

| CATALOGO DE TRAMITES DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO | | | | | |
|---|--|--|----------------------------|--|--|
| TRAMITE | REQUISITOS | MEDIO PARA REALIZARLO | QUIEN PUEDE REALIZARLO | COSTO DEL TRÁMITE | DURACIÓN DEL TRÁMITE |
| CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO | Solicitar a través del correo electrónico wifi.5.star@hotmail.com Confirmar cita para el retiro de equipos del domicilio actual Confirmar cita para la instalación en el nuevo domicilio Tener al corriente sus pagos No haber tenido suspensión de servicio en el último año | En línea Posteriormente de manera presencial se firma el formato de cambio de domicilio con el técnico que instale en el nuevo domicilio. | Exclusivamente el titular. | \$300.00 Trescientos pesos 00/100 m.n. | Aproximadamente de 1 a 2 días una vez recibida la solicitud vía correo electrónico |
| SOLICITUD DE CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO | Solicitar a través del correo electrónico wifi.5.star@hotmail.com Tener al corriente sus pagos No haber tenido suspensión de servicio en el último año | En línea Posteriormente de manera presencial se firma el formato en la oficina administrativa. | Exclusivamente el titular. | Servicio Gratuito, en caso de que se requiera ajuste en la mensualidad se realiza el cálculo proporcional del plan y se confirma con el cliente antes de realizar el aumento esta información se confirma en el correo electrónico | Aproximadamente de 1 a 2 días una vez recibida la solicitud vía correo electrónico |
| SOLICITUD DE CAMBIO DE TITULAR DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO (CESION DE DERECHOS VOLUNTARIA) | Solicitar a través del correo electrónico wifi.5.star@hotmail.com Tener al corriente sus pagos No haber tenido suspensión de servicio en el último año | En línea Posteriormente de manera presencial se firma el formato de cambio de titular en la oficina administrativa con el nuevo titular | Exclusivamente el titular. | Servicio Gratuito Antes de realizar el cambio esta información se confirma en el correo electrónico | Aproximadamente de 1 a 2 días una vez recibida la solicitud vía correo electrónico |
| SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO | Solicitar a través del correo electrónico wifi.5.star@hotmail.com Tener al corriente sus pagos No haber tenido suspensión de servicio en el último año | En línea Posteriormente de manera presencial se firma el formato de cambio de titular en la oficina administrativa con el nuevo titular | Exclusivamente el titular. | Servicio Gratuito Antes de realizar el cambio esta información se confirma en el correo electrónico | Aproximadamente de 1 a 2 días una vez recibida la solicitud vía correo electrónico |

Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|
| EXTENSION DE VIGENCIA DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO | Solicitar a través del correo electrónico wifi.5.star@hotmail.com Tener al corriente sus pagos No haber tenido suspensión de servicio en el último año | En línea Posteriormente de manera presencial se firma el formato de cambio de titular en la oficina administrativa con el nuevo titular | Exclusivamente el titular. Antes de realizar el cambio esta información se confirma en el correo electrónico | Servicio Gratuito | Aproximadamente de 1 a 2 días una vez recibida la solicitud vía correo electrónico |
| VISITA TECNICA DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO | Solicitar a través del correo electrónico wifi.5.star@hotmail.com Tel. con aplicación WhatsApp 5510797049 para envío y recepción de evidencias o al 77 13 76 61 20 de lunes a viernes de 9am a 6 pm sábados de 10am a 2pm En la Oficina Administrativa | Presencial | El titular Algún familiar directo o persona de confianza que el titular designe | Servicio Gratuito a menos que los equipos se dañen por mal uso el usuario deberá pagarlos, o se requiera cambio de cableado lo cual se toma como cambio de domicilio y genera un costo de \$300.00 Trescientos pesos 00/100 m.n. | Aproximadamente en un par de horas o bien si es fin de semana o días festivos la visita técnica puede demorar hasta 72 horas |
| RETIRO DE EQUIPOS DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO | Solicitar a través del correo electrónico wifi.5.star@hotmail.com | Presencial | El dueño legítimo del inmueble en caso de que el inquilino que contrato el servicio ya no viva en el mismo Familiar directo en caso de fallecimiento del titular | Servicio gratuito | Aproximadamente de 1 a 2 días una vez recibida la solicitud vía correo electrónico |
| TERMINO DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO | Solicitar a través del correo electrónico wifi.5.star@hotmail.com Tener al corriente sus pagos | Presencial | Exclusivamente el titular. | Servicio gratuito | Aproximadamente de 1 a 2 días una vez recibida la solicitud vía correo electrónico y sea procesada la solicitud Si es fin de semana o días festivos la visita del técnico puede demorar hasta 72 horas |

Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

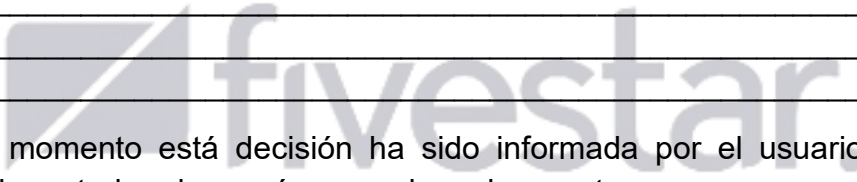
“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”

CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO

Pachuca Hgo., a ____ de _____ del 20__.

Apreciado usuario:

En atención a la solicitud de *CAMBIO DE DOMICILIO*, de su servicio de internet inalámbrico que previamente nos hizo llegar, y en conocimiento de que continua vigente el contrato celebrado anteriormente por por la renta de equipos para la transportación de datos del internet inalámbrico para el enlace microonda, por una parte **Fivestar**, representada por el prestador C. CLAUDIA DEL CARMEN GRANADOS OROZCO, y por otra el C. _____ con número de usuario _____ han decidido llevarlo a cabo, aclarando que el domicilio inicial se encuentra descrito en el contrato. En consecuencia, se ubican los equipos para realizar el enlace (antena y/o módem) al nuevo domicilio:



Hasta este momento esta decisión ha sido informada por el usuario de manera voluntaria al prestador, de común acuerdo ambas partes expresan que dicho cambio genera un costo de \$300.00 Trescientos pesos 00/100 m.n. Derivado de costos de ejecución y materiales.

Cabe mencionar que el usuario y el prestador han cumplido con sus derechos y obligaciones que hasta este momento les corresponden en dicho contrato, por lo que ambos están en condiciones de continuar con el mismo hasta nuevo aviso.

Se puede añadir algún comentario a continuación:

SRA. CLAUDIA GRANADOS OROZCO

EL PRESTADOR

EL USUARIO

Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”

SOLICITUD DE CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO

Pachuca Hgo., a ____ de _____ del 20 ____.

Apreciado usuario:

En atención a la solicitud de *CAMBIO DE PLAN* de su servicio de internet inalámbrico que previamente nos hizo llegar, y en conocimiento de que continua vigente el contrato celebrado por la renta de equipos para la transportación de datos del internet inalámbrico para el enlace microonda, por una parte, **Fivestar**, representada por el prestador C. CLAUDIA DEL CARMEN GRANADOS OROZCO, y por otra el C. _____ con número de usuario _____ han decidido llevarlo a cabo.

En consecuencia, se cambia el plan de ____ Mbps a ____ Mbps de velocidad de descarga y de ____ Mbps a ____ Mbps de velocidad de carga.

Hasta este momento esta decisión ha sido informada por el usuario de manera voluntaria y de común acuerdo ambas partes expresan que dicho cambio genera una diferencia en el monto de la mensualidad de acuerdo con las tarifas registradas en https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ que en lo sucesivo será de _____, a partir del día _____.

Cabe mencionar que el usuario y el prestador han cumplido con sus derechos y obligaciones que hasta este momento les corresponden en dicho contrato, por lo que ambos están en condiciones de continuar con el mismo hasta nuevo aviso.

Se puede añadir algún comentario a continuación:

SRA. CLAUDIA GRANADOS OROZCO

EL PRESTADOR

EL USUARIO

Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”

SOLICITUD DE CAMBIO DE TITULAR DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO (CESION DE DERECHOS VOLUNTARIA)

Pachuca Hgo., a ____ de _____ del 20__.

