



TU OPERADOR INTELIGENTE ● ● ● ●

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

DIVERACY S.A. DE C.V.

RFC: DIV161129NM2

Régimen fiscal: (601) General de Ley Personas Morales
Dirección: Amsterdam 33, Int 5, Colonia Hipódromo
Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06100, Ciudad de México

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

1. Acerca de Diveracy

Es una entidad autorizada para prestar todo tipo de servicios de telecomunicaciones, con cobertura a nivel nacional, otorgada dicha autorización el 21 de junio de 2018, mediante Oficio IFT/223/UCS/1627/2018, con cobertura a nivel nacional (la "Autorización"), el cual resuelve otorgarla para establecer y operar o explotar una comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones sin tener el carácter de Concesionario a favor de DIVERACY, S.A. de C.V.

2. Definiciones

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Autoridad Competente: Indistintamente el Instituto Federal de Telecomunicaciones, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o, la que en su caso, de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables

Autorización: Permiso otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para establecer y operar o explotar una Comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones sin tener el carácter de Concesionario a favor de DIVERACY, S.A. de C.V.

CPS: Contrato de Prestación de Servicios celebrado y vigente entre DIVERACY y el Suscriptor y/o Cliente para la prestación de cualquiera de los Servicios.

Equipo: Celular, router o cualquier otro dispositivo en el que se insertará la SIM a través de la cual se ofrecerán los servicios.

Factura: Documento mensual emitido por DIVERACY que contiene la Tarifa y conceptos que determina la contraprestación a cargo del Suscriptor en favor de DIVERACY por la prestación de los Servicios.

Página Web: www.nemi.tel y cuyo acceso se realiza a través de la red mundial de Internet.

Registro de Telecomunicaciones: Aquel a cargo de la Autoridad Competente en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Servicio: Indistintamente cualquiera de los Servicios propios de DIVERACY a que se refiere el numeral 5 del presente Código de Prácticas Comerciales.

Suscriptor y/o Cliente: Persona física o moral que tiene celebrado y vigente un CPS con DIVERACY y a la cual DIVERACY le presta cualquiera de los Servicios en una ubicación determinada.

Tarifa: Aquella contraprestación a cargo del Suscriptor que se obliga a pagar a favor de DIVERACY por la prestación de los Servicios (mensual/anual) de conformidad con el CPS correspondiente. Asimismo, la Tarifa de los Servicios se encuentra registrada e inscrita en el Registro de Telecomunicaciones a cargo de la Autoridad Competente.

TDC: Tarjeta de Crédito cuya titularidad es a favor del Suscriptor y/o DIVERACY.

3. Finalidad

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad: (i) describir las políticas y prácticas comerciales de DIVERACY para la prestación de sus Servicios (ii) facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales de DIVERACY y (iii) servir de guía a nuestros Suscriptores y/o Clientes sobre los procedimientos relativos a la contratación de Servicios, aplicación de tarifas, facturación y cobranza, Interrupción de Servicios, Quejas de los Servicios y la forma de operación de la Línea y Sucursales de Atención a Clientes de DIVERACY.

4. Política DIVERACY

Para DIVERACY nuestros Suscriptores y/o Clientes son lo más importante, es por ello que el compromiso de DIVERACY es proveer Servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, ofreciendo para tales efectos lo último en soluciones convergentes de tecnología de nueva generación.

En este sentido, DIVERACY, previo a la contratación de sus Servicios por parte de nuestros Suscriptores y/o Clientes, pone a su disposición información general de los servicios que comercializa a través de diversos medios de comunicación como: televisión, radio, publicidad impresa y en la Página Web de DIVERACY, a fin de que cuenten con información clara y precisa para la contratación de los Servicios acorde a sus necesidades.

5. Servicios

Los Servicios autorizados por el IFT y que comercializa DIVERACY a través de su Autorización, son los siguientes:

- Telefonía local fija y móvil.
- Larga distancia internacional.
- Transmisión de datos.
- Televisión y audio restringidos.
- Acceso a Internet.

Adicionalmente, su oferta se amplía a la venta/arrendamiento de equipos de comunicaciones, licencias y/o desarrollos software.

6. Contratación de Servicios

Para la contratación de los Servicios que ofrece DIVERACY, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

1. Acudir personalmente a cualquiera de las Sucursales de Atención a Clientes de DIVERACY, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de DIVERACY www.nemi.tel.
2. A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en liga de la página Web.
3. Mediante el envío de un correo electrónico a la dirección previamente determinada y establecida dentro de la liga de la página Web, a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.
4. Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor y/o DIVERACY en cualquier tiempo podrá ser visitado

directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de DIVERACY/NEMI.

