



## **AVISOS DE PRIVACIDAD**

Este Aviso de Privacidad tiene la finalidad de hacer del conocimiento de los usuarios de los servicios que proporciona YONDER MEDIA MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. (en adelante YO Mobile) sobre el tratamiento de la información personal que proporciona a YO Mobile a través del acceso y/o uso del Sitio Web y/o la Aplicación Móvil en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad aplicable.

### **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

El responsable del tratamiento de sus datos personales es la persona moral YONDER MEDIA MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. (en adelante YO Mobile), con domicilio en Río Niágara 34, Colonia Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México, por parte de usted como usuario.

Puesta a disposición del Aviso de Privacidad e Información Complementaria, usted puede consultar en cualquier momento nuestro Aviso de Privacidad en la página de internet [www.yomobile.com](http://www.yomobile.com) y/o en nuestro Centro de Atención a Clientes y/o puntos de venta autorizados por YO Mobile.

YO Mobile tiene el compromiso de brindarle toda aquella información necesaria para garantizar que usted tenga pleno control sobre el tratamiento de sus datos personales, por lo cual, en complemento a este Aviso de Privacidad, a través de Información importante sobre el Aviso de Privacidad de YO Mobile pone a su disposición información que le permitirá conocer y entender a detalle el uso que se le da a sus datos personales.

### **SERVICIOS**

La principal finalidad para la cual YO Mobile trata sus datos personales es para proveerle aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que suscriba con YO Mobile; cualquier servicio relacionado con el uso de aplicaciones, software, sitios web y funcionalidades de su equipo terminal y/o cualesquiera otros servicios que usted voluntariamente decida adquirir (en lo sucesivo y conjuntamente referidos como los “Servicios”)

### **FINALIDADES NECESARIAS Y MINIMIZACIÓN DE DATOS PERSONALES**

Mobile, en cumplimiento a los principios de proporcionalidad y minimización, únicamente recaba y hace uso legítimo de los datos personales adecuados, necesarios y relevantes para la prestación de los Servicios, así como para cumplir con las finalidades del tratamiento informadas en el presente Aviso de Privacidad.



Por ningún motivo Mobile tratará los datos personales para finalidades distintas o que no resulten compatibles con las informadas en el presente Aviso de Privacidad ni obtendrá datos que no cumplan con los criterios anteriormente señalados.

### **DATOS PERSONALES SUJETOS A TRATAMIENTO Y MEDIOS DE OBTENCIÓN.**

Los datos personales que se describen a continuación serán obtenidos de diversas fuentes lícitas que incluyen los siguientes medios de obtención:

Datos que Usted nos proporciona directamente y que son necesarios para el cumplimiento de los Servicios: datos de identificación y autenticación, datos de contacto, datos demográficos, datos de ubicación.

Datos que obtenemos como consecuencia del uso de nuestros Servicios: información técnica y de ubicación de su dispositivo, datos de la red, datos inferidos y datos sobre sus preferencias de consumo.

Datos que obtenemos de terceros: datos de identificación y autenticación, datos de contacto, datos patrimoniales y/o financieros, datos fiscales, datos demográficos, datos inferidos y datos sobre sus preferencias de consumo.

### **DATOS PERSONALES DE TERCERAS PERSONAS Y MEDIOS DE OBTENCIÓN.**

Mobile podrá dar tratamiento a datos personales de identificación y contacto de terceros cuando usted nos proporcione directamente esta información para que dichos terceros sean contactados en su calidad de proveedores de productos o servicios, para fines de cobranza, prospección comercial, actividades de verificación de la calidad de la información proporcionada por usted, para que realice en su nombre diversas gestiones relacionadas con los Servicios y/o para el cumplimiento de las obligaciones jurídicas adquiridas por usted.

Al proporcionar esta información usted reconoce haber informado debidamente y haber obtenido de forma previa el consentimiento de dichos terceros para que Mobile pueda dar tratamiento para los fines antes señalados.

### **DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD**

Mobile no recaba información directamente de menores de edad por lo que, de ser necesario, dicha información deberá ser proporcionada, en su caso, por el padre, tutor y/o persona con patria potestad. En aquellos casos en los que Mobile 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 de un menor de edad, para fines relacionados con la provisión de los Servicios, Mobile procederá a la cancelación de dicha información.

