

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Este documento es una guía para nuestros actuales usuarios empresariales o posibles usuarios empresariales para que conozcan a detalle el servicio de conectividad satelital que **Televera Red, S.A.P.I. de C.V.** ofrece y comercializa bajo el nombre comercial **StarGo**, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con dicho 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. TERMINOLOGÍA

- **Acceso a internet.**- Es el servicio público de telecomunicaciones que provee conectividad a Internet a los usuarios finales para que accedan a los contenidos, aplicaciones y servicios disponibles en Internet, mediante el intercambio, la carga y descarga de información bajo el protocolo de comunicación de Internet IP.
- **Buscador de Tarifas del IFT.**- Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el Usuario Empresarial puede consultar las Tarifas aplicables al Servicio: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).
- **Caso Fortuito o Fuerza Mayor.** - Es cualquier evento que se produzca y que se encuentre fuera del control del Usuario Empresarial o de StarGo, que implique la ausencia de culpa y, por lo tanto, de responsabilidad, o cualquier suceso extraño a la voluntad del Usuario Empresarial o de StarGo sobre el cual no tienen posibilidad o control, superando su capacidad de respuesta y resultando imposible de evitar, incluyendo acciones directas o indirectas de las autoridades que impidan el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Usuario Empresarial o de StarGo establecidas o derivadas del Contrato de Servicios.
- **Centro de Operaciones de Red (NOC).**- Es el lugar virtual que brinda atención al Usuario Empresarial a través del número telefónico **800 467 2640** y del correo electrónico **noc@stargomexico.com**, y que es responsable de la atención y soporte remoto para la solución de incidentes relacionados con la prestación del Servicio, teniendo como recursos tanto a personal debidamente capacitado como el acceso a la plataforma de gestión de la red satelital y personal técnico debidamente capacitado para la atención en Sitio, complementando esto con información y acciones básicas brindadas por el personal del Usuario Empresarial en el Sitio donde se presta el Servicio.
- **Ciclo o Periodo de Facturación.**- Es el cómputo de días en que existió un consumo del Servicio. Se considera que éste inicia el día de la instalación y activación del Equipo.
- **Cobertura del Servicio.**- Es el área que refleja la zona geográfica en la que StarGo ofrece el Servicio, que es exclusivamente en el territorio de México, de

conformidad con el Mapa de Cobertura establecido en el Contrato de Servicios. Dicha cobertura podrá consultarse a través de la Página Web, sin embargo, siempre será necesario validar dicha cobertura puntualmente con el Ejecutivo de Ventas de StarGo llamando al 800 467 2640, así como cualquier actualización a la misma.

- **Contrato de Servicios.**- Es el documento elaborado unilateralmente por StarGo para establecer los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del Servicio y de las Soluciones Integrales de Comunicación Satelital, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración. El Contrato de Servicios incluye todos los anexos del mismo, que sean debidamente firmados por StarGo y el Usuario Empresarial, entre éstos, de manera enunciativa más no limitativa, cualquier Anexo del mismo, las Órdenes de Servicios y las Órdenes de Instalación.
- **Disposiciones Aplicables.**- Son las disposiciones jurídicas que regulan la prestación del Servicio y, por consecuencia, el Contrato de Servicios, a saber: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Código de Comercio, el Título de Concesión, el Contrato de Servicios, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
- **Días Hábiles.**- Es el periodo comprendido de lunes a sábado de cada semana, salvo: **(i)** el 1o. de enero; **(ii)** el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; **(iii)** el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; **(iv)** el 1o. de mayo; **(v)** el 16 de septiembre; **(vi)** el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; **(vii)** el 1o. de octubre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; **(viii)** el 25 de diciembre; y, **(ix)** el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.
- **Equipo.**- Comprende los aparatos o dispositivos alámbricos o inalámbricos que se instalan en los domicilios del Usuario Empresarial que se señalan en cada Orden de Servicio u Orden de Instalación, que se entregan en arrendamiento o compraventa, a elección del Usuario Empresarial, y que son necesarios para recibir el Servicio, esto es, **(i)** Plato Transmisión/recepción de señales satelitales; **(ii)** ODU -*Outdoor Unit*-, unidad externa que incluye el

Amplificador de Bajo Ruido y el Radio Transmisor; **(iii)** Módem o IDU *-Indoor Unit-*; y, **(iv)** las partes mecánicas/brazos. El Equipo es indispensable para la prestación del Servicio y sólo podrá ser proporcionado por StarGo. En el Contrato de Servicios se describe el Equipo y el precio del mismo.

- **Equipo(s) Terminal(es) de Telecomunicaciones.**- Es aquél que comprende todo Equipo que utiliza el Usuario Empresarial para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más Servicios de Telecomunicaciones.
- **Estudio de Factibilidad.**- Es el estudio que deberá realizar StarGo para determinar cuáles los Sitios de los requeridos por el Usuario Empresarial en la Propuesta Técnico Comercial se encuentran dentro de la Cobertura del Servicio y, por lo tanto, existe posibilidad técnica de ofrecer y prestar el Servicio al Usuario Empresarial, o bien, los que se encuentran fuera de la Cobertura del Servicio y, por consiguiente, presentan Imposibilidad Técnica para ofrecer y prestar el Servicio al Usuario Empresarial.
- **Fecha Límite de Pago.**- Es la fecha máxima en la que el Usuario Empresarial debe realizar los pagos mensuales del Servicio, la cual se establece dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de expedición de la correspondiente factura de cada mes. En caso de que el día de pago sea inhábil, el pago podrá realizarse el día hábil siguiente.
- **Formatos Simplificados de Información.**- Son los formatos simplificados de información que son enviados por el Sistema Electrónico de registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.
- **Gateway.**- También conocido como puerta de enlace, es el dispositivo que actúa de interfaz de conexión entre aparatos o dispositivos, y también posibilita compartir recursos entre dos o más computadoras. Su propósito es procesar los paquetes de la red privada hacia la salida de internet.
- **Horario Hábil.**- Es el horario de 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado.

- **IFT.-** Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **Imposibilidad Técnica.-** Cuando al momento de instalar el Servicio en el domicilio del Usuario Empresarial, el o los técnicos de StarGo definen, bajo su experiencia o conocimiento, que la instalación del Servicio no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de cobertura.
- **Índice de Calidad.-** Es el valor de cumplimiento obligatorio con respecto a los Parámetros de Calidad establecidos en los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo.
- **Internet.-** Es la red de redes que permite la interconexión global de usuarios, aplicaciones y equipos distribuidos.
- **Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo.-** Es 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, y sus posteriores modificaciones.
- **Módem.-** Es un dispositivo que convierte las señales de transmisión satelital a una señal IP y viceversa para permitir el Acceso a Internet a través de los dispositivos personales del Usuario Empresarial.
- **Orden de Instalación.-** Es el documento que es llenado por el personal de StarGo con el objetivo de establecer cómo se va ejecutando el número de Sitios contratados por el Usuario Empresarial en cada Orden de Servicio.
- **Orden de Servicio.-** Es el documento que es llenado por el personal de StarGo con el objetivo de establecer, de manera enunciativa más no limitativa, las características técnicas del Servicio, la vigencia, las Tarifas, número de Sitios contratados, términos y condiciones especiales aplicables, el plazo máximo de Instalación para efectos de que el Usuario Empresarial y StarGo ejecuten las Órdenes de Instalación de cada Orden de Servicio por la totalidad de los Sitios contratados en la correspondiente Orden de Servicio. Las Órdenes de Servicio debidamente firmadas por el Usuario Empresarial y StarGo forman parte del Contrato de Servicios.

- **Página Web.-** Es la página web principal de StarGo, en la que se encuentra la información general de StarGo, sus servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de StarGo con sus Usuarios Empresariales. La página web es: <https://stargoempresarial.com.mx/>.
- **Parámetro de Calidad.-** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Usuarios Empresariales, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- **Precios de los Servicios Adicionales.-** Son las cantidades distintas a las Tarifas que el Usuario Empresarial debe pagar a StarGo por evento y, por lo general, por anticipado; entre éstas, las contraprestaciones aplicables por la prestación de los Servicios Integrales de Comunicación Satelital.
- **Propuesta Técnico Comercial.-** Es el documento que el Usuario Empresarial deberá solicitarle a StarGo previamente a la emisión de las Órdenes de Servicio que contendrá, de manera enunciativa más no limitativa, el tipo o tipos de servicios requeridos, el número y datos de los Sitios requeridos como coordenadas y direcciones, y cualquier otro que StarGo le solicite al Usuario Empresarial.
- **Requerimientos Mínimos de Instalación.-** Son los requerimientos mínimos del espacio interior y exterior, y de energía eléctrica que el Usuario Empresarial debe garantizar para que StarGo pueda llevar a cabo la instalación del Equipo en los Sitios designados por el Usuario Empresarial, los cuales se establecerán en el Contrato de Servicios.
- **Satélite.-** Es el componente que brinda la cobertura del Servicio por medio de señales radioeléctricas.
- **Servicio.-** Es el servicio que StarGo actualmente está en posibilidad de ofrecer y comercializar con los Usuarios Empresariales, que consiste en el Servicio de Conectividad Satelital que permite la interconexión de estaciones terrenas remotas –VSAT– con un sitio central –Telepuerto o Gateway–, a través del cual se accede a la nube de Internet o a la Red corporativa del Usuario Empresarial,

según sea el caso, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios.

