



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/098/2022

Expediente: PFC.H.C.1/031/2022.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	STARLINK SATELLITE SYSTEMS MEXICO, S. DE R. L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	STARLINK
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET SATELITAL
NÚMERO DE REGISTRO:	079-2022
FECHA DE REGISTRO:	10/02/2022



CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET100409CO-519564
VIGENCIA:	16/07/2051
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

**STARLINK SATELLITE SYSTEMS MEXICO, S. DE R. L. DE C.V.
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 10 días del mes de febrero del año 2022.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:





Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **079-2022** de fecha **10 de febrero 2022**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 28 de octubre de 2021, bajo el número 427-2021 para todos los efectos que haya lugar

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

Información del Proveedor

Starlink Satellite Systems México, S. de R.L. de C.V.
Agustín Manuel Chávez 1-101 Col. Centro de Ciudad Santa Fe, C.P. 01210 Ciudad de México
EME200630JP1

Información de Contratación

Nombre

E-mail

Ubicación del Servicio

Domicilio

Detalles de Servicio

Se presta el servicio de Internet bidireccional por satélite.

Plan o paquete: Renta mensual conforme a la tarifa [INCLUIR NOMBRE DE LA TARIFA]. La tarifa vigente puede ser consultada en http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ y en www.starlink.com/legal?regionCode=MX.

Modalidad: Mensualidades fijas por adelantado

Método de pago: Cargos mensuales aplicados automáticamente a tarjeta bancaria.

Plazo de contratación: Indefinido, pudiendo cancelarse en cualquier momento sin penalidad alguna.

Equipo

Kit Starlink que incluye antena ruteador Wi-Fi, fuente de poder, cables y trípode de montaje.

Método de adquisición: COMPRAVENTA

Costo: [INLCIUR EL COSTO DEL EQUIPO]

Autorizaciones

- El Usuario acepta que la documentación relativa a su estado de cuenta, Carta de Derechos Mínimos, Contrato de Adhesión y el Aviso de Privacidad podrá ser consultada en cualquier momento a través del Portal de Cliente Starlink.
- El Usuario acepta lo establecido en el Aviso de Privacidad de Starlink y el Contrato de Adhesión.

Contacto

Para la atención de quejas, aclaraciones, consultas o cancelaciones se deberán comunicar a través del Portal de Cliente Starlink: www.starlink.com 24/7 los 365 días del año

Datos de Registro

CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 10 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022,
CON NÚMERO: 079-2022 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



EL USUARIO PODRÁ CONSULTAR LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA EN
<https://burocomercial.profeco.gob.mx/> Y EN LA PÁGINA www.starlink.com/legal?regionCode=MX

CONTRATO DE ADHESIÓN VINCULANTE ENTRE USTED (USUARIO) Y STARLINK SATELLITE SYSTEMS MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. (STARLINK) PARA LA PRESTACIÓN DE INTERNET BIDIRECCIONAL POR SATELITE.

INFORMACIÓN GENERAL. Starlink declara:

- a) Ser una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con capacidad legal y económica para celebrar y obligarse en los términos del presente Contrato
- b) Que su Registro Federal de Contribuyente es EME200630JP1.
- c) Que su domicilio para efectos del presente Contrato se encuentra ubicado en Agustín Manuel Chávez 1-101, Centro de Ciudad Santa Fe, C.P. 01210, Ciudad de México.
- d) Que sus planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el Usuario a través de la página de Internet del IFT y de Starlink en los siguientes links: <http://ucsweb.ift.org.mx/iftvisor/> y www.starlink.com/legal?regionCode=MX (en lo sucesivo, la "Página de Internet").
- e) El Usuario acepta obligarse conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, al realizar el proceso de activación para poder hacer uso del Servicio, el cual se detalla más adelante.

1. OBJETO DEL CONTRATO. Starlink prestará el servicio de acceso a Internet bidireccional por satélite (el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya contratado. El Usuario acepta que el presente Contrato le sea enviado vía electrónica a través de los medios establecidos en la carátula del mismo y estará disponible para consulta en la Página de Internet.

Los Servicios cumplen los objetivos de rendimiento establecidos en las Especificaciones de Starlink, mismas que pueden ser modificadas de tiempo en tiempo por Starlink en base a la experiencia y la innovación, y se ajustan a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT").

Por su parte, el Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio señalado al momento de la contratación.

El Contrato se registrará bajo el esquema de **mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo; dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio.

Starlink es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como del Kit Starlink.

