

GRUPO YAMASO SOLUCIONES, S.A.S. DE C.V.

Aviso de Privacidad y Términos y Condiciones

[Aviso de Privacidad](#)[Términos y Condiciones](#)

GRUPO YAMASO SOLUCIONES, S.A.S. DE C.V.

Nombre comercial o proyecto: AJNABAL CENTRO EVALUADOR

Versión: 1.2

Fecha de entrada en vigor: 02/09/2026

Última actualización: 02/09/2026

1. Identidad y domicilio del responsable

GRUPO YAMASO SOLUCIONES, S.A.S. DE C.V., en lo sucesivo “**GRUPO YAMASO**”, “**YAMASO**”, “**la Empresa**” o “**el Responsable**”, es una sociedad mexicana constituida como Sociedad por Acciones Simplificada de Capital Variable, cuya actividad principal declarada es la prestación de otros servicios de consultoría científica y técnica.

Para efectos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el Responsable tiene su domicilio fiscal y de contacto en **Avenida Tecnológico número 108, Ojocaliente, código postal 20190, Aguascalientes, Aguascalientes, México**. La atención se realiza en las instalaciones de **CANACO SERVYTUR Aguascalientes**, conforme a los horarios y reglas de acceso de dicha institución.

Los medios de contacto para asuntos relacionados con privacidad y protección de datos son los siguientes:

Medio	Información
Correo electrónico	contacto@ajnabalce.com
Teléfono	+52 (449) 181-7265
Horario de atención	Lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas (tiempo del centro de México)
Sitio web	https://ajnabalce.com
Persona o área de privacidad	Área Administrativa y de Atención a Usuarios

La representación legal de la sociedad se encuentra a cargo de **Magaly Yadira Román Rubalcava**, según la información proporcionada por la Empresa. La Empresa podrá designar a otra persona o área para atender solicitudes de privacidad, sin que ello modifique su carácter de Responsable.

2. Objeto del aviso

El presente Aviso de Privacidad Integral informa a las personas titulares sobre los datos personales que GRUPO YAMASO puede obtener, las finalidades para las que puede tratarlos, las transferencias que pueden realizarse, los mecanismos para limitar su uso y divulgación, y el procedimiento para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, conocidos como **derechos ARCO**.

GRUPO YAMASO tratará los datos personales de forma legítima, controlada e informada, conforme a la legislación mexicana aplicable, a los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad, y a lo previsto en este Aviso [1](#).

3. Personas titulares a quienes puede aplicar

Este Aviso puede aplicar a las personas que soliciten información, coticen, contraten o reciban servicios de GRUPO YAMASO; participantes y candidatos de evaluaciones; personas que se inscriban a cursos o capacitaciones; representantes de empresas o instituciones clientes; proveedores; colaboradores; visitantes del sitio web; y personas que se comuniquen por teléfono, correo electrónico, redes sociales, formularios o plataformas digitales.

Cuando una empresa, institución o tercero proporcione a GRUPO YAMASO datos de sus trabajadores, candidatos, alumnos o representantes, dicho tercero deberá contar con la legitimación correspondiente para compartirlos. La persona titular podrá solicitar información sobre la fuente de sus datos cuando la ley lo permita.

4. Datos personales que podemos recabar

GRUPO YAMASO recabará únicamente los datos adecuados, relevantes y necesarios para las finalidades informadas. Los datos concretos dependerán del servicio solicitado.

Categoría	Ejemplos	Tratamiento previsto
Identificación	Nombre completo, firma, fotografía, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo o género cuando sea indispensable para el servicio, identificación oficial y datos de acreditación de identidad	Alta, validación de identidad, integración de expediente y prestación del servicio
Contacto	Domicilio, correo electrónico, teléfono y medios de contacto de emergencia cuando sean necesarios	Comunicaciones, agenda, seguimiento y atención

Categoría	Ejemplos	Tratamiento previsto
Académicos y profesionales	Escolaridad, cursos, constancias, certificaciones, experiencia, puesto, empresa, competencias, evidencias y resultados	Evaluación, capacitación, consultoría, integración de expediente y emisión de reportes
Audiovisuales	Fotografía, audio, video, grabaciones de sesiones o evidencias de desempeño	Evaluación, control de calidad, capacitación, resolución de aclaraciones y, únicamente con autorización separada, difusión promocional
Comerciales y contractuales	Servicio contratado, historial de comunicaciones, solicitudes, quejas, incidencias y preferencias	Gestión de la relación contractual y servicio al cliente
Fiscales	RFC, domicilio fiscal, constancia de situación fiscal y datos necesarios para facturar	Expedición de comprobantes y cumplimiento de obligaciones fiscales
Financieros o patrimoniales	Información de pago, referencia de operación, cuenta de depósito o datos necesarios para reembolso	Cobro, conciliación, facturación y devoluciones. Los datos completos de tarjeta, en su caso, serán tratados directamente por el proveedor de pago correspondiente
Técnicos y de navegación	Dirección IP, identificadores de dispositivo, navegador, sistema operativo, registros	Seguridad, funcionamiento del sitio o plataforma, métricas y prevención de fraude

Categoría	Ejemplos	Tratamiento previsto
	de acceso, fecha y hora, cookies y datos de uso	
Atención y comunicación	Mensajes, solicitudes, documentos adjuntos y grabaciones de llamadas cuando se informe previamente	Responder consultas, documentar solicitudes y mejorar la atención

4.1 Datos personales sensibles

Como regla general, GRUPO YAMASO no solicitará datos personales sensibles. Si para un servicio específico fuera estrictamente necesario conocer información sobre salud, discapacidad, necesidades de accesibilidad, biometría u otra información que pueda afectar la esfera más íntima de la persona titular, la Empresa:

1. informará de manera específica la finalidad y el dato requerido;
2. solicitará el consentimiento expreso y por escrito mediante firma autógrafa, firma electrónica o mecanismo de autenticación válido, cuando sea legalmente exigible;
3. limitará el tratamiento al mínimo indispensable y durante el menor tiempo razonable; y
4. aplicará medidas reforzadas de confidencialidad y seguridad.

