

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Este documento es una guía para nuestros usuarios o posibles usuarios para conocer más a detalle el servicio de acceso a internet mediante puntos de acceso, que ofrece y comercializa **Starlink** con el público consumidor, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con ese servicio.

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. Descripción del servicio de acceso a internet

TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V. prestará el servicio de acceso a internet mediante la conexión a su red satelital por medio de una conexión local de Wi-Fi bajo el nombre comercial **Starlink** –en lo subsecuente, referido como el “**Servicio**”–, al amparo del título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en adelante, referido como el “**IFT**”– el 23 de abril de 2014 –en lo sucesivo, el “**Título de Concesión**”, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT en el Folio Electrónico **FET049667CO-105790**, al cual puede accederse vía electrónica en la siguiente dirección: <http://rpc.ift.org.mx/rpc/>; así como de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el modelo de contrato de adhesión de prestación de servicio de acceso a internet fijo aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, referida como la “**Profeco**”– e inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT –en lo subsecuente, referido como el “**Contrato de Servicios**”–.

2. Servicios adicionales

Starlink 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. **Starlink** no podrá obligar al usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

De ser el caso, **Starlink** 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.

En su caso, **Starlink** 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.

3. Cobertura del Servicio

La cobertura del Servicio puede consultarse en la página de internet de **Starlink**: <https://starlinkmx.com/wificomunitario> –en adelante, referida como la “**Página de Internet**”–, así como por cualquiera de los medios de contacto establecidos en este Código.

4. Pago del Servicio

El Contrato de Servicios se rige bajo el esquema de **PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo.

El usuario pagará a **Starlink** 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 **Starlink**, mismos que podrán consultarse en la Página de Internet.

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

5. Cobro y tasación del Servicio

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 de **Starlink** –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.

6. Parámetros de calidad del Servicio

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

Starlink se obliga a prestar el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa del paquete de datos que el usuario contrate. Asimismo, **Starlink** se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a 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 conforme a las definiciones contenidas en 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.

7. Códigos de Acceso al Servicio

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 y las tarifas comerciales 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 registrará conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios.

La duración del Servicio será conocida e informada al Usuario desde el momento de la activación del mismo, pues **Starlink** 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.

8. Equipo personal

Starlink no entregará al usuario equipo terminal de telecomunicaciones alguno pues, 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**”–. **Starlink** informará al usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del Equipo.

9. Procedimiento para la contratación del Servicio

Para contratar el Servicio únicamente es necesario que el usuario adquiera un Código de Acceso de **Starlink** para poder disfrutar del Servicio, con lo cual se obligará a lo establecido en el Contrato de Servicios, el cual puede consultarse en la Página de Internet y en el Buró Comercial de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones de la Profeco, en la dirección electrónica: <https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>.

10. Procedimiento para la 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 **Starlink**, 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 de **Starlink** 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 de Servicios, 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 **Starlink** para dicho fin, sin embargo, una vez finalizado ese periodo o consumida la capacidad respectiva, el usuario deberá adquirir un paquete de datos de **Starlink** 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 de **Starlink**, tendrá a la vista la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Aviso de Privacidad, el Contrato de Servicios 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.

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 de Servicios.

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.

El Servicio se prestará únicamente en los lugares donde se encuentren los Wi-Fi Hotspots.

II. 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/.

Los números de inscripción de las tarifas registradas por **Starlink** ante el IFT, así como los Formatos Simplificados de Información enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro



Público de Concesiones del IFT, al momento de inscripción de las mismas, pueden descargarse en la Página de Internet.

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.

Starlink 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.

12. Vigencia del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que tendrá una vigencia indeterminada, siempre que el usuario tenga activo un paquete de datos contratado con **Starlink**. El usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización de **Starlink**, únicamente tendrá que avisar a este último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios y/o en la Página de Internet.

13. Modificaciones en las condiciones originalmente contratadas

Starlink 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.

Starlink deberá obtener el consentimiento del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones.

14. Estado de cuenta, factura, recibo y/o comprobante

Por tratarse de un servicio de **prepago**, la entrega de estado de cuenta se hará a solicitud del Usuario.

Starlink 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.

15. **Causales de cancelación del Servicio**

El Contrato de Servicios se podrá cancelar por cualquiera de las partes, sin responsabilidad para ellas, en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente de **Starlink** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Si **Starlink** 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.
- d) Si el usuario proporciona información falsa a **Starlink** para la contratación del Servicio.
- e) 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.
- f) Si el usuario utiliza el Servicio para fines no autorizados en el Contrato de Servicios 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 de Servicios.
- g) Si el usuario cede los derechos y/u obligaciones derivados del Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de **Starlink**.
- h) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **Starlink**.
- i) Por terminación de la vigencia del título de concesión otorgado por el IFT en beneficio de **Starlink** que le permite comercializar el Servicio con el usuario.

- j) Cuando exista la cesión de derechos del título de concesión de **Starlink**.
- k) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El Usuario podrá cancelar el Contrato de Servicios 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 de Servicios no exime al usuario de pagar a **Starlink** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de cancelación del Contrato de Servicios, **Starlink** 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.

De ser el caso, 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.

