



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES GANE MÓVIL, S.A.P.I. DE C.V.

SERVICIOS QUE PRESTA GANE MONI	1
FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN	1
LLAMADAS	1
DATOS	2
MENSAJES DE TEXTO	2
SERVICIOS ADICIONALES	2
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	2
NIVEL Y COMPROMISOS DE CALIDAD	2
ATENCIÓN AL Usuario	3
CONTACTO	3
PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES	3
CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO	3
POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS	3
CONTRATACIÓN	4
FORMAS DE PAGO	4
BONIFICACIONES POR USO DE LA APP	4
CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO	4

1.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.

1.1 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

1.1.1. 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



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES GANE MÓVIL, S.A.P.I. DE C.V.

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.

1.1.2. 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.

1.1.3. 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

1.1.4. SERVICIOS ADICIONALES

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

1.2. 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.

2. 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.



3. ATENCIÓN AL Usuario

3.1. 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.

3.2. 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

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.

3.3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. CONTRATACIÓN

El servicio que **GANE MONI** ofrece puede contratarse en las tiendas listadas en el sitio web www.gane.com en cualquier momento por el Usuario, siempre que exista cobertura y el dispositivo del Usuario sea compatible con la banda del espectro de 700 MHz para México. La única modalidad de contratación ofrecida por **GANE MONI** es prepago, es decir, el Usuario paga por los servicios de telecomunicaciones antes de usarlos.

7. FORMAS DE PAGO

El Usuario podrá pagar en efectivo o cualquier otro medio disponible en las tiendas que ofrecen el servicio de GANE MONI cuyo listado podrá ser consultado en el sitio web www.gane.com

8. BONIFICACIONES POR USO DE LA APP

Descargando la App de Gane Moni e interactuando con su contenido, el Usuario recibirá puntos que después puede convertir en datos, llamadas y mensajes de texto

9. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

La línea contratada con GANE MONI iniciará su ciclo de vida a partir del momento de la compra o recarga del paquete. Las etapas de ciclo de vida de la línea son:

a) Línea activa. La línea se encuentra en esta etapa durante la vigencia del Paquete contratado.

b) Línea latente. Inicia desde el momento que se hayan agotado los beneficios del Paquete o Recarga, hasta que el Usuario realice una nueva Recarga o que hayan transcurrido 90 días desde la última Recarga.

c) Etapa inactiva. Comprende 181 días después de que haya concluido la etapa de línea latente.