Si la persona titular no proporciona un dato sensible indispensable para una adaptación o servicio solicitado, GRUPO YAMASO podrá no estar en posibilidad de prestarlo en las condiciones requeridas, pero no utilizará esa negativa para una finalidad distinta.

4.2 Datos de niñas, niños y adolescentes

Salvo que la ficha del servicio indique expresamente lo contrario, los servicios están dirigidos a personas mayores de edad. Si GRUPO YAMASO atiende a una niña, niño o adolescente, recabará la autorización y, cuando corresponda, la

representación de quien ejerza la patria potestad o tutela, además de aplicar medidas especiales de protección y minimización.

5. Fuentes de obtención

Los datos personales podrán obtenerse directamente de la persona titular, mediante formularios físicos o electrónicos, correo electrónico, teléfono, entrevistas, sesiones de evaluación, plataformas, documentos y comunicaciones. También podrán recibirse de la empresa, institución, organismo o persona que contrate el servicio en favor de la persona titular, siempre que exista una base jurídica para ello, o de fuentes permitidas por la legislación aplicable.

Cuando los datos no se obtengan directamente de la persona titular, GRUPO YAMASO pondrá a su disposición este Aviso o el aviso simplificado correspondiente en los medios razonables disponibles.

6. Finalidades del tratamiento

6.1 Finalidades primarias

Las finalidades primarias son aquellas necesarias para prestar los servicios y cumplir la relación jurídica con la persona titular o con quien contrate el servicio. Pueden incluir:

1. identificar, registrar y autenticar a la persona titular;
2. atender solicitudes de información, cotizaciones, inscripciones y contratación;
3. integrar y administrar expedientes de evaluación, capacitación, consultoría o acompañamiento;
4. programar sesiones, entrevistas, evaluaciones, cursos y actividades relacionadas;
5. recibir, revisar, conservar y validar documentos, evidencias y materiales proporcionados;
6. prestar servicios de evaluación de competencias, capacitación, consultoría, orientación y seguimiento, según la ficha u orden contratada;

7. elaborar reportes, dictámenes, constancias o resultados que correspondan al servicio contratado;
8. gestionar la relación con empresas, instituciones, organismos certificadores o entidades que participen legítimamente en el servicio;
9. cobrar, procesar pagos, efectuar reembolsos, conciliar operaciones y emitir facturas;
10. atender aclaraciones, quejas, solicitudes, auditorías, controles de calidad y revisiones internas;
11. prevenir suplantación, fraude, conductas indebidas, accesos no autorizados y uso irregular de los servicios;
12. cumplir obligaciones legales, fiscales, administrativas, contractuales o requerimientos fundados de autoridad;
13. ejercer o defender derechos de GRUPO YAMASO y de las personas titulares; y
14. conservar constancias de la contratación, aceptación electrónica, comunicaciones y prestación del servicio.

La negativa a proporcionar datos necesarios para una finalidad primaria puede impedir el registro, la contratación o la prestación del servicio correspondiente.

6.2 Finalidades secundarias

Con el consentimiento que corresponda, GRUPO YAMASO podrá utilizar datos personales para:

1. enviar información sobre nuevos servicios, cursos, eventos, promociones o contenidos;
2. realizar encuestas de satisfacción, análisis de experiencia y estudios internos;
3. solicitar y publicar testimonios, fotografías, audio o video con fines de comunicación institucional o promoción;
4. invitar a actividades, comunidades profesionales o programas que no formen parte del servicio contratado; y
5. generar estadísticas, informes y materiales de difusión, preferentemente con datos disociados o anonimizados.

La persona titular puede negar o retirar su consentimiento para finalidades secundarias sin que ello afecte la prestación del servicio principal. Para dejar de recibir comunicaciones promocionales puede enviar un mensaje a

contacto@ajnabalce.com con el asunto “**Baja de comunicaciones comerciales**” o utilizar el mecanismo de cancelación incluido en el mensaje, cuando exista.

7. Consentimiento

El tratamiento de datos personales se realizará con el consentimiento de la persona titular, salvo los casos en que la ley permita tratar los datos sin consentimiento. El consentimiento podrá ser expreso o tácito según la naturaleza del tratamiento y la legislación aplicable.

Los datos financieros o patrimoniales requerirán consentimiento expreso, salvo las excepciones legales. El tratamiento de datos sensibles requerirá consentimiento expreso y por escrito cuando sea exigible. El consentimiento podrá revocarse en cualquier momento, sin efectos retroactivos, mediante solicitud enviada a contacto@ajnabalce.com.

La revocación no producirá efectos cuando el tratamiento sea necesario para cumplir una obligación legal, conservar evidencia de una relación contractual, ejercer o defender derechos, o atender una excepción prevista en la legislación aplicable. En esos casos, GRUPO YAMASO informará, cuando proceda, el alcance de la imposibilidad.

8. Transferencias de datos personales

GRUPO YAMASO no vende datos personales. Podrá comunicar o transferir datos personales únicamente cuando sea necesario para las finalidades descritas, exista consentimiento cuando corresponda, se haya informado la transferencia o se actualice una excepción legal.

Receptor o categoría de receptor	Finalidad	Naturaleza
Proveedores de alojamiento, almacenamiento, correo,	Operar sistemas, conservar expedientes, enviar comunicaciones	Encargados que tratan datos por cuenta de GRUPO YAMASO

Receptor o categoría de receptor	Finalidad	Naturaleza
CRM, seguridad informática y soporte tecnológico	y proteger la información	
Proveedores de pago, facturación, contabilidad y servicios financieros	Procesar cobros, pagos, reembolsos y comprobantes	Encargados o terceros vinculados a la transacción
Proveedores de videoconferencia, aulas virtuales o plataformas de evaluación	Impartir, administrar y documentar sesiones o evaluaciones	Encargados, conforme a sus funciones
Empresa, institución o persona que contrató el servicio en favor de la persona titular	Informar avances, asistencia, resultados o entregables previstos en la contratación	Tercero receptor, cuando corresponda al servicio y exista autorización o excepción legal
Organismos certificadores, entidades evaluadoras, autoridades educativas o administrativas	Validar requisitos, gestionar procesos, emitir documentos o cumplir obligaciones	Tercero receptor, únicamente cuando sea necesario y legítimo para el servicio
Asesores profesionales, auditores y autoridades competentes	Cumplir obligaciones, atender auditorías, ejercer o defender derechos	Tercero receptor bajo deber legal o profesional de confidencialidad

Algunos proveedores tecnológicos pueden operar fuera de México. En esos casos, GRUPO YAMASO exigirá medidas contractuales y de seguridad razonables, comunicará las finalidades correspondientes y observará las reglas aplicables a transferencias nacionales e internacionales.

Cuando una transferencia requiera consentimiento, la persona titular podrá manifestar su negativa en el mecanismo que se le indique. La negativa a transferencias indispensables para prestar el servicio puede impedir la prestación de la parte del servicio que dependa de ellas.

9. Opciones para limitar el uso o divulgación

La persona titular podrá limitar el uso o divulgación de sus datos mediante cualquiera de estas opciones:

1. enviar una solicitud a contacto@ajnabalce.com indicando que desea limitar comunicaciones comerciales, uso promocional de imagen, llamadas o divulgación;
2. utilizar los enlaces de baja incluidos en comunicaciones comerciales;
3. solicitar la exclusión de directorios, listas de difusión o campañas específicas;
- y
4. deshabilitar cookies no esenciales desde el navegador o desde el panel de preferencias del sitio, si se encuentra disponible.

La limitación no impedirá los tratamientos necesarios para prestar servicios, procesar pagos, cumplir obligaciones legales, conservar evidencias o ejercer derechos.

10. Derechos ARCO

La persona titular o su representante legal puede solicitar el **acceso** a sus datos, la **rectificación** de datos inexactos o incompletos, la **cancelación** cuando proceda y la **oposición** a tratamientos específicos. El ejercicio de un derecho no constituye requisito para ejercer otro.

La solicitud deberá enviarse al correo contacto@ajnabalce.com, con el asunto **"Solicitud de derechos ARCO"**, o presentarse en el domicilio del Responsable, y deberá contener:

1. nombre de la persona titular y medio o domicilio para recibir notificaciones;

2. documentos que acrediten su identidad y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
3. descripción clara de los datos respecto de los cuales se solicita el ejercicio del derecho, salvo que se trate de acceso;
4. derecho ARCO que se pretende ejercer y la petición concreta;
5. en caso de rectificación, los cambios solicitados y documentos que los sustenten; y
6. cualquier elemento que facilite la localización de los datos.

GRUPO YAMASO comunicará la determinación adoptada en un plazo máximo de **20 días hábiles** contados desde la recepción de la solicitud. Si resulta procedente, la hará efectiva dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la comunicación. Estos plazos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando exista justificación legal o material para ello [1](#).

El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito. Solo podrán cobrarse, cuando corresponda, los costos de reproducción, copias o envío permitidos por la ley. GRUPO YAMASO podrá negar total o parcialmente una solicitud cuando la persona no esté debidamente acreditada, los datos no obren en su posesión, se lesionen derechos de terceros, exista impedimento legal o la solicitud ya haya sido atendida. En caso de negativa, informará la razón correspondiente.

11. Revocación del consentimiento

Para solicitar la revocación del consentimiento, la persona titular deberá enviar un correo a contacto@ajnabalce.com con el asunto **“Revocación de consentimiento”**, describir el tratamiento que desea detener y acreditar su identidad. GRUPO YAMASO responderá indicando los efectos de la revocación y, cuando corresponda, las razones por las cuales deba conservar ciertos datos o continuar un tratamiento limitado.

La revocación no tendrá efectos retroactivos y puede hacer imposible continuar con un servicio cuya ejecución dependa del tratamiento autorizado.