Cabe señalar, que las direcciones (ubicación) y horarios de atención en Sucursales, Módulos de Ventas y la Línea de Atención a Clientes se ponen a disposición de los Suscriptores y/o Clientes en la liga de la parte que corresponda en la página Web

6.1. Documentación

A fin de brindar un servicio ágil y eficiente a nuestros Suscriptores y/o Clientes, les recomendamos contar con la siguiente documentación en original y copia para la debida contratación de los Servicios previamente seleccionados:

Tratándose personas físicas:

- a. Identificación oficial INE/Pasaporte.
- b. Comprobante de domicilio (opcional).
- c. Dirección de correo electrónico.
- d. TDC, en caso que el Suscriptor requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual).

Tratándose personas morales:

- a. Acta constitutiva inscrita en el Registro Público correspondiente.
- b. Poder del representante legal con facultades suficientes.
- c. Identificación oficial del representante legal.
- d. Comprobante de domicilio.
- e. Correo electrónico.
- f. TDC, en caso de que el Suscriptor requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual).
- g. Fiel para firma electrónica del contrato.

6.2. Procedimiento de Validación

Una vez que el Suscriptor y/o DIVERACY haya previamente seleccionado el Servicio que requiera, deberá presentar la documentación correspondiente para la contratación del Servicio respectivo, sujeto previamente al Procedimiento de Validación que se cita a continuación:

- a. DIVERACY durante el proceso de contratación, validará la factibilidad de Cobertura y disponibilidad de los Servicios en la dirección y/o zona donde el Suscriptor desea le sean Instalados y prestados los Servicios de DIVERACY.

De no cumplir a criterio de DIVERACY con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, DIVERACY no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor.

- b. En caso de ser técnicamente factible y DIVERACY cuente con disponibilidad y Cobertura de los Servicios, verificará que el Suscriptor no tenga adeudos existentes con DIVERACY a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

En caso de que el Suscriptor tenga adeudos existentes con DIVERACY, deberá cubrirlos inmediatamente ya sea mediante el pago (i) en efectivo; (ii) TDC o (iii) cheque, a efecto de poder continuar con el proceso de validación correspondiente.

En caso de que el domicilio registre adeudos con DIVERACY (lugar donde el Suscriptor desea se le Instale y preste el Servicio), deberá acreditar a satisfacción de DIVERACY que se trata de otro Suscriptor, razón por la que no tiene relación contractual o nexo causal alguno con la cuenta de Servicio que presenta el adeudo de que se trate, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

De no cumplir a criterio de DIVERACY con cualquiera de los requisitos a que se refieren los párrafos anteriores, DIVERACY no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor.

- c. En el supuesto de ser aplicable, DIVERACY verificará la veracidad del titular (identidad) y datos comerciales de la TDC del Suscriptor para realizar cargos recurrentes solicitados para el pago de sus Servicios (mensual/anual).

De existir cualquier irregularidad a criterio de DIVERACY, no se realizará la contratación de los Servicios solicitados con cargo recurrente a su TDC, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o se le propondrá otra forma de pago.

Una vez que cumplidos a la entera satisfacción de DIVERACY los requisitos establecidos en el Procedimiento de Validación a que se refieren los incisos a), b) y c), terminará dicho procedimiento y DIVERACY procederá a la contratación el Servicio respectivo mediante la suscripción o firma por parte del Suscriptor del CPS.

El Procedimiento de Validación no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de contratación y/o entrega a DIVERACY de la documentación respectiva por parte del Suscriptor.

6.2.1. Contrato de Prestación de Servicios

El CPS es el documento proporcionado únicamente por DIVERACY al Suscriptor, en el cual ambas partes plasman su consentimiento y formalizan los derechos y obligaciones que cada una de ellas asume frente a la otra para la prestación del Servicio contratado.

Cabe señalar, que el CPS, previo a su aplicación, se encuentra debidamente autorizado por la Autoridad Competente de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

En la Carátula (VTS) del CPS se especificarán entre otros conceptos: (i) Número de Folio (ii) Número de Cuenta (iii) Servicios Contratados (iv) Domicilio de Instalación y Facturación (v) Plazo de Contratación (vi) Tarifa de Servicios (vii) Forma de Pago de los Servicios (viii) Fecha de Contratación.

DIVERACY podrá, en cualquier momento y previa Concesión de la Autoridad Competente, modificar el CPS o, en su caso, modificar dicho instrumento en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

6.2.2. Tarifa

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo del Suscriptor que se obliga a pagar a favor de DIVERACY por la prestación de los Servicios de que se traten (mensual/anual) de conformidad con el CPS correspondiente.