Apreciado usuario:

En atención a la solicitud de *CAMBIO DE TITULAR* de su servicio de internet inalámbrico y que de forma voluntaria previamente nos hizo llegar y, en conocimiento de que continua vigente el contrato celebrado por la renta de equipos para la transportación de datos del internet inalámbrico para el enlace microonda, por una parte **Fivestar**, representada por el prestador C. CLAUDIA DEL CARMEN GRANADOS OROZCO, y por otra el C. _____ con número de usuario _____ han decidido llevar a cabo el cambio de titular del servicio, cediendo en este acto los derechos y obligaciones (de manera voluntaria) sobre el contrato al **nuevo usuario** C. _____, aclarando que el domicilio actual para el resguardo y buen uso de los equipos, la vigencia y contraseñas de acceso para la conexión al servicio se encuentran descritas en el contrato previamente celebrado y que en común acuerdo se ha convenido entregar al nuevo usuario. En consecuencia, se reitera que los equipos: Módem no. de serie _____ y marca _____ y antena no. de serie _____ y marca _____. Quedan en comodato, así bien el nuevo usuario esta obligado a la entrega de estos bajo las mismas condiciones que marca el contrato que se apertura a un inicio: 1) Que los equipos funcionen adecuadamente al momento de la entrega y 2) Que su pago continúe según se describe en el contrato de acuerdo con la Tarifa de contratación.

De común acuerdo ambas partes expresan que dicho cambio está pactado previamente y no genera costos adicionales. Cabe mencionar que el nuevo usuario y el prestador son conscientes sus derechos y obligaciones que hasta este momento les corresponden

Se puede añadir algún comentario a continuación:

SRA. CLAUDIA GRANADOS OROZCO

EL PRESTADOR

EL USUARIO

Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”

SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO

Pachuca Hgo., a ____ de _____ del 20__.

Apreciado usuario:

En atención a la solicitud de la solicitud de “suspensión temporal” de su servicio de internet inalámbrico que previamente nos hizo llegar y en conocimiento de que continua vigente el contrato celebrado anteriormente por la renta de equipos para la transportación de datos del internet inalámbrico para el enlace microonda, celebrado por una parte **Fivestar**, representada por el prestador C. CLAUDIA DEL CARMEN GRANADOS OROZCO, y por otra el C. _____ con número de usuario _____, han decidido llevarlo a cabo en común acuerdo y de forma voluntaria. En consecuencia, se suspende el servicio por un periodo no mayor a tres meses, sin pago mensual o algún otro costo derivado del servicio prepago.

Dicha suspensión tendrá lugar

del ____/____/____ al ____/____/____.

Hasta este momento esta decisión ha sido informada por el usuario de manera voluntaria y de común acuerdo ambas partes expresan que el servicio será reactivado en la fecha solicitada, comprometiéndose a continuar con sus derechos y obligaciones declaradas previamente en el contrato celebrado, aún cuando el servicio se encuentre suspendido temporalmente. Cabe mencionar que el usuario y el prestador han cumplido con sus derechos y obligaciones que hasta este momento les corresponden en dicho contrato, por lo que ambos están en condiciones de continuar con la vigencia de este hasta nuevo aviso. Ambas partes contratantes declaran que respecto a las obligaciones y derechos que mutuamente les correspondía en sus respectivas calidades y que no hayan sido expresados en el presente.

Se puede añadir algún comentario a continuación:

SRA. CLAUDIA GRANADOS OROZCO

EL PRESTADOR

EL USUARIO

Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”

EXTENSION DE VIGENCIA DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO

Pachuca Hgo., a ____ de _____ del 20 ____.

Apreciado usuario:

En atención a la solicitud de *EXTENSION DE VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIO*, de su servicio de internet inalámbrico de forma voluntaria y en virtud del término de la fecha pactada en el contrato celebrado por la renta de equipos para la transportación de datos del internet inalámbrico para el enlace microonda, por una parte **Fivestar**, representada por el prestador C. CLAUDIA DEL CARMEN GRANADOS OROZCO, y por otra el C. _____ con número de usuario _____ número de identificación oficial _____ Teléfono _____ email _____

Le comunicamos que en virtud del contrato celebrado previamente el día _____ con vigencia de termino al día _____

Se estipula en la presente **la extensión de vigencia del previo contrato** del _____ **al** _____. Respetando ambas partes cada una de las cláusulas que quedaron establecidas en el contrato inicial. En virtud de ser un contrato por tiempo determinado conforme a la extensión de vigencia, en caso de que EL CLIENTE, decidiera terminar la prestación de servicios para con EL PRESTADOR de forma unilateral, esta deberá informar su decisión de terminar con la prestación de servicio pactado, obligándose a liquidar el servicio hasta el momento de la cancelación. Así mismo EL PRESTADOR está obligado a brindar el servicio en las condiciones descritas en el contrato inicial del cual cada parte cuenta con copia de ello. Ambas partes contratantes declaran que respecto a las obligaciones y derechos que mutuamente les correspondía en sus respectivas calidades y que no hayan sido expresados en el presente.