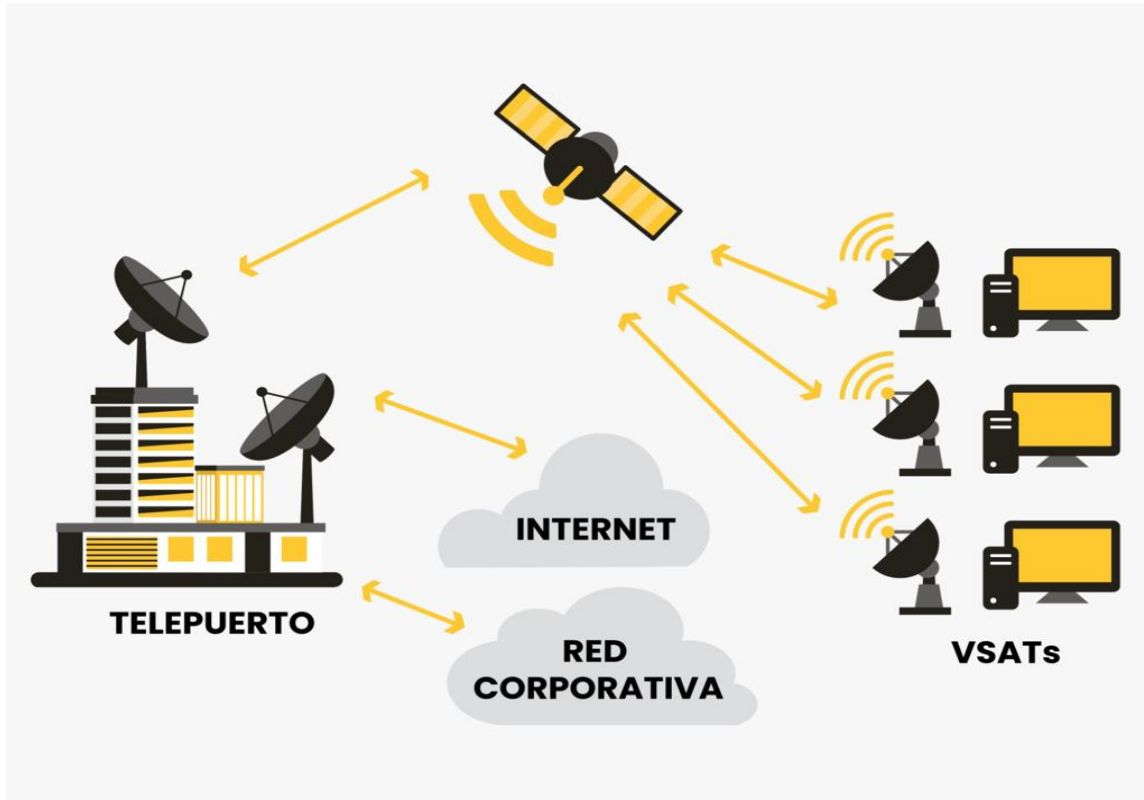
Este Servicio incluye la administración de la capacidad de datos satelitales, la conectividad del Telepuerto desde y hacia el Internet y/o la Red corporativa, soporte técnico, mantenimiento correctivo y monitoreo, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios.

- **Servicios de Telecomunicaciones.-** Toda prestación de Servicio(s) por parte de StarGo, que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos que se realicen a través de redes públicas de telecomunicaciones.
- **Sitio.-** Es el lugar físico en donde se instalará el Equipo.
- **Soluciones Integrales de Comunicación Satelital.-** Son las soluciones satelitales a la medida que StarGo ofrece para responder al uso, necesidades y a los requerimientos de conectividad específicos del Usuario Empresarial, integrando todas las tecnologías, servicios y equipamiento que se tienen disponibles, previa cotización y aceptación de la misma por parte del Usuario Empresarial.
- **Tarifas.-** Son las rentas mensuales y cualquier otro cargo que se origine con motivo de la prestación del Servicio, por ejemplo, instalación del Servicio, visita de revisión o técnica en Sitio, reubicación de Equipos, adecuaciones en Sitio, desinstalación del Equipo, entre otros, que debe pagar el Usuario Empresarial bajo el esquema, la forma y en el medio de pago establecido por StarGo en el Contrato de Servicios y/o en la Orden de Servicio. Las Tarifas pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al Buscador de Tarifas del IFT.
- **Tecnología de Acceso.-** Es el tipo de tecnología que se utiliza en las redes del servicio fijo para que el usuario final acceda al Servicio que brinda StarGo.
- **Telepuerto.-** Es la infraestructura de comunicaciones centralizada que maneja la información hacia/desde las VSAT para el Acceso a Internet, también conocido como Gateway Satelital.

- **Televera Red, S.A.P.I. de C.V.-** Es el proveedor del Servicio a Usuarios Empresariales, quien cuenta con un Título de Concesión, y opera bajo el nombre comercial StarGo.
- **Título de Concesión.-** Es la concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgada por el IFT en beneficio de Televera Red, S.A.P.I. de C.V., el 23 de abril de 2014.
- **Usuario Empresarial.-** Es el cliente que suscribe el Contrato de Servicios y que no encuadra en la definición de Consumidor establecida en el artículo 2º, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en el numeral 2.4. Consumidor(es) de 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 (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).
- **WiFi.-** Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos, de manera inalámbrica. Los dispositivos habilitados con WiFi, tales como una computadora personal, un televisor inteligente, una videoconsola, un teléfono inteligente o un reproductor de música, pueden conectarse a Internet.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

StarGo actualmente ofrece a sus Usuarios Empresariales el Servicio definido en el numeral 1.- Terminología de este Código, el cual se muestra en el siguiente diagrama:



StarGo **está excluido** de usar contratos de adhesión aprobados por la Procuraduría Federal de Consumidor con el Usuario Empresarial, de conformidad con el numeral 1.3, inciso b) de 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 (cancela a la NOM-184-SCFI-2012), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019.

El Servicio que ofrece StarGo está debidamente registrado y validado por el IFT.

A través de la Página Web, el Usuario Empresarial podrá consultar, entre otra información relevante sobre el Servicio, lo siguiente:

- Los términos y condiciones del Servicio.
- Los mapas de cobertura.

- El número telefónico del NOC y la dirección electrónica para dar atención al Usuario Empresarial.
- Los números de inscripción de las tarifas ante el IFT y dónde pueden consultarse.
- El Aviso de Privacidad.
- La información a que se refiere 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.

StarGo 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.

### 3. SERVICIOS ADICIONALES

StarGo podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión. StarGo dará a conocer en la Página Web los Servicios de Telecomunicaciones que presta, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y el alcance de dichos servicios.

Asimismo, StarGo ofrece y presta Soluciones Integrales de Comunicación Satelital para satisfacer las necesidades específicas de los Usuarios Empresariales.

### 4. ÁREA DE COBERTURA DEL SERVICIO

StarGo sólo prestará el Servicio en la Cobertura del Servicio, previo Estudio de Factibilidad.

StarGo atenderá toda solicitud del Servicio dentro de la Cobertura del Servicio en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios, previo acuerdo con el Usuario Empresarial.

## 5. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

El procedimiento para la contratación del Servicio y, en su caso, de las Soluciones Integrales de Comunicación Satelital inicia con la solicitud de la Propuesta Técnico Comercial al área de Ventas de StarGo. Dicha Propuesta se elaborará con base en los requerimientos del Usuario Empresarial. Ninguna Orden de Servicio será expedida, sin que se haya emitido previamente la Propuesta Técnico Comercial al Usuario Empresarial.

StarGo deberá emitir la Propuesta Técnica Comercial dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud realizada por el Usuario Empresarial. Dentro de dicho plazo se realizará el Estudio de Factibilidad.

Una vez recibida la Propuesta Técnica Comercial por el Usuario Empresarial, ésta tendrá una vigencia máxima de 30 días naturales. Si dentro de ese plazo no se emite la Orden de Servicio, StarGo no podrá respetarle al Usuario Empresarial las condiciones establecidas en la Propuesta Técnica Comercial de que se trate.

Una vez aprobada la Propuesta Técnico Comercial por el Usuario Empresarial, el responsable de ventas de StarGo formalizará la relación jurídica con el Usuario Empresarial mediante la suscripción del Contrato de Servicios y de la documentación adicional que se requiera, por ejemplo, Anexos, Órdenes de Servicio y Órdenes de Instalación.