2. VIGENCIA. No existe un plazo mínimo de contratación para el Servicio, por lo que su vigencia es indefinida y el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente. El usuario deberá saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato.

3. EQUIPO. Previo a la aceptación de estos Términos y Condiciones usted debe adquirir el Kit Starlink, al ser el único equipo mediante el cual podrá recibir el servicio y que incluye: antena Starlink, ruteador Wi-Fi, fuente de poder, cables y trípode de montaje. Starlink no será responsable por fallas en los Servicios o en la operación del Kit Starlink cuando usted haga uso de equipos no compatibles con el Servicio.

El Kit Starlink cuenta con garantía por un periodo de 12 meses a partir de su compra. Si el Kit Starlink tuviese algún daño o defecto no imputable al Usuario y Starlink recibe una reclamación de garantía válida, detallada por el Usuario dentro de los 12 meses posteriores a la entrega del Kit de Starlink, Starlink podrá:

- a) Determinar la sustitución o reparación del Kit Starlink con un dispositivo o pieza nueva, diferente o reacondicionada, que estará cubierta por la garantía a que se refiere el párrafo anterior durante el resto del período de la garantía original de 12 meses.
- b) Ofrecer al Usuario la opción de cancelar el Servicio y devolver su Kit Starlink para un reembolso parcial respecto del costo del equipo, dependiendo del mes de Servicio en el cual se encuentre. El Usuario podrá consultar la Política de Devolución en el Portal del Cliente Starlink en: www.starlink.com/legal?regionCode=MX.

El usuario podrá devolver el Kit Starlink no dañado, incluyendo cualquier accesorio, dentro de los 30 días siguientes a su recepción para obtener un reembolso completo, sea el motivo que fuese, incluyendo la imposibilidad de recibir los Servicios en su dirección debido a problemas de línea de vista o campo de visión.

Al finalizar el plazo de 12 meses de garantía del Kit Starlink, el Usuario deberá cubrir los costos en que se incurra en caso de que se requiriera el cambio de alguno de los componentes o de la totalidad del Kit Starlink.

4. INSTALACIÓN. El Kit Starlink cuenta con las instrucciones necesarias para poder instalar el equipo por el mismo Usuario. Starlink proporcionará, en el caso de ser requerido por el usuario, el soporte necesario para la instalación del equipo, a través del Portal del Cliente Starlink (www.starlink.com).

El Usuario deberá consultar el sitio web www.starlink.com/faq para resolver dudas frecuentes sobre las características y procedimiento de instalación, así como para consultar aspectos a considerar previo a la instalación del Kit Starlink, incluyendo los detalles de la línea de vista o campo de visión necesarios.

En caso de reubicación del Kit Starlink, el Usuario deberá solicitar la misma a través del Portal del Cliente Starlink y en caso de que exista disponibilidad en la nueva ubicación donde se desee hacer uso del Servicio, esta será autorizada por Starlink.

5. TARIFAS. La tarifa del Servicio se encuentra establecida en la carátula del contrato, y está inscrita en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y puede ser consultada en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: <http://ucsweb.ift.org.mx/iftvisor/> y en www.starlink.com/legal?regionCode=MX.

6. PÁGINA DE INTERNET. Starlink mantendrá en su página de internet: www.starlink.com/legal?regionCode=MX las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde tiene presencia para prestar el Servicio, los planes y paquetes del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos del plan vigente, la garantía del Equipo, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario, así como las Políticas para el uso de los Servicios.

Starlink pondrá a disposición de los Usuarios a través del Portal del Cliente Starlink, los datos, aceptaciones y avisos a los que se refiere la Carátula del presente contrato, asimismo el Usuario acepta recibir vía electrónica la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios. El Usuario deberá acceder a dicho Portal para consultar cualquier información relacionada con su Servicio.

7. SERVICIOS ADICIONALES. Starlink no ofrece servicios adicionales a los contemplados en ese Contrato.

8. ESTADO DE CUENTA. El Usuario de conformidad con las autorizaciones de la carátula del presente contrato, acuerda que Starlink ponga a su disposición, cuando menos diez días antes de la fecha de pago, los estados de cuenta, facturas o cualquier otro detalle sobre los Servicios a través el Portal del Cliente Starlink. Dicha información diferenciará el costo de los Servicios y el costo de cualquier equipo.

Cualquier disputa sobre su facturación debe gestionarse a través de su cuenta en el Portal del Cliente Starlink.

Usted reconoce que los cargos recurrentes autorizados continuarán siendo debitados de su cuenta hasta que usted cancele este Contrato o revoque dicha autorización a través del Portal del Cliente Starlink.

