

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 Sole Concession and a Concession to use and exploit of frequency bands of radioelectric spectrum granted by the Federal Telecommunications Institute ("IFT") on December 5th, 2019.	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
1. Hughes Asset Tracker	1. Hughes Asset Tracker
<u>Definitions</u> "Subscriber Agreement" means the 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 service, whose rates are registered on the Federal Telecommunications Institute website. "Service" means the CTC service, which is identified in the Agreement and consists on the provision of connectivity for the data transmission service. "User" means the end user who wishes to make use of the CTC service.	<u>Definiciones</u> "Contrato de Adhesión" significa el contrato 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, cuyas tarifas se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. "Servicio" significa el servicio CTC, que se encuentran identificado en el Contrato y que consiste en la provisión de conectividad para el servicio de transmisión de datos. "Usuario" significa el usuario final que desea hacer uso del Servicio CTC.

Service <u>Service Description</u> HNS will provide the Service through to Users who request it, meet the necessary prequalification, and pay a monthly fee for the Service. <u>Measurement Times and Procedures</u> HNS will provide the Service according to the Commercial Plan chosen, and in accordance with the HNS policies available at www.hughes.com/asset-tracking <u>Payment and Billing</u> In order to use the Service, the User must contract a Commercial Plan and have the necessary equipment to receive the service. Hughes will make available to the User, on a monthly basis, the billing for its Service, which may be consulted through the website www.hughes.com/asset-tracking <u>Service Coverage</u> Users may consult on the HNS website the locations where Service is available.	Servicio <u>Descripción del Servicio</u> HNS prestará el Servicio a través a los Usuarios que así lo requieran, y cumplan con los requisitos de precalificación necesarios, y mediante el pago de una cuota mensual por el Servicio. <u>Formas y Tiempos de Medición y Tasación</u> HNS proporcionará al Usuario el Servicio de acuerdo al Plan Comercial elegido y de acuerdo con las políticas de HNS disponibles en www.hughes.com/asset-tracking <u>Cobranza y Facturación</u> Para hacer uso del Servicio, el Usuario deberá contratar un Plan Comercial y contar con el equipo necesario para hacer uso del servicio. Hughes pondrá a disposición del Usuario, de manera mensual, el Estado de Cuenta correspondiente a su Servicio, el cual podrá consultar a través de la página de internet www.hughes.com/asset-tracking <u>Cobertura del Servicio</u> Los Usuarios podrán consultar en la página web de HNS las localidades donde el Servicio está disponible.
Tariffs CTC services rates, plans and packages offered by HNS may be consulted on the Federal Telecommunications Institute website www.ift.org.mx or directly on the website of HNS www.hughes.com/asset-tracking	Tarifas Las tarifas, los planes y paquetes ofertados por HNS correspondientes al servicio CTCT podrán ser consultados en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en www.ift.org.mx o directamente en la página web www.hughes.com/asset-tracking
Quality level service and commitments HNS will provide the Service in accordance with applicable regulation, including any applicable quality parameters. It is important to consider that, being a satellite service, HNS cannot be responsible for interruptions	Niveles y compromisos de calidad HNS prestará el Servicio de conformidad con la regulación aplicable incluyendo cualquier parámetro de calidad aplicable. Es importante considerar que, al tratarse de un servicio satelital, HNS no puede ser responsable por las

that may be generated by the characteristics of the Service, as well as power outages, vandalism and reckless acts, however, HNS has the technological and human infrastructure to provide support and resolve any inconvenience within its possibilities, restoring the contracted Service in the shortest possible time.	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 dentro de sus posibilidades, restableciendo los servicios contratados, en el menor tiempo posible.
Support <u>Contact</u> The User will be able to submit consultations, queries, clarifications, complaints, suggestions and claims to HNS through its customer service number, telephone 55 91 71 21 81 <u>Clarifications, complaints, failures and reports</u> HNS will resolve any clarification, failure, complaint or report within 15 business days after such report. <u>Compensation and bonuses</u> The User may be entitled to compensation in the form of a service credit, or other compensation determined by HNS in accordance with the Subscriber Agreement, if any of the following events occur due to the actions or omissions of HNS: (1) If the Service is not provided as advertised subject to any policies which apply to use of the Service; (2) If the Service is suspended for non-payment, and such payment was made by User; (3) If the Service is not available due to causes attributable to HNS. If a User believes they may be owed a service credit for any of the above reasons, please contact Customer Service at 55 91 71 21 81	Atención al usuario <u>Contacto</u> El Usuario podrá presentar sus consultas, dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones a HNS a través de su número de atención al cliente, al teléfono 55 91 71 21 81 <u>Aclaraciones, quejas, fallas y reportes</u> HNS resolverá cualquier aclaración, falla, queja o reporte a más tardar en 15 días hábiles posteriores a dicho reporte. <u>Compensaciones y Bonificaciones</u> El Usuario puede tener derecho a una compensación en forma de crédito de servicio u otra compensación determinada por HNS de conformidad con lo establecido en el Contrato de Adhesión, si alguno de los siguientes eventos ocurre debido a las acciones u omisiones de HNS: (1) Si el Servicio no se proporciona como se anuncia, sujeto a políticas asociadas que se apliquen al uso del Servicio; (2) Si el Servicio se suspende por falta de pago, y dicho pago fue realizado por el Usuario; (3) Si el Servicio no está disponible debido a causas atribuibles a HNS. Si un Usuario cree que se le debe un crédito de servicio por cualquiera de los motivos anteriores, comuníquese con Servicio al Cliente al 55 91 71 21 81

Changes of Commercial Plan or Service In the event of any change to the Subscriber Agreement, the conditions and/or the rates established in the contracting of the Service, HNS will inform the User by providing at least 15 days before the changes in the Subscriber Agreement come into effect (such notification will be sent in the same way User receives its Service bill). In addition, HNS will make available to the User the modified Subscriber Agreement through its website. In the event that the User does not agree with the amendments, then the User shall have the right to terminate the Subscriber Agreement in accordance with the terms set forth in the Agreement. In this case, the User must request the cancellation of the service within 30 days of the notice of modification through the means of contact that HNS provide.	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 con al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato (dicha notificación se enviará de la misma manera en que el Usuario recibe su factura de Servicio). 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 de acuerdo con los términos establecidos en el Acuerdo. En este caso, el Usuario deberá solicitar la cancelación del servicio dentro de 30 días de la notificación de modificación 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; - When ordered or instructed by a competent authority. - Failure to comply with the terms of the Agreement. - 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 have been corrected or resolved, the contracted Service will be immediately restarted. <u>Cancellation</u>	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; - Cuando medie orden o instrucción de autoridad competente; - Incumpla con lo establecido en el Contrato. - 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>

User shall notify HNS its intention to terminate the agreement through the means established in the corresponding Contract. The termination will be effective at the end of the next user's billing cycle.	El Usuario deberá notificar a HNS su intención de dar por terminado el contrato, a través de los medios de contacto establecidos en el Contrato. La terminación será efectiva al finalizar el siguiente ciclo de facturación del cliente.
--	---