



POLÍTICA DE PAGOS AUTOMÁTICOS Y EN DISPUTA

La presente Política de Pagos Automáticos y en Disputa (en adelante, la “Política”) tiene por objeto regular los términos bajo los cuales el Usuario autoriza de manera expresa, voluntaria y opcional la realización de cargos automáticos y recurrentes a los medios de pago que registre con YONDER MEDIA MOBILE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V. (en adelante “YO México”), para el pago de los servicios de telefonía, promociones y/o servicios extras.

La presente Política es complementaria y forma parte integrante de los Términos y Condiciones Generales, del Contrato de Servicios y del Aviso de Privacidad de YO México, por lo que debe interpretarse de manera conjunta con dichos documentos.

I. Pagos y Recargos.

Al contratar los Servicios de YO México, el Usuario estará sujeto a una tarifa, y deberá aceptar vincularse a los términos y condiciones impuestos por dicha tarifa, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, el pago de todos los importes en cumplimiento de las normas y restricciones aplicables a la disponibilidad de tarifas, productos o servicios. El Usuario será plenamente responsable de los cargos, tasas, tarifas, impuestos y gravámenes que se deriven de la suscripción.

En el momento en que el Usuario adquiera un Servicio, acepta toda la responsabilidad referente al pago de los cargos correspondientes, ya sean únicos o mensuales, hasta que cancele o cambie de suscripción.

Una vez que el Usuario haya adquirido cualquier Servicio, no habrá reembolso total o parcial. La suscripción se paga por mes adelantado, y YO México no reembolsa ni hace devolución de cualquiera de los pagos realizados por el Usuario.

Si alguno de los pagos correspondientes a algún Servicio no fuese cobrado de manera correcta por YO México, independientemente del motivo, el Usuario se obliga a pagar todas las cantidades adeudadas a YO México cuando le sea requerido; comprendiendo el Usuario que, los Servicios quedarán suspendidos hasta en tanto no se liquiden las cantidades adeudadas.

YO México podrá solicitar al Usuario que ofrezca otra forma de pago, y el Usuario autoriza a YO México a cargar todas las comisiones e importes pendientes de pago a la nueva forma de pago ofrecida.

II. Plataforma de Pago.

YO México utiliza “Stripe Payments” como plataforma tecnológica para la gestión y procesamiento de pagos electrónicos.



Al ingresar sus datos de pago (Datos Personales Financieros), el Usuario reconoce y acepta que:

- La captura, validación, tokenización y procesamiento de los datos de pago se realiza a través de “Stripe Payments”, conforme a sus estándares de seguridad y cumplimiento normativo.
- YO México no almacena Datos Personales Financieros del Usuario, sino únicamente identificadores cifrados proporcionados por “Stripe Payments”.
- Los cargos automáticos y recurrentes se procesarán conforme a la autorización otorgada por el Usuario y las reglas de cada tarjeta y de las instituciones financieras correspondientes.

El uso de “Stripe Payments” no limita ni sustituye las obligaciones contractuales del Usuario frente a YO México.

III. Pago Automático.

YO México opera bajo un esquema de pago automático recurrente, el cual se habilita de manera predeterminada al momento en que el Usuario registre y valide un medio de pago dentro del Sitio Web y/o Aplicación.

Al ingresar y confirmar sus datos de pago, el Usuario reconoce que su método de pago quedará habilitado para la realización de cargos automáticos recurrentes, conforme a los Servicios contratados.

El Usuario podrá desactivar el pago automático en cualquier momento, de manera manual, a través de los medios habilitados por YO México y conforme a lo establecido en la presente Política.

La no desactivación del pago automático implica la continuidad de los cargos conforme a la presente Política.

IV. Autorización Expresa de Cargos Automáticos.

Al registrar un medio de pago dentro del Sitio Web y/o Aplicación Móvil, el Usuario autoriza de manera expresa, previa e informada a YO México a realizar cargos automáticos y recurrentes a la tarjeta de crédito, débito u otro medio de pago registrado.

El Usuario reconoce que dichos cargos corresponderán al importe vigente de los Servicios contratados, contemplando los impuestos aplicables y cualquier otro concepto autorizado conforme a los Términos y Condiciones Generales, y específicos de los Servicios aplicables.

El Usuario acepta que los cargos se realicen de forma periódica, conforme al ciclo de facturación del Servicio contratado, sin necesidad de una autorización adicional en cada periodo. El Usuario reconoce que dicha autorización constituye prueba suficiente del consentimiento para efectos legales, bancarios y comerciales.