La Tarifa, previo a su aplicación, se encuentra debidamente autorizada por la Autoridad Competente de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

Asimismo, las Tarifas de los Servicios que comercializa y ofrece DIVERACY se encuentran registradas e inscritas en el Registro de Telecomunicaciones a cargo de la Autoridad Competente, mismas que están a la entera disposición del Suscriptor en el Libro de Tarifas de DIVERACY ante dicha autoridad, las que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables o, en su caso, directamente en las Sucursales de Atención a Clientes de DIVERACY y/o en su Página Web.

DIVERACY podrá, en cualquier momento y bajo el principio de libertad tarifaria y previa Concesión de la Autoridad Competente, modificar las Tarifas de los Servicios o, en su caso, modificar dichas Tarifas en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

7. Activación de los Servicios

Para recibir los Servicios, el Suscriptor deberá adquirir una Tarjeta SIM del PROVEEDOR. Una vez que el Suscriptor adquiera su tarjeta SIM del PROVEEDOR, deberá activarla para empezar a disfrutar del Servicio. Para ello, deberá insertar la Tarjeta SIM en el Equipo y encenderlo. Una vez que se haya encendido el Equipo, se recibirá un mensaje corto de texto (SMS) mediante el cual se informará de la activación del Servicio. En caso de que no reciba el mensaje de texto de activación, el CONSUMIDOR podrá contactar al centro de atención a clientes sin costo alguno, desde la Ciudad de México y/o cualquier parte de la República, a efecto de activar los servicios. Cuando el Suscriptor acepte celebrar el presente CONTRATO, el PROVEEDOR entregará al Suscriptor una tarjeta SIM, la cual funcionará únicamente para obtener los Servicios proporcionados por el PROVEEDOR y no así para obtener los servicios de otros proveedores de telefonía móvil.

Para activar los Servicios es indispensable que el Equipo se encuentre desbloqueado a efecto de que pueda aceptar la tarjeta SIM del PROVEEDOR.

8. Servicios Adicionales

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar a DIVERACY la contratación de Servicios adicionales a los originalmente contratados, bastando para que esto suceda que cumpla a satisfacción de DIVERACY con lo establecido en el numeral 6.2 anterior, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor se obliga a pagar a favor de DIVERACY la Tarifa de Servicios que DIVERACY tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para el Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de DIVERACY, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de contratación de Servicios Adicionales por parte del Suscriptor y de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

9. Modificación de Servicios

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar a DIVERACY la modificación de los Servicios originalmente contratados, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de DIVERACY con lo establecido en el numeral 6.2 anterior, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor se obliga a pagar a favor de DIVERACY la Tarifa de Servicios que DIVERACY tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para la modificación del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de DIVERACY, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de modificación de Servicios por parte del Suscriptor y

de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

10. Facturación y Cobranza de los Servicios

DIVERACY enviará mensualmente al Suscriptor la Factura de los Servicios al domicilio de facturación establecido en el CPS, a fin de éste realice el pago correspondiente de la Factura respectiva dentro de la fecha límite de pago establecida en la Factura y de conformidad con lo establecido en el CPS.

En caso de que el Suscriptor señale en el CPS una TDC para realizar el cargo recurrente y/o automático de la Factura respectiva, el Suscriptor acepta y autoriza a DIVERACY a cargar el monto total de Factura y/o adeudos que correspondan previo a la fecha límite de pago señalada en la Factura.

En caso de que DIVERACY omita reflejar algún cargo o adeudo del Suscriptor en cualquier Factura, podrá reflejarlo en Facturas subsecuentes dentro de los 6 (seis) meses posteriores al hecho, contados a partir de que el cargo o adeudo haya sido generado, a fin de que el Suscriptor cubra el cargo o adeudo correspondiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de DIVERACY a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Suscriptor a no cubrir dicho cargo o adeudo.

Asimismo, para cualquier situación relacionada con la Facturación y Pago de los Servicios, DIVERACY pone a disposición del Suscriptor cualquiera de sus Sucursales de Atención a Clientes, así como la Línea de Atención a Clientes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el CPS.

Los sistemas de Facturación de DIVERACY se encuentran autorizados por la Autoridad Competente y pueden ser sujetos a verificaciones periódicas en cumplimiento con la Concesión y cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

11. Cambio de Domicilio

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar a DIVERACY el cambio de domicilio, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de DIVERACY con lo establecido en el numeral 6.2 anterior, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor se obliga a pagar a favor de DIVERACY la Tarifa de Servicios que DIVERACY tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por el cambio de domicilio del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de DIVERACY, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de cambio de domicilio por parte del Suscriptor y de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

12. Interrupción y Bonificación de los Servicios

DIVERACY no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles directamente, incluyendo fallas de transmisión, 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.

