



Política de Uso Justo

I. Generales.

La presente Política de Uso Justo (en lo sucesivo la “PUJ”) es aplicable a todos los paquetes comercializados por Yonder Media Mobile, S. de R.L. de C.V. bajo la marca YO (en lo sucesivo, en conjunto, se les denominará YO) a través de su página de internet www.yomobile.com y/o en la APP YO.

La PUJ es obligatoria para los suscriptores que deciden contratar y hacer uso de los servicios de prepago de YO, tal como lo son los servicios ilimitados de comunicaciones de voz, mensajes SMS y tráfico de datos (en lo sucesivo los “Servicios de Prepago YO”).

El suscriptor es la persona física que hace uso personal de los Servicios de Prepago YO.

El objetivo de la PUJ es la prevención del uso abusivo de los Servicios de Prepago YO a fin de mantener la disponibilidad y calidad de los servicios para toda la base de Suscriptores.

Ello garantizará el uso razonable de comunicaciones de voz, mensajes SMS y de tráfico de datos de manera continua, uniforme, regular y eficiente, de conformidad con el paquete contratado por cada Suscriptor.

II. Actividades permitidas.

Los Servicios de Prepago YO sólo podrán ser utilizados para uso personal de conformidad con los términos y condiciones del Contrato de Adhesión registrado ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (en lo sucesivo “PROFECO”) el 20 de julio de 2020 con el número de registro 192-2020 en el folio FET098772AU-518394.

YO podrá suspender al Suscriptor el plan contratado en caso de que sea utilizado en contravención de esta PUJ o en el caso de que se cometa alguna de las actividades prohibidas.

III. Actividades prohibidas.

De manera enunciativa, mas no limitativa, se considera que la comisión de alguna de las actividades prohibidas que a continuación se listan, constituye un abuso e inclusive un fraude en el uso de los Servicios de Prepago YO en cualquiera de los planes comercializados por YO.

Está prohibido al Suscriptor:

1. Revender, comercializar o explotar los Servicios de Prepago YO sin contar con autorización previa del Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el “IFT”) y de YO.
2. Establecer servicios de centros de voz (*call center*) haciendo uso de las líneas YO, en cualquier modalidad de los paquetes comercializados y ofertados por YO, con la finalidad de realizar campañas de contacto telefónico y/o la realización y envío de



publicidad, alertas, entre otros que involucren actividades relacionadas con las señaladas en el presente apartado.

3. Utilizar el Servicio de Prepago YO de forma doméstica como monitor de bebé o cámaras de seguridad.
4. Usar el Servicio de Prepago YO para comunicaciones que sirvan como puerta de enlace, o reenvío, o desvío de comunicaciones, comúnmente conocidas en el idioma inglés como “*bypass*” o “*call back*”, que tengan como fin generar un ingreso al Suscriptor.
5. Realizar envío de mensajes de texto masivo tipo spam; el uso de marcadores automáticos. el uso de fax de manera masiva o cualquier otro tipo de mensajes masivos a personas o grupos de personas que no lo solicitaron.
6. Usar los Servicios de Prepago de manera que degraden el desempeño y/o perturben la red o degraden y/o perturben los servicios de otros clientes, dentro de los que se encuentran.
7. Utilizar los Servicios de Prepago YO con fines fraudulentos, delictivos o ilegales (Por ejemplo, entre otros, hacer llamadas para solicitar depósitos de dinero sin sustento alguno, o invitar a ser parte de un concurso, invitar a hacer recargas electrónicas o encuestas, etc.).
8. Llevar a cabo, con fines comerciales, multiconferencias entre diferentes personas con el fin de que el Suscriptor tenga un ingreso.

IV. Acciones que derivan de la comisión de actividades prohibidas.

En caso de detectarse que un Suscriptor incurre en cualquiera de las conductas señaladas en la presente PUJ, YO se reserva el derecho de ejercer, sin perjuicio alguno para YO, las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a YO, pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los Servicios de Prepago YO, total o parcialmente y de manera temporal o definitiva.

Con la finalidad de garantizar y evitar el uso de los Servicios de Prepago YO en un lugar diferente al de contratación de forma permanente, el servicio será suspendido sin previo aviso y sin perjuicio alguno para YO, cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

1. Cuando los Servicios de Prepago YO sean usados por un periodo igual o mayor, de manera continua, al número de días del plan o paquete adquirido por el Suscriptor fuera de la zona de cobertura de los Servicios de Prepago YO.



