



EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) o internet móvil en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir o comprar un paquete o plan prepago.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace www.gane.com o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

1. PRECIOS

- A. Precio de las llamadas
- B. Precio llamadas larga distancia internacional
- C. Precios SMS
- D. Precio por el uso de internet (en megabyte = MB)

2. SALDO

- A. Fecha de vencimiento de su recarga
- B. Cuánto dinero queda de su recarga

3. PLANES O PAQUETES PREPAGO

- A. Servicios incluidos
- B. Capacidades de comunicación incluidas (segundos, minutos, Megabytes, Gigabytes, SMS, según corresponda)
- C. Consumos realizados
- D. Fecha de inicio y finalización
- E. Cuánta capacidad de comunicación le queda disponibles (segundos, minutos, Megabytes, Gigabytes, SMS, según corresponda)

TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo 60 días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los 30 días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los 30 días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: www.gane.com/cobertura

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios.

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en nuestra página web: www.gane.com

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número móvil es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador móvil que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador móvil al cual se desea cambiar.

Usted podrá elegir el día a partir del cual desea que se haga efectiva la portación o el trámite se tardará como máximo entre 1 y 3 días calendario después de su solicitud de portación, dependiendo de si la solicitud se hizo en una oficina física o por medio de otros canales de atención.



DESACTIVACIÓN POR NO USO

Si durante un periodo de 2 meses, usted no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía SMS, así como tampoco hace recargas o compra planes o paquetes ni tiene saldos vigentes; podremos desactivar su línea y dar el número a otra persona, previo aviso de 15 días hábiles de anticipación.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados; 2) suministrar información verdadera; 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios; 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil; 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida de la SIM o del equipo terminal; 6) usar equipos homologados; 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) no cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) actuar de buena fe; 11) mantener actualizada la información de contacto.

TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. Quien le preste el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelas a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlas a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede solicitarnos la exclusión de ese tipo de comunicaciones en cualquiera de nuestros Medios de Atención

Si desea solicitar que lo dejen de contactar, para fines comerciales o publicitarios, por medio de mensajes cortos de texto, correo electrónico, mensajería por aplicaciones y web y llamadas telefónicas, usted podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la página web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones: <http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp>

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

Nuestros medios de atención son: página web, red social y líneas telefónicas gratuitas.

1 Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta



4

Tiene la opción de insistir en su reclamo con nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición o subsidio de apelación.

OTRAS CONDICIONES

Servicios no prestados. Gane Móvil S.A.S. no presta los siguientes servicios: Roaming Internacional, _

Anexo al contrato. El anexo hace parte integral de las Condiciones Generales del Servicio Móvil Prepago.



ANEXO AL CONTRATO ÚNICO DE
SERVICIOS MÓVILES Y A LAS
CONDICIONES GENERALES DEL
SERVICIO MÓVIL PREPAGO

CONDICIONES GENERALES DEL
SERVICIO ANEXO

El presente Anexo forma parte integral de las Condiciones Generales del Servicio Móvil Prepago, por lo que vinculan a los suscriptores y usuarios respecto de los siguientes aspectos

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La entidad responsable del tratamiento de datos personales es GANE MOVIL S.A.S., identificada con NIT 901.911.591-9, con domicilio en la Ave 4 Norte No. 6N 67, Oficina 512, Cali, Valle del Cauca, la cual podrá ser contactada a través del correo electrónico: info@gane.com o el teléfono +57 300 913 3699 GANE MÓVIL S.A.S. ("Gane"). Gane tratará tus datos personales de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en el sitio web:

www.gane.com/politica-datos-personales.

Tus datos personales serán tratados para las siguientes principales finalidades: (i) Para establecer una relación contractual contigo respecto del servicio que contrates, administrarla y darla por terminada. Esto incluye el cumplimiento de nuestras obligaciones regulatorias ante las autoridades de regulación y vigilancia, el registro en bases de datos de activación de equipos y servicios, solicitudes de portación, y otros registros del sector de telecomunicaciones, (ii) ofrecimiento y venta de productos y/o servicios ofrecidos por nosotros o terceros aliados, (iii) personalización y mejora de los productos y servicios ofrecidos por nosotros, (iv) medición y cálculo de indicadores de calidad de nuestros servicios, niveles de atención al cliente y otras mediciones que debamos realizar conforme a nuestra

