



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

I. Objeto Y Alcance.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar de manera clara y accesible a los Usuarios sobre la forma en que YONDER MEDIA MOBILE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V. (en adelante “YO México”) presta sus Servicios, así como los procedimientos operativos relacionados con la activación, uso del servicio, recargas, portabilidad, vinculación de líneas, atención a fallas y presentación de quejas.

Este Código tiene carácter informativo y operativo. Su propósito es servir como una guía práctica para los Usuarios y no sustituye ni modifica el Contrato de Adhesión, los Términos y Condiciones Generales, ni el Aviso de Privacidad de YO México. En caso de existir alguna diferencia entre este Código y dichos documentos, prevalecerá lo establecido en el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones Generales.

II. Marco Regulatorio.

YO México opera como Operador Móvil Virtual (“OMV”), lo que significa que presta sus servicios de telefonía móvil utilizando la infraestructura de un concesionario autorizado, conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (“LFTR”) y la regulación emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”).

Este modelo permite a YO México ofrecer Servicios sin contar con una red propia, garantizando que la prestación del Servicio se realice conforme a los estándares de calidad y cobertura establecidos en la normativa aplicable.

III. Definiciones.

Para efectos del presente Código, y sin perjuicio de lo establecido en el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones Generales, se entenderán por:

- **Activación:** Proceso mediante el cual una SIM o eSIM queda habilitada para el uso de los Servicios.
- **Aplicación Móvil:** Plataforma digital de YO México disponible para dispositivos iOS y Android, desde la cual el Usuario puede gestionar su línea y servicios.
- **Área De Servicio:** Zonas del territorio nacional donde YO México puede prestar Servicios conforme a su cobertura disponible.
- **Desvinculación:** Proceso mediante el cual se disocia una Línea Telefónica Móvil de su Titular y/o Usuario, conforme a la normativa aplicable y a los Términos y Condiciones Generales de YO México.
- **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.



- **LFTR:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- **SIM / eSIM:** elemento físico o electrónico que permite identificar al Usuario en la red y acceder a los Servicios.
- **Vinculación:** Proceso de asociación de una Línea Telefónica Móvil a un Titular o Usuario conforme a la regulación vigente.

IV. Naturaleza De Los Servicios.

Los Servicios que ofrece YO México son de modalidad prepago, lo que implica que el Usuario debe realizar el pago correspondiente antes de utilizar los servicios de voz, mensajería o datos.

Los Servicios están disponibles las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año, salvo interrupciones atribuibles a mantenimiento, causas técnicas, fuerza mayor o disposiciones de autoridad competente.

Las características específicas de cada plan/paquete, vigencia y condiciones económicas se encuentran descritas en los Términos y Condiciones Generales, y en la información publicada en el Sitio Web y la Aplicación Móvil.

V. Servicios Ofrecidos.

YO México ofrece a sus Usuarios, entre otros, los siguientes Servicios:

- **Servicios de Voz:** llamadas nacionales e internacionales, así como buzón de voz.
- **Mensajería:** envío de mensajes de texto (SMS).
- **Datos Móviles:** acceso a internet conforme a la capacidad incluida en el plan o paquete contratado.
- **Servicios Adicionales:** funcionalidades, contenido o beneficios ofrecidos a través del Sitio Web y/o la Aplicación Móvil, conforme a promociones vigentes.

La disponibilidad de cada Servicio dependerá del plan contratado y de la cobertura existente en la ubicación del Usuario.

VI. Cobertura.

YO México pone a disposición del Usuario un mapa de cobertura en su Sitio Web, el cual permite consultar las zonas donde el Servicio se encuentra disponible.



La cobertura, velocidad y calidad del Servicio pueden variar según factores técnicos, geográficos, ambientales o de capacidad de la red. La cobertura indicada tiene carácter referencial y puede actualizarse conforme evolucionen las condiciones técnicas.

VII. Tarifas Y Forma Consumo.

Las tarifas, planes y paquetes disponibles se publican de forma clara en el Sitio Web y en la Aplicación Móvil.

