



AVISO DE PRIVACIDAD

YONDER MEDIA MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. (en adelante “YO México”) con domicilio en Avenida Chapultepec 360, Piso 3 Oficina 3046, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante la “Ley”) y las demás disposiciones aplicables, pone a disposición del Usuario el presente Aviso de Privacidad.

YO México se encuentra comprometida con proteger los Datos Personales de los Usuarios, por lo que el uso de aquellos Datos Personales que sean autorizados por el Usuario será conforme al presente Aviso de Privacidad. No obstante, el tratamiento o destino de los Datos Personales del Usuario podrá verse modificado con el tiempo, por lo que se le recomienda al Usuario revisar de manera periódica el Sitio Web de YO México con la finalidad de conocer las actualizaciones que pueda sufrir el mismo y así estar de acuerdo con las mismas.

YO México recomienda a los Usuarios a leer detenidamente el presente Aviso de Privacidad antes de compartir cualquier Dato Personal y adquirir cualquier servicio por parte de YO México.

I. Área de Datos Personales.

YO México pone a disposición del Usuario un área especializada para garantizar la protección y el adecuado tratamiento de sus Datos Personales. Dicha área es la encargada de supervisar que los Datos Personales sean almacenados, tratados y protegidos conforme a lo establecido en la Ley, observando los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad, así como los Términos y Condiciones Generales y las Políticas internas de YO México.

Asimismo, el área de Datos Personales es responsable de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias aplicables en materia de telecomunicaciones, incluyendo aquellas relacionadas con la identificación, validación de identidad y vinculación de líneas de telecomunicaciones móviles, conforme a la normativa vigente.

Para cualquier duda, aclaración, comentario o solicitud relacionada al tratamiento de sus Datos Personales, el Usuario podrá contactar al área de Datos Personales por medio del siguiente correo electrónico support@yomobile.com.

II. Datos Personales que se Recaban.

- Datos que el Usuario proporciona directamente y con necesarios para el cumplimiento de los Servicios: datos de identificación y autenticación, datos de contacto, datos financieros, datos fiscales, datos de identificación oficial y



validación regulatoria (nombre completo, CURP, identificación oficial, resultados de procesos de verificación y validación de identidad).

- Datos que obtiene YO México como consecuencia del uso de los Servicios proporcionados: información técnica y de ubicación de su dispositivo, datos de la red, datos inferidos, datos sobre sus preferencias de consumo, datos asociados a la línea telefónica, número asignado, fecha de activación, estatus de la línea, eventos de portabilidad y demás información técnica necesaria para la prestación continua de los Servicios.
- Datos que obtiene YO México de terceros autorizados o legalmente habilitados: datos de identificación y autenticación, datos de contacto, datos patrimoniales y/o financieros, datos fiscales, datos demográficos, datos inferidos, datos sobre preferencias de consumo, así como información derivada de procesos de validación de identidad y vinculación de líneas telefónicas.

El tratamiento de los Datos Personales señalados podrá realizarse mediante consentimiento expreso o tácito del Usuario, ya sea por el simple uso del Sitio Web y/o Aplicación Móvil de YO México. No obstante, el tratamiento de los Datos Personales para fines de identificación, validación de identidad y vinculación de línea telefónica no requiere el consentimiento del Usuario, al ser necesario para el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables a YO México conforme a la legislación aplicable.

YO México requerirá la autorización expresa del Usuario para la utilización de sus Datos Personales Financieros, para el procesamiento de pagos y la ejecución de cargos automáticos y recurrentes, los cuales no serán almacenados en ninguna base de datos, salvo que el Usuario autorice expresamente su resguardo. En cualquier momento, el Usuario podrá solicitar la eliminación de sus Datos Personales Financieros conforme a lo dispuesto en el presente Aviso de Privacidad. El uso de los Datos Personales Financieros del Usuario será por medio de la Plataforma "Stripe Payments", por lo que se le recomienda al Usuario leer el aviso de privacidad de "Stripe Payments", el cual se encuentra disponible en <https://stripe.com/en-mx/privacy>.

YO México no tiene intención de recabar Datos Personales Sensibles, en caso de que derivado del negocio de YO México el tratamiento de Datos Personales Sensibles sea necesario, el Usuario será notificado para otorgar su consentimiento previo, informándole YO México de manera clara los Datos Personales Sensibles que se recabarán, el propósito de su uso y el periodo de tratamiento. La autorización deberá otorgarse mediante firma electrónica o autógrafa. Para efectos del presente Aviso de Privacidad, se consideran Datos Personales Sensibles, entre otros, los relativos a: origen racial o étnico, estado de salud, información genética, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical y orientación sexual. Para efectos del cumplimiento de las obligaciones legales a cargo de YO México, el tratamiento de imágenes de identificaciones oficiales se realizará exclusivamente para fines de identificación y vinculación de líneas móviles, aplicando medidas de seguridad reforzadas y sin que dicha información sea utilizada para finalidades secundarias.



III. Formas de Recabar Datos Personales.

YO México podrá recabar los Datos Personales señalados en el apartado anterior a través de las siguientes modalidades:

- Por medio del Sitio Web y/o la Aplicación Móvil.
- Por medios electrónicos de contacto.
- Por medio de la Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles.
- Por medio de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles.

En caso de que YO México implemente mecanismos adicionales para la obtención de Datos Personales, dichas modalidades serán incorporadas al presente Aviso de Privacidad.

IV. Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales.

La principal finalidad para la cual YO México realiza el tratamiento de Datos personales es para proveer aquellos Servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que con el Usuario.

YO México limitará el tratamiento de los Datos Personales para llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de los Servicios que presta, dentro de las cuales se encuentran las siguientes finalidades:

Finalidades Primarias:

- Identificar al Usuario.
- Verificar la Identidad del Usuario.
- Llevar a cabo procesos para fines de seguridad y prevención de conductas ilícitas como fraude y/o robo de identidad.
- Validar la calidad de la información proporcionada por el Usuario y/o por terceros autorizados.
- Dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias aplicables en materia de identificación, validación de identidad y vinculación de Usuarios y Titulares de líneas telefónicas.
- Realizar gestiones de facturación y cobranza y/o procesar pagos a través de las formas y mecanismos habilitados para ello.
- Llevar a cabo todas las actividades relacionadas con el alta y/o baja y/o cambio y/o portabilidad de Servicios, equipos, tarjetas SIM y planes conforme a los términos de uso, suspensión y/o cancelación de los Servicios.
- Atender y dar seguimiento a investigaciones, aclaraciones, solicitudes de información, quejas y/o reclamaciones del Usuario.
- Dar cumplimiento a las obligaciones de cooperación con instancias de seguridad y justicia, así como a los requerimientos de autoridades competentes

en los casos legalmente previstos.

- Mantener la seguridad de la infraestructura tecnológica, redes y servicios de comunicaciones electrónicas de YO México.
- Generar y llevar a cabo procedimientos de disociación de datos para generar y segmentar audiencias, para el desarrollo y mejora de los Servicios o algoritmos, para la validación, la capacitación en producción y la comprensión de patrones de uso, comportamientos y preferencias del Usuario, y localizadores de dispositivos para prevención de riesgos y fraudes.
- Dar cumplimiento a obligaciones previstas en la normatividad aplicable.

Finalidades Secundarias:

De manera adicional, YO México podrá recabar los Datos Personales para finalidades que no resulten indispensables para la relación comercial con el Usuario, pero que permiten a YO México ofrecer una mejor atención:

- Informarle al Usuario sobre el lanzamiento o cambio de productos, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de YO México de acuerdo con los intereses del Usuario.
- Realizar tratamientos de técnicas de análisis masivo de datos para actividades de perfilamiento a partir de combinar información facilitada por el Usuario, la obtenida de fuentes de acceso público, incluyendo redes sociales, y aquella información que se pueda inferir u obtener como resultado de la aplicación de diversas tecnologías de análisis de datos.
- Generar perfiles y hábitos de consumo para que los socios comerciales de YO México puedan contactar al Usuario y enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideren del interés del Usuario.
- Realizar estudios y procedimientos internos.
- Creación de reportes y bases de datos con fines estadísticos.
- Creación de perfiles de preferencias y consumos.
- Garantizar el funcionamiento técnico del Sitio Web y/o la Aplicación Móvil.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo en que sus Datos Personales sean tratados para las finalidades secundarias, contará con un plazo de 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha en que proporcionó sus Datos Personales para manifestar a YO México su negativa.

La manifestación de negativa deberá ser enviada al área de Datos Personales de YO México mediante correo electrónico, debiendo acreditar el Usuario su identidad y expresando su oposición al tratamiento de sus Datos Personales para las finalidades secundarias.

Transcurrido el plazo para la manifestación de negativa, el Usuario podrá ejercer sus Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), o bien, revocar su consentimiento conforme a lo establecido en el presente Aviso de Privacidad.

V. Datos Personales de Menores de Edad.



YO México no recabará Datos Personales de menores de edad de manera directa, por lo que, de ser necesario, dichos Datos Personales deberán ser proporcionados, por el padre o tutor del menor. En aquellos casos en los que YO México identifique que una persona menor de edad ha proporcionado su información personal y/o que la persona que proporciona los Datos Personales no es la persona que ejerce la patria potestad del menor en cuestión, YO México procederá a la cancelación del tratamiento de los Datos Personales del menor en cuestión, siendo eliminados de cualquier base de datos.

VI. Plazo de Conservación de los Datos Personales.

YO México conservará los Datos Personales del Usuario durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades primarias establecidas en el presente Aviso de Privacidad, al igual que por el tiempo que subsista la relación comercial con el Usuario y el tiempo que establezca la Ley.

Tratándose de Datos Personales recabados para fines de identificación, validación de identidad y vinculación de líneas telefónicas, YO México conservará dicha información por los plazos mínimos obligatorios establecidos en las disposiciones legales aplicables, aun cuando haya concluido la relación contractual con el Usuario.

Una vez cumplidas las finalidades primarias y, en ausencia de alguna obligación legal que justifique la conservación de cualquier Dato Personal del Usuario, YO México eliminará de manera segura de su base de datos, así como de cualquier archivo físico los Datos Personales del Usuario que resguarde.

Diversas disposiciones legales requerirán que YO México no elimine los Datos Personales del Usuario aun después de cumplidas las finalidades para las que fueron recabados, por lo que en estos casos YO México someterá dichos Datos Personales a un bloqueo temporal. Durante dicho bloqueo los Datos Personales del Usuario permanecerán almacenados con acceso restringido y no serán objeto de tratamiento alguno, salvo para dar cumplimiento a obligaciones legales. Concluido el periodo de bloqueo, los Datos Personales del Usuario serán eliminados o anonimizados de manera definitiva.

VII. Cookies y/o Web Beacons.

El acceso a la plataforma YO México puede implicar la utilización de cookies, web beacons u otras tecnologías. Las cookies son pequeñas cantidades de información que son almacenadas en el dispositivo del Usuario. La utilización de cookies facilita la navegación volviéndola amigable, y no daña el dispositivo de navegación, para ello, las cookies recaban información, almacenan las preferencias y forma de interactuar del Usuario.

YO México utilizará las cookies para mejorar su plataforma, detectar errores y posibles necesidades del Usuario, con el fin de ofrecer un mejor servicio. Toda la información que



se recopile mediante las cookies será anonimizada.

En caso de que el Usuario desee desactivar las cookies, deberá deshabilitar, rechazar, restringir y/o eliminar el uso de cookies en su navegador de internet. Se sugiere que revise las instrucciones de su navegador para realizar la eliminación de cookies, teniendo en cuenta que, al deshabilitar las cookies, algunas funciones de la plataforma YO México podrán verse modificadas.

VIII. Transferencia de Datos Personales.

YO México, en su carácter de Operador Móvil Virtual (“OMV”), podrá transferir Datos Personales del Usuario, tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir su consentimiento, en los supuestos permitidos por el artículo 37 de la Ley, para los fines que se describen a continuación:

Transferencias no sujetas al consentimiento del Usuario:

- Autoridades competentes, administrativas, judiciales o regulatorias como la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (“CRT”), cuando la transferencia sea necesaria para el cumplimiento de obligaciones legales, requerimientos debidamente fundados y motivados, o para el ejercicio de atribuciones conferidas por la legislación aplicable en materia de telecomunicaciones, seguridad y protección de datos personales.
- Instituciones gubernamentales, exclusivamente para la verificación y validación de los datos de identificación del Usuario, cuando dicha verificación sea requerida para la identificación del Usuario y la vinculación de líneas de telecomunicaciones móviles, en cumplimiento de las disposiciones legales, administrativas y regulatorias aplicables.
- Al concesionario de la red pública de telecomunicaciones con el que YO México tenga celebrado un acuerdo de acceso y uso de red (operador anfitrión), así como a sus filiales o proveedores directamente involucrados en la operación de la red, únicamente para fines de provisión del servicio, activación, portabilidad, enrute de llamadas, mensajería, datos, verificación de identidad, cumplimiento regulatorio, prevención de fraudes y continuidad del servicio.
- A las empresas que formen parte del mismo grupo corporativo de YO México, nacionales o extranjeras, que operen bajo políticas de privacidad y medidas de seguridad que cumplan con la legislación aplicable, para que puedan contactarle directa o indirectamente con fines de segmentación, perfilamiento, promoción y, en su caso, ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas empresas puedan comercializar y/o prestar de manera conjunta con YO México o de forma independiente.
- A terceros proveedores de servicios, nacionales o extranjeros, con los que YO México haya celebrado acuerdos jurídicos vinculantes, cuando dicha transferencia sea necesaria para su operación.

Transferencias sujetas al consentimiento del Usuario:



- Contactar al Usuario para ofrecerle bienes, productos o servicios que puedan resultar de su interés.
- Evaluar si el Usuario es sujeto a adquirir los bienes o servicios que terceros ofrecen.

Para las transferencias sujetas al consentimiento del Usuario, YO México solicitará previamente la autorización expresa y por escrito del Usuario, especificando el tipo de datos a transferir, el propósito y la identidad del tercero receptor, e informará, en su caso, sobre las medidas de protección aplicables.

IX. Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

Todo Usuario tiene derecho a conocer qué Datos Personales son tratados por YO México, así como ejercer los siguientes derechos:

- **Acceso:** Conocer qué Datos Personales posee YO México y en qué condiciones son utilizados.
- **Rectificación:** Solicitar la actualización o corrección de aquellos Datos Personales que sean inexactos, estén incompletos o desactualizados.
- **Cancelación:** Requerir la eliminación de sus Datos Personales cuando no se utilicen conforme a los principios y obligaciones legales aplicables.
- **Oposición:** Manifestar su negativa al uso de sus Datos Personales para fines específicos.

Conjuntamente, estos derechos se conocen como Derechos ARCO. El ejercicio de los Derechos ARCO podrá verse limitado respecto de aquellos Datos Personales cuyo tratamiento y conservación sea obligatoria por diversas disposiciones legales vigentes.

Para ejercer sus Derechos ARCO, el Usuario deberá enviar una solicitud al área de Datos Personales de YO México mediante correo electrónico. Dicha solicitud deberá incluir lo siguiente:

- I. Nombre completo, domicilio y correo electrónico para recibir notificaciones relacionadas con la solicitud de Derechos ARCO.
- II. Motivo de la solicitud.
- III. Argumentos que sustenten la petición de Derechos ARCO.
- IV. Descripción clara y precisa de los Datos Personales sobre los cuales se pretende ejercer los Derechos ARCO, así como cualquier elemento o documento que facilite la localización de los Datos Personales en cuestión.
- V. Copia de la identificación oficial vigente del titular de los Datos Personales, con la finalidad de acreditar la titularidad.
- VI. En caso de solicitar la rectificación de Datos Personales, se deberá indicar la modificación específica que se requiera y la documentación que justifique la rectificación.



El área de Datos Personales de YO México procederá y resolverá la solicitud de Derechos ARCO dentro de un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud. La determinación adoptada por YO México surtirá efectos en un plazo adicional de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que se haya comunicado la resolución al Usuario.

Si la solicitud de Derechos ARCO del Usuario no cumple con los requisitos señalados en el presente Aviso de Privacidad, o si YO México considera necesario obtener más información por parte del Usuario, YO México podrá emitir un requerimiento dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud. Una vez recibido dicho requerimiento, el Usuario contará con 10 (diez) días hábiles para atenderlo y compartir la información solicitada, de lo contrario la solicitud se tendrá como no presentada.

Si el Usuario no recibe respuesta por parte de YO México conforme a lo indicado en el presente Aviso de Privacidad, podrá presentar su solicitud ante la autoridad competente conforme a lo establecido en la Ley.

La petición del Usuario sobre Derechos ARCO deberá ser realizada a través del Formulario que se encuentra a su disposición en la página <https://mx.yomobile.com>.

X. Revocación del Consentimiento.

El Usuario podrá, en cualquier momento, revocar el consentimiento previamente otorgado a YO México sobre el tratamiento de sus Datos Personales. Para ello, deberá contactar al área de Datos Personales de YO México, indicar su deseo de revocar su consentimiento y especificar con claridad los datos sobre los cuales aplicará la revocación.

YO México atenderá la solicitud del Usuario conforme a los tiempos indicados para los Derechos ARCO, es decir, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de recepción de la solicitud, YO México comunicará al Usuario la resolución correspondiente y las acciones que se implementarán para su cumplimiento.

La revocación del consentimiento no será procedente respecto de los Datos Personales cuyo tratamiento sea obligatorio para el cumplimiento de las disposiciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones.

XI. Medidas de Seguridad.

Con el objetivo de prevenir cualquier daño, pérdida, alteración, destrucción, así como el uso, acceso o tratamiento no autorizado, YO México ha implementado medidas de seguridad físicas, administrativas y técnicas para proteger los Datos Personales de los Usuarios.

Las medidas de seguridad implementadas por YO México son supervisadas y



actualizadas de manera constante, asegurando que cualquier persona que intervenga en el tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios aplique estrictamente la confidencialidad necesaria conforme a las Políticas internas de YO México y la legislación aplicable.

En caso de que exista una vulneración de seguridad que afecte de manera significativa los derechos patrimoniales o morales de los Usuarios, YO México notificará de inmediato a los titulares de los Datos Personales comprometidos, a fin de que puedan tomar las medidas pertinentes para la protección de sus intereses.

XII. Consentimiento del Usuario.

Al compartir sus Datos Personales y/o contratar los Servicios de YO México, el Usuario manifiesta que ha leído, comprendido y aceptado el presente Aviso de Privacidad, así como el tratamiento de sus Datos Personales.

Si el Usuario no está de acuerdo con alguna de las disposiciones del presente Aviso de Privacidad deberá abstenerse de proporcionar sus Datos Personales, al igual que de contratar cualquier servicio de YO México.

XIII. Quejas y Denuncias.

Si el Usuario considera que YO México ha vulnerado su derecho a la protección de sus Datos Personales, podrá comunicarlo al área de Datos Personales con la finalidad de que YO México implemente las medidas correctivas correspondientes.

En caso de que el Usuario considere que YO México no adoptó las medidas correctivas suficientes para proteger sus Datos Personales, podrá presentar una queja o denuncia ante la Unidad de Protección de Datos Personales de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, conforme a lo previsto en la Ley.

XIV. Secretaría Anticorrupción y de Buen Gobierno – Transparencia para el Pueblo.

El Usuario podrá, cuando lo considere necesario, acudir ante la Secretaría Anticorrupción y de Buen Gobierno – Transparencia para el Pueblo, con la finalidad de hacer valer cualquier inconformidad relacionada con el tratamiento de sus Datos Personales por parte de YO México.

XV. Formatos del Aviso de Privacidad y Prevalencia.

Con el fin de facilitar la experiencia del Usuario, YO México pone a su disposición versiones simplificadas o cortas del presente Aviso de Privacidad en formularios, pantallas o flujos en el Sitio Web y/o Aplicación Móvil.



Dichas versiones contendrán la información esencial para la toma de decisiones y remitirán al texto íntegro del presente Aviso de Privacidad, el cual prevalece en caso de cualquier discrepancia. El presente Aviso de Privacidad estará siempre disponible para el Usuario y podrá consultarse antes de proporcionar cualquier Dato Personal.

XVI. Modificaciones al Aviso de Privacidad.

El presente Aviso de Privacidad podrá ser modificado o actualizado en consecuencia de nuevos requerimientos legales, necesidades de YO México, actualización de medidas de seguridad, cambios en el modelo de negocio de YO México, entre otros.

YO México se compromete a informar al Usuario sobre cualquier modificación o actualización en el presente Aviso de Privacidad; de igual manera se invita al Usuario a revisar con frecuencia el Sitio Web y/o Aplicación Móvil de YO México.

Última Actualización: enero 2026.