



LA LETRA MENUDA, NO TAN MENUDA, ¡PERO IMPORTANTÍSIMA!

Todo lo que debes saber de nuestra oferta y promociones.

Por ti nos dimos garra y cambiamos toda nuestra oferta. Estas son nuestras condiciones y las tuyas también, acá te contamos como es el maní desde el 1 de noviembre del 2017 al 31 de marzo del 2018. Llegó un cambio enorme de oferta y todo, todito, todo, lo diseñamos para ti lindura, que eres nuestra razón de ser. Hay promos y productos que hemos diseñado con todo el amor del mundo para ti. Todo esto que te vamos a mencionar aquí aplica para el territorio nacional colombiano. Está un poquito largo, pero es mejor el agua clara y el chocolate espeso. Estos términos y condiciones aplican tanto para los Clientes de Virgin Mobile como para los Clientes de la Mechita powered by Virgin Mobile.

Si igual este reguero de información te dejó con dudas, nos puedes llamar sin rollo. Si algo no te gustó, tienes alguna sugerencia, simplemente nos quieres felicitar, o si no sabes cómo sacarle jugo a la SIM, nosotros te escuchamos siempre. Llámanos al 5931060 en Bogotá, desde tu celu marca *111, o puedes dejarnos mensajitos en nuestras redes sociales.

CONTENIDO:

1.	Condiciones generales que aplican para toda la oferta de Virgin Mobile.	2
2.	Productos en Virgin Mobile.....	6
2.1	Recargas (Tarifa plena -consumo por demanda-).....	6
2.2	Bolsas.....	7
2.3	Antiplanes.....	8
2.4	Suscripciones.....	10
3.	Promociones.....	10
4.	Claridad sobre los bonos, ñapas y regalitos.	15
5.	Envíos de Sims compradas en nuestra página web.	15
6.	Formas de Pago en Virgin Mobile.	16
7.	Roaming, servicios suplementarios y otros que aún no tenemos.	19
8.	Protección de tu información.....	19
9.	Portabilidad en Virgin Mobile.	20
10.	Registro de tu Celu en Virgin Mobile.	21

1. Condiciones generales que aplican para toda la oferta de Virgin Mobile.

Tasación por segundos.

Toda la oferta de Voz de Virgin Mobile está tasada por segundos. Sin tener que suscribirte o bobadas de esas, por defecto es por segundos.

Impuestos.

Toda la oferta de Virgin Mobile tiene los impuestos incluidos.

Política de uso justo.

Aplica para todos los productos que tengan navegación en la red (Megas) así sean de WhatsApp, navegación abierta o redes sociales. Cuando acabes los recursos (datos) contratados e incluidos dentro de las Bolsas o Antiplanes o éstas hayan llegado a su vencimiento, la navegación terminará. Nuestra Política de uso justo es de máximo 10 Gigabytes al mes, por lo cual NO podrás consumir más de esta capacidad en un periodo de 30 días o mes calendario (esto es así para que no se dañe la navegación de los otros usuarios). En la práctica esto quiere decir que sólo podrás usar Bolsas y Antiplanes hasta la suma de los 10 Gigabytes en ese periodo calendario. En caso que superes los 10 Gigabytes lo sentiremos en el alma, pero tendremos que cortarte el servicio hasta el próximo mes calendario y todo tiene una razón, nos gusta la justicia y si consumes más de lo que tienes derecho estás dañando la calidad a otros usuarios. Ten en cuenta que, si llegas a 10 Gigabytes en el mes y se cumple la Política de uso justo, el chat de WhatsApp también se detendrá.

Switch on and Off.

Todos nuestros datos vienen con un Switch on/off para que puedas controlar tus datos (navegación), así te pueden duran más. Sencillo, si no estás usando tus datos puedes apagarlos y no se consumirán si no lo deseas. Incluso el Chat de WhatsApp se apagará.

Consulta de Saldo.

En cualquier momento puedes consultar de manera gratuita el saldo de tu línea a través de nuestros canales de atención como *10#.

Vigencia de la oferta y promociones.

Los precios y configuración de los Productos (Antiplanes y Bolsas) y de los minutos (segundos) incluidos en las recargas estarán vigentes hasta el 31 de marzo del 2018. Sin embargo, en caso de aumento de tasas o impuestos, o cualquier otra eventualidad externa a Virgin Mobile, podremos hacer ajustes a los mismos. Entonces, la vigencia de la oferta y las promociones es a partir del 1 de noviembre del 2017 hasta el 31 de marzo del 2018. A no ser que se especifique lo contrario en este documento.

Edad Mínima para contratar servicios.

Para adquirir nuestros productos y servicios, debes ser mayor de edad porque la ley dice que la gente de 18 años o más, sabe cómo es el cuento y ya tiene libre albedrío y capacidad contractual, y que un día antes de cumplir 18 no tenemos ni idea de nada y es en ese mágico cumpleaños que nos iluminamos y nacemos de nuevo. Como si el mundo no estuviera lleno de adultos que tomamos pésimas decisiones.

Equipos homologados.

Para hacer uso de nuestra oferta o promociones deberás tener un equipo debidamente homologado en Colombia. Para los servicios de acceso a internet se debe tener en cuenta la Política de gestión de tráfico: El servicio de internet a móviles en la red 3.5G funciona con tecnología HSDPA y en la red 2.5G funciona con tecnología EDGE / GPRS / GSM.

Para el uso del servicio de internet móvil, debes contar con equipo que soporte tecnología HSDPA, UMTS en la banda de 1900 y 850 MHz y para navegar en 4G OMG LTE necesitas un equipo terminal en banda 4 o AWS (1700/2100 Mhz). Este servicio puede ser activado en terminales no adquiridos a Virgin Mobile; sin embargo, Virgin Mobile no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 3.5G y su red 2.5G GPRS/EDGE, a menos que el mismo se encuentre debidamente homologado.

La velocidad de navegación depende de las condiciones de cobertura de red en la que te encuentres. Si tienes cobertura 4G "OMG" LTE, la velocidad de descargas máxima que puedes alcanzar es de 20Mbps; si tienes cobertura 3.5G (H+) la velocidad de descargas máxima que puedes alcanzar es de 8Mbps; y si tienes cobertura 2.5G (GPRS, EDGE), la velocidad de descargas máxima que puedes alcanzar es de 128 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación que puedas percibir podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde te encuentres, condiciones meteorológicas y el equipo móvil utilizado para conectarse a la red de datos, situaciones que TÚ expresamente entiendes y aceptas. La información correspondiente a las zonas de cobertura de la red 3.5G, red 2.5G (GPRS/EDGE) y 4G OMG LTE las puedes encontrar publicadas en nuestra página web, en www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/cobertura. Debes garantizar que tu terminal cumpla con las características exigidas por las aplicaciones a utilizar.

¡Ojo, pilas! Está comprobado que los siguientes equipos NO son compatibles para funcionar en nuestra red, y con el dolor en el alma preferimos decirte que si tienes alguno de estos celus te abstengas de comprar nuestros servicios. Cuando cambies de celu te esperamos con los brazos abiertos. Preferimos decírtelo antes que tengas inconvenientes: Motorola Razer I, Motorola Razer HD, Sony Xperia M2 Aqua, Asus Zenphone Go 2, Equipos Blackberry excepto los Blackberry Q10 Y Z10.

Aplicaciones de terceros y Limitación de responsabilidad.

Virgin Mobile, es decir nosotros, actuamos como un medio de transporte, o sea, no somos responsables por el funcionamiento de las aplicaciones que bajes de terceros. Aplicaciones como Instagram, Facebook, Netflix, Lola y todas las demás que se te ocurran.

Aceptas que el uso de los servicios es a tu propio riesgo. Los servicios, incluyendo el sitio, el contenido, el reproductor de audio o video, el software, y cualquier otro material que contenga o se proporcione en el sitio, se proporcionan "en el estado en que se encuentra" y, en la medida más amplia permitida por la ley, se proporcionan sin garantías de ninguna clase, ya sea expresa o implícita. Sin limitar lo anterior, Virgin Mobile no otorga ninguna garantía de idoneidad para un fin específico, comerciabilidad, integridad, disponibilidad, seguridad, compatibilidad, calidad óptima o inexistencia de violaciones; o que los servicios serán ininterrumpidos o que no tendrán virus u otros componentes dañinos, o que serán precisos o sin errores. Virgin Mobile tampoco declara, garantiza ni asume responsabilidad alguna por funcionalidades o contenidos que no estén disponibles o no funcionen según lo previsto.

En ningún caso, Virgin Mobile, sus desarrolladores, proveedores, aliados, o sus afiliadas, y cada uno de sus respectivos inversionistas, empleados, y proveedores, incluyendo distribuidores y licenciantes de contenido (de manera conjunta, las "partes de Virgin Mobile"), serán responsables de daños y perjuicios directos, indirectos, punitivos, incidentales, especiales, resultantes o de otra naturaleza, incluyendo pérdida de ganancias, que resulten o en cualquier forma se relacionen con el uso de los servicios de Virgin Mobile, ya sea que se sustenten en responsabilidad contractual,

extracontractual, objetiva u otras bases, incluso si las partes de Virgin Mobile han sido informadas de la posibilidad de dichos daños.

Vigencia de los productos.

La vigencia de los Antiplanes, Bolsas y Suscripciones (Lola Music) se basa en fecha y hora. Por ejemplo, si compras un Antiplan que tiene una vigencia de 30 días a las 13:00 del 1 de enero de 2018, este se vencerá el 30 de enero de 2018 a las 12:59 o antes si consumiste todos los recursos, lo primero que suceda. Lo mismo para los demás productos. Depende exclusivamente de la vigencia estipulada para cada producto.

Obligaciones de no limitación al acceso.

Te contamos que en el servicio de datos, el servicio de acceso a Internet se presta sin bloqueo a páginas web o el uso de aplicaciones en la red, excepto aquellos sitios que por disposición legal estén prohibidos o con acceso restringido (por ejemplo, pornografía infantil) y de aplicaciones (robots, spider, algún otro dispositivo automático, o proceso manual para controlar el servicio) o intenten obtener el servicio de navegación de forma gratuita o que interfiera con el adecuado funcionamiento de la red.

Chat de WhatsApp en la oferta de Virgin Mobile.

El chat de WhatsApp que ofrecemos en Virgin Mobile a partir del 1 de noviembre del 2017 consume de los datos del Antiplan o Bolsa, pero con una ventaja grande y es que no se acaba durante su vigencia, así se acaben los datos de tus productos, salvo la [Política de Uso Justo](#) que explicamos arriba. Esto es válido para los productos que especifiquen Chat de WhatsApp que no se acaba, normalmente en los Antiplanes y Bolsas de datos, durante la vigencia de los mismos y con un valor de más de \$22.000 (tanto en Antiplanes como Bolsas de datos de más de ese valor).

Si compras cualquier producto de datos, el chat de WhatsApp te va a consumir de esos megas. Y como siempre en Virgin Mobile lo primero que se consume es lo primero que se va a vencer, tenlo presente si tienes alguna promoción, el chat de WhatsApp te va a consumir de esos megas.

Los productos que tienen chat de WhatsApp LIMITADO, lo especifican de tal manera. Estos son las Bolsas de voz y los Antiplanes de \$1.000, \$3.000 y \$5.000 que incluyen megas gratis de chat de WhatsApp y las Bolsas de redes sociales en las que pagas por megas de este tipo. En estos casos donde el chat tiene un límite, los megas de chat de WhatsApp se consumirán por separado hasta el límite que te especifiquemos.

Para hacer llamadas o videollamadas, si necesitas datos. Conéctate a Wifi para hacer esas llamadas así haces que tus datos duren más. Los megas gratis o que no se acaban durante la vigencia de la Bolsa o Antiplan, son solo para Chat.

Si usas el Switch off el chat de WhatsApp se apaga.

No incluye la aplicación ni la descarga de la misma.

Llamadas gratuitas entre números Virgin Mobile.

En algunos productos ofrecemos llamadas gratuitas o incluidas entre números Virgin Mobile. Hay algunas en que son limitadas y otras que son ilimitadas una vez consumas los minutos a todo destino incluidos dentro de tu Antiplan. Podrás encontrar cuál es el tipo de llamadas incluidas en la descripción de cada producto.

No debes hacer uso indebido de los servicios contratados para fines distintos a satisfacer las necesidades personales de comunicación, ni para comercializarlos con fines de lucro, ni para

utilizarlos para fines ilícitos, en tal caso Virgin Mobile podrá dar por terminado la relación comercial y podremos cancelar la línea; entiéndenos plis. Tampoco permitimos la reventa de servicios, ni ningún tipo de comercialización de los mismos. Los minutos que entregamos como promocionales están sujetos a la fecha de terminación de la promoción.

Saldo de emergencia.

En Virgin Mobile tenemos un servicio de saldo de emergencia para cuando no tengas platica y necesites llamar. Más adelante te contamos las condiciones, pero queremos que sepas que siempre que previamente hayas solicitado un saldo de emergencia con nosotros y hagas una recarga, se descontará automáticamente el valor que nos debes, más el valor administrativo por haberte prestado el saldo. Así compres un Antiplan o Bolsa se descontará primero lo que te prestamos, así que asegúrate de recargar suficiente para cubrirlo.

Puedes acceder al saldo de emergencia una vez hayas cumplido 3 meses siendo cliente activo de Virgin Mobile, es decir después de 90 días de actividad. Aplica hasta el 31 de marzo de 2018.

El saldo de emergencia sólo aplica cuando tienes un saldo menor a \$500 en tu cuenta principal. Si tienes saldo en recursos (Antiplan o Bolsas) pero no tienes saldo en dinero o tienes menos de \$500 pesos en tu cuenta, puedes acceder al saldo marcando desde tu celu *111# (si cumples con el requisito del tiempo).

El saldo de emergencia se paga en su totalidad con la primera recarga que hagas. Si no haces una recarga que alcance para pagar la totalidad, el valor que recargues se abonará al saldo de emergencia.

Solo puedes hacer una solicitud de saldo de emergencia a la vez. El servicio tiene un costo adicional o valor administrativo del 10% del valor solicitado por cada solicitud, así no hayas consumido la totalidad del saldo de emergencia se cobrará el valor completo del cargo administrativo.

Si no haces uso del saldo de emergencia o no usas la línea por un periodo de 60 días el saldo se congela y con tu próxima recarga igual se pagará la deuda, así pase mucho tiempo y no te acuerdes, nuestros sistemas si se acuerdan muy bien de las culebras.

A medida que tengas más tiempo con nosotros tienes más acceso a crédito en dinero así:

Máximo saldo de emergencia posible a los 3 meses: \$500.

Máximo saldo de emergencia posible a los 6 meses: \$1.000.

Máximo saldo de emergencia posible a los 9 meses: \$1.500.

Máximo saldo de emergencia posible a los 12 meses: \$2.000.

Uso de los servicios.

Hey, pilas, no debes hacer uso indebido de los servicios contratados para fines distintos a satisfacer las necesidades personales de comunicación, ni para comercializarlos con fines de lucro, ni para utilizarlos para fines ilícitos, en tal caso Virgin Mobile podrá dar por terminado la relación comercial y podrá desactivar la línea; no permitimos además la reventa de servicios, ni ningún tipo de comercialización de los mismos. La navegación gratuita en Virgin Mobile se da exclusivamente en los productos que se mencionen y para los fines establecidos. Cualquier navegación que se detecte como no incluida en los servicios ofrecidos, darán pie a Virgin Mobile para desactivar el servicio y la línea, así que pórtate bien.

Reposición.

Hacer Repo en Virgin Mobile es muy fácil. Reposición es cuando tu cambias de SIM porque quieres pasarte a 4G "OMG" LTE, se te perdió la otra, o te robaron, o se dañó, o cambiaste de teléfono y la sim no te sirve... Ahora, para hacer Repo en Virgin Mobile puedes ir a uno de nuestros puntos de venta propios en centros comerciales o en Almacenes de cadena. Allí debes pagar el valor de la reposición que es de \$5.000 en canales propios y \$10.000 en nuestra página web. Esa SIM como se diría comúnmente, viene pelada, es decir, no trae saldos promocionales, pero si tienes recursos en tu línea estos se trasladan a la nueva sim. Si eres un Cliente de Virgin Mobile o de la Mechita y quieres pasarte a La Mechita o a Virgin Mobile respectivamente, deberás hacer una reposición de SIM. Tranqui que es super fácil y conservas tu número.

2. Productos en Virgin Mobile.

Virgin Mobile te ofrece cuatro tipos de productos: Recargas, Bolsas, Antiplanos y Suscripciones. Encontrarás que tenemos productos que contienen más de un recurso (megas o minutos o WhatsApp), al comprarlos estás aceptando que vienen en conjunto. Si no quieres hacer uso de alguno de ellos puedes acceder a los recursos de Voz, Datos o SMS de manera separada pagando la tarifa plena. Si decides comprar los productos que vienen en conjunto no podremos cancelar el mismo o devolverte dinero, si decides no usar alguno, por eso te ofrecemos la posibilidad de comprar lo que necesites a tarifa plena a las tarifas establecidas que podrás consultar en nuestra página web.

2.1 Recargas (Tarifa plena -consumo por demanda-).

Es nuestro producto básico. Puedes recargar cualquier valor a partir de \$1.000 y hasta \$100.000. En nuestra web o app puedes recargar un valor mínimo de \$2.000 (con tarjeta débito), \$5.000 (pagando en Efecty) y \$10.001 (con tarjeta de crédito) hasta \$70.000 por transacción. Tu recarga tiene una vigencia de 60 días a partir del primer uso. Pero si vuelves a recargar se descongela y recuperas tu saldo que podrás utilizar durante otros 30 días adicionales.

Tenemos una tarifa plena para Voz a operadores fijos y móviles en Colombia de \$220 por minuto tasado siempre por segundos. Esto quiere decir que si hablas 10 segundos te cobramos 10 segundos y no 1 minuto. Esta tarifa ya incluye impuestos.

Las llamadas internacionales las debes generar a través del 009 de Movistar (Colombia Telecomunicaciones SA. ESP.).

Los SMS por demanda (es decir los que envías cuando tienes dinero en tu cuenta) valen \$100 a cualquier operador en Colombia.

Y ahora tenemos Datos por Demanda a \$153.6/MB (lo comunicamos a \$160/MB porque suena más bonito). Ahora, con nosotros debes aceptar la activación de la navegación, es decir tú decides si quieres navegar por demanda o si prefieres puedes comprar una Bolsa o un Antiplan (¡un tip! Con producto ahorras más). La activación de la navegación estará disponible por 48 horas a partir de que des tu aceptación. Importante que sepas que sólo podrás navegar por demanda si tienes saldo en dinero de tu recarga. Ten en cuenta que los teléfonos inteligentes hacen un alto consumo de datos, así no estés en un navegador, ejemplo: actualizaciones automáticas, recepción de mails, aplicaciones, juegos, etc. Así que pilas, puedes apagar y prender tus datos usando el código de marcación corta *999# así cuidas tu saldo. Si activas la navegación por demanda y no tienes saldo, te invitamos a recargar, recuerda la activación de datos por demanda estará por 48 horas. También ten presente que, si activas la navegación por demanda, comienzas a navegar y luego quieres

comprar un producto, lo podrás hacer, pero debes fijarte bien que tengas el saldo suficiente para ello. Recuerda lo que te mencionamos sobre los teléfonos inteligentes.

2.2 Bolsas.

Como ahorrar es tan chévere, si quieres tener más que simples recargas, también tenemos Bolsas, que son paquetes de uno o dos recursos, las hay de Voz, de Chat de WhatsApp, de Datos con los que puedes usar tu línea y hacer rendir tu platica. Estas Bolsas tienen una vigencia determinada según el producto.

Bolsas de Voz.

Los segundos incluidos dentro de las Bolsas de Voz también los puedes consumir en minutos a fijos y móviles en Colombia, Estados Unidos, Canadá y a fijos en España. Las llamadas internacionales dentro de nuestras Bolsas las debes generar a través del 009 de Movistar (Colombia Telecomunicaciones). Si quieres llamar a otros destinos internacionales deberás tener saldo (dinero) en tu línea. Los valores de las llamadas internacionales y llamadas a números de tarifas con prima, los encontrarás en nuestra página web, en www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/tarifas.

Los recursos (Voz) no consumidos dentro del periodo de vigencia de la Bolsa, no serán renovados en el periodo siguiente. Si tienes saldos de deuda vigentes por haber usado nuestro servicio de saldo de emergencia siempre se descontarán (pagarán) en tu próxima recarga, así que asegúrate de recargar suficiente.

Las Bolsas de voz tienen incluido megas (MB) de navegación de Chat de WhatsApp Gratis o sin costo para ti. La navegación de cada una está limitada a unos megas específicos por mes calendario que están descritas en nuestra página web, en www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/tarifas. Porfis revisa cómo funciona el [Chat de WhatsApp en la oferta de Virgin Mobile](#).

Las Bolsas de voz tienen una promoción a partir del 1 de noviembre del 2017 que incluyen llamadas limitadas a números Virgin Mobile. Consulta las condiciones en la sección [Llamadas gratuitas entre números Virgin Mobile](#) y en la sección [Promociones](#) y puedes consultar las Bolsas disponibles en www.virginmobile.co/web/virgin/compra/Bolsas.

Bolsas de Datos.

Nuestras Bolsas de datos se basan en recursos consumibles por capacidad y/o tiempo, lo primero que suceda. Pero ten presente que con nosotros tienes el beneficio del Switch on and off con el que puedes prender y apagar tus datos para que te rindan más. Ten en cuenta que toda la navegación está sujeta a la [Política de uso justo](#) descrita en este documento incluso la navegación en el Chat de WhatsApp. Es decir, que si llegas a 10GB en el mes (días calendario) y se cumple la Política de uso justo de Virgin Mobile, la navegación en WhatsApp también se detendrá. Porfis revisa [Chat de WhatsApp en la oferta de Virgin Mobile](#).

Los recursos no consumidos dentro del periodo de vigencia de las Bolsas, no serán renovados en el periodo siguiente.

Es importante que sepas que la velocidad depende de la disponibilidad de la red en el lugar que te encuentres según nuestra cobertura. Puedes consultar la cobertura en nuestro portal www.virginmobile.co.

La vigencia de los recursos de las Bolsas se basa en fecha y hora, esto en español significa por ejemplo que si compras una Bolsa de 30 días de datos de 500MB a las 13:00 del 1 de noviembre de 2017; la Bolsa se vencerá el 30 de noviembre a las 12:59 o antes si consumiste todos los recursos dentro de la Bolsa, lo primero que suceda.

Puedes consultar las Bolsas disponibles en www.virginmobile.co/web/virgin/compra/Bolsas.

Bolsas de Chat de WhatsApp.

Tenemos varias Bolsas de chat de WhatsApp dependiendo de tus necesidades: las tenemos de 1 día, 3 días y 15 días. La vigencia de las Bolsas y los megas (MB) de chat de WhatsApp incluidos en cada una de ellas dependerá de la que hayas elegido. Cada una de ellas está descrita en www.virginmobile.co/web/virgin/compra/Bolsas.

Todas están sujetas a [Política de uso justo](#) de Virgin Mobile.

2.3 Antiplanos.

¡Los Antiplanos son como un plan de los otros, pero bien! Están compuestos de todos los recursos (Minutos, Megas, algunos con minutos gratis de Virgin a Virgin y chat de WhatsApp y SMS, otros también con la suscripción incluida de Lola Music). Los puedes comprar con vigencias de 1 día hasta 30 días. Puedes activarlos mes a mes o de acuerdo con tu bolsillo. ¡Desde el 1 de noviembre tenemos nuevos Antiplanos y otros que cambiaron, todo todito para mejorar!

Puedes verlos todos en www.virginmobile.co/web/virgin/compra/Antiplanos.

En Virgin Mobile eres libre de irte cuando quieras y dejarnos solos y abandonados, pero siempre haremos lo posible por consentirte, tratarte como un Rockstar y hacer que nunca te vayas.

Antes de que finalice el periodo de vigencia del Antiplan debes recargar para renovarlo en forma automática o programarlo con tu tarjeta de crédito en nuestra página web para que se te renueve automáticamente. Los Antiplanos son recurrentes y si en la fecha de vencimiento, tienes saldo suficiente el Antiplan se renovará automáticamente, excepto el Antiplan de \$1.000. Así que pilas, si no quieres que se renueve porque deseas cambiarlo por otro, o simplemente no quieres tener más un Antiplan, deberás recargar después de la fecha de vencimiento de tu Antiplan o recargar un valor diferente. O cancelarlo antes de la fecha de vencimiento. Si lo cancelas antes de la fecha de vencimiento y aún tienes recursos, estos estarán vigentes por los días que quedan o hasta que consumas los recursos. Lo primero que suceda. Los Antiplanos NO son simultáneos, es decir tienes que cancelarlo para que puedas comprar otro.

¡Ojo! Para la promoción de la suscripción a lola music o para que puedas transferir megas (solo en el Antiplan de \$65.000) debes tener el Antiplan activo. Si lo desactivas no podrás acceder a la promo.

Si no te encuentras dentro del periodo de compra para la renovación, o sea si estabas de vacaciones en Saturno y no te diste cuenta y no lo renovaste, podrás adquirir los Antiplanos que se encuentren vigentes en el mercado en ese momento.

Los minutos tasados por segundos incluidos dentro del Antiplan que elijas, los puedes usar para llamar a cualquier operador en Colombia Fijo o Móvil, Si señor/a, a cualquier operador sin distinción de marca, raza, credo o condición. También en llamadas internacionales a Fijos y Móviles en Estados Unidos de América y Canadá, y a Fijos en España. Las llamadas internacionales las deberás originar con el código 009 desde tu línea Virgin Mobile, las llamadas internacionales son operadas por Colombia Telecomunicaciones, pero con nuestras tarifas Virgin Mobile y también se tasan por segundo. ¡Qué maravilla!

Si necesitas o quieres hacer llamadas internacionales a otros destinos no incluidos dentro de tu Antiplan, deberás tener saldo disponible (dinero) en tu línea para poderlo hacerlo, o deberás recargar. Esto aplica también para mensajes de texto internacionales. Las tarifas vigentes las puedes consultar en nuestra página web, en www.virginmobile.co, recuerda que salen a través del 009 de

Colombia Telecomunicaciones, pero con nuestras tarifas Virgin Mobile y por segundo. Los valores de las llamadas internacionales y llamadas a números de tarifas con prima la encontrarás en nuestra página web, en www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/tarifas.

Los recursos no consumidos dentro de tu Antiplan en el periodo de duración del mismo no son transferibles a otra compra.

Nuestros Antiplanes son cerrados y los prepagas antes de usarlos. Esto significa que si consumes los recursos de tu Antiplan (Minutos, SMS y Datos) no podrás usar más ese recurso que se agotó, a no ser que tengas saldo (dinero) en tu cuenta o compres una Bolsa complementaria. Pero fresco que ahora, con la modalidad de pagos recurrentes de Virgin Mobile, los puedes volver como si fueran un postpago y con las ventajas de este. Los minutos tasados por segundos y SMS adicionales que consumes desde tu saldo en dinero se descontarán a la tarifa plena vigente. Un tip: si compras una Bolsa los minutos y datos te salen más baratos que en tarifa plena.

Los Antiplanes incluyen el uso de chat de WhatsApp, la capacidad del chat de WhatsApp incluido dependerá de cada Antiplan, algunos vienen con más megas que otros y otros con chat de WhatsApp que no se acaba durante su vigencia. Encuentra el detalle en nuestra página web, en www.virginmobile.co/web/virgin/compra/Antiplanes. No incluyen la aplicación WhatsApp ni la descarga de la misma.

