



Estimado Usuario,

**StarLine** te escucha, por lo cual ponemos a tu disposición todos los medios disponibles para brindarte una pronta y adecuada atención en relación a la cobertura, contrataciones, reporte de fallas, tarifas, planes, dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y acceso a la información legal del servicio de telefonía móvil que ofrece **StarLine**.

- Vía telefónica, marcando al número gratuito **800 700 (STAR) 7827 (Opción 3)**, de lunes a domingo, en un horario de 06:00 a 23:00 horas.
- Las direcciones de correo electrónico **cis@stargroup.com.mx** o **atencionaclientes@stargomexico.com**, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- La página web **<http://starlinemx.com/>**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Los mensajes o llamadas de WhatsApp a los números **951 480 5095** y **951 480 5098** (sólo contrataciones), de lunes a domingo, en un horario de 06:00 a 23:00 horas.

### **Fallas y/o quejas del servicio**

En relación con las afectaciones y/o quejas relacionadas con el servicio, podrás comunicarte con **StarLine** por cualquiera de los medios arriba establecidos. Ahí te atenderemos y levantaremos un número de reporte para dar atención oportuna a tu requerimiento.

**StarLine** te dará respuesta de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las autoridades competentes, los cuales se encuentran definidos en el contrato de adhesión de prestación del servicio de telefonía móvil y en el Código de Prácticas Comerciales;



ambos documentos podrán ser consultados en nuestra página web <http://starlinemx.com/>.

### **Legales**

En nuestra página web <http://starlinemx.com/>, en el apartado denominado “Legales”, podrás consultar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, nuestro Código de Prácticas Comerciales, el formato de solicitud para el ejercicio de tus derechos ARCO, el contrato de adhesión de prestación del servicio de telefonía móvil, entre otra información relativa al servicio que te brindamos.