



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/

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/

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://atencionclientes.startvmexico.com:8938/>

Trámites

Cambio de domicilio

Para cambiar tu servicio de domicilio, busca tu distribuidor más cercano en 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 para ponernos en contacto contigo.

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