12. Cookies y tecnologías similares

El sitio web y las plataformas de GRUPO YAMASO utilizan únicamente cookies técnicas indispensables para su funcionamiento.

Tipo	Finalidad
Necesarias	Mantener sesiones, seguridad, preferencias básicas y funcionamiento del sitio
Analíticas	Conocer visitas, navegación y desempeño para mejorar contenidos y servicios
Preferencias	Recordar configuraciones elegidas por la persona usuaria
Publicitarias o de terceros	Medir campañas o mostrar comunicaciones personalizadas, únicamente cuando corresponda y se autorice

La persona usuaria puede configurar su navegador para bloquear o eliminar cookies. El bloqueo de cookies necesarias puede afectar el funcionamiento de ciertas áreas. Actualmente no se utilizan cookies analíticas ni publicitarias de terceros.

13. Medidas de seguridad y confidencialidad

GRUPO YAMASO implementará medidas administrativas, técnicas y físicas razonables, proporcionales al riesgo y a la naturaleza de los datos, para protegerlos contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado. Estas medidas pueden incluir controles de acceso, gestión de permisos, respaldos, contraseñas, capacitación, acuerdos de confidencialidad, revisión de proveedores y mecanismos de recuperación.

Las personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento deberán guardar confidencialidad respecto de los datos personales, incluso después de terminar su relación con GRUPO YAMASO, salvo que exista disposición legal en contrario.

Si ocurre una vulneración de seguridad que afecte significativamente los derechos patrimoniales o morales de una persona titular, GRUPO YAMASO le informará de manera inmediata en los términos de la legislación aplicable.

14. Conservación, bloqueo y supresión

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas, prestar el servicio, atender responsabilidades contractuales, fiscales o legales, resolver controversias y ejercer o defender derechos. Cuando dejen de ser necesarios, serán eliminados o sometidos a bloqueo y posteriormente suprimidos, conforme a los plazos aplicables.

La cancelación de datos no implica su eliminación inmediata cuando exista una obligación legal de conservación o sea necesario mantenerlos bloqueados para determinar posibles responsabilidades.

15. Cambios al Aviso de Privacidad

GRUPO YAMASO podrá modificar este Aviso para reflejar cambios legales, operativos, tecnológicos o en los servicios. La versión vigente se publicará en <https://ajnabalce.com> y, cuando la modificación sea relevante, se comunicará por correo electrónico, plataforma, aviso visible o cualquier medio razonable disponible.

La fecha de actualización aparecerá al inicio del documento. Si una modificación requiere consentimiento, GRUPO YAMASO lo solicitará antes de aplicar el nuevo tratamiento.

16. Contacto y consentimiento

Para dudas, quejas o aclaraciones sobre privacidad, la persona titular puede escribir a contacto@ajnabalce.com, llamar al **+52 (449) 181-7265** o acudir al domicilio señalado en el apartado 1.

Al proporcionar sus datos, utilizar los formularios, contratar un servicio o marcar una casilla de aceptación, la persona titular reconoce que tuvo acceso a este Aviso. Cuando sea necesario, la Empresa solicitará consentimientos separados para datos sensibles, datos financieros o patrimoniales, transferencias y finalidades secundarias.

Consentimientos opcionales

- ☐ He leído y acepto el Aviso de Privacidad Integral de GRUPO YAMASO SOLUCIONES, S.A.S. DE C.V.
- ☐ Consiento el tratamiento de mis datos personales financieros o patrimoniales para las finalidades informadas, cuando sea necesario.
- ☐ Consiento el tratamiento de datos personales sensibles específicamente descritos en el formulario o servicio correspondiente.
- ☐ Acepto recibir información comercial, promociones y novedades.
- ☐ Autorizo el uso de mi imagen, voz o testimonio con fines de comunicación o promoción.

17. Referencias normativas y de consulta

GRUPO YAMASO SOLUCIONES, S.A.S. DE C.V.

Nombre comercial o proyecto: AJNABAL CENTRO EVALUADOR

Versión: 1.2

Fecha de entrada en vigor: 02/09/2026

Última actualización: 02/09/2026

1. Proveedor y aceptación

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, solicitud, contratación y prestación de los servicios ofrecidos por **GRUPO YAMASO SOLUCIONES, S.A.S. DE C.V.**, en adelante **“GRUPO YAMASO”, “YAMASO”, “la Empresa” o “el Proveedor”**.

GRUPO YAMASO es una sociedad mexicana constituida como Sociedad por Acciones Simplificada de Capital Variable, con domicilio fiscal y de contacto en **Avenida Tecnológico número 108, Ojocaliente, código postal 20190, Aguascalientes, Aguascalientes, México**. La atención se realiza en las instalaciones de **CANACO SERVYTUR Aguascalientes**, conforme a los horarios y reglas de acceso de dicha institución.

La representación legal de la sociedad está a cargo de **Magaly Yadira Román Rubalcava**, según la información proporcionada por la Empresa.

Los medios de contacto del Proveedor son:

Medio	Información
Correo electrónico	contacto@ajnabalce.com
Teléfono	+52 (449) 181-7265
Horario de atención	Lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas (tiempo del centro de México)
Sitio web	https://ajnabalce.com

La persona que solicita, cotiza, contrata, paga, accede a una plataforma o marca una casilla de aceptación reconoce que tuvo oportunidad razonable de consultar estos Términos y la información particular del servicio. La aceptación será válida sin perjuicio de los derechos irrenunciables reconocidos por la legislación aplicable.

Cuando la persona que realiza el pago contrate el servicio en favor de otra persona, ambas deberán observar las obligaciones que les correspondan. La persona contratante será responsable de proporcionar información veraz, contar con autorización para contratar en favor de terceros y comunicarles las condiciones relevantes del servicio.

2. Objeto y alcance

Estos Términos establecen las reglas generales de contratación, prestación, uso, pago, cancelación, reprogramación, atención de inconformidades, propiedad intelectual y solución de controversias aplicables a los servicios que GRUPO YAMASO ofrezca.

El servicio contratado será exclusivamente el que aparezca descrito en la cotización, ficha, propuesta, orden de servicio, comprobante o confirmación enviada a la persona cliente. Los documentos particulares del servicio complementan estos Términos. En caso de contradicción, prevalecerá la condición particular comunicada antes de la contratación, siempre que no contravenga la ley.

Los servicios podrán incluir, según corresponda y se describa expresamente:

1. evaluación y valoración de competencias, conocimientos, habilidades o evidencias;
2. capacitación, cursos, talleres, asesoría y acompañamiento;
3. consultoría científica, técnica, profesional, administrativa u operativa;
4. integración, revisión o gestión de expedientes;
5. elaboración de reportes, diagnósticos, planes de trabajo, dictámenes o constancias de servicio;
6. sesiones presenciales, virtuales o híbridas; y
7. cualquier otro servicio lícito que se describa en la oferta vigente.

GRUPO YAMASO solo estará obligado a prestar los servicios, entregar los materiales y cumplir los plazos expresamente incluidos en la documentación de contratación.

3. Principios de la relación de servicio

GRUPO YAMASO procurará que la relación con sus clientes se desarrolle bajo los principios de información clara, buena fe, trato digno, transparencia, confidencialidad, equilibrio contractual, calidad razonable y cumplimiento de la normativa aplicable.

La Empresa proporcionará información suficiente sobre las características, requisitos, alcance, precio, impuestos, modalidad, calendario, entregables, restricciones y condiciones relevantes de cada servicio antes de solicitar el pago. La persona cliente deberá revisar esa información y plantear sus dudas antes de contratar.

4. Información particular del servicio

Antes de la contratación, GRUPO YAMASO o su canal autorizado comunicará, según corresponda:

Elemento	Información que debe contener la ficha o cotización
Servicio	Nombre, modalidad y descripción
Alcance	Actividades incluidas y entregables
Requisitos	Documentos, conocimientos, asistencia o equipo necesario
Fechas	Inicio, término, sesiones y fechas límite
Precio	Importe total, impuestos, cargos y moneda
Forma de pago	Medios autorizados y condiciones
Vigencia	Periodo para aceptar la cotización o usar el servicio
Cancelación	Reglas de cancelación, devolución y reprogramación
Plataforma	Herramientas tecnológicas y requisitos de acceso
Resultado	Naturaleza del reporte, constancia, evaluación o entregable

Si un elemento es esencial y no se encuentra especificado, la persona cliente podrá solicitar aclaración antes de pagar. Ninguna comunicación comercial sustituirá la información contractual concreta del servicio.

5. Proceso de contratación

La contratación podrá realizarse por el sitio web, formulario, correo electrónico, teléfono, mensajería, plataforma, contrato físico o cualquier otro canal autorizado por GRUPO YAMASO.

Salvo que la documentación del servicio indique otra cosa, el proceso será el siguiente:

1. la persona interesada solicita información o recibe una cotización;
2. GRUPO YAMASO informa el alcance, requisitos, precio y condiciones aplicables;
3. la persona interesada proporciona los datos necesarios y manifiesta su aceptación;
4. se realiza el pago por un medio autorizado, cuando corresponda; y
5. GRUPO YAMASO envía confirmación, agenda, instrucciones de acceso o constancia de contratación.

El contrato se perfeccionará cuando exista aceptación de la oferta y confirmación de GRUPO YAMASO, o cuando el servicio se pague o comience, lo que ocurra primero, salvo que la ley o la ficha del servicio exijan una formalidad distinta.

GRUPO YAMASO podrá rechazar o suspender una solicitud cuando la información sea insuficiente, exista imposibilidad material, el servicio no esté disponible, se detecte un riesgo de fraude o la solicitud sea contraria a la ley. En caso de haber recibido un pago por un servicio que no pueda prestar, comunicará la situación y ofrecerá reprogramación o devolución de las cantidades correspondientes, conforme a la legislación aplicable.

6. Aceptación electrónica y conservación de constancias

La aceptación podrá acreditarse mediante firma autógrafa, firma electrónica, casilla de aceptación, respuesta por correo, confirmación en plataforma, código de verificación, pago, acceso al servicio o cualquier otro mecanismo que permita identificar la voluntad de la persona contratante.

GRUPO YAMASO podrá conservar la versión de los Términos aceptada, la cotización, la ficha del servicio, fecha y hora, comprobantes, mensajes, registros de acceso y demás constancias relacionadas con la operación. Los mensajes de datos y firmas electrónicas tendrán el alcance permitido por la legislación aplicable [3](#).