La firma del Contrato de Servicios, Anexos, Órdenes de Servicio y Órdenes de Instalación, se llevará a cabo a través del representante legal del Usuario Empresarial, quien deberá acreditar su personalidad con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos, en los que conste que cuenta con libertad de contratación de los Servicios.

StarGo solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio:

- Acta constitutiva del Usuario Empresarial con sus respectivos datos de inscripción o *Letters of Incorporation*, en caso de Usuarios Empresariales extranjeros.
- Identificación oficial vigente del representante o apoderado legal del Usuario Empresarial, que contenga la firma de este.
- Poder notarial del representante o apoderado legal del Usuario Empresarial con libertad de contratación de los Servicios.

- Comprobante de domicilio del Usuario Empresarial con una antigüedad no superior a 3 meses.
- Constancia de situación fiscal en México y/o en su país de origen.
- En caso de Usuarios Empresariales extranjeros Certificado Good Standing y cualquier otro de la legislación aplicable en el país de origen.
- Todos aquellos documentos que resulten necesarios de acuerdo con las necesidades jurídicas y financieras del Usuario Empresarial y/o de StarGo.

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Servicios, sus Anexos, Orden de Servicio y Orden de Instalación que suscriban las partes, además de las Disposiciones Aplicables.

En el Contrato de Servicios se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del Usuario Empresarial, la descripción de la oferta comercial contratada y, en su caso, las promociones aplicables, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma y esquema de pago, las Tarifas aplicables a dicha oferta, la modalidad bajo la cual se entregarán los Equipos, la relación de los Equipos que se instalarán y los medios de contacto de StarGo para reportar fallas.

Los días y el horario de contratación del Servicio es de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM, hora del Centro de México.

StarGo y el Usuario Empresarial, en conjunto, deberán suscribir un Plan de Implementación por cada Orden de Instalación, dicho Plan de Implementación incluirá fechas y plazos determinados de instalación, domicilios y coordenadas de los Sitios a instalar y cualesquiera otros datos relevantes que consideren pertinentes ambas partes.

## 6. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS

La vigencia del Contrato de Servicios será de 12 meses contados a partir de la fecha de firma, misma que se renovará automáticamente en todos sus términos y condiciones por periodos iguales, salvo que el Usuario Empresarial o StarGo manifieste su intención por escrito de no continuar con el Contrato de Servicios, con al menos 90 días naturales previos a la fecha de terminación, en el entendido de que las obligaciones contraídas en las Órdenes de Servicio que se encuentren vigentes subsistirán hasta la conclusión de su vigencia.

Los términos y condiciones Contrato de Servicios continuarán rigiendo cualquier Orden de Servicio suscrita con anterioridad a la fecha de terminación del referido Contrato hasta la fecha de terminación de la Orden de Servicio de que se trate.

La vigencia de la prestación del Servicio mediante las Órdenes de Servicio será de 24 meses, salvo que la Orden de Servicio establezca un plazo distinto.

### **6.1. Modificaciones en las condiciones originalmente contratadas**

StarGo puede modificar las condiciones de cada oferta comercial, agregar o eliminar los existentes, notificando al Usuario Empresarial por medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

### **6.2. Penalidades y cargos derivados de la terminación anticipada o del incumplimiento al Contrato de Servicios**

En caso de rescisión o terminación anticipada del Contrato de Servicios o la correspondiente Orden de Servicio por parte del Usuario Empresarial y/o por incumplimiento del Usuario Empresarial, éste último deberá pagar a StarGo la totalidad de los montos restantes que hubiera debido pagar de conformidad con los términos y condiciones de las Órdenes de Servicios vigentes que se encuentren pendientes y que se den por terminadas más los gastos de cobranza e intereses devengados.

## **7. TARIFAS**

Las Tarifas incluyen los elementos que, enunciativa más no limitativamente, se mencionan a continuación: renta mensual del Servicio, costos de instalación y desinstalación, suscripción, adecuaciones en Sitio, visitas técnicas, así como cualquier otro cargo que se origine con motivo de la prestación del Servicio.

Los Precios de los Servicios Adicionales si bien son cantidades distintas a las Tarifas, una vez que sean aceptados por el Usuario Empresarial, previo envío de la cotización respectiva, deberán pagarse en beneficio de StarGo.

Las Tarifas podrán ser modificadas con base en los cambios que pueda tener el Servicio y sus costos, así como por la terminación de la vigencia de éstas; bajo tal circunstancia,

StarGo aplicará al Usuario Empresarial las Tarifas que tenga vigentes en ese momento y que correspondan al Servicio que le es prestado al Usuario Empresarial. Las modificaciones en las Tarifas serán incluidas en la siguiente factura que se emita al Usuario Empresarial.

Las Tarifas y promociones de StarGo, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultadas en el Buscador de Tarifas del IFT y con un Ejecutivo de Ventas de StarGo.

Los Formatos Simplificados de Información serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.

La Página Web cuenta con un apartado específico para que el Usuario Empresarial descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Tarifa registrada por StarGo ante el IFT.

## 7.1. Descuentos y promociones

StarGo sólo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT, los cuales se darán a conocer a través de la Página Web y/o de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT. Las Tarifas registradas ante el IFT serán la base de las promociones o descuentos que se ofrecerán al Usuario Empresarial.

## 8. PAGO DEL SERVICIO

El pago de las Tarifas mensuales se regirá bajo el **esquema de pospago**, es decir, el Servicio se pagará a mes vencido en la cuenta bancaria que StarGo le indique a cada Usuario Empresarial, de conformidad con la Orden de Servicio correspondiente.

Los Precios de los Servicios Adicionales y los cargos que se originen con motivo de la prestación del Servicio, por ejemplo, instalación del Servicio, visita de revisión o técnica

en Sitio, reubicación de Equipos, adecuaciones en Sitio, desinstalación del Equipo, entre otros, por lo general se pagarán por anticipado, salvo que se prevea un esquema diverso en el Contrato de Servicios o en la Orden de Instalación o de Servicio.

El Usuario Empresarial deberá pagar las Tarifas oportunamente independientemente de si recibe o no el estado de cuenta. No se admitirán pagos parciales de ningún concepto.

El pago de las Tarifas, de los Precios de los Servicios Adicionales y de los cargos que se originen con motivo de la prestación del Servicio se realizará por el Usuario Empresarial conforme a los medios, plazos y montos establecidos en el Contrato de Servicios y/o en la Orden de Servicio respectiva, los cuales podrán ser consultados en cualquier momento con el Ejecutivo de Ventas de StarGo.

StarGo podrá modificar la cuenta bancaria para el pago del Servicio, de los Precios de los Servicios Adicionales y de los cargos que se originen con motivo de la prestación del Servicio, previa notificación al Usuario Empresarial con al menos 15 días hábiles de anticipación al momento en que se lleve a cabo el cambio.

El precio por el arrendamiento del Equipo se encuentra incluido en la Tarifa, por lo cual le serán aplicables los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios. La Tarifa por el arrendamiento del Equipo se encontrará detallada en la factura que se expida por el Servicio.

La Tarifa se calculará conforme al número de Equipos y Sitios señalados en las Órdenes de Servicio, por periodos de 30 días naturales.

El Servicio que se instale, active y comisione en mes corriente se facturará de manera proporcional.

El Servicio comenzará a cobrarse a partir de la fecha de firma del Acta de Entrega Recepción por parte del Usuario Empresarial o a falta de dicha firma dentro del plazo señalado en el Contrato de Servicios. StarGo iniciará el cobro a partir del momento en que el Servicio se encuentre disponible.

El Usuario Empresarial será responsable de pagar a StarGo la totalidad de los costos, gastos y, en general, de asumir cualquier tipo de desembolso o inversión que resulte necesaria para la adecuación, modificación, sustitución y/o para cualesquiera otras

gestiones o actividades a ser utilizados por el Usuario Empresarial y que estén relacionadas con el Servicio.

## 9. INTERESES

Si el Usuario Empresarial se retrasa en sus obligaciones de pago se aplicarán intereses moratorios a partir del día siguiente de la Fecha Límite de Pago y hasta que el pago sea recibido por StarGo en su totalidad.

Los intereses moratorios serán calculados sobre los saldos insolutos de las cantidades adeudadas por cada día de retraso desde la fecha de inicio de la mora hasta la fecha de pago total tanto de la cantidad principal como de los intereses correspondientes, a una tasa de interés de 3% mensual sobre saldos insolutos, por la proporción de los días de atraso en el pago. Al cargo anterior se le aplicará el Impuesto al Valor Agregado.

StarGo aplicará los pagos realizados por el Usuario Empresarial a los adeudos más antiguos derivados de cada Orden de Servicio.

