

HNS DE MEXICO, S.A. DE C.V. COMMERCIAL PRACTICE CODE	HNS DE MÉXICO, S.A. DE C.V. CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
This Code of Commercial Practices aims to establish the policies and procedures applied by HNS de México, S.A. de C.V. ("HNS") in the rendering of its services.	Este Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad establecer las políticas y procedimientos aplicados por HNS de México, S.A. de C.V. ("HNS") en la prestación de sus servicios.
CONCESSIONS HNS is a company duly incorporated in accordance with Mexican law and holds a concession to install, operate and exploit a public telecommunications network granted by the Federal Telecommunications Institute ("IFT") on April 25, 2014, and a concession to exploit the rights of emission and reception of frequency band signals associated with foreign satellite systems that can cover and provide services in Mexico, that was granted on August 12, 2014.	CONCESIONES HNS es una sociedad debidamente constituida de conformidad con las leyes mexicanas y es titular de una concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") el 25 de abril de 2014, y de una concesión para explotar los derechos de emisión y recepción de señales de bandas de frecuencias asociadas a sistemas satelitales extranjeros que cubren y pueden prestar servicios en el territorio nacional otorgada el 12 de agosto de 2014.
SERVICE	SERVICIO
"HughesXpress Wi-Fi" SERVICE	SERVICIO "HughesXpress Wi-Fi"
<u>Definitions</u> "Agreement" means the adhesion contract that the User must accept at the time of activating the service in order to access to it. "Commercial Plan" means the plan or package offered by HNS to the User for the provision of Internet service, whose rates are registered on the Federal Telecommunications Institute website. "Service" means the HughesXpress Wi-Fi service, which is identified in the Agreement and consists of access to the Internet through established connection points or hotspots. "User" means the end user who wishes to make use of the HughesXpress Wi-Fi service.	<u>Definiciones</u> "Contrato" significa el contrato de adhesión que el Usuario deberá aceptar al momento de realizar la activación del servicio con la finalidad de acceder a él. "Plan Comercial" significa el plan o paquete ofertado por HNS al Usuario para la provisión del servicio de internet, cuyas tarifas se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. "Servicio" significa el servicio HughesXpress Wi-Fi, que se encuentran identificado en el Contrato y que consiste en el acceso a internet a través de puntos de conexión determinados o hotspots. "Usuario" significa el usuario final que desea hacer uso del Servicio HughesXpress Wi-Fi.

Service <u>Service Description</u> HNS will provide the Service to the Users who require it, through access points or hotspots, for which it is indispensable that the User acquires an access code that allows him to connect to network to make use of the Service. <u>Procedures and Times of Measurement</u> HNS will provide the User with the Service according to the Commercial Plan chosen. The User's access to content, applications, mail, and instant messaging services will be limited to the capacity contracted according to the Commercial Plan, so length of capacity will be directly related to the User's consumption. <u>Payment and Billing</u> In order to make use of the Service, the User must acquire an access code in accordance with the Commercial Plan that suits him/her best. The User will have at his disposal an app from which he will be able to consult his balance and verify his payment history. <u>Service Coverage</u> Users may consult, either on the HNS website or through the established application, the WI-FI access points for the provision of the HughesXpress Wi-Fi service.	Servicio <u>Descripción del Servicio</u> HNS prestará el servicio de acceso a internet a los Usuarios que así lo requieran, a través de la conexión a puntos de acceso o hotspots, para lo cual resulta indispensable que el Usuario adquiera un código de acceso que le permita conectarse a red para hacer uso del servicio. <u>Formas y Tiempos de Medición y Tasación</u> HNS proporcionará al Usuario el Servicio de acuerdo con el Plan Comercial elegido. El acceso por parte del Usuario a contenido, aplicaciones, correo, y servicios de mensajería instantánea estará limitado a la capacidad contratada de acuerdo al Plan Comercial, por lo que el tiempo de consumo estará directamente relacionado con el consumo de la capacidad adquirida. <u>Cobranza y Facturación</u> Para hacer uso del Servicio, el Usuario deberá adquirir un código de acceso de acuerdo con el Plan Comercial que más le convenga. El Usuario tendrá a su disposición una aplicación desde la cual podrá consultar su saldo, así como su historial de pago. <u>Cobertura del Servicio</u> Los Usuarios podrán consultar, ya sea en la página web de HNS o a través de la aplicación establecida, los puntos de acceso WI-FI para la prestación del servicio HughesXpress Wi-Fi.
Tariffs The rates for the plans and packages offered by HNS may be consulted on the website of the Federal Telecommunications Institute at www.ift.org.mx or directly on the website.	Tarifas Las tarifas por los planes y paquetes ofertados por HNS podrán ser consultados en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en www.ift.org.mx o directamente en la página web.
Quality level service and commitments HNS will provide the Service, according to the quality parameters established by the IFT, in accordance with the applicable regulation. It also undertakes to ensure the user the provision of the	Niveles y compromisos de calidad HNS prestará el Servicio, conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de