La persona cliente deberá conservar sus comprobantes y mantener actualizados sus datos de contacto. El uso de una cuenta, contraseña o medio de identificación se presumirá realizado por la persona titular mientras no notifique un acceso no autorizado.

7. Obligaciones de GRUPO YAMASO

GRUPO YAMASO se obliga a:

1. prestar el servicio conforme a la información comunicada y a la capacidad profesional razonable aplicable;
2. proporcionar los entregables incluidos en la ficha, cotización u orden de servicio;
3. informar oportunamente cambios relevantes, retrasos, incidencias o imposibilidad de prestación;
4. tratar los datos personales conforme a su Aviso de Privacidad y a la normativa aplicable;
5. mantener confidencialidad sobre la información no pública recibida con motivo del servicio;
6. utilizar proveedores o colaboradores necesarios para la ejecución, bajo obligaciones razonables de seguridad y confidencialidad; y
7. atender dudas, aclaraciones, quejas y solicitudes relacionadas con el servicio por los canales publicados.

8. Obligaciones de la persona cliente o usuaria

La persona cliente o usuaria se obliga a:

1. proporcionar información completa, exacta, vigente y legítimamente obtenida;

2. entregar oportunamente los documentos, evidencias, materiales y autorizaciones necesarias;
3. asistir o conectarse a las sesiones en las fechas y condiciones indicadas;
4. utilizar de forma personal y lícita las cuentas, enlaces, materiales y plataformas;
5. mantener bajo resguardo sus contraseñas y notificar accesos no autorizados;
6. respetar a facilitadores, evaluadores, personal, clientes y demás participantes;
7. abstenerse de copiar, grabar, compartir, revender, extraer o publicar materiales sin autorización;
8. no suplantar identidades, manipular evidencias, alterar resultados, acceder sin autorización ni interferir con plataformas; y
9. pagar el precio acordado en la forma y fecha comunicadas.

El incumplimiento podrá ocasionar la suspensión o terminación del servicio cuando sea necesario para proteger a las personas, la información, la operación o los derechos de terceros. Se respetarán los derechos de la persona consumidora y se comunicará la razón de la medida cuando sea razonablemente posible.

9. Precio, impuestos y pagos

El precio aplicable será el que aparezca en la cotización, ficha, orden de servicio o comprobante emitido por GRUPO YAMASO. Salvo indicación expresa, el precio se expresará en pesos mexicanos e incluirá los impuestos que legalmente deban incluirse. Cualquier cargo adicional deberá informarse antes de la contratación y requerirá la aceptación correspondiente.

Los pagos solo deberán realizarse mediante los canales autorizados por GRUPO YAMASO. La Empresa no solicitará contraseñas, códigos de seguridad ni datos completos de tarjetas por correo, mensajería o llamadas no verificadas.

El servicio podrá iniciar después de que el pago sea confirmado, se entregue la información necesaria y se cumplan los requisitos de la ficha. Si un proveedor de pago cobra comisiones, contracargos o conversiones, estas se informarán cuando correspondan y no se trasladarán cargos no anunciados.

La persona cliente deberá solicitar su factura dentro del plazo y por el canal indicado, proporcionando la información fiscal correcta. La emisión podrá quedar

sujeta a validación de los datos proporcionados y a los requisitos fiscales aplicables.

10. Prestación, sesiones y entregables

Las fechas y modalidades serán las indicadas en la ficha particular. La persona cliente deberá contar con equipo, conexión, documentos, espacio y condiciones necesarias cuando el servicio sea virtual o dependa de su participación.

Cuando la prestación dependa de información, asistencia o aprobación de la persona cliente, los plazos podrán ajustarse proporcionalmente si el retraso es imputable a ella. GRUPO YAMASO informará, cuando sea posible, la nueva fecha o el impacto en el entregable.

Los entregables digitales se considerarán puestos a disposición cuando se envíen al correo registrado, se habiliten en la plataforma, se entreguen mediante enlace o se pongan a disposición por otro medio acordado. La persona cliente deberá revisar el entregable y comunicar errores atribuibles a GRUPO YAMASO dentro de **5 días hábiles** desde su recepción. Lo anterior no limita garantías ni derechos que no puedan renunciarse.

11. Evaluaciones, acreditaciones y certificaciones

Cuando GRUPO YAMASO preste servicios de evaluación, diagnóstico, capacitación o acompañamiento, el resultado dependerá de la información, evidencias, asistencia, desempeño, criterios aplicables y decisiones de las personas o entidades competentes.

Salvo que se garantice expresamente por escrito y sea legalmente posible, GRUPO YAMASO no garantiza:

1. la aprobación de una evaluación;
2. la obtención de una certificación, acreditación, título, grado, cédula, licencia, registro o documento oficial;
3. una calificación, resultado profesional, empleo, ingreso económico o beneficio comercial específico;

4. la aceptación de documentos por una autoridad, institución u organismo tercero; ni
5. la continuidad de requisitos, criterios o plataformas que dependan de terceros o de cambios normativos.

La Empresa no deberá anunciar sus servicios como trámite de titulación, certificación garantizada o autorización oficial si no cuenta con la autorización y el alcance legal para hacerlo. Si interviene un organismo certificador, evaluador o autoridad independiente, se informará el papel de cada entidad y la parte del proceso que no dependa de GRUPO YAMASO.