### **FINALIDADES PRIMARIAS DEL TRATAMIENTO.**

Mobile limitará el uso de los datos personales mencionados en el presente Aviso de Privacidad 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 incluyen las siguientes finalidades:

-Verificar su identidad mediante los datos proporcionados e identificarlo como titular y/o usuario de los Servicios ante autoridades y/o terceros con los que tengamos celebrados acuerdos de colaboración.

-Verificar ante el Instituto Nacional Electoral (INE) la calidad de los datos contenidos en su Credencial para Votar.

-Llevar a cabo procesos para fines de seguridad y prevención de conductas ilícitas como fraude y/o robo de identidad.

-Contactarle sin fines de prospección comercial, a través de diversos medios electrónicos como llamadas telefónicas, envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos, así como con visitas domiciliarias realizadas por Mobile o terceros autorizados por Mobile. Lo anterior, para cualquier situación relacionada con el uso y gestión de los Servicios, informarle sobre cualquier beneficio al que se hubiere hecho acreedor como consecuencia de los mismos, así como dar cumplimiento a obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted.

- Validar la calidad de la información proporcionada por usted y/o por terceros autorizados.
- 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.



- Realizar reportes, predicciones, encuestas, investigaciones y análisis en relación con el uso y calidad de los Servicios.
- Atender y dar seguimiento a investigaciones, aclaraciones, solicitudes de información, quejas y/o reclamaciones, así como aquellas relacionadas con la identificación, detección, prevención y combate de conductas que pudieran contravenir lo dispuesto en la normatividad aplicable y/o con los Servicios que ofrecemos.
- 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 nuestra infraestructura tecnológica, redes y servicios de comunicaciones electrónicas, identificar potenciales conductas ilícitas y ataques informáticos, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio de telecomunicaciones o cualquier otra normativa sectorial resulte de aplicación.
- Generar y llevar a cabo procedimientos de disociación de datos para generar y segmentar audiencias, para el desarrollo y mejora de nuestros 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 y/o para que terceros prestadores de servicios, socios comerciales y/o Empresas del Grupo le ofrezcan productos y servicios.
- Dar cumplimiento a obligaciones previstas en la normatividad aplicable.

#### **FINALIDADES SECUNDARIAS DEL TRATAMIENTO.**

Si Usted no se opone, Mobile tratará sus datos de identificación y autenticación, datos de contacto, datos demográficos, datos de ubicación, datos inferidos y datos sobre sus preferencias de consumo cuando resulte necesario para llevar a cabo alguna o todas las finalidades secundarias que se mencionan a continuación:

- Informarle del lanzamiento o cambios de nuevos productos, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de Mobile de acuerdo con sus intereses, incluyendo



llamadas telefónicas, el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos;

- Realizar tratamientos de técnicas de análisis masivo de datos para actividades de perfilamiento a partir de combinar información facilitada por usted, 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. Lo anterior para contactarle y enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideramos puede resultar de su interés, así como para segmentación de audiencias y predicciones crediticias;
- Generar perfiles y hábitos de consumo para que nuestros socios comerciales puedan contactarle y enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideren de su interés y/o para que puedan valorar, conforme a sus procedimientos internos, si usted es susceptible de obtener el servicio que hubiere solicitado ante dicho tercero.

Opciones que le otorga Mobile para brindarle control de sus datos personales utilizados para finalidades secundarias

Con la finalidad de brindarle total control sobre sus datos personales sujetos al tratamiento de las finalidades secundarias, usted puede conocerlos, modificarlos, limitarlos o eliminarlos. Para ello deberá enviar un correo electrónico a [soporte@yomobile.com](mailto:soporte@yomobile.com)

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los Servicios que solicita o contrata con nosotros.

## **TRANSFERENCIAS**

### **No sujetas al consentimiento**

Mobile podrá transferir sus datos personales tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir su consentimiento para los siguientes fines:

- Autoridades competentes y terceros en los casos legalmente previstos.
- Al Instituto Nacional Electoral (INE) para verificar la calidad de los datos contenidos en su Credencial para Votar.
- A las Empresas del Grupo que operan bajo políticas de privacidad que cumplen con las disposiciones aplicables correspondientes para que éstas le puedan contactar directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de segmentación, perfilamiento, promoción y en su caso, ofrecimiento de productos y/o servicios que



dichas empresas pueden comercializar y/o prestar de manera conjunta con Mobile o de manera independiente.

