



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 con la cobertura, contrataciones, reporte de fallas, tarifas, planes, dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y acceso a la información legal del servicio de telefonía móvil que te ofrecemos.

- Vía telefónica, marcando al número gratuito **800 700 7827 (Opción 5)**, 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.

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 de servicio de telefonía móvil aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y en el Código de Prácticas Comerciales; ambos documentos pueden ser consultados de manera permanente 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 de servicio de telefonía móvil aprobado por la Profeco, entre otra información relativa al servicio que te brindamos.