

Estimado Suscriptor:

Con la finalidad de brindarte una atención pronta y adecuada en relación con la cobertura y contratación del servicio de televisión restringida vía satélite en el hogar (en adelante, el "**Servicio**"), así como para la atención de reportes de fallas, quejas, sugerencias y consultas de información legal relacionada con el Servicio, **StarTV** pone a tu disposición los siguientes medios de atención:

Medios de atención

- **Página web:** A través del botón "**Atención**" disponible en nuestra página web, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Vía telefónica:** Marcando al número gratuito **800 700 7827**, los 7 días de la semana, los 365 días del año, en un horario de **07:00 a 23:00 horas**.
- **Correo electrónico:** En la dirección cis@stargroup.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Redes sociales:**
 - **X:** @StarTVMx
 - **Facebook:** @StarTV Mx
 - **Instagram:** @startvmx

Distribuidores Autorizados

Las oficinas, puntos de venta y números telefónicos de los Distribuidores Autorizados de **StarTV** pueden consultarse en nuestra página web, en el apartado denominado "Cobertura".

Información del Servicio y contrataciones

A través de nuestra página web, redes sociales o del número telefónico **800 700 7827**, podrás solicitar la contratación del Servicio, así como consultar las tarifas y promociones vigentes registradas ante la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

Fallas y/o quejas del Servicio

En caso de presentar alguna falla, afectación o inconformidad relacionada con el Servicio, podrás comunicarte con **StarTV** a través de cualquiera de los medios de atención antes señalados o acudir al establecimiento del Distribuidor Autorizado más cercano.

Una vez recibida tu solicitud, se generará el número de reporte correspondiente y, en su caso, se programará una visita o se realizarán las acciones necesarias para atender oportunamente tu requerimiento.

StarTV dará atención y respuesta a las solicitudes, reportes de fallas y quejas de conformidad con los mecanismos y plazos establecidos por las autoridades competentes, así como con lo previsto en el contrato de adhesión de prestación de servicio de televisión de paga satelital, aprobado por la Profeco, y en el Código de Prácticas Comerciales.

Ambos documentos pueden consultarse en el apartado "Legal" de nuestra página web.

Sugerencias

En **StarTV** queremos escucharte. Por ello, ponemos a tu disposición nuestros distintos medios de atención para recibir tus comentarios y sugerencias, los cuales nos permiten identificar oportunidades de mejora y continuar brindándote un mejor Servicio.

Información legal

En el apartado "**Legal**" de nuestra página web podrás consultar, entre otros, los siguientes documentos e información relacionada con el Servicio:

- Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones;
- Código de Prácticas Comerciales;
- Aviso de Privacidad Integral y Simplificado;
- Formato de solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO;
- Contrato de Adhesión de Prestación de Servicio de Televisión de Paga Satelital;
- Código de Ética; y
- demás información legal aplicable al Servicio.

Agradecemos tu preferencia y reiteramos nuestro compromiso de brindarte una atención oportuna y de calidad. Estamos a tu disposición.