StarGo hará la reconexión inmediata del Servicio una vez que el Usuario Empresarial pague la totalidad de los adeudos pendientes hasta esa fecha y cubra los cargos de reactivación correspondientes.

StarGo deja a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas y a ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para lograrlo, aún si el Usuario Empresarial decide no reconectar el Servicio.

## 10. EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES

Los Equipos Terminales de Telecomunicaciones necesarios para recibir el Servicio son los siguientes:

- Kit satelital HT2010 o similar, Antena de 74 cm o 120 cm (según corresponda) y ODU 2W.
- Kit satelital HT2524 o similar, Antena de 120 cm y ODU 3W.



### 10.1. Condiciones generales para el correcto funcionamiento del Equipo

El Equipo está diseñado para una operación continua y con un bajo índice de fallas, sin embargo, para reducir la probabilidad de falla es necesario que el Usuario Empresarial garantice lo siguiente:

- Mantener una alimentación eléctrica estable y protegida de sobrecargas, de conformidad con las especificaciones establecidas en el Contrato de Servicios.

📍 Galileo #50, Polanco IV, CP. 11550, Miguel Hidalgo, CDMX

- Evitar entornos de agua, polvo o fuentes de calor.
- Evitar manipulación por personal no autorizado.
- Reportar a StarGo las situaciones de falla del Equipo y/o del Servicio.
- Otras análogas.

## 10.2. Arrendamiento de los Equipos

StarGo entregará en arrendamiento al Usuario Empresarial el Equipo para que pueda recibir el Servicio, mismo que entrega en perfecto estado y funcionando normalmente, y se otorga por el tiempo en que se encuentre vigente la prestación del Servicio conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios o en las correspondientes Órdenes de Servicio. El Usuario Empresarial sólo podrá recibir el Servicio con el Equipo provisto por StarGo.

El arrendamiento del Equipo durará mientras se encuentre vigente el Contrato de Servicios y las respectivas Órdenes de Servicio. Una vez concluida la vigencia de ambos instrumentos o, en caso de dar por terminado el Contrato de Servicios y/o la Orden de Servicio correspondiente, el Usuario Empresarial deberá regresar el Equipo en buenas condiciones y funcionando en las oficinas de StarGo o señalar una fecha para que StarGo pueda recoger el Equipo.

Si el Usuario Empresarial no regresa el Equipo en condiciones de uso normal y funcionando correctamente y/o no permite la recolección del mismo, deberá cubrir a StarGo el costo total del Equipo, sus partes o complementos, según el precio indicado en el Contrato de Servicios.

## 10.3. Garantía del Equipo

La garantía del Equipo se otorgará desde el momento de su instalación y durante la vigencia del Contrato de Servicios y/o su respectiva Orden de Servicio. Dicha garantía se encontrará vigente para todos los supuestos ajenos a la culpa o negligencia del Usuario Empresarial.

La garantía será válida en la medida en que los Equipos estén operando a través de una fuente de poder de corriente directa, o bien, en caso de que requieran operar con corriente alterna, el Sitio de instalación deberá cubrir los requisitos de “tierra física” y corriente regulada 127 V (ciento veintisiete voltios) +/- 5% (más/menos cinco por ciento) y cumplir con los Requisitos Mínimos de Instalación que se establezcan en el Contrato de

Servicios. StarGo notificará al Usuario Empresarial con al menos 24 horas de anticipación, en caso de cualquier modificación a los referidos requisitos.

Si el Equipo entregado e instalado originalmente llegare a presentar alguna falla o descompostura, siempre que éste se haya utilizado bajo las condiciones normales de operación, StarGo instalará un Equipo sustituto con las mismas características al previamente instalado.

#### **10.4. Depósito del Equipo**

El Usuario Empresarial se constituirá como depositario del Equipo, aún y cuando dejare de pagar por la prestación de Servicio y/o por terminación o rescisión del Contrato de Servicios, hasta que el mismo sea devuelto o recogido por el personal de StarGo.

Si el Usuario Empresarial decide contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto a StarGo, no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del Usuario Empresarial.

Por lo anterior, el Usuario Empresarial se obliga a:

- a)** Poner toda diligencia necesaria para la conservación del Equipo.
- b)** Ser responsable frente a StarGo de cualquier deterioro o menoscabo que sufra el Equipo, derivado del mal uso o negligencia imputable al Usuario Empresarial.
- c)** Notificar a StarGo, de manera inmediata y por escrito, de toda usurpación de propiedad, daño o menoscabo que sufra el Equipo.
- d)** No conceder el uso del Equipo a terceros, ni cambiar el lugar donde se encuentra instalado, entre otros.

#### **10.5. Fallas y reparaciones en el Equipo**

En caso de descompostura o fallas del Equipo, el Usuario Empresarial deberá reportar el incidente al NOC, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios.

En caso de que el Equipo presente una descompostura, el Usuario Empresarial deberá acudir en primera instancia con StarGo, quien le informará por escrito si procede o no la garantía, señalando los motivos de tal situación, e indicando las acciones a seguir respecto del Equipo y/o su reparación.

El Usuario Empresarial se obliga a poner todo cuidado en la conservación del Equipo, asumiendo las obligaciones propias del arrendatario hasta que el Equipo sea devuelto en los términos antes mencionados. Por lo anterior, será responsable del deterioro que sufra el Equipo por su culpa, excepto por el deterioro normal por su uso cotidiano.

El Usuario Empresarial se obliga a no intervenir las partes internas del Equipo, ni permitir que personas no autorizadas lo hagan, no podrá venderlo, gravarlo, ni podrá usarlo en un domicilio distinto al señalado en la Orden de Instalación; obligándose a cubrir los gastos de reparación y/o el costo total del Equipo en caso de existir un mal uso, negligencia, descuido o cualquier causa que le sea imputable, o bien, si lo enajenó o no puede devolverlo por cualquier causa.

Los servicios por cambio de domicilio, cambio de Equipo(s) o reparación de Equipo(s) instalado(s) en el domicilio del Usuario Empresarial, que deban realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por adelantado por el Usuario Empresarial.

Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo dado en arrendamiento, éstos no tendrán costo alguno para el Usuario Empresarial.

## **10.6. Retiro del/los Equipo(s)**

El Usuario Empresarial se obliga a otorgar a StarGo todas las facilidades de acceso y maniobrabilidad necesarias para el retiro de los Equipos; de lo contrario, el Usuario Empresarial será responsable de los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar a StarGo.

El retiro del/los Equipo(s) entregado(s) en arrendamiento se llevará a cabo si:

- El Usuario Empresarial así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Servicios.
- El Usuario Empresarial ha dejado de pagar el Servicio.

- Si el Contrato de Servicios se da por terminado, es cancelado o rescindido.

StarGo se reserva el derecho de señalar las fechas de recolección que considere necesarias en caso de suspensión del Servicio por falta de pago o si el Usuario Empresarial no indica una fecha de recolección al cancelar el Servicio.

En caso de que, por cualquier circunstancia, StarGo no pueda recoger el Equipo se señalará una nueva fecha de recolección. En caso de que tampoco sea posible recolectar el Equipo en la nueva fecha de recolección, StarGo podrá recoger el Equipo cualquier día que encuentre al Usuario Empresarial en su domicilio.

El retiro del/los Equipo(s) entregado(s) en arrendamiento del domicilio indicado en el Contrato de Servicios no exime al Usuario Empresarial del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.

La falta de devolución del Equipo entregado en arrendamiento al Usuario Empresarial no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios, ni exime al Usuario Empresarial de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder.

Si el Usuario Empresarial no entrega el/los Equipo(s) en tiempo y en perfectas condiciones de funcionamiento, quedará obligado a continuar pagando la tarifa de arrendamiento acordada en el Contrato de Servicios y/o en las Órdenes de Servicio, o bien, al desembolso del costo del/los Equipo(s) establecido en cualquiera de esos dos instrumentos.

## 11. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

StarGo proporcionará al Usuario Empresarial un estado de cuenta y/o factura, los cuales deberán contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual, y se dará a conocer al Usuario Empresarial por los medios pactados, antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

El Usuario Empresarial deberá notificar a StarGo, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Servicios, cualquier cambio en

sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Servicios.

Si el Usuario Empresarial no notifica a StarGo el cambio en sus datos de contacto -por ejemplo, correo electrónico o domicilio-, cualquier factura o notificación enviada con base en los datos de contacto establecidos en el Contrato de Servicios se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea enviada y se tendrá por recibida por el Usuario Empresarial.

El estado de cuenta y/o factura reflejarán todos los servicios de telecomunicaciones prestados y se realizará con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado.

Las facturas emitidas por StarGo cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes y contendrán la fecha de corte, la Fecha Límite de Pago, así como la referencia para realizar el pago.