Service with the highest level of quality and confidence available. It is important to consider that, being a satellite service, HNS cannot be responsible for interruptions that may be generated by the characteristics of own service, as well as power outages, vandalism and imprudential acts, however, HNS has the technological and human infrastructure to provide support and resolve any inconvenience, restoring the contracted Service in the shortest possible time.	los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible. Es importante considerar que, al tratarse de un servicio satelital, HNS no puede ser responsable por las interrupciones que se puedan generar derivadas de las características propias del servicio, así como cortes de energía, vandalismo y actos imprudenciales, sin embargo, cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo los servicios contratados, en el menor tiempo posible.
Support <u>Contact</u> The User will be able to present his consultations, doubts, clarifications, complaints, suggestions and claims to HNS through the methods provided in the application for access to the Service. <u>Clarifications, complaints, failures and reports</u> HNS will resolve any clarification, failure, complaint or report within 15 business days. If the User does not receive a response to your clarification within that period, it will be determined appropriate clarification. <u>Credits</u> In case the clarification, failure, complaint or report is appropriate according to the procedure detailed in the previous point, HNS will bonus the User, in the terms of the Agreement. This bonus will be effective for the User through an access code that will allow him to make use of the capacity (number of megabytes) that has been determined as a bonus.	Atención al usuario <u>Contacto</u> El Usuario podrá presentar sus consultas, dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones a HNS a través de los métodos proporcionados en la aplicación de acceso al Servicio. <u>Aclaraciones, quejas, fallas y reportes</u> HNS resolverá cualquier aclaración, falla, queja o reporte a más tardar en 15 días hábiles. Si el Usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración. <u>Bonificaciones</u> En caso de que resulte procedente la aclaración, falla, queja o reporte conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, HNS bonificará al Usuario, en los términos del Contrato. Dicha bonificación será efectiva para el al Usuario a través de un código de acceso que le permitirá hacer uso de la capacidad (cantidad de megabytes) que se hubiere determinado como bonificación.
Changes of Commercial Plan or Service In the event of any change to the Agreement, the conditions and/or the rates established in the contracting of the Service, HNS will inform the User through its website and by e-mail at least 15 days	Cambios De Paquete o Servicio En el caso de que existiera algún cambio en el Contrato, las condiciones y/o las tarifas establecidas en la contratación del Servicio, HNS informará al usuario a través de su página web y por medio de

before the changes in the Agreement come into effect. In addition, HNS will make available to the User the modified Agreement through its website. In the event that the User does not agree with the amendments, shall have the right to terminate the Agreement without any penalty. In this case, the User must request the cancellation of the service through the means of contact that HNS makes available.	correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, HNS pondrá a disposición del Usuario, a través de la página web el contrato modificado para su consulta. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con los cambios, tendrá derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna para él. En este caso, el Usuario deberá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios de contacto que HNS pone a su disposición.
Suspension and Cancellation of Services <u>Suspension</u> HNS may suspend the provision of the Service if the User performs any of the following acts, actions or conducts: - Unduly interfere with the Provider's network; - Knowingly spreading a virus or other malware; - When ordered or instructed by a competent authority; - Failure to comply with the terms of the Agreement. - Use the Service for mass transmission machines, machine-to-machine, or IoT. - Use any automatic means to manipulate the Service, or use the Service to infringe any law, regulation or guideline, including intellectual property rights or rights of a third party. - Use the Service as a gateway for sending bypass communications and/or detecting the sending of spam messages. Once the above assumptions have been corrected or resolved, the contracted Service will be immediately restarted. <u>Cancellation</u> Plans or packages offered by HNS are not subject to a forced term, so the User may cancel the Service in advance at any time.	Suspensión y Cancelación de Servicios <u>Suspensión</u> HNS podrá suspender la prestación del Servicio, si el Usuario realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas: - Interferir indebidamente en la red del Proveedor; - Propagar a sabiendas un virus u otro malware; - Cuando medie orden o instrucción de autoridad competente; - Incumpla con lo establecido en el Contrato. - Utilice el Servicio para máquinas de transmisión masiva, machine-to-machine, o IoT. - Utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero. - Utilice el Servicio como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass y/o se detecte el envío de mensajes tipo spam. Una vez corregido o solventado los supuestos anteriores, se reanudará el Servicio contratado de manera inmediata. <u>Cancelación</u> Lo planes o paquetes ofertados por HNS no se encuentran sujetos a un plazo forzoso, por lo que el Usuario podrá cancelar por anticipado en cualquier momento el Servicio.

For this purpose, the User must notify HNS of the early termination through the aforementioned means of contact.

Para tal efecto, el Usuario deberá notificar a HNS la terminación anticipada a través de los medios de contacto antes señalados.