De manera general:

- Las llamadas de voz se consumen conforme al tiempo de uso.
- Los datos móviles se descuentan conforme a la capacidad utilizada.
- Los mensajes SMS se contabilizan por mensaje enviado.

Las condiciones económicas, vigencia de planes/paquetes, promociones y reglas aplicables al consumo se rigen por los Términos y Condiciones Generales vigentes.

VIII. Recargas E Inactividad.

El Usuario puede realizar recargas a través de los medios habilitados por YO México, los cuales se encuentran disponibles en el Sitio Web y la Aplicación Móvil.

La suspensión o cancelación de una línea por inactividad, así como los avisos previos y los efectos correspondientes, se realizarán conforme a lo establecido en los Términos y Condiciones Generales, respetando en todo momento el derecho del Usuario a la portabilidad de su número.

IX. SIM y eSIM.

Para utilizar los Servicios de YO México, el Usuario deberá contar con una SIM física o una eSIM compatible con su dispositivo.

El Usuario es responsable de verificar la compatibilidad de su equipo, así como de seguir las instrucciones de activación proporcionadas por YO México. En caso de pérdida, robo o falla del equipo, el Usuario podrá contactar a través de los canales de atención a clientes para conocer las opciones disponibles conforme a los Términos y Condiciones Generales.

X. Portabilidad.

En caso de que el Usuario, desee trasladar su actual número a la nueva SIM de YO México, deberá 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.

3 de 9



En caso de que su teléfono venga bloqueado puede solicitarle a su antigua compañía el desbloqueo de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Una vez ejecutada la portabilidad, YO México solicitará a su Titular y Usuario la vinculación de la línea a través del proceso de validación para la vinculación de la línea.

XI. Vinculación Y Desvinculación De Líneas Telefónicas Móviles.

YO México establecerá un sistema para llevar a cabo el proceso de vinculación. El cual deberá difundir de manera clara, accesible y oportuna, a través de páginas o sitios de Internet, así como en sus centros de atención, los requisitos y modalidades para realizar la Vinculación y Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles, así como para realizar la consulta de las Líneas Telefónicas Móviles que se tienen vinculadas.

Proceso De Vinculación.

Toda SIM en formato físico o electrónico (eSIM) que se comercialice por cualquier medio o canal de distribución, únicamente podrá recibir mensajes de emergencia a través del protocolo de alerta común, realizar llamadas a los Números de Emergencia y de Atención Ciudadana, así como al Sistema de Atención de YO México.

Para habilitar los servicios contratados, se deberá realizar el proceso de Vinculación con un Titular.

El proceso de Vinculación se podrá realizar:

1. **Presencial:** En el centro de atención de YO México.
2. **Vía remota:** Mediante la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles de YO México.

Yo México habilitará Medios Presenciales y Remotos para que los Titulares y/o Usuarios puedan realizar la Vinculación de las Líneas Telefónicas Móviles.

Toda Línea Telefónica Móvil deberá estar vinculada a un Titular. Adicionalmente, se podrá Vincular a un único Usuario a la misma Línea Telefónica Móvil. Una persona física solo podrá vincular 10 líneas telefónicas móviles a su nombre.

Validación De Personas Físicas.

Para poder llevar a cabo el proceso de Validación para personas físicas, se requerirá al Usuario una Identificación Oficial vigente, los datos de la persona titular de la Identificación Oficial serán validados por YO México, mediante la consulta en fuentes confiables a cargo de autoridades competentes.



Para Vincular Líneas Telefónicas Móviles, YO México únicamente registrará:

1. Nombre.
2. CURP.
3. Número telefónico asociado.
4. Fuente de confianza consultada.
5. El resultado de la Validación de Identidad.

Validación De Identidad De Personas Físicas De Nacionalidad Extranjera.

Para poder llevar a cabo el proceso de Validación para personas físicas de nacionalidad extranjera, YO México requerirá lo siguiente:

1. Pasaporte.
2. CURP temporal para extranjeros.

YO México únicamente registrará:

1. Nombre.
2. País de origen.
3. Número de pasaporte o, en su caso, CURP temporal para extranjeros.
4. El número telefónico asociado.
5. E resultado de la Validación de Identidad.

