que el Usuario active y utilice el Servicio, se obliga a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. El Proveedor se obliga a prestar el servicio de acceso a internet móvil de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa del paquete de datos que el Usuario contrate –en lo sucesivo, referido como el “Servicio”–.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio conforme a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, referido como el “IFT”– o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los que establezca el IFT.

El Usuario deberá utilizar el Servicio exclusivamente para uso personal, es decir, no podrá utilizarlo para propósitos comerciales.

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

El Proveedor podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales al originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite o autorice a través de los medios disponibles. El Proveedor no podrá obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

El Proveedor podrá ofrecer al Usuario planes o paquetes que incluyan los servicios de telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas por el IFT. El Usuario podrá cambiar de plan o paquete, aunque sea de menor monto, en forma anticipada, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

El Proveedor contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, en caso de que éste

así lo solicite, debiendo dar a conocer al Usuario el precio de éstos previamente a su contratación.

El Proveedor dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso será notificado a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los cambios respectivos.

SEGUNDA.- PAGO DEL SERVICIO. El Contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo.

El Usuario pagará al Proveedor la tarifa aplicable al Servicio conforme al paquete de datos seleccionado por éste, el cual hará válido a través del Código de Acceso que podrá obtener en los puntos de venta autorizados por el Proveedor, mismos que podrán consultarse en la página de internet del Proveedor: <https://starlinkmx.com/wificomunitario> –en lo subsecuente, referida como la “Página de Internet”–.

Cualquier cargo por el Servicio comenzará a partir de la fecha en la que efectivamente el Proveedor inicie la prestación del mismo.

El cobro y tasación del Servicio se hará por tiempo continuo, esto es, por el número de horas o días contratados por el Usuario, los cuales empezarán a computarse desde el momento en que el Usuario active el Servicio, con independencia de que el Usuario se encuentre o no conectado en alguno de los puntos de acceso a internet del Proveedor –en adelante, referidos como “Wi-Fi Hotspots”–, y/o de si utiliza o no dicho Servicio; y terminará una vez que haya transcurrido el número de horas o días del Servicio contratados por el Usuario; quedando bajo la más estricta responsabilidad del Usuario contratar el Servicio únicamente por el tiempo que desee utilizarlo.

TERCERA.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que tendrá una vigencia indeterminada. El Usuario podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización del Proveedor.

CUARTA.- CÓDIGO DE ACCESO. El Código de Acceso es el número o código único asignado al Usuario del Servicio, el cual estará ligado al dispositivo del Usuario en el cual fue contratado y activado el Servicio. Dicho Código de Acceso será proporcionado al Usuario por medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y estará ligado a un paquete de datos determinado. Los paquetes de datos, las tarifas comerciales y los medios para efectuar recargas de saldo podrán ser consultados en cualquier momento por el Usuario en la Página de Internet.

Una vez agotados los beneficios del paquete de datos contratado por el Usuario para hacer uso del Servicio, y si el Usuario desea continuar con el Servicio, deberá realizar una nueva recarga para adquirir un nuevo paquete de datos. Cada recarga realizada por el Usuario para adquirir un paquete de datos se regirá conforme a lo establecido en el Contrato.

La duración del Servicio será conocida e informada al Usuario desde el momento de la activación del mismo, pues el Proveedor indicará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha y hora de inicio y término del Servicio.

QUINTA.- EQUIPO PERSONAL. Para que el Usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un dispositivo inteligente propio como un Smartphone, Tablet, etc., que permita conectarse a un punto de acceso para utilizar el servicio de Internet con tecnología inalámbrica Wi-Fi, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT –en lo sucesivo, referido como el “*Equipo*”–. El Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del Equipo.

SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET. El Proveedor mantendrá en la Página de Internet las tarifas vigentes del Servicio que presta, las condiciones comerciales del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada paquete de datos que sea ofrecido por el Proveedor, los horarios de atención, medios de contacto, formas de pago del Servicio, cobertura del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

SÉPTIMA.- TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el siguiente hipervínculo: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

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

OCTAVA.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para la contratación y activación del Servicio, el Usuario deberá realizar lo siguiente:

1. Adquirir un paquete de datos en cualquiera de los puntos de venta designados por el Proveedor, mismos que podrán consultarse en la Página de Internet.

2. Ubicarse en alguno de los Wi-Fi Hotspots, los cuales pueden ser consultados en la Página de Internet, acceder a la red del Proveedor con su Equipo mediante la opción Wi-Fi e ingresar el código de acceso proporcionado al momento de la adquisición del paquete de datos. Con la finalidad de que el Usuario pueda conocer y aceptar el Contrato, así como los términos y condiciones del Servicio, el acceso a la red por primera ocasión para los efectos antes mencionados no generará ningún costo al Usuario durante el plazo o por la capacidad que especifique el Proveedor para dicho fin, sin embargo, una vez finalizado ese periodo o consumida la capacidad respectiva, el Usuario deberá adquirir un paquete de datos del Proveedor a través de una recarga, para poder continuar haciendo uso del Servicio.
3. Una vez que el Usuario se encuentre en el portal de acceso del Proveedor, tendrá a la vista la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Aviso de Privacidad, el Contrato y la distancia y zona máxima de los Wi-Fi Hotspots, en la cual el Usuario podrá disfrutar del Servicio, por lo que deberá leer y aceptar los términos y condiciones que se establecen en este último para activar el Servicio contratado; de lo contrario, no podrá hacer uso del mismo. Esa información se encontrará disponible para su consulta en la Página de Internet.
4. En caso de que el Usuario esté de acuerdo con los términos y condiciones para hacer uso del Servicio deberá dar clic en el botón correspondiente para iniciar el uso del Servicio contratado. Se entenderá que, al dar clic en dicho botón o al activar el Servicio, el Usuario leyó y aceptó los términos y condiciones establecidos en el Contrato.

La fecha de activación del Código de Acceso será la misma que la fecha de inicio de la prestación del Servicio; por ello, el Servicio comenzará a cobrarse a partir de que el Usuario active su Código de Acceso y su vigencia será la que corresponda al paquete de datos adquirido por el Usuario.

NOVENA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender la prestación del Servicio, si el Usuario realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas:

- a) Interfiere indebidamente en la red del Proveedor.
- b) Propaga a sabiendas un virus u otro malware.
- c) Cuando medie orden, instrucción o autorización de la autoridad competente.
- d) Incumple con lo establecido en el Contrato.
- e) Usa el Servicio para máquinas de transmisión masiva, máquina a máquina, o Internet de las Cosas;
- f) Utiliza algún medio automático para manipular el Servicio, o lo usa para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- g) Usa el Servicio como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo *bypass* y/o si se detecta el envío de mensajes tipo *spam*.
- h) Utiliza el Servicio de modo tal que degrade y/o perturbe la red del Proveedor, o degrade y/o perturbe el Servicio prestado a otros usuarios.
- i) Usa el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

Una vez corregidos o solventados los supuestos anteriores, se reanudará el Servicio contratado de manera inmediata. En caso de persistir alguna de estas acciones, el Proveedor podrá no reanudar el Servicio.

DÉCIMA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El Usuario deberá comunicar de manera inmediata al Proveedor las fallas o interrupciones del Servicio a través de los medios de contacto señalados en el Contrato y/o en la Página de Internet.

El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables al Proveedor** 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 del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el Proveedor 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.
2. 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, el Proveedor 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.
3. 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, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando el Proveedor realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, el Proveedor deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, el Proveedor procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA PRIMERA.- ESTADO DE CUENTA, FACTURA, RECIBO Y/O COMPROBANTE. El Proveedor podrá pactar con el Usuario que el estado de cuenta, comprobante, recibo y/o factura, donde consten los datos específicos del Servicio prestado, la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio prestado sea enviado por correo electrónico, previa solicitud del Usuario en el número telefónico 800 467 2640, o enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclienteswifi@stargomexico.com.