12. Reprogramaciones, cancelaciones y devoluciones

Las condiciones particulares de cada servicio podrán establecer plazos y cargos distintos siempre que se informen antes de la contratación y sean compatibles con la ley. En ausencia de una condición particular, se aplicarán las siguientes reglas:

12.1 Solicitud de cancelación por la persona cliente

La solicitud deberá enviarse a contacto@ajnabalance.com con el asunto **“Cancelación de servicio”**, indicando nombre, servicio, fecha de contratación, comprobante y motivo de la solicitud. También podrá presentarse por el canal que indique la ficha del servicio.

Si el servicio aún no ha comenzado, GRUPO YAMASO analizará la cancelación y devolverá, cuando corresponda, el importe de las partes no prestadas, descontando únicamente cargos legítimos, previamente informados y permitidos por la legislación aplicable.

Si el servicio ya comenzó, GRUPO YAMASO podrá cobrar la parte efectivamente prestada y devolver el saldo correspondiente a las partes no prestadas, salvo que una condición particular válida o la naturaleza del servicio determinen otra consecuencia legalmente procedente. El inicio de acceso a contenido digital, sesión personalizada o evaluación no elimina por sí mismo los derechos irrenunciables de la persona consumidora.

12.2 Incumplimiento o imposibilidad imputable a GRUPO YAMASO

Si GRUPO YAMASO no puede prestar una parte sustancial del servicio por una causa imputable a la Empresa, informará a la persona cliente y ofrecerá, según proceda, reprogramación, cumplimiento, sustitución equivalente o devolución total o proporcional. La opción se determinará atendiendo al servicio, la causa y los derechos establecidos por la legislación aplicable.

Las devoluciones aprobadas se efectuarán, de ser posible, por el mismo medio utilizado para el pago o por el medio acordado, dentro de **10 días hábiles** contados a partir de la confirmación de la procedencia de la devolución. El tiempo adicional de la institución financiera no dependerá de GRUPO YAMASO.

12.3 Reprogramación y ausencia

Si la persona cliente solicita reprogramar una sesión con al menos **24 horas** de anticipación, GRUPO YAMASO procurará ofrecer una nueva fecha sujeta a disponibilidad. Las ausencias, retrasos o solicitudes extemporáneas podrán afectar la agenda y generar costos únicamente si fueron informados previamente y son legalmente procedentes.

GRUPO YAMASO no considerará perdido un pago sin informar previamente las consecuencias aplicables y sin respetar los derechos que correspondan. Cuando la sesión no pueda realizarse por falla de la plataforma o causa atribuible a la Empresa, se ofrecerá reprogramación o la solución que corresponda.

12.4 Fuerza mayor o caso fortuito

Cuando un hecho imprevisible o inevitable impida temporalmente la prestación, las partes procurarán reprogramar o adoptar una solución razonable. Si el impedimento se vuelve definitivo, se liquidarán las partes efectivamente prestadas y se devolverán, cuando corresponda, las cantidades vinculadas con servicios no prestados. Esta cláusula no limita derechos imperativos.

13. Garantías, aclaraciones e inconformidades

La persona cliente podrá reportar errores, incumplimientos o inconformidades a contacto@ajnabalce.com o al teléfono **+52 (449) 181-7265**, indicando sus datos

de contacto, servicio contratado, fecha, comprobante y descripción clara del problema.

GRUPO YAMASO acusará recibo dentro de **2** días hábiles y procurará emitir una respuesta dentro de un plazo razonable. La atención interna no impide acudir a las autoridades o instancias competentes ni constituye una renuncia a derechos.

Las garantías comerciales adicionales deberán constar por escrito y señalar alcance, vigencia, procedimiento y exclusiones. Ninguna leyenda de estos Términos pretende excluir responsabilidad por dolo, negligencia, incumplimiento legal o derechos irrenunciables.

14. Propiedad intelectual y licencia de uso

Los contenidos, metodologías, manuales, formatos, diseños, marcas, nombres comerciales, logotipos, videos, audios, textos, evaluaciones, software y materiales de GRUPO YAMASO o de sus licenciantes están protegidos por la legislación aplicable.

La contratación otorga únicamente una licencia limitada, personal, no exclusiva, no transferible y revocable para utilizar los materiales durante el periodo y para la finalidad del servicio contratado. Salvo autorización escrita, queda prohibido reproducir, distribuir, comercializar, sublicenciar, modificar, descompilar, publicar, grabar, compartir contraseñas o poner los materiales a disposición de terceros.

La persona cliente conserva la titularidad de los documentos y materiales que aporte, pero autoriza a GRUPO YAMASO a utilizarlos únicamente para ejecutar el servicio, cumplir obligaciones, atender aclaraciones, controlar calidad y ejercer o defender derechos. Los datos personales se tratarán conforme al **Aviso de Privacidad Integral** de GRUPO YAMASO.

La publicación de testimonios, fotografías, videos, voz, nombre o logotipo de una persona o empresa para fines promocionales requerirá autorización separada cuando sea necesaria.

15. Plataformas, enlaces y servicios de terceros

GRUPO YAMASO podrá apoyarse en proveedores de correo, videoconferencia, almacenamiento, pago, facturación, aulas virtuales, analítica o seguridad. Cada plataforma podrá tener sus propias condiciones y políticas de privacidad. La Empresa seleccionará proveedores razonables para la operación, pero no controla sus cambios, disponibilidad o incidentes ajenos a su ámbito de gestión.

