



Estimado *Suscriptor*,

**Atención al *Suscriptor*** - Reportes de fallas, aclaraciones, sugerencias o quejas-

Si usted necesita asistencia o atención de **StarTV**, le pedimos seguir cualquiera de los siguientes procedimientos:

 En relación con las afectaciones que puedan ocurrir con el *servicio*, **StarTV** 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 la formal notificación a **StarTV**.


 Para la recepción de fallas en el servicio, aclaraciones, sugerencias o quejas, **StarTV** pone a disposición del *Suscriptor*, las 24 horas del día, los 365 días del año, los siguientes medios:


**El CIS**, a través de su número gratuito 01 800 700 7827, en horario de 9:00 am a 7:00 pm de lunes a sábado, o bien, por correo electrónico:

[cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx)

El envío de mensajes por medio de la **Página Web** y ver cobertura en: [www.startvmexico.com.mx/cobert.html](http://www.startvmexico.com.mx/cobert.html).

Las oficinas, puntos de venta y teléfonos de los distribuidores autorizados, de conformidad con los horarios de cada establecimiento.

 **StarTV** dará atención a cualquier falla, reporte, quejas, aclaraciones o sugerencias, que requiera visitar el domicilio del *Suscriptor*, de acuerdo a los establecidos en este código y en el *Contrato del Suscriptor de StarTV*.

 Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer un folio al *Suscriptor* para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparación necesaria, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las *Autoridades*. **StarTV** dará respuesta al *Suscriptor* en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo planteado en el *Contrato de Suscriptor StarTV* y/o en este *Código de Prácticas Comerciales*.

Le agradecemos su preferencia y estamos a su disposición.