



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES GANE MÓVIL, S.A.P.I. DE C.V.	1
SERVICIOS QUE PRESTA GANE MONI	1
FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN	1
LLAMADAS	1
DATOS	2
MENSAJES DE TEXTO	2
SERVICIOS ADICIONALES	3
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	3
NIVEL Y COMPROMISOS DE CALIDAD	3
ATENCIÓN AL USUARIO	3
CONTACTO	3
PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES	3
BONIFICACIONES	4
CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO	4
POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS	5
CONTRATACIÓN	5
FORMAS DE PAGO	5
BENEFICIOS POR USO DE LA APP	6
CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO	6
a) Línea Activa	7
b) Línea Latente	7
c) Línea Inactiva o Desactivada	7



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

GANE MÓVIL, S.A.P.I. DE C.V.

SERVICIOS QUE PRESTA GANE MONI

GANE MONI presta el servicio de telefonía móvil celular, en virtud de la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 2 de septiembre de 2021.

FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

LLAMADAS

Las llamadas se cobran por tiempo. Se redondean los minutos parciales de uso al siguiente

minuto exacto o segundos parciales de uso al siguiente segundo exacto, dependiendo del

tipo de la tarifa contratada por el usuario.

El tiempo de cobro para una llamada inicia al momento de presionar el botón de llamar en

el dispositivo móvil del Usuario y la llamada se enlaza, y el tiempo termina al momento de finalizar la conexión. **GANE MONI** no cobra por las llamadas no contestadas ni las llamadas recibidas.

DATOS

Los Datos serán medidos y cobrados conforme a la capacidad en bytes, kilobytes, megabytes

y gigabytes consumidos, NO en minutos. Se cobrará por los servicios de datos cada vez que se inicia sesión de datos móviles en el dispositivo móvil del Usuario, éstos



datos se redondean en kilobytes y se realiza el cobro de acuerdo a la tarifa que el Usuario tenga contratada.

Es importante tener en cuenta que se cobrará por todos los datos descargados al Equipo del

Usuario, incluyendo las sesiones de datos que no haya iniciado de manera intencional o por transferencias incompletas.

MENSAJES DE TEXTO

Los Mensajes de Texto se cobran por unidad de mensajes enviados, cada 160 caracteres corresponden a un Mensaje de Texto. Cualquier mensaje superior a este número de caracteres se cobrará como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. NO se cobran los mensajes que el usuario recibe

SERVICIOS ADICIONALES

GANE MONI podrá ofrecer y prestar servicios adicionales en caso de que el Usuario los solicite.

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

GANE MONI cobra únicamente cuando se utilizan sus servicios, deduciendo la cantidad correspondiente del saldo del Usuario, de acuerdo con los parámetros indicados en el apartado 1.1 de este Código de Prácticas Comerciales. El saldo se puede recargar en tiendas de autoservicio indicadas en la Página Web. Adicionalmente, el estado de cuenta del Usuario está disponible en la Página Web de **GANE MONI**, donde también podrá obtener facturas sin costo adicional.

NIVEL Y COMPROMISOS DE CALIDAD

GANE MONI prestará el servicio de Telefonía Móvil Celular conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar



al Usuario la prestación del servicio con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

ATENCIÓN AL USUARIO

CONTACTO

- Desde el teléfono celular **GANE MONI** del Usuario, marca sin costo las 24 horas del día al *1111.
- A través del chat disponible en el sitio web www.gane.com las 24 horas del día.
- A través del correo electrónico info@gane.com las 24 horas del día.

PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

El usuario podrá solicitar una aclaración o presentar una queja a través de los medios de contacto establecidos en el punto 3.1. El usuario recibirá respuesta vía telefónica, vía mensaje de texto o vía correo electrónico en un lapso de 24 a 72 horas de acuerdo con la severidad de la situación.

BONIFICACIONES

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, se bonificará al Usuario 20% del monto del periodo de afectación. Dicha bonificación se hará dentro de un máximo de 30 días naturales después de reportada la falla.

CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, **GANE MONI** informará al Usuario a través de su Página Web y por medio de un Mensaje de Texto al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato.



Además, **GANE MONI** pondrá a disposición del Usuario a través de la Página Web el contrato modificado para su consulta del Usuario. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 3.1 y, si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

GANE MONI sólo ofrece servicios de prepago, por lo tanto, el Contrato no tiene vencimiento ni plazos forzosos. No obstante lo anterior, el Usuario puede rescindir el contrato en caso de que **GANE MONI** no responda a las consultas conforme al procedimiento indicado en el punto 3.2, en el caso de que **GANE MONI** no realice la bonificación descrita en el punto 3.3, por incumplimiento de **GANE MONI** al contrato o en el caso de que **GANE MONI** no cumpla con la calidad prometida.

CONTRATACIÓN

Los servicios de GANE MONI podrán contratarse a través de los canales digitales habilitados por GANE MONI.

La contratación estará sujeta a:

- cobertura disponible;
- compatibilidad del dispositivo del Usuario con las tecnologías y bandas de frecuencia utilizadas para la prestación del servicio móvil en México, incluyendo la banda de 700 MHz cuando resulte aplicable;
- disponibilidad de SIM o eSIM, según aplique;
- validación de identidad;
- vinculación de la línea;
- y demás condiciones aplicables.

La única modalidad de contratación ofrecida por **GANE MONI** es prepago, es decir, el Usuario paga por los servicios de telecomunicaciones antes de usarlos.

FORMAS DE PAGO

El Usuario podrá realizar pagos y recargas mediante los canales digitales habilitados por GANE MONI, incluyendo:

- aplicación móvil Gane Moni;
- sitio web oficial www.gane.com;
- enlaces de pago enviados a través de canales oficiales de atención de GANE MONI, incluyendo WhatsApp;
- y demás canales digitales autorizados por GANE MONI.

La disponibilidad de los medios de pago podrá variar conforme a condiciones operativas, comerciales o técnicas.

BENEFICIOS POR USO DE LA APP

A través de la aplicación móvil Gane Moni, el Usuario podrá participar en dinámicas, actividades o funcionalidades disponibles dentro de la aplicación, mediante las cuales podrá obtener puntos o beneficios conforme a las condiciones vigentes aplicables.

Los puntos o beneficios obtenidos podrán utilizarse, conforme a disponibilidad y condiciones aplicables, para acceder a datos móviles, llamadas, mensajes de texto SMS u otros beneficios habilitados por GANE MONI dentro de la aplicación.

La obtención, acumulación, vigencia y canje de puntos o beneficios estará sujeta a las reglas, condiciones, disponibilidad y mecánicas informadas por GANE MONI dentro de la aplicación o en sus canales oficiales.

Los puntos o beneficios:

- no constituyen dinero electrónico ni saldo en efectivo;
- no son transferibles;
- y no podrán ser canjeados por dinero en efectivo.

GANE MONI podrá modificar, actualizar o suspender funcionalidades, dinámicas, reglas o beneficios relacionados con la aplicación conforme a sus condiciones operativas, comerciales o regulatorias aplicables.

CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

La línea móvil contratada con GANE MONI iniciará su ciclo de vida a partir de la activación de la línea y/o de la compra de un paquete o recarga.

Las etapas del ciclo de vida de la línea son las siguientes:

a) Línea Activa

La línea permanecerá en estado activo durante la vigencia del paquete, recarga o beneficio vigente contratado por el Usuario.

Durante esta etapa el Usuario podrá utilizar los servicios incluidos en su oferta vigente, conforme a las condiciones aplicables.

b) Línea Latente

La línea entrará en estado latente una vez agotados o vencidos los beneficios del paquete o recarga vigente.

La línea permanecerá en estado latente hasta que:

- el Usuario realice una nueva recarga; o

- transcurran 90 (noventa) días naturales desde la última recarga realizada.

Durante esta etapa algunos servicios podrán verse limitados conforme a las condiciones operativas aplicables.

c) Línea Inactiva o Desactivada

La línea pasará a estado inactivo o desactivado una vez transcurridos 181 (ciento ochenta y un) días naturales posteriores a la conclusión de la etapa de línea latente.

Una vez que la línea se encuentre en estado inactivo o desactivado:

- los servicios dejarán de estar disponibles;
- el número telefónico podrá perderse definitivamente;
- y la línea podría no ser recuperable ni reactivable.

Los plazos y condiciones del ciclo de vida podrán modificarse conforme a disposiciones regulatorias, operativas o comerciales aplicables.