### **11.1. Objeción de las facturas**

Una vez que el Usuario Empresarial reciba la factura por parte de StarGo tendrá la responsabilidad de pagar el importe la totalidad de ésta; no obstante, podrá objetar una parte o la totalidad de la misma mediante el procedimiento que a continuación se detalla:

- 1.** El Usuario Empresarial podrá objetar la cantidad o alguna otra cuestión de la factura que se trate mediante aviso por escrito a StarGo dentro de los 5 días hábiles siguientes a su emisión.
- 2.** Si el Usuario Empresarial no objeta la factura en el plazo establecido en el punto 1 anterior se entenderá por aceptada en su totalidad.
- 3.** Una vez que StarGo reciba el aviso de objeción contará con 10 días hábiles contados a partir de dicho aviso para atender y responder la objeción presentada por el Usuario Empresarial.
- 4.** Si StarGo determina que la objeción es procedente, ya sea parcial o totalmente, procederá a emitir una Nota de Crédito a favor del Usuario Empresarial, que podrá ser aplicada en la siguiente Fecha Límite de Pago.

5. El Usuario Empresarial reconoce y acepta que la existencia de un reclamo no lo exime del pago puntual y oportuno del Servicio relacionado con el procedimiento de objeciones.

## 12. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

StarGo realizará los trabajos de instalación y comisionamiento de los Equipos en los Sitios determinados por el Usuario Empresarial en las Órdenes de Instalación correspondientes, y dentro de los plazos previstos en éstas.

En las Órdenes de Servicio se establecerán las Tarifas y contraprestaciones que debe pagar el Usuario Empresarial a StarGo por la instalación de los Equipos, adecuación y activación de los Servicios.

Una vez realizados los trabajos de instalación y comisionamiento ejecutados por medio de las Órdenes de Instalación, StarGo deberá obtener la firma de conformidad del Usuario Empresarial y/o de la persona designada por el Usuario Empresarial en el Sitio bajo el formato de Acta de Entrega Recepción, que es parte del Contrato de Servicios y de conformidad con el procedimiento establecido en los anexos de éste.

El Usuario Empresarial permitirá, en todo momento, previa notificación con al menos 5 días hábiles de anticipación, el acceso a su domicilio al **(i)** personal que StarGo y/o su representante designe y que se identifique adecuadamente como tal, para que realice los trabajos de instalación de los Equipos, así como las operaciones necesarias para la prestación del Servicio o, en su caso, para la cancelación de los mismos; y a **(ii)** los verificadores del IFT que, previa identificación, realicen la verificación del Servicio.

En todo caso, el Usuario Empresarial deberá cumplir con los Requerimientos Mínimos de Instalación. StarGo atenderá oportunamente cualquier requerimiento de aclaración del Usuario Empresarial relacionado con los Requerimientos Mínimos de Instalación.

El lugar en donde se instale el Equipo será a elección del Usuario Empresarial, salvo que exista Imposibilidad Técnica o que dicha ubicación no cumpla con los Requerimientos Mínimos de Instalación.

Una vez instalado el Equipo, el Usuario Empresarial podrá solicitar cualquier cambio de ubicación a StarGo. Dichos trabajos serán realizados por el personal de StarGo contra el pago del Precio de los Servicios Adicionales vigente. La violación a lo anterior hará responsable al Usuario Empresarial de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, de los servicios para reparar cualquier falla en las señales ocasionadas por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o la instalación.

El Usuario Empresarial acepta que el Servicio será recibido exclusivamente en el domicilio señalado en el Contrato de Servicios a través del/los Equipo(s), aceptándolos a su entera satisfacción para que sean instalados y activados.

En la fecha de entrega del Servicio por parte de StarGo, el Usuario Empresarial tendrá derecho a verificar y constatar que el Servicio se ajusta a las especificaciones acordadas; dicha verificación se llevará a cabo en conjunto con StarGo.

StarGo deberá informar al Usuario Empresarial cuando no cuente con Cobertura del Servicio o infraestructura disponible en el momento y por el medio en que éste solicite la Orden de Instalación del Servicio. Asimismo, le entregará al Usuario Empresarial un número de folio con el cual podrá dar seguimiento a la solicitud de instalación a través del NOC.

Una vez que se encuentre listo el Servicio, y a efecto de validar el cabal cumplimiento en la entrega de éste y que cubre las necesidades de comunicación tanto de conectividad como de compatibilidad y desempeño de las aplicaciones del Usuario Empresarial, de manera conjunta el personal de StarGo y quien el Usuario Empresarial designe en el Sitio de instalación, ejecutarán las pruebas específicas que previamente se hayan definido, registrando los resultados en un formato que formará parte integrante del Contrato de Servicios —en adelante, referido como el “Protocolo de Pruebas” —.

Una vez realizado el Protocolo de Pruebas, el Usuario Empresarial o la persona designada por él en el Sitio deberá firmar de recibido el Servicio mediante un Acta de Entrega Recepción dentro de los 3 días naturales siguientes a realizado dicho Protocolo de Pruebas, bajo el formato establecido en el Contrato de Servicios.

Al finalizar la implementación de una Orden de Servicio, StarGo entregará al Usuario Empresarial un Acta de Actas que contendrá una relación de todas las Actas de Entrega Recepción de los Sitios establecidos en la Orden de Servicio de que se trate.

Los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación de los Equipos será de acuerdo con el Plan de Implementación pactado entre el Usuario Empresarial y StarGo.

### 12.1 Imposibilidad Técnica para la instalación del Servicio

Si al momento de la instalación del Servicio se determina la Imposibilidad Técnica, el Contrato de Servicios quedará cancelado, por lo cual StarGo hará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario Empresarial haya dado por adelantado. Dicha imposibilidad técnica quedará asentada en la Orden de Servicio que presentará el/los técnico(s) al momento de la instalación.

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las Tarifas pagadas en caso de Imposibilidad Técnica de instalación, el Usuario Empresarial deberá acreditar el pago realizado a StarGo. El reembolso se llevará a cabo por el mismo medio y por el mismo importe que haya pagado el Usuario Empresarial, siempre y cuando los Equipos instalados en el domicilio del Usuario Empresarial sean devueltos en perfectas condiciones y con un correcto funcionamiento.

## 13. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO

StarGo prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la Tarifa de la oferta comercial que el Usuario Empresarial haya seleccionado conforme al Contrato de Servicios.

Asimismo, StarGo proveerá el Servicio de acuerdo con 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 en los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	$\leq 3.50\%$
Proporción de reparación de Fallas en un día	$\geq 85\%$
Proporción de reparación de Fallas en tres días	$\geq 97\%$

#### 14. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El Servicio se provee vía satélite, por lo cual tiene las **limitaciones** y características de los servicios de telecomunicaciones que se prestan a través de esos medios.

El compromiso de StarGo es garantizar una disponibilidad del Servicio del 99.5%, la cual se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned} & \textit{Disponibilidad de Red} \\ & = 100 \times \left( 1 - \frac{\textit{Tiempo total fuera de servicio de terminales}}{720 \textit{ hs} \times \textit{Cantidad total de terminales}} \right) \end{aligned}$$

Para el cálculo de tiempo fuera de Servicio se contabilizarán sola y exclusivamente los incidentes que cuenten número de Ticket y, en su caso, un Número de Reporte, y que el NOC haya confirmado que la causa es atribuible a StarGo.

Los tiempos fuera de Servicio que se excluyen para el cálculo de bonificaciones son:

- Falla o mal funcionamiento de (los) Equipo(s) y/o aplicaciones del Usuario Empresarial.
- Interrupciones del Servicio ocasionadas por Caso Fortuito o Fuerza Mayor, de manera enunciativa mas no limitativa:
  - ☐ Condiciones atmosféricas de humedad, granizo, nieve, etc.
  - ☐ Condiciones de desastre natural, que afecten directamente uno o varios componentes de la Red Satelital.
  - ☐ Interrupciones en el suministro de energía eléctrica o fallas en los sistemas de acondicionamiento y protección en las instalaciones del Usuario Empresarial.
- Mal uso de los Equipos por parte de personal ajeno a StarGo.
- Falla de terceros (Proveedor Satelital, Última Milla, Acceso a Internet).

- Interrupciones de Servicio programadas debido a trabajos habituales de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos del Telepuerto, los cuales se notificarán oportunamente.
- Tiempo de reparación del equipo propiedad del Usuario Empresarial.
- Tiempo transcurrido por causas ajenas a StarGo, como es el caso de que no se le permita al personal técnico el acceso a las instalaciones del Usuario Empresarial.
- Caso Fortuito o Fuerza Mayor, tales como manifestaciones, bloqueos, desastres naturales, etc., las cuáles serán informadas al Usuario Empresarial oportunamente.
- Tiempos de espera del personal técnico para acceder a las instalaciones del Usuario Empresarial donde se encuentren instalados los Equipos.

