



## PREGUNTAS FRECUENTES

### REFERENCIA Y PUNTOS DE PAGO

#### ¿Cómo puedo obtener mi referencia para pago?

- 1- Puedes solicitar tu referencia para pago directamente con un asesor en nuestra línea 800 700 7827 > Opción 1 StarTV > Opción 1 Saldo y referencia
- 2- Puedes consultar tu referencia para pago en nuestra página web. Deberás tener a la mano tu número de decodificador e ingresar al siguiente link:  
<http://consultareferencias.stargroup.com.mx:8928/>
- 3- Si lo deseas, puedes acudir directamente con tu Distribuidor local para que te brinde tu número de referencia para pago.

#### ¿Dónde puedo realizar mi pago?

- 1- Puedes realizar tu pago comunicándote a nuestra línea 800 700 7827 > Opción 1 StarTV > Opción 3 (ten a la mano tu tarjeta, puede ser VISA o MasterCard)
- 2- Consulta los puntos de pago con comisión y sin comisión en el siguiente enlace:  
<https://startvmexico.com/formas-de-pago/>
- 3- Realiza tu pago en línea. Deberás tener a la mano tu número de decodificador e ingresar al siguiente enlace: [https://startvmexico.com/pago\\_linea/](https://startvmexico.com/pago_linea/)

#### ¿Cuáles son los puntos de pago sin comisión?

- 1- Comunícate con nosotros, el reflejo es inmediato y no cobramos comisión, llámanos al 800 700 7827 > Opción 1 StarTV > Opción 2 Cobro en línea (ten a la mano tu tarjeta, puede ser VISA o MasterCard)
- 2- Realiza tu pago en línea sin comisión. Deberás tener a la mano tu número de decodificador e ingresar al siguiente enlace: [https://startvmexico.com/pago\\_linea/](https://startvmexico.com/pago_linea/)
- 3- Otras opciones:



#### PAGO EN SUCURSAL:

- Sin comisión.
- El pago se refleja en línea.
- Pago en efectivo.
- No olvides solicitar tu comprobante de pago



- Usando App Banco Azteca.
- Sin comisión.
- El pago se refleja en línea.
- Pago en efectivo o abono a cuenta de Banco Azteca.
- No olvides solicitar tu comprobante de pago.



LLAMANDO AL  
800 700 7827:

- Sin comisión.
- El pago se refleja en línea.
- Pago con tarjeta de crédito o débito.



- Sin comisión.
- El pago se refleja en línea o 24 horas, siempre y cuando así se indique en el comprobante.
- Pago en efectivo.
- No olvides solicitar tu comprobante de pago.



- Solo aplica para quienes contraten el servicio a través de Telmex, el cargo es directo en el recibo Telmex.



- Sin comisión.
- El pago se refleja en línea o 24 horas, siempre y cuando así se indique en el comprobante.
- Pago en efectivo.
- No olvides solicitar tu comprobante de pago.

### **Realicé un pago a un contrato equivocado. ¿Qué puedo hacer?**

- Envíanos tu comprobante de pago al número 4931065639 con la siguiente información:

*Número de contrato*

*Nombre completo*

*Número de decodificador*

- Una vez recibida la información completa, se enviará al área correspondiente para la aclaración del pago. Este proceso puede tardar de 1 a 2 periodos de facturación.

### **¿Qué es tarifa flexible y cómo funciona?**

Nuestro servicio te ofrece una modalidad de Pago Flexible, la cual te permitirá realizar el pago de tu servicio cuando quieras y gozar a partir de ese momento 30 días de servicio

Esto significa que no tendrás una fecha de corte fija.



### **¿Qué es Tarifa Pronto Pago?**

La tarifa por Pronto Pago es un descuento que recibes al pagar tu servicio Antes de la última fecha de corte registrada de tu servicio.

### **¿Qué es Tarifa Regular?**

La Tarifa Regular es el costo regular de tu servicio, sin descuentos ni bonificaciones. Esta tarifa aplica al realizar el pago el día de tu última fecha de corte registrada, o posterior.

## **Servicios en línea**

### **Pagar en línea**

Realiza tu pago en línea. Deberás tener a la mano tu número de decodificador e ingresar al siguiente enlace:

[https://startvmexico.com/pago\\_linea/](https://startvmexico.com/pago_linea/)

### **Descarga tu Estado de Cuenta**

Ingresa al siguiente enlace y descarga tu Estado de Cuenta más reciente. Deberás tener a la mano tu número de decodificador.

<https://estadodecuentaenlinea.stargroup.com.mx:5000/#/>

### **Descarga tu Factura Fiscal**

Ingresa al siguiente enlace y descarga tus facturas fiscales. Deberás tener a la mano tu número de decodificador.

<https://estadodecuentaenlinea.stargroup.com.mx:5000/#/>

### **Reporte de fallas**

¡Ahora puedes reportar tus fallas en nuestra página web!

Ingresa al siguiente enlace, no olvides tener a la mano tu número de decodificador:

<https://atencionaclientes.startvmexico.com:8938/>

## **Trámites**

### **Cambio de domicilio**

Para cambiar tu servicio de domicilio, busca tu distribuidor más cercano en [startvmexico.com](https://startvmexico.com) sección cobertura o comunícate al 800 700 7827.



### **Reubicación de antena**

*Si deseas reubicar tu antena dentro del mismo domicilio, acércate directamente con tu Distribuidor Local. Si no puedes acudir directamente, comunícate con nosotros a nuestra línea 800 700 7827 para enlazarte con tu distribuidor, o bien, proporcionarte los datos de contacto de tu oficina local más cercana.*

### **Cambio de titular de servicio**

*Si requieres realizar una Cesión de Derechos a tu servicio, acércate directamente con tu Distribuidor Local, si no puedes acudir directamente, comunícate con nosotros a nuestra línea 800 700 7827 para enlazarte con tu distribuidor, o bien, proporcionarte los datos de contacto de tu oficina local más cercana.*

### **Domiciliación de pagos**

*Para domiciliar tus pagos, llena la siguiente Carta de Aceptación de Domiciliación de Pagos, misma que debe ser llenada y firmada por el titular de la tarjeta (recuerda que sólo se admite VISA y MasterCard)*

*Una vez que tengas la carta firmada, envíala junto con tu INE y un número de contacto al correo: [domiciliadostartv@stargroup.com.mx](mailto:domiciliadostartv@stargroup.com.mx) para ponernos en contacto contigo.*

[\[Se anexa formato\]](#)