

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB GANE MÓVIL S.A.S

1. Información de la Compañía

- 1.1. La Página Web es propiedad de GANE MOVIL S.A.S., sociedad comercial debidamente constituida bajo las normas de Colombia, identificada con NIT 901.911.591-9 (en adelante “Gane Móvil” o la “Compañía”).

Este sitio web tiene como finalidad brindar información general sobre la Compañía, sus actividades y los servicios que ofrece, así como facilitar el acceso a contenidos corporativos y de contacto.

La Página Web no opera como una tienda virtual ni permite la realización de transacciones comerciales o adquisiciones en línea. Cualquier contratación de servicios o interacción comercial con Gane Móvil se realizará a través de la aplicación móvil de titularidad de la sociedad extranjera Gane Mobile, Inc,(en adelante, la “Plataforma”).

Los datos de contacto de la Compañía son los siguientes:

Razón Social	GANE MOVIL S.A.S.
NIT	901.911.591-9
Dirección	Ave 4 Norte No. 6N 67, Oficina 512, Cali, Valle del Cauca
Página Web	www.gane.com
Correo Electrónico	info@gane.com
Teléfono	+57 300 9133699

2. Acceso y Uso de la Página Web

- 2.1. A través de la Página Web, las personas que accedan o naveguen en ella (en adelante, los “Usuarios” o el “Usuario”) podrán consultar información general sobre Gane Móvil, sus actividades corporativas y los servicios que la Compañía ofrece. El contenido publicado tiene un carácter exclusivamente informativo y no habilita la contratación, activación o uso de los servicios de Gane Móvil.

Cualquier proceso de vinculación, registro, contratación o utilización de servicios se realizará únicamente a través de la Plataforma, la cual opera bajo sus propios términos y condiciones independientes de este documento.

- 2.2. Para la navegación en la Página Web no se requiere registro, creación de cuentas de usuario, suministro de credenciales ni entrega de documentación. Cualquier identificación, validación o entrega de documentación necesaria para la contratación de servicios deberá realizarse exclusivamente dentro de la Plataforma, conforme a sus propios términos y condiciones.
- 2.3. El acceso y uso de la Página Web implica la aceptación plena y sin reservas de estos Términos y Condiciones. Si el Usuario no está de acuerdo con lo aquí dispuesto, deberá abstenerse de navegar, consultar o utilizar los contenidos ofrecidos en el sitio.
- 2.4. Al acceder a la Página Web, el Usuario declara que cuenta con capacidad legal para hacerlo y se compromete a realizar un uso adecuado conforme a la legislación colombiana y a estos Términos y Condiciones. La validez jurídica de este documento se reconoce conforme a la normativa aplicable en Colombia, incluyendo la Ley 527 de 1999 para efectos de manifestaciones electrónicas de voluntad.
- 2.5. El desconocimiento del contenido de estos Términos y Condiciones no exime al Usuario de su cumplimiento.
- 2.6. El Usuario se compromete a utilizar la Página Web únicamente para fines lícitos y permitidos por estos Términos y Condiciones, evitando cualquier comportamiento que pueda afectar su funcionamiento, integridad o seguridad.
- 2.7. La Compañía podrá implementar medidas adicionales de seguridad o control de acceso al sitio en cualquier momento, sin necesidad de aviso previo al Usuario.
- 2.8. En caso de que la Página Web disponga de formularios de contacto o consulta, el Usuario se obliga a suministrar información veraz, completa y actualizada. Dichos formularios no constituyen un mecanismo de vinculación o contratación con la Compañía.
- 2.9. Gane Móvil se reserva el derecho de modificar en cualquier momento la presentación, contenido, funcionalidades informativas y condiciones de acceso a la Página Web, así como de actualizar o eliminar información publicada. Los cambios a estos Términos y Condiciones aplicarán desde su publicación en esta sección y no afectan los términos y condiciones que rigen la Plataforma.

3. Vigencia

- 3.1. La vigencia de estos Términos y Condiciones inicia desde la fecha de su publicación en la Página Web y permanecerán vigentes hasta tanto no sean modificados o cambiados en su totalidad y estos hayan sido publicados.
- 3.2. La Compañía podrá actualizar o modificar en cualquier momento estos Términos y Condiciones. Las modificaciones serán publicadas en esta misma sección de la Página Web y entrarán en vigor desde su divulgación, salvo que se indique un término diferente.

Estas modificaciones no afectarán los términos y condiciones aplicables a la Plataforma ni a los servicios contratados a través de ella.

- 3.3. El Usuario se compromete a revisar periódicamente estos Términos y Condiciones con el fin de conocer las actualizaciones o modificaciones que se realicen.

4. Propiedad Intelectual de la Plataforma y su contenido

- 4.1. *Titularidad.* Todo el contenido disponible en la Página Web, incluyendo —sin limitarse a— textos, imágenes, logotipos, gráficos, diseños, material audiovisual, código fuente, elementos de diseño, bases de datos y, en general, cualquier material protegido por derechos de autor o propiedad industrial (el “Contenido”), es de propiedad exclusiva de Gane Móvil o sus afiliadas o de terceros que han autorizado su uso.

Queda prohibido cualquier uso no autorizado del Contenido, el cual puede constituir infracción a las leyes colombianas y/o extranjeras sobre propiedad intelectual. Ningún Usuario está autorizado para copiar, reproducir, distribuir, modificar, transformar, exhibir, comunicar públicamente o usar el Contenido con fines distintos a la simple consulta informativa permitida en estos Términos y Condiciones.

- 4.2. *Autorización de uso.* Gane Móvil autoriza a los Usuarios a acceder, consultar y utilizar el Contenido disponible en la Página Web únicamente para fines informativos y personales. Esta autorización no implica transferencia, cesión o licencia de derechos de propiedad intelectual a favor del Usuario.

El Contenido de la Página Web se encuentra protegido por las leyes colombianas de derecho de autor, propiedad industrial y demás normas aplicables. Cualquier uso distinto a lo expresamente permitido está prohibido y puede dar lugar a acciones legales.

5. Obligaciones sobre el uso y acceso de la Página Web

El uso y acceso de la Página Web se realizará de buena fe entre las Partes. Las partes –la Compañía y los Usuarios– asumen las siguientes obligaciones:

- 5.1. *Obligaciones de la Compañía:* a) Procurar el correcto funcionamiento general de la Página Web y la disponibilidad razonable de sus contenidos. b) Poner a disposición de los Usuarios información veraz, completa, verificable, actualizada y suficiente sobre la Compañía y sus servicios. c) Implementar medidas razonables de seguridad para la protección de la información contenida en la Página Web. d) Atender consultas o solicitudes remitidas a través de los canales de contacto habilitados en la Página Web y e) Las demás obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones.
- 5.2. *Obligaciones de los Usuarios.* a) Utilizar la Página Web únicamente con fines lícitos y conforme a estos Términos y Condiciones. b) Abstenerse de realizar actividades que puedan afectar el funcionamiento, integridad o disponibilidad de la Página Web, incluyendo la introducción de virus, ataques informáticos o intentos de vulneración de seguridad. c) Abstenerse de acceder a información, sistemas, bases de datos o secciones de la Compañía que no estén destinadas al público. d) No reproducir, copiar, distribuir o utilizar el Contenido de la Página Web sin la autorización previa y escrita de la Compañía. e) No emplear herramientas o dispositivos destinados a extraer información (scraping), recopilar datos o interferir con los sistemas asociados a la Página Web. f) Cumplir con la normativa colombiana vigente y con cualquier regulación aplicable a su conducta en el entorno digital.
- 5.3. *Colaboración con Autoridades.* En caso de identificarse conductas que puedan constituir delitos informáticos, vulneración de derechos de terceros o afectación a la infraestructura digital de la Compañía, Gane Móvil podrá realizar las investigaciones internas correspondientes y colaborar con las autoridades competentes. Los Usuarios reconocen que la utilización indebida de la Página Web puede acarrear responsabilidades civiles y penales.