El sitio o las comunicaciones pueden incluir enlaces a páginas de terceros. Esos enlaces se ofrecen como referencia o para facilitar el servicio; GRUPO YAMASO no responde por el contenido, disponibilidad, seguridad o políticas de terceros que no administre.

16. Conductas prohibidas

Está prohibido utilizar los servicios para fines ilícitos, fraudulentos, discriminatorios, abusivos o que dañen a terceros; proporcionar información falsa; presentar evidencias alteradas; suplantar a otra persona; vulnerar plataformas; distribuir malware; realizar ingeniería inversa no permitida; acosar o amenazar; grabar o difundir sesiones sin autorización; y utilizar los materiales para crear un servicio competidor sin licencia.

Ante una conducta prohibida, GRUPO YAMASO podrá limitar el acceso, suspender una cuenta, retirar contenido, cancelar una sesión o terminar el servicio, atendiendo la gravedad del caso y las obligaciones legales. Cuando proceda, conservará evidencia y colaborará con las autoridades competentes.

17. Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales se regirá por el **Aviso de Privacidad Integral de GRUPO YAMASO SOLUCIONES, S.A.S. DE C.V.**, disponible en **esta misma página** y por la legislación aplicable. La persona titular podrá ejercer sus derechos ARCO y formular solicitudes de privacidad en contacto@ajnabalce.com.

La contratación no obliga a aceptar finalidades secundarias, comunicaciones promocionales ni uso de imagen que no sean necesarios para el servicio. Cuando se requiera consentimiento específico, GRUPO YAMASO lo solicitará mediante una casilla o mecanismo separado.

18. Comunicaciones

Las comunicaciones relacionadas con contratación, agenda, pagos, seguridad, incidencias, entregables y atención del servicio se enviarán al correo, teléfono o cuenta proporcionados por la persona cliente. La persona cliente deberá revisar sus medios de contacto y notificar cambios.

Las comunicaciones comerciales serán opcionales cuando la ley así lo exija o cuando no sean necesarias para la ejecución del servicio. La persona destinataria podrá solicitar la baja en cualquier momento mediante el enlace correspondiente o escribiendo a contacto@ajnabalce.com.

19. Vigencia, suspensión y terminación

Estos Términos estarán vigentes mientras se encuentren publicados o hasta que sean sustituidos. Las condiciones aceptadas al contratar continuarán aplicando a esa relación, salvo que una modificación sea necesaria por ley o sea aceptada por las partes.

La relación de servicio terminará cuando se cumpla el objeto, concluya el plazo, se entreguen los entregables, se ejerza una cancelación procedente o se actualice otra causa prevista en la ficha o en la legislación aplicable. Sobrevivirán las obligaciones que por su naturaleza deban continuar, incluidas confidencialidad, propiedad intelectual, pagos pendientes, conservación de evidencias, protección de datos y solución de controversias.

20. Modificaciones

GRUPO YAMASO podrá actualizar estos Términos para reflejar cambios legales, operativos, tecnológicos o en los servicios. La versión vigente se publicará en <https://ajnabalce.com> con su fecha de actualización.

Las modificaciones sustanciales que afecten servicios ya contratados no se aplicarán retroactivamente en perjuicio de la persona cliente. Cuando sea necesario, se comunicará el cambio por correo electrónico, plataforma, aviso visible

o cualquier medio razonable. Si una modificación requiere aceptación, GRUPO YAMASO la solicitará antes de aplicarla.

21. Solución de controversias y jurisdicción

Las partes procurarán resolver de buena fe cualquier aclaración o controversia mediante comunicación directa con GRUPO YAMASO y, cuando sea conveniente, mediante mecanismos alternativos de solución de controversias permitidos por la legislación aplicable.

Nada de lo previsto en estos Términos limita el derecho de la persona consumidora a acudir a la **Procuraduría Federal del Consumidor**, a la autoridad competente o a los tribunales que legalmente correspondan.

Para asuntos que no sean competencia de una autoridad administrativa de protección al consumidor y en la medida permitida por la ley, las partes se someten a las leyes mexicanas y a los tribunales competentes del domicilio de GRUPO YAMASO en **Aguascalientes, Aguascalientes**, sin perjuicio de los derechos de la persona consumidora respecto del fuero que legalmente le corresponda.

22. Nulidad parcial y no renuncia

Si alguna disposición se considera inválida, ilegal o inaplicable, las demás conservarán su validez. La falta de ejercicio de un derecho no constituirá renuncia. Las partes sustituirán la disposición afectada por otra válida que se aproxime razonablemente a su finalidad original, sin afectar derechos irrenunciables.

23. Contacto

Para aclaraciones, solicitudes, quejas o notificaciones relacionadas con estos Términos:

- **GRUPO YAMASO SOLUCIONES, S.A.S. DE C.V.**

- **Domicilio fiscal y de contacto:** Avenida Tecnológico número 108, Ojocaliente, código postal 20190, Aguascalientes, Aguascalientes, México, en las instalaciones de CANACO SERVYTUR Aguascalientes.
- **Correo:** contacto@ajnabalce.com
- **Teléfono:** +52 (449) 181-7265
- **Horario:** Lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas (tiempo del centro de México)
- **Sitio web:** <https://ajnabalce.com>

24. Referencias normativas y de consulta

Documento unificado para consulta. La versión vigente es la publicada en esta página.