La falta de disponibilidad del Servicio por falla permanente del Satélite con el cual se presta el Servicio será considerada como un evento de Fuerza Mayor.

## 15. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el Usuario Empresarial deberá comunicarse al 800 467 2640, donde será atendido por un Ejecutivo de Ventas de StarGo.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Servicios o, en su caso, por el representante legal de éste.

Para consultar el costo de los trámites respectivos, el Usuario Empresarial podrá obtener la información necesaria con su Ejecutivo de Ventas de StarGo, contactándolo en los medios que se especifican en el Contrato de Servicios.

### 15.1. Cambio de oferta comercial y/o de Equipos

El Usuario Empresarial podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier oferta comercial bajo los términos y condiciones establecidos en el Contrato

de Servicios, las políticas, Tarifas vigentes y sujeto a las penalizaciones que, en su caso, resulten aplicables.

El Usuario Empresarial podrá cambiar de oferta comercial en todo momento, siempre y cuando:

- Esté al corriente en sus pagos.
- La contratación de las ofertas comerciales se podrá llevar a cabo en cualquier momento.
- En caso de que el Usuario Empresarial cancele deberá cubrir el costo de instalación o desinstalación, además del pago de la penalización correspondiente.

El Usuario Empresarial puede realizar este trámite a través de un Ejecutivo de Ventas de StarGo, de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

## **15.2. Cambio de domicilio y/o Reubicaciones**

El Usuario Empresarial podrá solicitar el cambio de domicilio de la instalación del Servicio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de Equipo(s) tendrá un costo, mismo que deberá pagar el Usuario Empresarial antes de la reubicación del/los Equipos(s). El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la Cobertura del Servicio lo permite y si el/los técnicos(s) no determinan Imposibilidad Técnica en la nueva ubicación.

El Usuario Empresarial recibirá una propuesta económica de su Ejecutivo de Ventas de StarGo, misma que deberá ser aceptada previamente por el Usuario Empresarial para proceder a la facturación de este servicio en el siguiente corte de facturación.

A partir de la aceptación de la propuesta económica por parte del Usuario Empresarial, StarGo contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

El Usuario Empresarial puede realizar este trámite a través de su Ejecutivo de Ventas de StarGo de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

### 15.3. Visita de Supervisión de sitio (Site Survey)

El Usuario Empresarial podrá solicitar una visita de supervisión en Sitio cuando necesite que un técnico realice un diagnóstico sobre el mejor lugar para instalar el Servicio, así como que el lugar cuenta con las condiciones óptimas para llevar a cabo una instalación de manera exitosa. La visita de supervisión en Sitio tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Usuario Empresarial antes de que dicha visita se practique.

Para efectos de lo anterior, el Usuario Empresarial recibirá de su Ejecutivo de Ventas de StarGo una propuesta económica, misma que deberá ser aceptada por el Usuario Empresarial para proceder a la facturación de dicho servicio.

A partir de la aceptación de la propuesta económica por parte del Usuario Empresarial, StarGo contará con 10 días hábiles para realizar dicha actividad.

El Usuario Empresarial puede realizar este trámite a través de su Ejecutivo de Ventas de StarGo de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

### 15.4. Visita fallida

Se considera visita fallida cuando se acuerda con el Usuario Empresarial una fecha y hora para llevar a cabo una visita en Sitio y por causas imputables al Usuario Empresarial no es posible llevarla a cabo.

Esta actividad se cobrará conforme al precio de lista que aparece en el catálogo de servicios adicionales, el cual será informado previamente por el Ejecutivo de Ventas de StarGo, y será cargado al Usuario Empresarial en su siguiente factura del Servicio.

### 15.5. Instalación, desinstalación y recuperación del Equipo

Para la asistencia en Sitio para la instalación, desinstalación y recuperación del Equipo, el Usuario Empresarial puede realizar este trámite a través de su Ejecutivo de Ventas de StarGo de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, quién le proporcionará el precio de lista de acuerdo a catálogo de servicios adicionales y le indicará la fecha en la que puede llevarse a cabo la actividad de que se trate.

Lo anterior, no resultará aplicable en caso de que los servicios mencionados en este numeral estén incluidos en la renta mensual del Servicio.

### **15.6. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios**

En caso de que StarGo o el Usuario Empresarial incumplan con las obligaciones establecidas en el Contrato de Servicios, la parte afectada dará aviso por escrito a la otra parte para que, en un plazo máximo de 10 días naturales, subsane el incumplimiento. Si transcurrido dicho plazo no se ha subsanado el incumplimiento, el Contrato de Servicios se tendrá por rescindido sin mayor responsabilidad.

Sin perjuicio de lo anterior, StarGo podrá rescindir el Contrato de Servicios o la Orden de Servicio correspondiente previa notificación al Usuario Empresarial con 30 días naturales de anticipación, en el momento en que se adeuden más de 3 facturas mensuales consecutivas.

Para efectos de la cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario Empresarial deberá comunicarse al 800 467 2640 para ser atendido por un Ejecutivo de Ventas de StarGo.

El Usuario Empresarial puede realizar este trámite a través del Ejecutivo de Ventas de StarGo de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

La cancelación del Contrato de Servicios estará sujeta a lo siguiente:

- La vigencia del Contrato de Servicios y/u Orden de Servicio haya finalizado.
- El Usuario Empresarial deberá solicitarlo por escrito al Ejecutivo de Ventas de StarGo con 30 días naturales de anticipación a la fecha en que desee se dé por terminado el Contrato de Servicios.
- El Usuario Empresarial deberá estar al corriente en los pagos de las Tarifas y de los Precios de los Servicios Adicionales.
- El Usuario Empresarial deberá devolver el/los Equipo(s) en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal –arrendamiento de Equipos–.

- El Usuario Empresarial deberá pagar la pena convencional pactada en el Contrato de Servicios, de resultar aplicable.
- El Usuario Empresarial deberá liquidar el costo remanente del Equipo entregado en compraventa, de ser el caso.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al Usuario Empresarial de pagar a StarGo los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso, ni del pago de la pena convencional que resulte aplicable en caso de que la terminación o cancelación del Contrato de Servicios obedezca a causas imputables al Usuario Empresarial.

Todas las obligaciones de pago generadas hasta la fecha efectiva de terminación del Contrato de Servicios vencerán y serán exigibles de inmediato. StarGo dará a conocer al Usuario Empresarial, a través de sus estados de cuenta, factura o de una constancia de adeudo, la cantidad que éste deba pagar como Tarifa por el Servicio, misma que deberá ser cubierta conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios, incluyendo más no limitado a cualquier cuota por el Servicio, renta de Equipo, cargos de instalación o desinstalación, las penalizaciones establecidas en el Contrato de Servicios y cualquier otro que se derive de la prestación del Servicio.

Aquellas cantidades que no fueren pagadas por el Usuario Empresarial en la fecha de vencimiento causarán los intereses a que se hace mención en este Código. Asimismo, se dará por terminado el arrendamiento de los Equipos entregados por StarGo, según sea el caso.

El Usuario Empresarial puede realizar este trámite a través de su Ejecutivo de Ventas de StarGo de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

## **16. FALLAS O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO**

El Usuario Empresarial deberá avisar sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio a través del NOC. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio, se presumirá que éste no presenta problema alguno, continuando la obligación de pago de la Tarifa correspondiente a cargo del Usuario Empresarial.

En caso de que se requiera una visita de soporte técnico en el Sitio que determine el NOC, StarGo asignará personal técnico debidamente capacitado e identificado, quien llevará refacciones y materiales para una ágil recuperación del Servicio. Para lograr lo anterior, el Usuario Empresarial deberá confirmar lo siguiente:

- Días y horarios autorizados para el acceso del personal.
- Autorización de acceso a las áreas donde se localiza el Equipo y la trayectoria del cableado.
- Gestionar salvoconductos y/o permisos especiales para ingresar a las instalaciones del Equipo.
- Nombre y datos del contacto en Sitio que recibirá al personal técnico de StarGo.

Una vez que el personal técnico asignado por StarGo y el NOC ejecuten las acciones correctivas correspondientes, documentará las condiciones en que encuentra el Equipo y las acciones que se hubieren realizado, recabando la firma de aceptación del responsable en Sitio.

Si StarGo determina que lo que ocasiono la falla del Servicio y la visita a Sitio fue consecuencia de la culpa o negligencia del Usuario Empresarial, éste último deberá cubrir los costos que hubiera generado a StarGo la visita a Sitio.

## 17. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES

A partir de que StarGo reciba la llamada por parte del Usuario Empresarial para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, deberá proporcionar al Usuario Empresarial un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas del Servicio reportadas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

En todo caso, la responsabilidad de StarGo se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de una bonificación mensual, que en ningún caso excederá del monto total de un mes de Servicio.