V. Alcance del Pago Automático.

El pago automático podrá aplicarse a:

- Planes de telefonía y datos.
- Suscripciones recurrentes.
- Renovaciones automáticas del plan contratado.
- Cargos derivados de la continuidad del Servicio mientras el Usuario no cancele o modifique su suscripción conforme a los Términos y Condiciones Generales.

VI. Notificación de Cambios de Precio.

En caso de que YO México realice modificaciones al precio de los Servicios que ofrece al Usuario, se le notificará al Usuario con antelación razonable, a través de los medios de contacto registrados, como pueden ser correo electrónico o notificación en el Sitio Web y/ o la Aplicación Móvil. El nuevo importe no será cargado automáticamente sin que el Usuario haya sido informado previamente sobre dicho ajuste.

Si el Usuario no está de acuerdo con el cambio de precio, podrá cancelar o modificar su plan conforme a los mecanismos y plazos establecidos en los Términos y Condiciones Generales.

VII. Responsabilidad sobre el Medio de Pago.

El Usuario es el único responsable de que el medio de pago registrado ante YO México sea válido, vigente y cuente con fondos suficientes. De igual manera, el Usuario es responsable de mantener actualizada su información de pago, y de cualquier cargo que se realice a dicho medio de pago.

YO México no será responsable por cargos rechazados derivados de información incorrecta, fondos insuficientes o bloqueos aplicados por la institución financiera del Usuario, actuando YO México bajo el protocolo que se establece en la presente Política y los Términos y Condiciones Generales de YO México.

VIII. Disputas y Contracargos.

En caso de que el Usuario tenga dudas, aclaraciones o inconformidades respecto de un cargo automático, deberá contactar primero al área de Atención a Usuarios de YO México antes de iniciar cualquier aclaración o contracargo ante su institución financiera.

YO México podrá suspender de manera temporal el acceso a los Servicios cuando el pago correspondiente a los mismos no sea acreditado de forma correcta por la institución financiera del Usuario, independientemente del motivo. Esto incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, los casos en los cuales el Usuario inicie una disputa de pago, contracargo o aclaración bancaria respecto de un cargo aplicado por YO México.



Mientras el pago se encuentre en proceso de revisión o no haya sido acreditado, los Servicios permanecerán suspendidos hasta en tanto la institución financiera confirme la operación o se liquide la cantidad adeudada. La suspensión derivada de una disputa de pago no tendrá carácter sancionatorio y será revertida de forma inmediata una vez que el pago sea confirmado.

YO México notificará al Usuario sobre la suspensión y el motivo de la misma, así como los pasos necesarios para la reactivación.

El Usuario reconoce que el inicio de un contracargo o disputa bancaria podrá dar lugar a la suspensión temporal de los Servicios, conforme a lo indicado en la presente Política y a los Términos y Condiciones Generales.

IX. Revocación del Pago Automático.

El Usuario podrá revocar en cualquier momento la autorización de pago automático mediante los medios habilitados por YO México. Sin embargo, el Usuario comprende que la revocación del pago automático no lo exime de los pagos previamente devengados y no cancela de manera automática los Servicios contratados, salvo que el Usuario realice la cancelación correspondiente conforme a los Términos y Condiciones Generales de YO México.

X. Atención a Usuarios.

Para cualquier duda, aclaración o reclamación, los Usuarios pueden contactar al área de Atención a Usuarios de YO México, través del correo electrónico support@yomobile.com.

YO México se comunicará por correo electrónico con el Usuario para darle el seguimiento necesario a la situación y conforme a los Términos y Condiciones Generales de YO México, y la presente Política.

XI. Aviso de Privacidad.

Los Datos Personales del Usuario serán tratados conforme al Aviso de Privacidad de YO México y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Protección de Particulares. El Usuario deberá leer y comprender el Aviso de Privacidad de YO México y autorizar el tratamiento de sus Datos Personales Financieros previo a la activación del pago automático.

Asimismo, el Usuario podrá ejercer en todo momento sus Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO); mediante solicitud escrita a través de los medios indicados en el Aviso de Privacidad de YO México.

XII. Modificaciones.



YO México podrá modificar la presente Política para adaptarla a cambios normativos, operativos o comerciales. Cualquier modificación será publicada a través del Sitio Web o la Aplicación Móvil y será aplicable a partir de su publicación.

XIII. Aceptación.

Al activar el pago automático, el Usuario declara que ha leído y comprende íntegramente la presente Política y otorga su consentimiento libre, específico e informado para la realización de cargos automáticos.

Última Actualización: enero 2026.