2. Cuando el uso promedio de comunicaciones de voz, mensajes SMS y de tráfico de datos en un lugar diferente al que el Suscriptor contrató dichos servicios sea mayor al promedio de consumo en los últimos 3 meses en el lugar de origen de la contratación o mayor a los minutos de comunicaciones de voz de número de mensajes SMS de conformidad con el plan contratado por el Suscriptor.
3. Cuando el consumo del suscriptor no se apegue al plan contratado, YO podrá verificar los patrones de comunicaciones de voz y los volúmenes de tráfico para confirmar si se han incumplido los términos del Contrato de Adhesión o si se ha llevado o se está cometiendo una o más de las actividades prohibidas a que se refieren las presentes PUJ, caso en el cual o cuando se determine el abuso o fraude en el uso de los Servicios de Prepago YO, se procederá a suspender de manera inmediata los servicios contratados por el Suscriptor y se le dará a conocer vía mensaje SMS.

V. Paquetes denominados como ilimitados.

Los servicios ofrecidos en los “Paquetes ilimitados”, así denominados, incluyen el uso de tráfico de datos para el consumo de contenidos en la APP YO, tráfico de datos para utilización de redes sociales, comunicaciones de voz, y mensajes SMS de conformidad, exclusivamente, con el plan o paquete contratado por cada Suscriptor.

A. Tráfico de datos para el consumo de contenidos en la APP YO y utilización de datos para redes sociales.

1. Los paquetes incluyen tráfico de datos para el consumo de contenidos en la APP YO y utilización de los datos en redes sociales (“Datos YO”), durante el plazo que aplique al plan o paquete adquirido por el Suscriptor.
2. El Suscriptor podrá hacer uso del tráfico de “Datos YO”, con la mayor velocidad de transferencia disponible, mientras su paquete se encuentre activo y hasta el consumo total contratado de conformidad con el plan o paquete adquirido por el Suscriptor.
3. Tras superar el volumen de datos adquirido por el Suscriptor dentro del plazo que le aplique según el plan o paquete adquirido, la velocidad de transferencia se reducirá, pudiendo el Suscriptor continuar haciendo uso del tráfico de “Datos YO”, en velocidad reducida, hasta un consumo total de 40,000 MB durante la vigencia del paquete.
4. El ajuste de velocidad a que se hace referencia no implica ninguna restricción para poder acceder a los contenidos en la APP YO, ni para la utilización en redes sociales.
5. En caso de alcanzar ese total de consumo de 40,000 MB, el tráfico de “Datos YO” continuará vigente; sin embargo, cualquier otro tráfico de datos será temporalmente bloqueado como medida de prevención de abuso en la utilización del servicio y será



reestablecido a la velocidad contratada por el Suscriptor una vez que comience el nuevo período previo pago del plan o paquete adquirido.

B. Comunicaciones de voz.

1. Los “Paquetes ilimitados” de minutos para comunicaciones de voz a números fijos y celulares de México, Estados Unidos y Canadá tendrán una vigencia medida en los días naturales que correspondan al plan o paquete adquirido por el Suscriptor.
2. Las comunicaciones de voz saliente deberán cumplir con esta PUJ, por lo que el Suscriptor no podrá comercializar, revender o explotar el servicio de comunicaciones de VOZ.
3. En caso de que el Suscriptor haga un uso abusivo o fraudulento de los servicios en contravención de la presente PUJ o del Contrato de Adhesión, los servicios contratados serán suspendidos de manera inmediata y se le dará a conocer dicha situación al Suscriptor vía mensaje SMS.
4. Esta situación de bloqueo de comunicaciones de voz salientes no incluye la realización de comunicaciones a números de emergencia, mismas que continuarán habilitadas.
5. YO verificará:
 - a. La cantidad de minutos salientes a distintos números marcados.
 - b. La duración de las comunicaciones de voz a diferentes números.
 - c. La cantidad y duración de las comunicaciones de voz a un mismo número para identificar si se trata de *bypass* o *call back*.
 - d. Cualquier parámetro que permita identificar el uso abusivo o fraudulento de los servicios adquiridos por el Suscriptor y que vaya en contravención a esta PUJ.
6. Las comunicaciones serán desbloqueadas y reestablecidas al inicio de cada periodo del plan o paquete previamente adquirido por el Suscriptor.

C. Mensajes SMS.

1. Los paquetes incluyen mensajes de texto ilimitados para cualquier destino en México, Estados Unidos y Canadá durante una vigencia fija medida en días naturales de conformidad con el paquete o plan previamente adquirido por el Suscriptor.
2. Se contabilizarán el número de mensajes salientes de cada SIM, a efecto de que permita llevar a YO un control de número de mensajes enviados por el Suscriptor, de conformidad con el plan o paquete contratado.



Lo anterior a efecto de que no se haga uso abusivo o fraudulento de los servicios en contravención a esta política o del Contrato de Adhesión, caso en el cual los servicios serán suspendidos de manera inmediata con aviso al Suscriptor mediante mensaje SMS.

3. Los servicios solo se reestablecerán una vez que se haga el pago previo del plan o paquete que adquiera el Suscriptor para un nuevo período.