Las bonificaciones por indisponibilidad, asumiendo el objetivo de disponibilidad del 99.5% del Servicio, son las siguientes:

Porcentaje de bonificación aplicable sobre el monto de renta mensual del servicio	Equivalencia de la bonificación en días de facturación	Porcentaje de disponibilidad mensual		
0	0		>=	99.50
3	1 día	99.49	α	98.50
6	2 días	98.49	α	97.50
10	3 días	97.49	α	96.50
25	1 semana	96.49	α	93.50
50	2 semanas	93.49	α	83.50
100	1 mes		<=	83.49

### 17.1. Mecanismos de bonificación y/o compensación

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación en beneficio del Usuario Empresarial, StarGo se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente Fecha de Corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en este apartado.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

### 18. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

StarGo podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, previa notificación por escrito, si el Usuario Empresarial incurre en lo siguiente:

1. Si el Usuario Empresarial deja de cubrir una mensualidad, el Servicio podrá ser suspendido previa notificación. En este caso, el Usuario Empresarial contará con 5 días naturales a partir de la recepción de dicha notificación para realizar el pago correspondiente.

2. Utilizar el Servicio en contravención al Contrato de Servicios y/o de las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
3. Por alterar o modificar el Equipo.
4. Por declaración judicial o administrativa.
5. Por cualquier incumplimiento del Contrato de Servicios, Órdenes de Servicio y/o Anexos.

En caso de restricción o suspensión del Servicio, StarGo continuará facturándolo, y previo a reestablecerlo podrá solicitar al Usuario Empresarial la liquidación total de los adeudos, incluyendo los generados por la facturación del Servicio durante el período de restricción o suspensión, los intereses moratorios conducentes y los gastos de reconexión que, en su caso, apliquen.

StarGo dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario Empresarial y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario Empresarial decide no reconectar el Servicio.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Servicios, por lo que el Usuario Empresarial deberá seguir cumpliendo con las obligaciones establecidas en dicho instrumento hasta el cumplimiento del plazo forzoso y/o hasta la terminación o cancelación de éste, previa devolución del/los Equipos(s).

## **19. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO**

### **19.1. Condiciones para la prestación del Servicio**

StarGo prestará el Servicio bajo las siguientes condiciones y/o características:

- a) El Servicio se presta bajo el esquema de recursos compartidos. StarGo podrá modificar los parámetros de operación del Servicio establecidos en el Contrato de Servicios y en las correspondientes Órdenes de Servicio, por causa justificada o por movimientos de optimización en la red, para lo cual StarGo dará aviso al Usuario Empresarial 48 horas antes de realizar las modificaciones respectivas, salvo en casos extraordinarios en los que, por

cuestiones de emergencia, no sea posible anticipar la ejecución de esas adecuaciones, en cuyo caso StarGo notificará al Usuario Empresarial por escrito tan pronto como le sea posible. Dichas modificaciones no implicarán cargo adicional para el Usuario Empresarial ni modificarán las especificaciones técnicas del Servicio.

- b)** Las tasas de transferencia de datos de subida y bajada del satélite serán las máximas obtenidas en un momento dado para cada Orden de Servicio, es decir, para cada oferta comercial, tipo o clase de Servicio contratado será diferente.
- c)** StarGo podrá interrumpir por el tiempo estrictamente necesario la prestación del Servicio cuando sea necesaria la inspección o el mantenimiento de la red o para dar mantenimiento preventivo o correctivo al Equipo del Telepuerto. StarGo procurará programar dichas actividades en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Usuarios Empresariales. En este caso, StarGo deberá dar aviso al Usuario Empresarial por escrito de las labores de mantenimiento o de cualquier circunstancia o hecho previsible que pueda afectar la prestación del Servicio y la posible duración de dichos sucesos, con al menos 48 horas de anticipación.
- d)** El mantenimiento será sin cargo para el Usuario Empresarial, sin embargo, si StarGo percibe que las interrupciones del Servicio se deben al uso inadecuado o indebido del mismo por parte del Usuario Empresarial, cualquier gasto para la reparación o restablecimiento del Servicio correrá a cargo del Usuario Empresarial.
- e)** La prestación del Servicio no incluye el suministro de dispositivos adicionales a los definidos como Equipo en el Contrato de Servicios, por lo que StarGo no será responsable de la calidad o funcionamiento de los dispositivos propiedad del Usuario Empresarial, ni del uso inadecuado o indebido de los mismos por parte del Usuario Empresarial.
- f)** StarGo atenderá los reportes de fallas cuando el Usuario Empresarial reporte adecuadamente las mismas a través de los mecanismos definidos en el Contrato de Servicios y sus Anexos.

El Usuario Empresarial se obliga a utilizar el Servicio de conformidad por lo dispuesto en el Contrato de Servicios, sus Anexos y las Órdenes de Servicio, únicamente en los Sitios establecidos en la Orden de Instalación correspondiente, así como a permitir en cualquier momento la verificación y/o supervisión del mismo a efecto de constatar el uso y funcionamiento del Servicio objeto del Contrato de Servicios, para lo cual StarGo notificará al Usuario Empresarial la necesidad de realizar la visita con al menos 24 horas de anticipación.

El Usuario Empresarial utilizará el Servicio sólo para el objeto del Contrato de Servicios, sus Anexos y Órdenes de Servicio, quedando prohibida la transmisión de mensajes que sean contrarios a la seguridad del estado, a la concordia internacional, a la paz, al orden público, a las buenas costumbres, a la legislación vigente aplicable o que tengan por objeto la comisión de un delito u obstruyan la acción de justicia.

## **19.2. Política de uso del Servicio de Acceso a Internet Vía Satélite**

Al hacer uso del Servicio, el Usuario Empresarial reconoce que:

- a)** Conoce el funcionamiento básico de Internet y sus capacidades, así como sus características técnicas y los tiempos de consulta de datos e información, así como su transferencia.
- b)** La información que circula en Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes en derecho de autor, por lo que el Usuario Empresarial es el responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.
- c)** StarGo no es, ni será responsable directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que Internet es un servicio público de carácter internacional.
- d)** StarGo no es ni será responsable por los daños o perjuicios que sufra el Usuario Empresarial por pérdida de información ocasionada por errores en la configuración, retardos, falta de entregas, entregas equivocadas, interrupciones del Servicio o descargas de software de Internet por el Usuario Empresarial en sus dispositivos personales.

- e) Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden 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 la lentitud del Servicio.
- f) Internet es una red de redes, y las afectaciones en otras redes pueden afectar el comportamiento y la calidad del Servicio.
- g) StarGo no será responsable de la calidad de la información o los datos que obtenga a través del Servicio, por lo que el uso de la información obtenida por medio del Servicio es bajo responsabilidad del Usuario Empresarial.
- h) Cualquier aplicación, producto, servicio y/o información que se encuentren en Internet y que sean distintos a los identificados explícitamente como incluidos en el Servicio son suministradas por terceros, por lo que es responsabilidad de los terceros mantener y soportar su aplicación, producto, servicio y/o información.
- i) La navegación a la cual se somete el Usuario Empresarial por medio del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se puedan encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a las mismas corre por cuenta y riesgo del Usuario Empresarial.
- j) La comunidad de Internet practica un código de conducta denominado "NETIQUETTE", mismo que podrá ser consultado por el Usuario Empresarial en el sitio web: <http://www.gaiasur.com.ar/infoteca/varios/netiquette.html>. Si el Usuario Empresarial no respeta dicho código puede recibir represalias masivas de esa comunidad e incluso ser excluido del Acceso a Internet. En ningún caso, StarGo podrá ser considerado como responsable de tales represalias o exclusión.
- k) Es responsabilidad del Usuario Empresarial aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad de accesos desde Internet a sus dispositivos personales o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que StarGo no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario Empresarial por los hechos antes mencionados.

- l)** La información que fluye en Internet no tiene protección y es vulnerable a que se pueda exponer y desviar el destino final, por lo que el envío de cualquier dato o información que el Usuario Empresarial emita o reciba a través del Servicio será bajo su responsabilidad.
- m)** Es responsabilidad del Usuario Empresarial el uso que haga del Servicio, por lo tanto StarGo queda eximido de cualquier responsabilidad por la funcionalidad y seguridad de los datos enviados y recibidos por el Usuario Empresarial por medio del Servicio.
- n)** StarGo no se hace responsable de:

  - i.** La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.
  - ii.** La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
  - iii.** Las interrupciones de acceso al Servicio o a Internet, fallas de los dispositivos personales del Usuario Empresarial o software del Usuario Empresarial o fallas en el Módem imputables al Usuario Empresarial, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario Empresarial por medio del Servicio.
  - iv.** El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario Empresarial no mantenga en sus dispositivos personales el software que, en su caso, le suministre StarGo como complementos o *Add-ons* que podrán incrementar o complementar las funcionalidades de Servicio.
- o)** La prestación del Servicio en la modalidad elegida por el Usuario Empresarial queda sujeta, en todo momento, a la condición de que StarGo otorga un servicio ASIMÉTRICO, con un tipo de servicio de red BEST EFFORT (entrega de mejor esfuerzo), por lo que el Usuario Empresarial recibirá el mejor servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

- p) El Usuario Empresarial reconoce y acepta que la prestación del Servicio se encuentra sujeto a las condiciones climáticas y meteorológicas, incluyendo las del Sitio donde se ubica el Equipo, así como a las condiciones climáticas y meteorológicas en la ubicación de la Estación Terrena Maestra desde la que se presta el Servicio, por lo que podrán existir interrupciones esporádicas derivadas de dichas condiciones. Adicionalmente, podrán existir interrupciones esporádicas debidas a las interferencias solares ocasionadas durante los días anteriores y posteriores a los equinoccios de primavera y otoño.

