



COLOMBIA S.A.S

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO

### EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarte los servicios que tú elijas de telefonía móvil mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago.

Para hacer uso de estos servicios, deberás hacer una recarga por la suma de dinero que desees consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

### PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace <https://www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/tarifas> o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrarás la siguiente información:

1. TARIFAS
  - A. Tarifa minuto a mismo operador
  - B. Tarifa minuto a otro operador
  - C. Tarifas elegidos
  - D. Tarifa minuto a fijo nacional
  - E. Tarifas larga distancia internacional
  - F. SMS a mismo operador
  - G. SMS a otro operador
  - H. Tarifa de uso de internet (en megabyte = MB)

2. SALDO
  - A. Fecha de vencimiento de tu recarga
  - B. Cuánto dinero queda de tu recarga

Envía un SMS gratuito al 85432 con la palabra "PLAN" para recibir las condiciones comerciales de tu plan y la palabra "CONDICIONES" o "CONDICIONES DIGITAL" para recibir copia de este documento en medio físico o electrónico.

### TRANSFERENCIA DE SALDO

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

Si no haces una recarga dentro de los 30 días siguientes a que se venza tu recarga, el saldo que no hayas consumido se perderá, salvo que te hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

### ÚNICAS LIMITACIONES

Te 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 entra a:

<https://www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/cobertura>  
La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de tu ubicación y del equipo que tengas, así como de la capacidad contratada.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Te compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirás mes a mes, por mensaje de texto gratuito, la información de los segundos que serán sumados a tu saldo por llamadas caídas.

### PORTABILIDAD NUMÉRICA

Tu número es tuyo, y te lo puedes llevar a cualquier operador que desees. Para conocer este procedimiento acércate al operador al cual te quieres cambiar. El operador hará el trámite que se demora máximo 3 días hábiles.

### DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no hagas uso del servicio (no recibas ni generes comunicaciones, ni actives tarjetas prepago o recargas y no tengas saldos vigentes), durante más de 2 meses, podremos desactivar tu línea y darle 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 hurto o extravío
- 6) usar equipos homologados en Colombia
- 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

### TERMINACIÓN

Puedes desactivar tu línea cuando quieras haciendo tu solicitud a través de nuestros Medios de Atención.

### CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrates a través de mensajes de texto (SMS) serán descontados de tu saldo. La empresa que te presta el servicio debe enviarte un SMS en el que te informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debes hacer si deseas cancelarlo. Si tienes quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntalos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y te ayudaremos a comunicarlos a esta.

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

Si quieres que te dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puedes inscribirte en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: <http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>

### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros Medios de Atención son: página web [www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co), Twitter: @Virgin\_MobileCo, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días (desde fijos en Bogotá 5931060, desde tu línea Virgin Mobile \*111, desde fijos nacionales 018000 937171). Para presentar una queja puedes enviar un SMS gratuito con la palabra "QUEJA" al número 85432.

2

Presenta cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y te responderemos en máximo 15 días hábiles.

3

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

#### Si no estás de acuerdo con nuestra respuesta

4

Tienes la opción de insistir en tu reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para ti, pasemos tu reclamo directamente a la SIC para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.



COLOMBIA S.A.S

## ANEXO A LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO

### DEBERES DEL USUARIO

Cumplimiento de la legislación vigente frente a pornografía infantil.

Debes cumplir con las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de 2001, Decreto 1524 del 2002 y además debes obligarte a prevenir y no permitir el acceso desde tus propios equipos a los menores de edad con respecto a estos contenidos. Puedes consultar estos decretos y todo lo referente a tus deberes en [www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co). Es importante que TÚ tengas en cuenta que el uso de los servicios para acceder a contenido ilícito o que viole las normas sobre derechos de autor, tiene consecuencias legales que pueden conllevar responsabilidad civil y/o penal conforme a las leyes aplicables.

### DERECHOS: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Para nosotros es muy importante que nuestros clientes y usuarios y en general las personas que tienen relaciones comerciales o de otra naturaleza con la compañía, conozcan cómo manejamos sus datos personales para los cuales dieron la correspondiente autorización y que tenemos en nuestros registros. Por eso y con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales, VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. en adelante VIRGIN MOBILE, les quiere comunicar que la información que como cliente o usuario, empleado, proveedor, distribuidor o en general como persona, suministraron voluntariamente en el momento de la suscripción de los servicios o en el momento del registro en nuestro portal web [www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co) o en general con las autorizaciones suministradas por titulares de los datos personales a VIRGIN MOBILE, se podrán usar con la finalidad de:

- Comunicar eficientemente información propia de Virgin Mobile, así como de nuestra casa matriz y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, ofertas y/o promociones.
- Informar sobre nuevos productos, servicios, ofertas y/o promociones que estén relacionados con los servicios adquiridos.

- Evaluar la calidad de los servicios.
- Realizar en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad, mejoramiento del servicio y soporte técnico.
- Realizar verificaciones y consultas de hábitos de pago, identidad y habilitación de medios de pago.
- Informar sobre cambios de nuestros productos, servicios, ofertas y/o promociones.
- Participar en programas de lealtad con beneficios.
- Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo.
- Consultar y actualizar los datos personales, con el fin de mantener vigente dicha información.
- Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con Virgin Mobile inclusive a nivel internacional de acuerdo con el artículo 26 de la ley estatutaria 1581 de 2012 y que se encuentra reglamentada parcialmente por el artículo 24 del decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales.
- Las demás finalidades asociadas y necesarias para cumplir fines de mercadeo de nuestros bienes y servicios.

La información suministrada permanecerá almacenada por el término máximo necesario para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a nuestro cargo, especialmente en materia regulatoria, societaria, contable, contractual, fiscal y tributaria, o para atender los asuntos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior, informamos a nuestros usuarios registrados en nuestro portal WEB y a nuestros clientes, empleados, proveedores, distribuidores y en general a los titulares de los datos personales que tienen derecho a solicitar expresamente en cualquier momento la revocación de esta autorización sobre el uso de sus datos personales en los términos antes establecidos; de forma que si lo requieren pueden dirigirse de manera escrita por nuestra página web [www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co) en la sección de servicio al cliente o pueden llamarnos a cualquiera de nuestras líneas de atención del Rockcenter \*111 (desde el celu Virgin), desde fijos en Bogotá 5931060 o desde fijos nacionales: 018000 937171.

Nuestros usuarios, clientes, empleados, proveedores, distribuidores y en general los titulares de los datos personales, pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la suspensión del manejo de sus datos personales de acuerdo con la ley y conocer la política de tratamiento de datos personales a través de los canales anteriormente mencionados o en nuestra página web [www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co)

Queremos que tengan la seguridad que cuidaremos bien sus datos personales y haremos buen uso de los mismos.

Vigilado Superintendencia de Industria y Comercio. Cr 13 # 27 – 00 Bogotá. [Info@sic.gov.co](mailto:Info@sic.gov.co) Tel: 5870000