6. Disponibilidad y continuidad de la Página Web

Gane Móvil realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad y el correcto funcionamiento de la Página Web. No obstante, la Compañía no garantiza la continuidad, acceso ininterrumpido o libre de errores del sitio, pudiendo en cualquier momento modificar, suspender temporalmente o deshabilitar total o parcialmente la Página Web por motivos de mantenimiento, actualizaciones, fallas técnicas, hechos de terceros, caso fortuito, fuerza mayor o cualquier circunstancia ajena a su control.

La interrupción, limitación o modificación de la Página Web no generará obligación de compensación o responsabilidad a cargo de la Compañía.

Las funcionalidades, contratación de servicios y cualquier operación relacionada con los productos de Gane Móvil deberán realizarse exclusivamente a través de la Plataforma, la cual se rige por sus propios términos y condiciones independientes de este documento.

7. Uso de la Información Personal

- 7.1. El tratamiento de los datos personales que sean recolectados a través de la Página Web –por ejemplo, mediante formularios de contacto o canales de comunicación habilitados– se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de Gane Móvil, la cual se encuentra disponible en esta Página Web y hace parte integral de los presentes Términos y Condiciones.
- 7.2. En los casos en los que el Usuario suministre voluntariamente sus datos personales a través de la Página Web, este deberá autorizar de manera previa, expresa e informada su tratamiento por parte de Gane Móvil, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales y para las finalidades allí descritas.
- 7.3. El Usuario reconoce que la simple navegación en la Página Web no implica la entrega de datos personales, salvo aquellos que suministre voluntariamente mediante los formularios o canales de contacto disponibles.
- 7.4. En caso de que el Usuario acceda a la Plataforma para contratar, gestionar o utilizar servicios de Gane Móvil, el tratamiento de sus datos personales se regirá exclusivamente por los términos y condiciones y la política de privacidad propios de la Plataforma, independientes de este documento.

8. Acceso a la página web

La Página Web no requiere la creación de usuarios, contraseñas ni perfiles de acceso. No existen cuentas personales asociadas a la navegación en este sitio.

El acceso a la Página Web se realiza de manera libre y sin autenticación, por lo que las obligaciones relativas al manejo de credenciales, seguridad de usuarios o contraseñas aplican únicamente a la Plataforma y se encuentran reguladas por los términos y condiciones propios de dicha aplicación.

9. Responsabilidad e Indemnidad

- 9.1. *Indemnidad.* El Usuario se obliga a mantener indemne a Gane Móvil, sus administradores, empleados, accionistas, contratistas y afiliadas frente a cualquier reclamo, daño, pérdida o gasto derivado del uso indebido de la Página Web, la infracción de estos Términos y Condiciones o la vulneración de derechos de terceros mediante la utilización del sitio.
- 9.2. *Responsabilidad.* Gane Móvil no será responsable por: (a) errores, fallas, interrupciones o indisponibilidad de la Página Web; (b) daños derivados de virus, archivos corruptos o cualquier software malicioso introducido por terceros; (c) cualquier circunstancia sobre la cual la Compañía no tenga control directo, incluyendo problemas de equipos computacionales, equipos de comunicaciones, software (incluyendo virus) o proveedores de Internet, (d) la utilización indebida del Contenido por parte de los Usuarios; (e) problemas técnicos, fallas de red, interrupciones del proveedor de internet u otras circunstancias fuera del control de Gane Móvil; y (f) ataques cibernéticos, intrusiones o interceptaciones no autorizadas que no sean atribuibles a la Compañía.

La Página Web y su Contenido se ponen a disposición “tal cual”, sin garantías de exactitud, disponibilidad, continuidad o ausencia de errores. Corresponde al Usuario contar con herramientas adecuadas de protección informática y antivirus.

