



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES STARSATEL, S.A. DE C.V.

1. OBJETIVO.

El presente Código tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados al Título de Concesión para Instalar, Operar y Explotar una Red Pública de Telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a favor de Starsatel , S.A. de C.V. (en adelante “Starsatel”).

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes de Starsatel en el sitio de internet www.wibo.mx y en las oficinas ubicadas en Támesis No. 126, Col. Trojes de Alonso, C.P. 20116 en el Estado de Aguascalientes.

2. MISIÓN.

Ofrecer los mejores servicios de internet y telefonía vía satelital a los sectores rural y suburbano con un bajo costo.

3. VISIÓN.

Ser una empresa altamente competitiva y de vanguardia dentro del sector de comunicación satelital. Nuestro objetivo principal es prestar servicios de calidad a precios competitivos y posicionarnos de manera eficiente en el mercado nacional.

4. VALORES.

Honestidad: Hablamos con la verdad y actuamos con sentido de responsabilidad social.

Compromiso y pasión: Nos apasiona lo que hacemos y nos comprometemos con el equipo, la empresa, el cliente y la comunidad.

Congruencia: Ofrecemos lo que somos capaces de lograr en tiempo y forma. Cumplimos nuestros acuerdos.

Mejora Continua: Todos los días evaluamos como mejorar para satisfacer a los Clientes.

5. SERVICIOS.



Wibo, es una empresa dedicada a las telecomunicaciones vía satélite. Compañía 100% mexicana, especializada en la provisión de servicios de telefonía satelital, enfocándose principalmente en las comunidades rurales.

Nuestro objetivo es llegar a las poblaciones donde no existe infraestructura terrestre, lugares donde la accesibilidad representa un reto, donde el medio satelital significa una opción viable, desarrollando una plataforma específicamente para permitir costos bajos orientados al mercado masivo.

Wibo es una marca registrada propiedad de Starsatel S.A. de C.V., empresa 100% mexicana Concesionaria de una Red Pública de Telecomunicaciones, cuya meta principal es brindar servicios de telecomunicaciones de la mejor calidad posible y de bajo costo, permitiendo a las comunidades rurales acceder a todos los servicios básicos de telecomunicaciones.

Somos pioneros en ofrecer telefonía e internet a comunidades rurales remotas buscando consolidar la red más grande de servicios de telecomunicaciones vía satélite orientada al usuario final y pequeños negocios.

La calidad del servicio aplica siempre y cuando las condiciones técnicas de equipamiento y distancia del domicilio de los Clientes lo permitan.

6. PRECIOS.

Actualmente **Starsatel** ofrece paquetes empresariales, con las siguientes características:

PLANES DE INTERNET	DATOS	COSTO MENSUAL	GB ADICIONAL
3 Mbps	5 Gb Mensuales	\$500 pesos	\$100 pesos
5 Mbps	10 Gb Mensuales	\$800 pesos	\$100 pesos
10 Mbps	20 Gb Mensuales	\$1,500 pesos	\$100 pesos
1 Mbps	Ilimitado	\$750 pesos	No aplica
2 Mbps	Ilimitado	\$1,300 pesos	No aplica

INSTALACIÓN	
Individual (un solo usuario) Kit satelital banda Ka con teléfono IP y router WIFI	\$9,900 pesos
Comunitaria (+10 Usuarios) cpe + teléfono IP alámbrico + WIFI	\$2,300 pesos



Comunitaria (+10 Usuarios) cpe + teléfono IP inalámbrico + WIFI	\$3,400 pesos
--	---------------

TELEFONÍA	PESOS POR MINUTO ADICIONAL
USA / Canadá	0.15
Fijos nacionales	0.15
Celulares nacionales	0.50

**Todos Los paquetes ya incluyen línea telefónica y 500 minutos a cualquier destino. Los servicios son pre-pagados, no requerimos un contrato forzoso.*

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Clientes de manera mensual en el esquema de “pospago”, es decir, una vez concluido el período de 30 días de servicio, tendrán los Clientes 10 días para realizar el pago correspondiente.

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de **Starsatel**, o en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

7. INSTALACIÓN.

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Clientes, **Starsatel** revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Clientes.

Starsatel cobrará a los Clientes por la instalación de los servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas y de ubicación, así como los equipos que se requieran para cubrir sus necesidades. El pago se realizará en una sola exhibición.

Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Cliente mediante un contrato de comodato.

Nuestros servicios se basan en satélites de órbita fija, por lo que es posible entregar los servicios en prácticamente todo México sin ninguna



limitante, sino la disponibilidad de la energía eléctrica, aunque los equipos pueden funcionar con celdas solares.

8. FACTURACIÓN.

Starsatel generará y enviará vía correo electrónico a los Clientes la factura de los servicios, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes. En caso de que el Cliente lo solicite, se señalará la factura en Dólares.

9. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.

Para cualquier solicitud de cambio de servicio, aclaración, queja, o reporte de fallas, los Clientes se podrán poner en contacto con **Starsatel** a través de los medios que se indican:

- **Oficinas:** Támesis No. 126, Col. Trojes de Alonso, C.P. 20116 en el Estado de Aguascalientes.
- **Teléfono:** 01 800 925 22 22.
- **Correo electrónico:** contacto@wibo.mx

Los medios de contacto se encontrarán disponibles para los Clientes, las 24 horas del día, los 365 días del año.

En el caso de la solicitud de cambio del servicio, **Starsatel** revisará la factibilidad técnica e instalará o adecuará los equipos en un período máximo de 5 días.

Para las aclaraciones y quejas de los Clientes, **Starsatel** les dará solución dentro de un período máximo de 48 horas.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, **Starsatel** llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, **Starsatel** le informará al Cliente.

Los Clientes se podrán inconformar ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la página de internet www.soyusuario.ift.org.mx



10. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de **Starsatel**, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.

El Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación, en caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a **Starsatel** el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

11. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Starsatel no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **Starsatel**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones de **Starsatel**, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, **Starsatel** será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por **Starsatel** y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicios de **Starsatel**, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas en términos del Título de Concesión, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.