Sin perjuicio de lo anterior, DIVERACY será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas de transmisión, suspensión o interrupción de los Servicios ocasionadas directamente por DIVERACY, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor las bonificaciones correspondientes que de tiempo en tiempo considere procedan, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas en términos de la Autorización.

DIVERACY, previa notificación por escrito con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al Suscriptor,

tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento a los Servicios. DIVERACY procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor.

DIVERACY podrá suspender o interrumpir los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor presente cualquier adeudo a favor de DIVERACY derivado de la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el CPS correspondiente.

13. Reconexión de Servicio

En el supuesto que DIVERACY haya suspendido el Servicio por falta de pago y/o derivado de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, éste se obliga a pagar a favor de DIVERACY la Tarifa de Reconexión de Servicios que DIVERACY tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de Reconexión.

Asimismo, DIVERACY, para proceder a la reconexión respectiva, seguirá el procedimiento que a continuación se cita:

- a. Una vez que el Suscriptor realice el pago correspondiente, inmediatamente podrá solicitar en una Sucursal de Atención a DIVERACY o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de DIVERACY la reconexión respectiva.
- b. DIVERACY una vez verificado fehacientemente el hecho, realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática dentro de las 3 (tres) horas laborales siguientes.

14. Reporte de Fallas y Quejas de Servicios

En caso de presentarse fallas en la prestación del Servicio el Suscriptor podrá reportarla inmediatamente a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de DIVERACY, o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención a Clientes de DIVERACY.

Asimismo, en el supuesto que algún Suscriptor quiera presentar una queja, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la Línea de Atención a Clientes de DIVERACY o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención a Clientes de DIVERACY.

DIVERACY atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación que en su caso presente algún Suscriptor de DIVERACY, por lo que hará su mejor esfuerzo para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

15. Atención a Suscriptores y/o Clientes

Tanto la Línea de Atención a Clientes como las Sucursales de Atención a Clientes de DIVERACY, fueron diseñadas para apoyar a nuestros Suscriptores y/o Clientes en cualquier proceso administrativo o técnico relacionado con los Servicios, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de DIVERACY.

Tanto en la Línea y Sucursales de Atención a Clientes o en la Página Web de DIVERACY, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar y resolver cualquiera de los temas siguientes:

15.1. Técnicos

Solución de problemas relativos a configuraciones y soporte técnico de nuestros Servicios, atendidos directamente por personal técnico y especializado de DIVERACY para resolver el asunto de que se trate.

15.2. Administrativos

Solución de los temas siguientes:

1. Aclaraciones (Estado de cuenta).
2. Solicitud de Ajustes (varios).
3. Devoluciones o Reembolsos.
4. Información general de Servicios.
5. Levantamiento de quejas.
6. Pago con TDC, efectivo y/o cheque.
7. Solicitud de Reconexiones.
8. Registro de RFC.
9. Reporte no recepción de estado de cuenta.
10. Solicitud de altas, bajas y cambios de cargo recurrente a TDC.
11. Solicitud de cambio de domicilio.
12. Solicitud de cambio de titular.
13. Solicitud de corrección del domicilio de servicio.
14. Solicitud de corrección del nombre del titular.
15. Expedición de Facturas.

15.3. Demos y Manuales

Videos, Tutoriales y Manuales de nuestros Servicios, con estos documentos nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar su funcionamiento, activar y resolver diferentes características de nuestra tecnología y, en caso de ser necesario, podrán ser atendidos directamente por personal técnico y especializado de DIVERACY a fin de resolver el asunto de que se trate.

16. Política de Confidencialidad

Una de las Políticas de DIVERACY es que el personal a su cargo o bajo sus instrucciones tiene estrictamente prohibido proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros clientes o suscriptores, a cualquier persona extraña o ajena que lo solicite, con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros usuarios, que le afecte directa o indirectamente por esta causa.

17. Propiedad Industrial

DIVERACY se compromete a que los productos y/o servicios entregados no infrinjan de manera alguna las leyes y/o regulaciones en materia de marcas y/o patentes y/o derechos de autor, en la inteligencia de que de ser el caso, deberán proporcionar las licencias o franquicias que le legitime para su legal comercialización.

NEMI

TU OPERADOR INTELIGENTE 

www.nemi.tel