Gane Móvil únicamente será responsable por daños directos derivados de su conducta dolosa o gravemente culposa por parte de la Compañía siempre y cuando estas hayan sido declaradas mediante decisión judicial en firme. En ningún caso responderá por daños indirectos, incidentales, consecuenciales, pérdida de datos, lucro cesante o pérdida de oportunidad.

10. Ley Aplicable y Jurisdicción

- 10.1. Estos Términos y Condiciones están sujetos a la Ley del República de Colombia (“Ley”). Cualquier reclamo o demanda derivada de los Términos y Condiciones será competencia de los jueces en la jurisdicción del domicilio social de la Compañía, actualmente Bogotá, Colombia.
- 10.2. Si alguna sección o disposición de estos Términos y Condiciones es declarada nula, ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, totalmente o en una parte, conforme a una ley o decisión judicial, dicha parte deberá ser interpretada según la ley aplicable y su falta de aplicabilidad o invalidez no generará que estos Términos y Condiciones se vean afectados y, en tal evento, dichas disposiciones serán cambiadas e interpretadas de tal manera

que se logren de la mejor manera posible los objetivos de tales disposiciones no aplicables o inválidas, dentro de los límites de la ley aplicable o las decisiones de la autoridad judicial competente según sea el caso.

11. Notificaciones

Dado que la Página Web no cuenta con usuarios registrados ni cuentas personales, las notificaciones relacionadas con estos Términos y Condiciones se realizarán de la siguiente manera:

- 11.1. Notificaciones generales. Las notificaciones dirigidas al público general de Usuarios se realizarán mediante avisos publicados en la Página Web, en un lugar visible y accesible.
- 11.2. Notificaciones individuales. Cuando corresponda una comunicación directa a un Usuario —por ejemplo, como respuesta a un formulario de contacto— esta se enviará al correo electrónico suministrado voluntariamente por el propio Usuario.
- 11.3. Efectos. Las notificaciones se entenderán realizadas desde su publicación en la Página Web o desde el envío del correo electrónico, según corresponda.
- 11.4. Notificaciones del Usuario a la Compañía. El Usuario podrá dirigir comunicaciones a Gane Móvil mediante el correo electrónico info@gane.com

12. Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Los Usuarios podrán presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos a través de los siguientes canales de atención:

Correo electrónico: info@gane.com

Chat en línea: disponible en la Plataforma

Redes sociales y líneas de atención: según la información publicada en la Página Web.

Una vez radicada la PQR por cualquiera de estos medios, el Usuario recibirá una constancia de presentación con un Código Único Numérico (CUN), con el cual podrá realizar seguimiento al estado de su solicitud a través de la opción Mi Cuenta.

Gane Móvil podrá solicitar información o documentos adicionales necesarios para atender la petición. Si el Usuario no remite la información requerida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, se entenderá desistida la solicitud.

La Compañía dará respuesta a las PQR dentro de un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción completa de la documentación. Este término podrá ampliarse por quince (15) días hábiles adicionales cuando se requiera la práctica de pruebas, informando oportunamente al Usuario antes del vencimiento del término inicial.

Gane Móvil garantiza la seguridad, confidencialidad y adecuado tratamiento de los datos personales suministrados por los Usuarios durante la recepción, trámite y respuesta de las PQR, conforme a la normativa vigente

13. Disposiciones Finales

14.1 *Divisibilidad.* Los Usuarios aceptan y reconocen que en el evento en que alguna de las disposiciones de los Términos y Condiciones sea declarada ineficaz parcialmente, nula o inválida por la jurisdicción competente, las demás cláusulas y obligaciones conservarán su validez.

14.2 *Integridad.* Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y Gane Móvil respecto al uso de la Página Web y reemplazan cualquier entendimiento previo relacionado con el mismo asunto. Los términos aplicables a la Plataforma son independientes y prevalecen respecto de las funcionalidades y servicios disponibles en dicha aplicación.

14. Publicación

Los presentes Términos y Condiciones se publican a partir del 30 de Enero de 2026

FIN DEL DOCUMENTO