- A terceros prestadores de servicios con los que tengamos celebrados acuerdos jurídicos vinculantes para los fines previstos en el presente Aviso de Privacidad

#### Necesario obtener su consentimiento.

Si usted no se opone, Mobile podrá transferir los datos personales necesarios a socios comerciales y/o terceros con los que tengamos celebrados acuerdos jurídicos vinculantes, incluyendo instituciones del sector financiero para que estos puedan contactarle y ofrecerle bienes, productos y servicios que resulten de su interés, o bien, para que puedan determinar si usted es sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos terceros ofrecen.

Si usted no desea que Mobile lleve a cabo la transferencia de referencia, por favor envíe un correo electrónico a [soporte@yomobile.com](mailto:soporte@yomobile.com) Usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.

#### **MEDIO Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER DERECHOS ARCO Y/O REVOCACIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos, las condiciones del uso que les damos y a obtener una copia de los mismos en un formato legible y de fácil lectura (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestras bases de datos cuando sea procedente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como Derechos ARCO. Estos derechos pueden ser ejercidos respecto de la parcialidad o totalidad de los datos personales sujetos a tratamiento informados en el presente Aviso de Privacidad.

Para el ejercicio de cualquiera de los Derechos ARCO, así como para revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá enviar un correo electrónico al Departamento de Datos Personales de Mobile a la dirección [soporte@yomobile.com](mailto:soporte@yomobile.com) donde se le atenderá en tiempo y forma.

Su petición deberá ser realizada a través del Formulario Único para Ejercicio de Derechos ARCO, Revocación del Consentimiento y/o Limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales (en lo sucesivo el "Formulario") que se encuentra a su disposición en la página [www.yomobile.com](http://www.yomobile.com) y contiene todos los elementos para poder atender su solicitud



conforme a la normatividad. Para que el Departamento de Datos Personales de Mobile pueda darle seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal, deberá acreditar correctamente su identidad para lo que es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.

En caso de que la información proporcionada en el Formulario sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Departamento de Datos Personales de Mobile, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

El Departamento de Datos Personales de Mobile le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta. La respuesta se dará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique en el Formulario.

#### **OPCIONES Y MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES.**

Usted podrá limitar el uso o divulgación respecto de la parcialidad o totalidad de los datos personales sujetos a tratamiento informados en el presente Aviso de Privacidad enviando su solicitud al Departamento de Datos Personales de Mobile a la dirección [soporte@yomobile.com](mailto:soporte@yomobile.com)

Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se registrarán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que su solicitud resulte procedente, el Departamento de Datos Personales de Mobile lo registrará en el listado de exclusión propio de Mobile con el objeto de que usted deje de recibir nuestras promociones.

#### **COOKIES Y/O WEB BEACONS.**

Le informamos que en nuestros sitios de internet y aplicaciones podemos hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo que nos permiten cumplir con las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad.

Todos nuestros sitios cuentan con una política de cookies aplicable.



### **CONSERVACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES.**

Mobile conservará sus datos personales únicamente durante el tiempo que resulte necesario para prestarle los Servicios y mientras mantenga una base de legitimación que le permita, en términos de las leyes aplicables, dar tratamiento a sus datos personales. Una vez concluidos los períodos de bloqueo y retención aplicables, Mobile procederá a la supresión segura de sus datos.

### **DEPARTAMENTO DE DATOS PERSONALES DE Mobile.**

Es importante hacer de su conocimiento que Mobile cuenta con un Departamento de Datos Personales el cual, como parte de sus funciones está encargado de atender sus Derechos ARCO, quejas y dudas relacionadas con el uso de su información.

Usted puede contactar al Departamento de Datos Personales de Mobile enviando un correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: [soporte@yomobile.com](mailto:soporte@yomobile.com)

### **INAI.**

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con el tratamiento de sus datos personales por parte de Mobile.

### **CAMBIOS AL PRESENTE AVISO DE PRIVACIDAD.**

Mobile se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad. En tal caso, Mobile mantendrá su Aviso de Privacidad Integral vigente en el sitio web [www.yomobile.com](http://www.yomobile.com), Mobile le notificará cualquier cambio o modificación del presente a través de la publicación en su página web. Cuando dichas modificaciones impliquen un cambio sustancial en las finalidades o en el tratamiento de los datos personales, Mobile se lo hará saber con al menos cinco días previos a que surtan efectos, mediante mecanismos de notificación directa como SMS. En caso de ser legalmente necesario, Mobile recabará su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales. Además, usted podrá consultar las versiones anteriores de nuestro Aviso de Privacidad en dicho enlace.

Fecha de última modificación: 24 junio de 2024.