DÉCIMA SEGUNDA.- MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN Y DE DEVOLUCIÓN DE COBROS INDEBIDOS. El procedimiento que deberá seguir el Usuario para que el Proveedor efectúe la compensación y bonificación

correspondientes, así como la devolución de los cargos que realice de manera indebida, será el siguiente:

1. El Usuario deberá realizar una llamada al número telefónico 800 467 2640, para reportar el incidente respectivo.
2. El Proveedor le asignará un número de folio al reporte presentado por el Usuario y procederá a realizar la consulta respectiva en sus sistemas con el objeto de validar la información proporcionada por el Usuario, dando respuesta a dicha queja dentro de los 2 días hábiles siguientes a su presentación.
3. De resultar favorable la resolución al reporte presentado por el Usuario, el Proveedor restituirá el monto correspondiente a la compensación y bonificación o al cargo realizado indebidamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente.
4. Para efectos del pago de la compensación y bonificación o de los cargos realizados indebidamente, el Proveedor acordará con el Usuario el método de pago, buscando en todo momento que ello no genere cargas desproporcionadas para ninguna de las partes contratantes.

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Si el Usuario no tiene activo un paquete de datos contratado con el Proveedor.
- b) Por la imposibilidad permanente del Proveedor para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- c) Si por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- d) Si el Proveedor no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el Usuario proporciona información falsa al Proveedor para la contratación del Servicio.
- f) Si el Usuario, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- g) Si el Usuario utiliza el Servicio para fines no autorizados en el Contrato o si lo usa para cualquiera de las conductas prohibidas descritas en los incisos e), f), g), h) o i) de la cláusula novena del Contrato.
- h) Si el Usuario cede los derechos y/u obligaciones derivados del Contrato, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor.
- i) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte del Proveedor.

- j) Por terminación de la vigencia del título de concesión otorgado por el IFT en beneficio del Proveedor que le permite comercializar el Servicio con el Usuario.
- k) Cuando exista la cesión de derechos del título de concesión del Proveedor.
- l) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El Usuario podrá cancelar el Contrato mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de cancelación del Contrato, el Proveedor debe proporcionar al Usuario un folio o número de registro, 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.

El Usuario podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales podrá realizarse a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

DÉCIMA CUARTA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el Proveedor estará obligado a poner a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

DÉCIMA QUINTA.- NO DISCRIMINACIÓN. El Proveedor debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Usuarios en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el Proveedor ofrezca condiciones más favorables a uno o más usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SEXTA.- DATOS PERSONALES. El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales que sean proporcionados por el Usuario.

El Usuario podrá consultar el Aviso de Privacidad Simplificado vigente en la Página de Internet. El Usuario al utilizar el Servicio está aceptando que el Proveedor use sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad simplificado.

El Proveedor, para transferir la información del Usuario a terceros, debe poner a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad para que, en todo caso, el Usuario ejerza alguno de sus derechos de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Asimismo, para que el Proveedor pueda utilizar la información

del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en el Contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al Proveedor de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato y/o en la Página de Internet.

DÉCIMA OCTAVA.- CONTROVERSIAS. La Procuraduría Federal del Consumidor –en lo sucesivo, referida como la “Profeco”– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA NOVENA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor de la misma, la Profeco deberá exhortar al Proveedor para que restablezca el Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso de que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en las cláusulas novena y décima tercera del Contrato.

En todos los casos, el Usuario no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGÉSIMA.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El Proveedor dará a conocer al Usuario la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del paquete de datos respectivo y la mantendrá de manera permanente en la Página de Internet.

El Proveedor deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Profeco y el IFT 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.

VIGÉSIMA PRIMERA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 253-2025, de fecha 09 del mes de julio de 2025.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Televera_Red_S.A.P.I.de_C.V.!!Starlink_253-2025.pdf y en el siguiente código QR:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la Página de Internet del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT.