



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. OBJETO

El Código de Prácticas Comerciales establece las políticas, operaciones y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que provee YONDER MEDIA MOBILE MEXICO, S DE RL DE CV (en adelante YO MOBILE), tiene como objetivo que los usuarios tengan un manual para cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios concesionados.

El Código de prácticas comerciales estará disponible para su consulta en la página web www.yomexico.com

2. ANTECEDENTES

YO Mobile es un MVNO (Operador Móvil Virtual), empresa que no posee red propia y en colaboración con otro concesionario autorizado por el IFT presta el servicio de acuerdo a sus condiciones de calidad y cobertura.

3. DEFINICIONES

ACTIVACIÓN: Proceso necesario para que la Tarjeta SIM del Usuario quede lista para su uso.

APLICACIÓN MÓVIL: se refiere a la App para dispositivos con sistema Android y iOS en donde el usuario tiene el manejo completo de su línea y el acceso a todo el contenido de YO México.

ÁREA DE SERVICIO: Localidades o áreas de la República Mexicana en las cuales se cuenta con la infraestructura necesaria para prestar nuestros Servicios y que pueden verse dentro del mapa de cobertura publicado en la página web.

BAJA: Proceso por el que un usuario final termina sus obligaciones y todos los servicios contratados con YO México.

CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: celebrado entre YO Mobile y el suscriptor registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor.

DÍAS HÁBILES: Se consideran hábiles los días laborales de lunes a viernes. No se considerarán como días hábiles, los sábados, domingos y días de descanso obligatorio en términos de lo señalado por la Ley Federal del Trabajo.

“DN” O “DIGITAL NUMBER”: un número del plan nacional de numeración asignado a un suscriptor de un servicio de telefonía móvil. Se utiliza como número de marcación.

EQUIPO COMPATIBLE: Se refiere al aparato telefónico que deberá cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por el IFT. Estos dispositivos son los únicos aceptables para que YO Mobile pueda proveer el servicio. Los dispositivos no compatibles no podrán ni deberán ser conectados a nuestro servicio ya que serán detectados y dados de baja en su momento.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.



“IMEI” INTERNATIONAL MOBILE EQUIPMENT IDENTITY, (Identidad internacional de equipo móvil): es un código pre-grabado en los teléfonos móviles GSM (Global System for Mobile Communications). Este código identifica al Equipo Terminal inequívocamente a nivel mundial, y es transmitido por dicho equipo a la red al conectarse a ésta.

IMSI: International Mobile Subscriber Identity

“IVR” (INTERACTIVE VOICE RESPONSE): es un módulo de software integrado habitualmente en sistemas Call Center que se encarga de la gestión de las llamadas a través de sistemas de reconocimiento automático de voz o de introducción de información por teclado.

LFTR: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

PAQUETES ADICIONALES (Boosters): Modalidad por la que el Usuario paga complementarios al agotar su plan de prepago elegido.

PLANES DE PREPAGO: Son los montos de contraprestación por los Servicios y que se pagan por anticipado.

PERFIL DEL USUARIO: las características del servicio que está asignada a una Línea Telefónica, mismas que se establecen en la orden de activación.

PORTABILIDAD: Es el proceso formal, por el cual un suscriptor móvil puede cambiar de Operador Móvil manteniendo su número tiene una duración de 24 a 48 horas hábiles en función de la fecha en la que sea solicitada la portabilidad.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

RECARGA: Proceso para aumento del saldo en usuarios finales utilizando cualquiera de los canales disponibles y formas de pago disponibles. En el caso de YO Mobile en adición a la recarga, es necesario comprar un paquete de servicio dentro de la aplicación móvil ya que la recarga por sí misma no activa directamente el servicio.

RESCISIÓN: Derecho del Cliente o de YO Mobile a terminar el Contrato debido al incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes.

SERVICIOS: Significan los servicios adquiridos y que incluyen;

- Llamadas a cualquier destino dentro o fuera de Mobile.
- Datos para navegación en internet, descarga de contenidos, imágenes, videos, música, acceso a marcaciones especiales, número 01 800, entre otros.
- SMS: Servicio que permite enviar y recibir mensajes cortos escritos de hasta 160 caracteres.
- Servicio Buzón de Voz · El servicio de recepción, grabación y reproducción de mensajes de voz.
- “Servicios Adicionales”: Son los servicios que de manera complementaria se ofrecen a nuestros clientes como eventos especiales, acceso a conciertos, venta de promocionales, etc.

TARIFAS: Cuotas a pagar por el Usuario por usar los servicios. Pueden consultarse en los planes tarifarios dentro de nuestra web.



TARJETAS SIM O SIM: Es el dispositivo inteligente que almacena de forma segura la clave de la Línea Telefónica de un Suscriptor y estará compuesta por datos que identificarán el Perfil del Usuario ante la red de YO México.

TIEMPO AIRE: Prestación contratada por el Cliente a YO Mobile para que pueda utilizar los Servicios que ofrecemos.

YOYO\$: puntos acumulables en el esquema de lealtad de la compañía que pueden ser ganados o perdidos por las actividades dentro de la aplicación y son redimibles por promocionales o servicios.

ROAMING: Capacidad de utilización de una Línea Telefónica por parte del usuario, para disponer de los servicios de telefonía fuera de la red a la que pertenece la numeración IMSI.

ROAMING NACIONAL: Consiste en la utilización de los servicios cuando la línea telefónica se encuentra utilizando la red de algún operador local.

ROAMING INTERNACIONAL: Consiste en la utilización de los Servicios cuando la Línea Telefónica contratada se encuentre en otro país utilizando los convenios internacionales y a los que tenga acceso YO Mobile para otorgar el Servicio a los Usuarios Finales.

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL: Consiste en la utilización de los Servicios cuando la Línea Telefónica contratada se encuentre en México y se realizan llamadas al resto del mundo.

RED DE RECARGA: Puntos de venta donde pueden pagarse aquellos montos que luego se convertirán en el o los paquetes que elija el usuario para su servicio.

4. SERVICIOS

En YO Mobile todos los servicios deben pagarse antes de ser utilizados, siendo la naturaleza de todos ellos prepago. Estos servicios se podrán pagar vía recarga antes de elegir cualquier paquete.

Los servicios serán prestados de manera continua, las 24 horas del día, durante todos los días del año, siendo su prestación regular y uniforme cumpliendo las normas que establezca el IFT, según la regulación aplicable. El balance de saldo monetario recargado permanecerá como saldo a favor permanentemente. Todos los planes de servicio prepago ofertados pueden ser consultados en la Página de Internet y en la aplicación móvil.

Los servicios que YO Mobile ofrece a los Usuarios y Suscriptores son los siguientes:

VOZ

- Llamadas de voz
- Buzón de Voz
- Llamadas de servicios especial (emergencia, números 800, etc.)

MENSAJERÍA CORTA

- SMS de 160 caracteres



CONECTIVIDAD DE DATOS:

- Navegación LTE y GSM
- Navegación http y WAP.

OTROS SERVICIOS:

- Red de recargas externas vía canales de venta directa al público como tiendas de conveniencia
- Servicio de consulta de saldo en la aplicación

APLICACIÓN MÓVIL PARA ADMINISTRAR LA LÍNEA

Planes de telefonía:

- Plan Mensual
- Paquetes adicionales de datos de 1 GB, 2 GB, 3 GB, 5 GB, 10 GB, 15 GB y GB ilimitados

PROMOCIONES:

- Se registrarán conforme a los términos y condiciones que YO Mobile en forma expresa indique para las mismas. Estos términos y condiciones para cada promoción estarán disponibles para su consulta en: www.yomexico.com sección promociones.

5. COBERTURA

YO Mobile tiene cobertura en las zonas indicadas en el mapa de cobertura disponible en la Página de Internet www.yomexico.com

6. TARIFAS

Nuestras tarifas están disponibles en la Página de Internet, y antes de ser aplicadas, las inscribimos en el Registro Público de Concesiones del IFT de acuerdo a la Ley.

Todas nuestras tarifas incluyen el Impuesto al Valor Agregado, cualquier cambio o nuevo impuesto en ley le será cobrado al Usuario.

Los Paquetes de Prepago consisten en la recarga de una cantidad de saldo monetario que posteriormente el usuario activa mediante la activación de un Paquete Prepago a través del App. Todos los planes tienen un alcance de servicio que vencerá a la fecha de expiración del mismo, pudiendo ser diario, semanal o mensual en función del plan activado.

Todos los paquetes activados con renovación automática con respaldo de alguna tarjeta de crédito renovarán automáticamente con cargo a la misma. El sistema hará tres intentos de cargo en la fecha de renovación, de no existir saldo suficiente, ésta no se efectuará y el usuario tendrá que realizar su



recarga por cualquiera de los canales disponibles y posteriormente hacer la compra del plan de prepago deseado o renovar su suscripción de cargo automático.

Cualquier saldo restante entre el valor del plan y lo recargado, quedará como saldo monetario.

Si el usuario quisiera cambiar a un plan de alcance de servicio superior, lo podrá realizar mediante una recarga por el valor del plan al que desee acceder y proceder a su activación por los canales correspondientes.

7. FORMA DE CONSUMO

- a. **Llamadas:** El cobro de los Servicios es por tiempo cuando se realizan llamadas. Las llamadas se cobrarán a partir de que el usuario pulsa el botón de marcación de su equipo y se enlaza su llamada. La llamada finaliza cuando se termina la conexión y la unidad mínima para considerar para el descuento de la bolsa es un minuto.
- b. **Datos:** El cobro de los Servicios es por capacidad cuando se consumen datos. Cada vez que el Usuario inicia una sesión de datos móviles en su Equipo, realizaremos una descarga de los datos incluidos en su paquete. La unidad mínima de descuento de la bolsa de datos es un MB.

Existen tres tipos de bolsas o paquetes de datos dentro de cada plan. La primera bolsa o paquete es para navegación libre y en esta se harán cargos de saldo por todos los datos que descargue el equipo en navegación libre, como música, imágenes y video, ya sea deliberadamente, accidental, o por transferencias incompletas.

La segunda bolsa es para navegación dentro de las Redes Sociales habilitadas en cada paquete y la tercera bolsa es para la navegación dentro de la parte PLAY de la aplicación. La navegación de la tercera bolsa será en alta velocidad y debitará el consumo de GB para este efecto hasta que se agote. Posteriormente y si el usuario siguiera navegando entrará en función la primera bolsa o paquete de datos de la que los datos continuarán debitándose hasta agotarla. Si el usuario continuara consumiendo datos en la sección PLAY de la aplicación o en las redes sociales y hubiera agotado los datos de la segunda y tercera bolsas, su consumo de datos será debitado de la primera la bolsa para navegación libre.

- c. **Mensajes SMS:** Dimensión de los mensajes de texto por 160 caracteres; es decir, que cualquier mensaje de texto superior a este número de caracteres será considerado como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. Sólo se contabilizan los mensajes que el Usuario envíe, no los que reciba.



- d. **Recarga:** Todos los números podrán recargar saldo a través de los canales disponibles anunciados en la página www.yoMobile.com/recarga y a través de nuestra aplicación móvil. Si la línea no realizará una recarga o actividad alguna en 90 días, esta pasará a un estado de inactividad, en el que ya no podrá recibir llamadas ni navegar ni enviar SMS. Ahora bien mientras la línea mantenga un saldo monetario de recarga, ésta no expirará.

El Usuario puede realizar sus recargas con YOYO\$, en efectivo, con tarjeta de débito o crédito ingresando los datos de su tarjeta de manera segura en nuestra aplicación móvil.

9. ¿CÓMO FUNCIONAMOS?

Para usar una línea de Yo Mobile se requiere de:

- Primero, adquirir una tarjeta SIM solicitándola a través de la aplicación móvil de YO Mobile. Recibiremos el pedido y será entregada en el domicilio de la persona en aproximadamente 72 horas. En caso de que la SIM estuviera dañada, podrá hacerlo del conocimiento de YO Mobile para recibir un reemplazo sin costo.
- Una vez teniendo la tarjeta SIM, se debe desprender conforme el estándar que requiera el equipo del cliente e introducirla en la ranura disponible para ello. Se dispone en todas nuestras tarjetas de las tres opciones normal, micro y nano.

Al prender el equipo con la sim dentro, el usuario recibirá un SMS de bienvenida. Si el usuario tiene un equipo Iphone, éste recibirá además un SMS de configuración de la navegación de su equipo (APN) a partir de ese momento el usuario puede utilizar el servicio.

10. PORTABILIDAD

En caso de que el usuario, desee portar su actual número sobre la nueva SIM YO Mobile, será tan sencillo como marcar desde su línea al 051 y recibirá el NIP de portabilidad. Una vez que cuente con este número, deberá capturarse en la pantalla de portabilidad dentro de la aplicación e iniciará el proceso que deberá quedar concluido en un máximo de 72 horas. Desde el 1 enero de 2015, todos los teléfonos comercializados en México deben venir desbloqueados. En caso de que su teléfono venga bloqueado puede solicitarle a su antigua compañía el desbloqueo de conformidad con el artículo 191 fracciones XI y XII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

11. NUESTRAS OBLIGACIONES

Estamos comprometidos y obligados a prestar los Servicios de acuerdo a nuestro Contrato de Adhesión que se encuentra inscrito en la Procuraduría Federal del Consumidor, a la legislación vigente aplicable y a los parámetros de calidad establecidos por el IFT.



Si el Contrato cambia por la ley, regulación o decisión de una autoridad judicial o administrativa, nosotros informaremos al usuario de manera oportuna mediante nuestra página de Internet.

12. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS A SOLICITUD O INACTIVIDAD DEL USUARIO

Podemos suspender los Servicios, sin responsabilidad, cuando:

- El usuario nos haya reportado de manera oportuna el robo o extravío de su Tarjeta SIM. Para la reanudación de los Servicios tras robo o extravío de la Tarjeta SIM, el Usuario adquirirá una nueva Tarjeta SIM y solicitará su activación. Posteriormente, podrá solicitar el cambio de número a través de los canales de atención a clientes.
- YO MOBILE, podrá cancelar el servicio y hayan pasado más de 90 días sin movimiento. YO Mobile reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a lo anterior de manera inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que dio origen a la misma, se realice la solicitud de su restablecimiento y no hayan transcurrido los 90 días.
- YO MOBILE podrá suspender el uso y/o acceso del Sitio Web y/o la Aplicación Móvil de YO MOBILE, incluyendo cualquiera de los servicios adicionales contratados por medio de la misma, así como los Servicios Adicionales de Telefonía, en caso de que el Usuario no ocupe la Aplicación Móvil y sus funciones por lo menos una vez cada 15 días.

En caso de lo anterior, YO MOBILE enviará una notificación al Usuario, avisando que no ha utilizado la Aplicación Móvil y en caso de continuar sin usarlo, podrá suspender el uso de la misma y sus servicios.

13. RESPONSABILIDADES DE YO MOBILE

Las fallas en los Servicios que el usuario experimente, podrá comunicarlas en todo momento por nuestros canales de servicio que son: a través de la página www.yoMobile.com y la propia aplicación móvil, YO MÉXICO recibirá y atenderá los reportes a fin de que el usuario pueda hacer uso del servicio en el menor tiempo posible y considerando cada situación y solo en los casos en que la suspensión haya sido responsabilidad de YO MOBILE podrá si lo determina procedente compensar al Usuario proporcionalmente a los servicios que se dejaron de prestar.

14. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

Servicios

El Suscriptor es responsable por utilizar nuestros Servicios, que serán para su uso personal, sin importar quién los use. Estas obligaciones derivan del Contrato y los Términos y Condiciones de las



Tarifas ubicadas en la página web www.yoMobile.com donde claramente se especifican además las políticas de uso justo respecto del consumo atípico sobre un uso personal de los servicios.

Contenidos

- El usuario podrá consumir libremente los contenidos de YO Mobile de la sección PLAY siendo el único responsable de su compartición con otras personas incluyendo menores. YO Mobile no será responsable del consumo de los datos y se reserva el derecho de

suspender la interacción con el usuario en caso de que su comunicación durante la transmisión y consumo de contenidos sea irrespetuosa, vulgar, falte a la moral, sea insultante, ofensiva, agresiva o manifieste una condición violenta, incitadora o degradante hacia los mismos y las personas que los transmiten.

- Igualmente, el usuario es el único responsable por el contenido publicado por su persona, así como la interacción que provoque. Al publicar su contenido YO Mobile adquiere los derechos de su transmisión y comercialización.

15. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE YO MOBILE

El PROVEEDOR podrá suspender el SERVICIO, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el SERVICIO de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.

No obstante, lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el SERVICIO contratado, la cual se verá reflejada en su saldo, recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación. Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del SERVICIO, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del SERVICIO de manera automática.

El PROVEEDOR podrá rescindir este contrato y suspender el SERVICIO, sin necesidad de resolución judicial, sin previo aviso, y siguiendo los términos de la Ley y de este Contrato, en caso de que el SUSCRIPTOR incurra en alguno de los supuestos de uso ilícito o no permitido, o situaciones y/o conductas análogas de carácter abusivo y/o de utilización comercial.

Se consideran supuestos de uso ilícito o no permitido, entre otros, pero no limitado a éstos, los siguientes:



- a) El registro como SUSCRIPUTOR proporcionando información falsa o inexacta.
- b) La realización de recargas, o el intento de realizarlas, utilizando medios de pago fraudulentos.
- c) La utilización de cualquier dispositivo de propiedad del SUSCRIPUTOR que no sea homologado y compatible, o el uso del SERVICIO por el SUBSCRIPUTOR que cause, o pueda causar, interferencias o inestabilidades perjudiciales a la red, así como daños o degradación de la calidad de los SERVICIOS prestados a otros subscriptores.

- d) La utilización del SERVICIO de forma fraudulenta, delictiva o ilegal, excesiva o de carácter comercial, tal como la utilización con conmutadores o para la reventa del SERVICIO sin autorización. En particular se encuadran dentro estos usos, los siguientes:
 - 1. Venta al por mayor del SERVICIO.
 - 2. Utilización del SERVICIO para fines comerciales, como los de reventa.
 - 3. Uso del SERVICIO asociado a cualquier dispositivo que de forma automática o manual, realice, reciba o desvíe llamadas como por ejemplo “by-pass” o “SIM boxing”, entre otros.
 - 4. Uso del SERVICIO asociado a cualquier dispositivo que transmita o reciba automáticamente mensajes de texto (SMS), o establezca conexiones de datos, como por ejemplo sistemas de comunicación máquina a máquina (M2M), o sistemas de geolocalización por GPS, entre otros.
 - 5. La utilización de la conexión de internet incluida en el SERVICIO, compartiendo dicha conexión con otros dispositivos que generen tráfico de datos y que puedan afectar a la capacidad o calidad del SERVICIO, como por ejemplo el uso del “hotspot” personal (tethering), entre otros.
 - 6. Otras prácticas de uso indebido del SERVICIO que afecten de forma negativa a las operaciones del PROVEEDOR, así como técnicas para eludir o abusar de los beneficios permitidos de utilización del SERVICIO, como por ejemplo la utilización de “tunneling” de datos sobre servicios de tarificación especial (como las redes sociales), entre otros”.

16. PROTECCIÓN DE DATOS

YO Mobile está obligado a cumplir con toda la legislación aplicable en cuanto a la protección de datos personales, particularmente de los consumidores, incluyendo la Ley Federal de Protección de

Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, Lineamientos del Aviso de Privacidad, Parámetros de Seguridad y demás regulaciones aplicables. Los datos personales del Usuario serán usados para identificarlo y para darle los Servicios o consultas que necesite. El Aviso de Privacidad está disponible en nuestra página www.yomexico.com



17. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS, RECLAMACIONES Y/O QUEJAS.

El Suscriptor podrá realizar consultas, reclamaciones y quejas. Estas acciones podrá realizarlas a través de nuestro esquema de servicio en cualquiera de sus modalidades: redes sociales, correo, Página web, aplicación móvil y aquellas que se vayan habilitando.

18. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La PROFECO resolverá todas las controversias que puedan surgir del Contrato de Prestación de Servicios con el Usuario. La PROFECO será la autoridad competente y es la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contenido del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, de prevalecer la controversia tanto el Usuario como nosotros nos sometimos en el Contrato a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.

Recuerda que siempre puedes comunicarte con nosotros a través de los diferentes esquemas de servicio para consultar tus dudas, aclaraciones en el horario de lunes a domingo de 8 a.m. a 10 p.m. El Servicio de atención al consumidor es gratuito y se otorgará respuesta tan pronto como nos sea posible.