16. **Procedimiento de cancelación del Servicio**

El Usuario podrá solicitar la cancelación del Servicio, sin responsabilidad alguna, por cualquiera de las causales especificadas en el numeral 15 de este Código, conforme al siguiente procedimiento:

- a) El Usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección atencionclienteswifi@stargomexico.com, expresando de manera clara, su voluntad de cancelar el Servicio y los motivos de su petición. La única persona autorizada para solicitar la cancelación del Servicio será aquella que pueda proporcionar a **Starlink**, la siguiente información:
 - ✓ El Código de Acceso al Servicio.
 - ✓ La sucursal en la que adquirió el Código de Acceso.
 - ✓ La fecha y hora de adquisición del Código de Acceso.
 - ✓ Nombre del usuario registrado para la activación del Servicio.
 - ✓ Teléfono y correo electrónico registrados para la activación del Servicio.
- b) Una vez recibida la solicitud de cancelación con todos y cada uno de los requisitos indicados en el inciso a) anterior, **Starlink** notificará por correo electrónico al usuario, en

un plazo máximo de 24 horas, el folio asignado, con el cual podrá darle seguimiento a su petición de cancelación.

- c) Una vez asignado el folio al usuario, **Starlink** contará con un plazo máximo de 24 horas para resolver sobre la procedencia de la cancelación; en caso de que ésta resulte procedente, **Starlink** informará al usuario el monto que se le devolverá, el cual corresponderá a la parte proporcional del precio del Servicio que no fue consumido por el usuario.
- d) Para efectos de la devolución de la suma que corresponda al usuario, **Starlink** acordará con el usuario el método de pago, buscando en todo momento que ello no genere cargas desproporcionadas para ninguna de las partes contratantes. Dicha devolución se efectuará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la respuesta favorable emitida por **Starlink**.

El Usuario podrá cancelar el Contrato de Servicios 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 de Servicios no exime al usuario de pagar a **Starlink** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de cancelación del Contrato de Servicios, **Starlink** 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.

17. **Penalidades**

Starlink NO APLICA sanción económica alguna derivada de la terminación anticipada o incumplimiento de Contrato de Servicios o de los planes o paquetes tarifarios que se publicitan.

18. **Condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas para la utilización del Servicio**

El usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

Los Códigos de Acceso sólo podrán utilizarse en 3 Equipos.

Una concentración inusual de usuarios puede causar que el uso de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio, en el entendido que si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario podrá solicitar la terminación del Contrato de Servicios.



La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente a **Starlink** de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos de su propiedad, en posesión o utilizados por el usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato de Servicios. El usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

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 Equipos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que **Starlink** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al usuario por los hechos antes mencionados.

Starlink no es responsable de:

1. La configuración de los Equipos que resulten necesarios para el uso del Servicio.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada Equipo del usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor.
4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los Equipos del usuario o software del usuario, imputables al usuario; la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario por medio del Servicio.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el usuario no mantenga en su Equipo el software necesario para incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

Starlink 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.

19. 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.

Starlink podrá suspender la prestación del Servicio, si el usuario realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas:

- a) Interfiere indebidamente en la red de **Starlink**.
- 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 de Servicios.
- 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 de **Starlink**, 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, **Starlink** podrá no reanudar el Servicio.

20. Continuidad del Servicio y bonificaciones por interrupción

Starlink deberá bonificar y compensar al usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables a Starlink** 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 **Starlink**, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **Starlink** 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, **Starlink** 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, **Starlink** dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando **Starlink** 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, **Starlink** deberá bonificar al usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **Starlink** reciba la llamada por parte del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, **Starlink** 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 respectivo.

21. **Mecanismos de bonificación y compensación y de devolución de cobros indebidos**

El procedimiento que deberá seguir el usuario para que **Starlink** efectúe la compensación y bonificación correspondientes, así como la devolución de los cargos que realice de manera indebida, será el siguiente:

- i. El usuario deberá realizar una llamada al número telefónico **800 467 2640**, para reportar el incidente respectivo.
- ii. **Starlink** 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.

- iii. De resultar favorable la resolución al reporte presentado por el usuario, **Starlink** 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.
- iv. Para efectos del pago de la compensación y bonificación o de los cargos realizados indebidamente, **Starlink** acordará con el usuario el método de pago, buscando en todo momento que ello no genere cargas desproporcionadas para ninguna de las partes contratantes.

Starlink enviará por correo electrónico al usuario el comprobante de pago de la bonificación y/o compensación.

22. Accesibilidad para personas con discapacidad

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **Starlink** 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 de Servicios, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

23. No discriminación

Starlink 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 **Starlink** 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.

24. Canales de atención telefónicos y electrónicos

Con la finalidad de atender de manera gratuita las consultas y quejas relativas al Servicio y darle seguimiento a las mismas, así como para brindarle al público en general una pronta y adecuada atención en relación con sus dudas, aclaraciones y reclamaciones, información de las tarifas, sus condiciones comerciales y cobertura, trámites relacionados con el Servicio y facturación, entre otras funciones; **Starlink** pone a disposición los siguientes medios:

- El número telefónico **800 467 2640**, de lunes a viernes de 09:00 horas a 18:00 horas con atención personalizada; y con correo de voz disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.



- El correo electrónico a la dirección atencionclienteswifi@stargomexico.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

A partir de que **Starlink** reciba la llamada o correo electrónico del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, **Starlink** determinará el tipo de falla y, en caso de ser necesario, enviará de manera inmediata al personal técnico al sitio respectivo para determinar el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

Cuando el usuario presente una queja a través de cualquiera de los medios arriba referidos, **Starlink** emitirá un acuse de recibo que contendrá un número de folio o registro, el cual será enviado al usuario a través del medio que éste solicite, pudiendo ser vía correo electrónico, por chat o a través del envío de un mensaje de texto, en caso de que el usuario haya proporcionado un número telefónico móvil.

El usuario podrá elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Starlink** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, la cancelación de este, o cualquier trámite relacionado con éste.

25. Aviso de Privacidad

Starlink 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 **Starlink** use sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad simplificado.

Para transferir la información del usuario a terceros, **Starlink** 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 **Starlink** 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 de Servicios.