### **19.3. Política de uso de redes privadas virtuales a través del servicio de conectividad de internet vía satélite**

Las redes VPN -*Virtual Private Network* o Red Privada Virtual- son una herramienta a través de la cual se crea una red virtual privada que utiliza como medio de transporte un enlace de Internet, la cual permite extender la red local hasta otro Sitio definido por el Usuario Empresarial. Dado que la VPN se comporta como un enlace punto a punto privado, en el que todos los datos van encapsulados de manera cifrada antes de enviarlos y son incomprensibles para cualquiera que no se encuentre en uno de los extremos de la Red VPN a excepción del Usuario Empresarial será responsabilidad del Usuario Empresarial el uso que le asigne a dicha VPN.

Las redes MPLS -*Multi-Protocol Label Switching* o protocolo de conmutación por etiquetas- es un medio que permite integrar voz, video y datos en un enlace común con facilidad de proporcionar calidad de servicio -QoS-. Gracias a su versatilidad, una MPLS se puede habilitar utilizando un enlace de Internet, comportándose a su vez como un enlace punto a punto privado del que sólo el Usuario Empresarial tiene control de su uso.

Para el caso de un enlace MPLS, y debido a que StarGo sólo es responsable de la prestación del servicio de conectividad y, en su caso, de la habilitación de la MPLS a petición del Usuario Empresarial, será el Usuario Empresarial quien tendrá la responsabilidad del uso de dicho enlace MPLS. Dicho lo anterior, será responsabilidad del Usuario Empresarial el uso que se le asigne a esa VPN.

En este mismo sentido, el Usuario Empresarial será responsable de evitar el uso de la VPN para:

- Acceder o intercambiar información de portales restringidos o que violen las normas éticas de uso de información o protegidos por las leyes o regulaciones a nivel mundial.
- Contravenir las regulaciones emitidas por el IFT en cuanto al intercambio de tráfico telefónico fuera de México.

#### **19.4. Bloqueo de conexiones Peer-to-Peer**

Las conexiones Peer to Peer -P2P- tienen una arquitectura destinada a la comunicación entre aplicaciones uno a uno, lo que permite a los Usuarios Empresariales o a los dispositivos compartir información y archivos de uno a otro sin necesidad de intermediarios. Esas conexiones se utilizan primordialmente para intercambiar contenidos o archivos que violan los derechos de propiedad intelectual y derechos de autor, por ejemplo, series, películas, música, videojuegos, además de que son una fuente importante de malware, razón por lo cual son bloqueadas en el Gateway de StarGo a todos los Usuarios Empresariales, ya que ello permite reducir el riesgo de comprometer la integridad de la información de los Usuarios Empresariales y de terceros, así como los reclamos legales de los tenedores de los referidos derechos.

Al tener activa esta política, los Usuarios Empresariales NO tendrán acceso a conexiones P2P, excepto si el Usuario Empresarial presenta una solicitud de liberación por escrito a StarGo con la debida argumentación para que esas conexiones sean habilitadas.

#### **19.5. Regulación en la resolución de las aplicaciones Streaming**

Esta política se aplica a todos los Usuarios Empresariales de **StarGo** para que reciban una resolución adecuada y, por ende, para que la calidad de video sea razonable, sin alcanzar necesariamente la más alta disponible en el servidor de origen. Dicha acción tiene como objetivo evitar una excesiva demanda de tráfico que pueda comprometer la disponibilidad de Servicio para el resto de los usuarios de la plataforma.

#### **19.6. Factores que afectan la velocidad de navegación**

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, por lo que las velocidades reales pueden variar durante el transcurso del día. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente temporalmente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver afectadas

en ese periodo, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio. Si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario Empresarial podrá solicitar la terminación de dicho instrumento. La velocidad real de cada oferta comercial ofrecida por StarGo puede variar y no está garantizada.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden modificar el comportamiento y la calidad del Servicio. La IP asignada por default es dinámica.

El Usuario Empresarial debe utilizar la conexión vía alámbrica al equipo satelital para optimizar la conectividad, es decir, debe conectarse por cable Ethernet a un máximo de 4 dispositivos personales pues, si bien el Servicio permite la conexión y navegación desde diversos dispositivos, tales como Tablet, Smartphone, Netbook, consola de juegos, Smart TV y otros, el rendimiento óptimo se obtendrá con conexión cableada directa.

La conexión inalámbrica a través de equipo WiFi permite cierta movilidad de los dispositivos personales, evitando que estén en un lugar fijo, pero al utilizar la modalidad WiFi, el Usuario Empresarial debe evitar la interferencia de otros dispositivos WiFi ajenos, así como paredes, metal, cristal, yeso, madera, asbesto, etc., que provocan atenuaciones en la señal.

Asimismo, se debe tomar en consideración que, al conectar más de un dispositivo personal al Módem, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario Empresarial se encuentre del Módem, además de las interferencias por otros dispositivos que operen en zonas aledañas y con las mismas frecuencias del Equipo –p.e. teléfonos y otras señales de WiFi cercanas–.

### **19.7. Prohibiciones al Usuario Empresarial**

Queda estrictamente prohibido al Usuario Empresarial:

- Ceder los derechos del Contrato de Servicios a un tercero sin aviso y autorización previa y por escrito de StarGo.

- Utilizar la marca o nombre comercial de StarGo para promocionar servicios o bienes propios, sin la autorización previa y por escrito de StarGo.
- Alterar de cualquier forma el/los Equipo(s) y o la instalación de éstos, sin la autorización previa y por escrito de StarGo.
- La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del Servicio para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas –Call-Back– y puenteo de llamadas –By-Pass–.
- La conexión del Servicio por parte del Usuario Empresarial con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del Usuario Empresarial a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del Servicio, en el entendido que el Usuario Empresarial será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al Servicio a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del Usuario Empresarial.
- La comercialización o reventa del Servicio, así como la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización previa y por escrito de StarGo o del IFT.
- La comercialización del Servicio y/o del/los Equipo(s) o sus accesorios sin la autorización correspondiente, así como hacer uso y/o utilización del Servicio para fines ajenos al Contrato de Servicios.
- El Usuario Empresarial no podrá ejecutar actos en contravención del marco legal en México y que ocasionen daños y perjuicios a StarGo.

En caso de que ocurra alguno de los supuestos antes señalados, StarGo podrá rescindir el Contrato de Servicios, sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

#### **19.8. Límites en la responsabilidad de StarGo en materia de derechos de autor**

De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor –en lo sucesivo, la “**LFDA**”–, StarGo no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados

a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando StarGo no controle, inicie o dirija la conducta infractora,

aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por StarGo o en su representación, conforme a lo siguiente:

StarGo no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por StarGo o en su representación cuando:

- 1.1. No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; Y,
- 1.2. Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.

## 20. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE REPORTES DE FALLAS DEL SERVICIO

El Usuario Empresarial podrá reportar cualquier falla o deficiencia en el Servicio, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- El NOC, a través del número gratuito 800 467 2640.
- El correo electrónico noc@stargomexico.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, StarGo proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a StarGo.

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario Empresarial un folio para la atención y seguimiento a su reporte.

StarGo dará respuesta al Usuario Empresarial de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el Contrato marco de Servicio Empresarial,

## **21. DOMICILIO Y MAPAS DE UBICACIÓN DE LAS OFICINAS O CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN Y, EN SU CASO, LA DIRECCIÓN O MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ESTE FIN; Y, LOS DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AMBOS CASOS**

Por el momento, StarGo no cuenta con establecimientos físicos de atención al Usuario Empresarial; sin embargo, el Usuario Empresarial puede elegir libremente cualquiera de los canales disponibles para la recepción de consultas, dudas, aclaraciones y quejas, para ser atendido por un representante de StarGo.

## **22. DATOS PERSONALES**

StarGo está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario Empresarial.

StarGo pondrá a disposición del Usuario Empresarial el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del Usuario Empresarial con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, StarGo debe obtener el consentimiento expreso del Usuario Empresarial en el Contrato de Servicios.