calidad de operadores móviles, (v) Administrar nuestras herramientas de seguridad y prevención del fraude, (vi) Enviar comunicaciones e información de servicio, notificaciones, alertas y cualquier comunicación requerida por mandato legal sobre sus productos con Gane, asuntos asociados a la operación comercial o contable, gestionar y comunicar extractos, estados de cuenta y mantener actualizada la información sobre los pagos que realiza y el comportamiento de sus productos, a través de la App Gane, correo electrónico, WhatsApp, SMS y/o llamada telefónica, (vii) actividades promocionales, de mercadeo, publicidad, ventas, divulgación y ofrecimiento de productos, actividades, información y/o servicios a través de: Redes sociales, correo electrónico, WhatsApp, SMS, redes sociales, mensajes push, llamadas y videollamadas atendidas por agentes humanos y/o digitales, aplicación móvil, el Sitio Web o cualquier canal oficial de comunicación nuestro o de nuestros clientes y aliados, (viii) Llevar a cabo actividades de gestión de administración, cumplimiento de obligaciones legales, venta, recaudo y cobro de sus obligaciones con la Compañía. Esto incluye la gestión de cobro pre-judicial y judicial, a cargo nuestro o de terceros a través de los siguientes canales: Correo electrónico, WhatsApp, SMS, Facebook, Messenger, Instagram, mensajes push, llamadas y videollamadas atendidas por agentes humanos y/o digitales, aplicación móvil, el Sitio Web o cualquier canal oficial de comunicación de la Compañía o de nuestros clientes y aliados, (ix) atención de PQRS, acceso y consulta sobre tus datos personales, y cualquier otro derecho que desees ejercer, (x) Verificar tu situación jurídica y referencias comerciales, reputacionales y eventuales riesgos de relacionamiento asociados al Lavado de Activos, Financiación del terrorismo, corrupción o soborno transnacional, en listas restrictivas y terceros administradores de bases de datos para esta finalidad, (xi) realizar una validación de identidad



directamente, a través de terceros, lo cual incluye la consulta en bases de datos administradas por terceros como operadores de información o empresas de telecomunicaciones, (xii) realizar la transmisión o transferencia nacional e internacional de sus datos personales a otras de nuestras entidades afiliadas, aliados estratégicos y proveedores. Gane también podrá actuar como fuente (quien reportará los datos personales respecto de tu comportamiento comercial, crediticio, financiero o de servicios ante operadores de bases de datos) o como usuario (quien consulta tus datos personales sobre tu comportamiento comercial, crediticio, financiero o de servicios ante operadores de bases de datos). Gane podrá consultar y reportar en calidad de fuente de información personal ante los operadores de información personal financiera, crediticia, comercial y servicios, y provenientes de terceros países, información sobre cumplimiento de sus obligaciones. Gane podrá enviar la comunicación previa al reporte negativo ante los operadores de bases de datos personales establecida en el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 a través de medios electrónicos o físicos, a la última dirección de contacto.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Declaro haber sido informado y conocer los aspectos del tratamiento de mis datos personales, por lo cual autorizo a Gane Móvil S.A.S. como responsable, fuente y/o usuario de la información personal para que trate mis datos personales conforme a lo mencionado y la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en el sitio web:

www.gane.com/politica-datos-personales.

He sido informado que tengo derecho a: 1) Ser informado por el sobre el uso que se dará a mis datos personales; 2) acceder gratuitamente a mis datos personales objeto del tratamiento; 3) consultar mis

datos personales que se encuentren en las bases de datos; 4) rectificar y actualizar mis datos personales; 5) solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de datos personales; 6) presentar quejas ante la SIC; 7) revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, salvo que exista un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos del Responsable; y 8) No responder preguntas sobre datos sensibles o sobre menores de edad.

En todo momento podré ejercer mis derechos a través del correo electrónico info@gane.com en los términos descritos en la Política de Protección de Datos Personales.

Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. El usuario declara de manera voluntaria que: (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El usuario o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina Gane y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a Gane y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El usuario se obliga con Gane a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en



CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS MÓVILES EN LA MODALIDAD PREPAGO

Gane Móvil S.A.S.
NIT. 901.911.591-9



que lo solicite Gane, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Gane para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el usuario.

Prevención del Acceso de Menores de Edad a Contenidos Pornográficos y Explotación Sexual Infantil. Gane adopta las medidas técnicas y administrativas necesarias para prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica a través de los servicios que presta. Así mismo, el usuario se obliga a hacer un uso adecuado de los servicios contratados, absteniéndose de utilizar las redes para: (i) El acceso, almacenamiento,

transmisión o difusión de contenido pornográfico que involucre a menores de edad, (ii) la promoción, facilitación, difusión o comercialización de material o servicios relacionados con la explotación sexual infantil o adolescente, y (iii) cualquier conducta que implique ofrecimiento, contacto, engaño o utilización de medios tecnológicos para fines de abuso sexual con menores. Lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001, el decreto 1524 de 2002, el Código Penal Colombiano, y demás normas aplicables. El usuario reconoce que el incumplimiento de estas disposiciones puede conllevar responsabilidad penal, civil o administrativa.