Procedimiento De Vinculación En Modalidad Presencial

Para la Vinculación en modalidad presencial, **el Titular o Usuario** deberá acudir al centro de atención de YO México y presentar:

- Identificación Oficial para el caso de Usuarios de nacionalidad Mexicana.
- Pasaporte para el caso de Usuarios de nacionalidad Extranjera residentes en México.
- CURP o CURP temporal para extranjeros.

YO México deberá:

1. Mostrar el Aviso de Privacidad conforme a lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
2. Solicitar la Identificación Oficial vigente del Titular y/o Usuario para la Validación de Identidad.
3. Validar la CURP con el Registro Nacional de Población.



4. Informar al Titular o Usuario el resultado de la Validación de Identidad, y en su caso, proceder con la Vinculación.

YO México será responsable de realizar el proceso de Validación de Identidad; cuando la Validación de Identidad sea exitosa, quedará concluido el proceso de Vinculación de la Línea Telefónica Móvil, se generará un folio que incluirá fecha y hora, dando paso a la habilitación de los servicios contratados.

Una vez iniciado el proceso de Vinculación de una Línea Telefónica Móvil, no se podrá comenzar uno nuevo hasta que el primero se haya concluido totalmente.

Procedimiento De Vinculación En Modalidad Remota

Para la Vinculación en modalidad remota, el Usuario o Titular al momento de insertar la SIM o ESIM recibirá un SMS de YO México; este mensaje contendrá la información para acceder a la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles en el que el Usuario o titular deberá cargar en el sistema:

- Identificación Oficial para el caso de Usuarios de nacionalidad Mexicana.
- Pasaporte para el caso de Usuarios de nacionalidad Extranjera residentes en México.
- CURP o CURP temporal para extranjeros.

De igual forma el Usuario o Titular de la línea telefónica deberá aceptar el Aviso de Privacidad conforme a lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares que YO México proporcionará al Usuario o Titular;

YO México validará la CURP con el Registro Nacional de Población e informará al Titular o Usuario el resultado de la Validación de Identidad, y en su caso, proceder con la Vinculación.

Proceso De Desvinculación De Líneas Telefónicas Móviles.

La Desvinculación es el proceso mediante el cual se disocia una Línea Telefónica Móvil de su Titular o Usuario.

La Desvinculación solicitada por el Usuario: solo tiene el efecto de disociar a éste de la Línea Telefónica Móvil, pero permanecerá Habilitada y Vinculada al Titular.

Desvinculación que realice el Titular: implicará que ésta quede deshabilitada, salvo para recibir mensajes de emergencia a través del protocolo de alerta común, realizar llamadas a los Números de Emergencia y de Atención Ciudadana, así como al Sistema de Atención de su Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil hasta el término del Ciclo de Vida.



La Desvinculación se podrá realizar a elección del Titular y/o Usuario:

1. PRESENCIAL en los centros de atención de YO México.
2. VÍA REMOTA mediante la Plataforma de Gestión de YO México.

YO México desvinculará las Líneas Telefónicas Móviles en los siguientes casos:

1. A solicitud expresa del Titular y/o Usuario, de forma inmediata.
2. Por Portabilidad de Línea Telefónica Móvil, una vez que se ha ejecutado el proceso.
3. Por terminación de la relación contractual.

La Desvinculación de una Línea Telefónica Móvil no implica la terminación o suspensión de las obligaciones contractuales que, en su caso, tengan los Titulares con los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos o servicios adquiridos.

Desvinculación En Modalidad Presencial.

El Titular y/o Usuario deberá acudir al centro de atención de YO México y presentar su Identificación Oficial solicitando la desvinculación de la línea telefónica móvil de la cual era titular.

Para el caso de fallecimiento del Titular o Usuario, la Desvinculación únicamente podrá realizarse en modalidad presencial mediante la presentación del acta de defunción.