Se puede añadir algún comentario a continuación:

SRA. CLAUDIA GRANADOS OROZCO

EL PRESTADOR

EL USUARIO

Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”

VISITA TECNICA DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO

Numero de usuario: _____ Fecha: _____ Técnico: _____

Nombre del Usuario: _____

Dirección: _____

Motivo de Visita: _____

Observaciones:

Nueva Contraseña: _____

Se entrega el equipo funcionando: Si No Próxima vista _____

Firma del Usuario: _____ Firma del técnico: _____



Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”

RETIRO DE EQUIPOS DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO

Pachuca Hgo., a ____ de _____ del 20__.

Apreciado usuario:

Por medio del presente le informamos que no hemos recibido EL PAGO correspondiente de su servicio de internet inalámbrico de forma voluntaria por la cantidad de: _____ y en virtud del término de la fecha pactada en el contrato celebrado por la renta de equipos para la transportación de datos del internet inalámbrico para el enlace microonda, por una parte, **Fivestar**, representada por el prestador C. CLAUDIA DEL CARMEN GRANADOS OROZCO, y por otra el C. _____ con número de usuario _____, se ha decidido poner fin al contrato celebrado previamente, de manera voluntaria, con vigencia de termino al día _____ en consecuencia, se solicita la entrega de los equipos para realizar enlace: **Módem** no. de serie _____ y marca _____ y **antena** no. de serie _____ y marca _____, con sus accesorios, de manera voluntaria, mismos que quedaron en comodato en el contrato y que pertenecen a la empresa Fivestar, los cuales quedaron resguardados en el domicilio

El retiro no se ha realizado dado que ya no se recibió respuesta de su parte para programar la fecha de visita, o bien, por la negativa a entregarlos. Le solicitamos de la manera más atenta hacer la entrega del equipo con la finalidad de evitar acciones jurídicas.

Se puede añadir algún comentario a continuación:

SRA. CLAUDIA GRANADOS OROZCO

EL PRESTADOR

EL USUARIO

Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”

TERMINO DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO

Pachuca Hgo., a ____ de _____ del 20__.

Apreciado usuario:

En atención a la solicitud de *CANCELACION DE SERVICIO*, de su servicio de internet inalámbrico de forma voluntaria y en virtud del término de la fecha pactada en el contrato celebrado por la renta de equipos para la transportación de datos del internet inalámbrico para el enlace microonda, por una parte Fivestar, representada por el prestador C. CLAUDIA DEL CARMEN GRANADOS OROZCO, y por otra el C. _____ con número de usuario _____, han decidido poner fin al contrato celebrado previamente, de manera voluntaria, con vigencia de termino al día _____ en consecuencia, se entregan los equipos para realizar enlace: **Módem** no. de serie _____ y marca _____ y **antena** no. de serie _____ y marca _____, de manera voluntaria, mismos que quedaron en comodato en el contrato, aceptando ambas partes que los equipos funcionan adecuadamente al momento de la entrega y 2) Que su pago según se describe en el contrato de acuerdo con la Tarifa de contratación no presenta adeudos.

Cabe mencionar que el usuario y el prestador han cumplido con sus derechos y obligaciones que les correspondían en dicho contrato, por lo que ambos están en condiciones de retomar esta relación en el futuro.

Ambas partes contratantes declaran que respecto a las obligaciones y derechos que mutuamente les correspondía en sus respectivas calidades y que no hayan sido expresados en el presente.

Se puede añadir algún comentario a continuación:

SRA. CLAUDIA GRANADOS OROZCO

EL PRESTADOR

EL USUARIO

Contacto Tel. 771 3766120 y 55 10 79 70 49 wifi.5.star@hotmail.com <http://fivestar.mx>

“Es un placer atenderle, gracias por permitirnos conectar su servicio de Internet Inalámbrico”