9. USO DEL SERVICIO. El Usuario acepta que el uso de los Servicios y del Kit Starlink, es bajo su propio riesgo. Los Servicios no son adecuados ni están pensados para servicios de emergencia o aquellos en los que la vida humana dependa del Servicio. Los Servicios Starlink son para uso exclusivamente personal, familiar, doméstico o residencial. El uso de los Servicios Starlink por usuarios comerciales, empresariales, gubernamentales o institucionales está prohibido en términos de este Contrato. Si Usted desea hacer uso de los Servicios para fines distintos, consulte otras opciones en nuestro sitio web. Usted no puede revender el acceso a los Servicios Starlink a terceros como un servicio independiente o de valor añadido.

Starlink no es responsable de:

- a) Cualquier daño especial, incidental, consecuente o punitivo, indirecto, incluyendo, sin limitarse a, pérdida de utilidades o de cualquier beneficio, pérdida de ingresos, interrupción del trabajo, pérdida o corrupción de datos, fallo informático, violación de la seguridad de los datos, mal funcionamiento o cualquier pérdida o daño resultante de la prestación del Servicio.
- b) Del funcionamiento del Kit Starlink o de los Servicios que resulten de:
 - el redireccionamiento manual de la antena;
 - la reparación, modificación o manipulación de cualquier componente del Kit Starlink por parte de cualquier persona no autorizada por Starlink;
 - el incumplimiento de las instrucciones, incluyendo la obstrucción de la línea de vista del Kit Starlink;
 - el fuego, las inundaciones, el viento, los rayos, los terremotos, el clima u otros casos fortuitos o de fuerza mayor;
 - el derrame de cualquier sustancia sobre el Kit Starlink;
 - de las ventanas de mantenimiento planificado o de emergencia de la red;
 - problemas con su energía eléctrica o equipos de red de terceros;
 - mal uso, accidente, vandalismo, alteración o negligencia;
 - desgaste o deterioro normal, o defectos superficiales, abolladuras o marcas que no afecten al rendimiento del Kit Starlink;
 - uso en combinación con dispositivos no proporcionados o aprobados por Starlink; o
 - acontecimientos que no estén bajo el control de Starlink.

La responsabilidad de Starlink bajo estos Términos y Condiciones para cualquier reclamación individual o todas las reclamaciones en conjunto no excederá la cantidad total pagada por usted a Starlink bajo estos términos durante los seis meses anteriores a la reclamación que da lugar a la responsabilidad. Las limitaciones establecidas en esta sección se aplicarán a cualquier reclamación o daño que surja o esté relacionado con los Servicios.

10. REUBICACIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO. Si la función de Reubicación Temporal está disponible en su región, usted podrá trasladar su Kit Starlink y acceder a los Servicios en ubicaciones distintas a la dirección de Servicio registrada en su cuenta ("Ubicación(es) Secundaria(s)"). El Servicio en las ubicaciones secundarias será prestado por Starlink en términos de mejor esfuerzo y usted podrá experimentar velocidades más lentas durante los momentos de congestión de la red. Starlink no garantiza cuándo o dónde estará disponible la funcionalidad de Reubicación Temporal. Visite <https://support.starlink.com/> para verificar si la Reubicación Temporal es una funcionalidad disponible en su localidad.

La Reubicación Temporal depende de muchos factores, incluyendo la obtención de las aprobaciones regulatorias necesarias. Usted reconoce y acepta que es el único responsable de (a) entender y cumplir

con todas las leyes y regulaciones aplicables asociadas con su uso de los Servicios de Reubicación Temporal y el Kit; y (b) dejar de usar los Servicios de Reubicación Temporal o el Kit si se encuentra en una ubicación geográfica que no soporte dicha funcionalidad. A su sola discreción, Starlink puede actualizar la dirección principal registrada en su cuenta junto con los requisitos de facturación si usted utiliza los Servicios en una Ubicación Secundaria por un período mayor a dos ciclos de facturación.

Los Servicios Starlink no soportan ni están diseñados para prestar servicios en movimiento o de conectividad móvil. El uso del Kit Starlink en movimiento anulará la Garantía Limitada de su Kit.

11. MODIFICACIONES. Starlink se reserva el derecho de sustituir, cambiar, cancelar o modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, previo aviso a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra tecnología que lo permita con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación. El uso continuado de los Servicios constituirá la aceptación de los Términos actualizados.

12. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Starlink podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Usuario, en los siguientes casos:

- a) Una violación material de estos Términos y Condiciones, incluida la Política de Uso Aceptable de Starlink;
- b) Una solicitud y/u orden de la autoridad, un organismo judicial u otra agencia gubernamental;
- c) Circunstancias o problemas técnicos o de seguridad inesperados, que incluyen, entre otros, una falla significativa de la red, el software o el hardware de Starlink que estén fuera del control de Starlink;
- d) La participación del Usuario en actividades fraudulentas o ilegales;
- e) El retiro del consentimiento del Usuario para permitir que Starlink use sus datos personales para cumplir con las leyes aplicables, como se describe en la Política de Privacidad de Starlink.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, Starlink deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas.

13. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO IMPUTABLES A LAS PARTES. Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las partes son las siguientes:

- a) Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, fallas del satélite (que se encuentren fuera del control de Starlink), inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del Servicio, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas.
- b) Cortes conocidos como interferencias solares.

14. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. Starlink bonificará y compensará al Usuario en los siguientes casos:

- a) Si, por razones imputables a Starlink, los Servicios no se prestan de acuerdo con las Especificaciones de Starlink o no se proporcionan y Starlink recibe un reclamo válido, detallado y por escrito del Usuario a través del Portal del Cliente Starlink, el Usuario tendrá derecho a una compensación consistente en la parte proporcional al tiempo en que no se prestó el Servicio más una bonificación del 20% sobre dicha parte proporcional. También tiene derecho a solicitar a Starlink que cumpla con las especificaciones ofrecidas o que cancele los Servicios en cualquier momento y detenga los cargos recurrentes a partir del mes siguiente.
- b) Cuando la interrupción del Servicio se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor, si se prolonga más de 72 horas consecutivas tras el reporte realizado por usted, Starlink compensará la parte proporcional del periodo en el que no se haya prestado el Servicio contratado, lo que se reflejará en el siguiente extracto, recibo y/o factura.

15. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, se deberá:

- a) Realizar a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
- b) Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, y
- c) Efectuarse a través del medio que pacten las partes.

16. TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Contrato se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes.
- b) Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Por la imposibilidad permanente de Starlink para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- d) Si el Usuario no subsana las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- e) Si el Usuario cede, transfiere o vende este Contrato, el Kit Starlink sin la autorización previa de Starlink que deberá obtenerse a través del Portal del Cliente Starlink.
- f) Si utiliza el Servicio en un domicilio diferente al señalado sin haber hecho el cambio correspondiente en el Portal del Cliente Starlink.
- g) La omisión o el fallo para procesar el cargo recurrente a su medio de pago autorizado posterior a los 60 días siguientes a la fecha de terminación del ciclo de facturación
- h) Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito de Starlink.
- i) Si el Usuario comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de Starlink.
- j) Si Starlink no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de Starlink, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- k) Si el Usuario, al hacer uso del Servicio, infringe los Términos y Condiciones del Servicio, así como cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– vigente, o comete acciones tales como fraude cibernético, phishing, spám, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- l) Por el término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite a Starlink prestar el Servicio al Usuario.
- m) Por la participación del Usuario en actividades fraudulentas.
- n) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- o) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El Usuario puede cancelar el Contrato en cualquier momento a través del Portal del Cliente Starlink. En caso de terminación del Contrato, Starlink proporcionará un folio o número de registro al Usuario, mismo que será entregado al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

17. ACCESIBILIDAD. Starlink pondrá a disposición del Usuario con discapacidad, la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

18. NO DISCRIMINACIÓN. Los Servicios se prestan en condiciones equitativas a todo aquél que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones de manera discriminatoria, respecto de otros Consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, sujeto a limitaciones técnicas, incluyendo, pero no limitado a, disponibilidad de capacidad.

19. DATOS PERSONALES. Starlink protegerá y tratará conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario. Asimismo, pone a disposición del Usuario 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 con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, Starlink debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la carátula del Contrato.

20. CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a Starlink de manera gratuita a través del Portal del Cliente Starlink (www.starlink.com) el cual estará disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

21. JURISDICCIÓN. La Procuraduría Federal del Consumidor ("Profeco") es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, Starlink no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a Starlink, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá a Starlink el restablecimiento del Servicio.

En todos los casos, el Usuario no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

22. DATOS DE REGISTRO. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 079-2022, de fecha 10 del mes de febrero de 2022. Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Starlink Satellite Systems México, S. de R.L. de C.V.!!Starlink 079-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Starlink_Satellite_Systems_México,_S._de_R.L._de_C.V.!!Starlink_079-2022.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la Página de Internet de Starlink y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT.