YO México deberá:

1. Mostrar el Aviso de Privacidad, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
2. Solicitar la Identificación Oficial vigente del Titular o Usuario para la Validación de Identidad;
3. Generar un folio identificador único para cada Desvinculación, que incluya fecha y hora en la que se realizó, y
4. En caso de que la Desvinculación se solicite por el Usuario, notificar al Titular por SMS y por cualquiera de los medios adicionales (correo electrónico, servicio de mensajería instantánea, aplicaciones específicas portal de internet con protocolo HTTPS).

Desvinculación En Modalidad Remota.

YO México deberá:



1. Mostrar el Aviso de Privacidad, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
2. Solicitar la Identificación Oficial vigente del Titular o Usuario.
3. Realizar la Validación de Identidad mediante los mecanismos habilitados por YO México.
4. Solicitar una Prueba de Vida del Titular o Usuario.
5. El sistema permitirá hasta tres intentos para realizar la Desvinculación de una misma Línea Telefónica Móvil. En caso de rechazo, no se tendrá como realizada la Desvinculación, y se enviará una notificación al Titular o Usuario en la que se le invite a ponerse en contacto a través de los Sistemas de Atención, para que se les informe el mecanismo para iniciar un nuevo proceso de Desvinculación.
6. Solicitar la confirmación de la voluntad del Titular o Usuario para Desvincular la Línea Telefónica Móvil.
7. Cuando la Validación de Identidad y la Prueba de Vida sean exitosas, notificar al Titular y Usuario que la Desvinculación ha sido concluida satisfactoriamente.
8. Generar un folio con identificador único para cada Desvinculación, que incluya fecha y hora en la que se realizó.

Una vez enviada la notificación de la validación exitosa, quedará concluido el proceso de Desvinculación de la Línea Telefónica Móvil. Cuando sea el Titular el que realice la Desvinculación, se deberán Deshabilitar de forma inmediata los servicios contratados.

XII. Obligaciones De YO México.

YO México se compromete a prestar los Servicios conforme al Contrato de Adhesión, los Términos y Condiciones Generales, la Ley Federal De Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) y la regulación emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), manteniendo canales de atención accesibles para los Usuarios.

XIII. Suspensión Y Cancelación De Servicios.

La suspensión o cancelación de los Servicios solo procederá en los supuestos previstos en los Términos y Condiciones Generales, tales como inactividad, incumplimiento contractual o uso indebido del Servicio.

La prestación de los Servicios no estará condicionad al uso de la Aplicación Móvil.

XIV. Atención A Fallas, Consultas Y Quejas.



Los Usuarios pueden reportar fallas, realizar consultas o presentar quejas a través de los canales oficiales de atención de YO México, disponibles en el Sitio Web y en la Aplicación Móvil.

YO México dará seguimiento a los reportes y, cuando corresponda, aplicará las compensaciones previstas en la normativa aplicable y en los Términos y Condiciones Generales.

XV. Responsabilidades Del Usuario.

El Usuario es responsable de utilizar los Servicios conforme a la ley, al Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones Generales.

Los contenidos generados por el Usuario dentro del Sitio Web y la Aplicación Móvil se regirán por el régimen de licencias y responsabilidades establecido en los Términos y Condiciones Generales.

XVI. Protección De Datos Personales.

YO México tratará los Datos Personales de los Usuarios conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, su Aviso de Privacidad y demás disposiciones aplicables.

XVII. Solución De Controversias.

La PROFECO resolverá todas las controversias sobre la interpretación o cumplimiento que puedan surgir derivadas del contenido del Contrato de Prestación de Servicios con el Usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, de prevalecer la controversia tanto el Usuario como YO México se someterán a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, México, renunciando a cualquier otra jurisdicción, que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

El Usuario siempre podrá comunicarse con YO México para consultar cualquier duda o aclaración en un horario de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas. El Servicio de atención al Usuario es gratuito y otorgará respuesta tan pronto como sea posible.

Última actualización: enero 2026.