El chat de WhatsApp incluido en los Antiplanes desde \$22.000 consumen de los MB (Megas) de tu plan, pero si te quedas sin datos, el chat de WhatsApp seguirá funcionando hasta la terminación de la vigencia del Antiplan o hasta que consumes los recursos. Si quieres usar WhatsApp para llamar o hacer videollamadas deberás usar los datos de tu Antiplan, comprar una Bolsa de datos o conectarte a Wifi. La navegación del chat de WhatsApp y los datos incluidos dentro de la oferta de los Antiplanes están sujetos a nuestra [Política de uso justo](#).

Los minutos entre números Virgin Mobile incluidos dentro de los Antiplanes de \$40.000 y \$65.000 consumen de los minutos a todo destino del Antiplan, sin embargo, cuando acabes los minutos, podrás continuar llamando de manera ilimitada y gratuita a números Virgin Mobile o Mechita durante la vigencia del producto. Si tienes uno de estos Antiplanes (y ya acabaste los minutos a todo destino) y compras una Bolsa de voz como complemento, los minutos a Virgin serán descontados de la Bolsa y una vez acabada la misma seguirás consumiendo tus minutos a Virgin de manera gratuita.

Es importante que sepas que la velocidad depende de la disponibilidad de la red en el lugar que te encuentres según nuestra cobertura. Puedes consultar la cobertura en nuestro portal www.virginmobile.co.

Si tienes saldos de deuda vigentes por haber usado nuestro servicio de saldo de emergencia siempre se reconocerán (pagarán) en tu próxima recarga, así como el costo administrativo del mismo. Así que tenlo en cuenta para la renovación de tu Antiplan.

Puedes adquirir un Antiplan por periodo y complementarlo con Bolsas si crees que no son suficientes los recursos de voz o datos. Los Antiplanes no son simultáneos, es decir que no puedes tener 2 al mismo tiempo. Si cancelas un Antiplan antes de la renovación del mismo, conservas los recursos, pero si ese Antiplan te había dado algún beneficio como Lola y cancelas antes del vencimiento, perderás el beneficio. Cada periodo podrás cambiar de Antiplan según tu necesidad de consumo. ¡Esto si es libertad!

2.4 Suscripciones.

Hay cositas chéveres en este lado del entretenimiento. Conoce a Lola Music. Si quieres saber más de estos servicios ingresa a www.lolamusic.co.

La suscripción a Lola Music consume de los datos de tu Antiplan o Bolsa o tarifa plena de datos. Por eso, para disfrutarla, es mejor que te conectes a WiFi.

Lola Music es un servicio prestado por un tercero en nombre de Virgin Mobile, por lo cual se podrá dar por terminado el servicio de los mismos previo aviso con 30 días de anticipación a los clientes que tengan una suscripción activa de cualquiera de los dos servicios.

Lola Music tiene la opción de pagos fraccionados para tu suscripción. Cuando te suscribes por semana o mes, se te descontará un 1/7 o 1/30 diariamente dependiendo de si estás suscrito mes o semana. Esta es la modalidad de pago por defecto. Si quieres pagar el valor de tu suscripción completa, deberás dirigirte a la sección "tu perfil" en el app o página web (www.lolamusic.co) y hacer el cambio en el momento que se venza el periodo de renovación de la misma, es decir, si tienes una suscripción semanal, deberás hacer el cambio el día 7 antes de que se renueve el próximo periodo.

Como es una aplicación de contenidos, no nos podemos hacer responsables por situaciones tecnológicas con tu celu. Por favor revisa la sección [Aplicaciones de terceros y Limitación de responsabilidad](#).

3. Promociones.

Las promociones no son acumulables entre sí.

Por ti cambiamos nuestra oferta.

A partir del 1 de noviembre del 2017 y hasta el 31 de marzo del 2018, a no ser que se especifique lo contrario, tenemos nuevas promociones. Aprovechalas que las que se fueron, ya se fueron, caducaron, no están más, pasaron a mejor vida. Pero mejor, lo que tenemos de promo te va a gustar. Nuevos productos, nuevas condiciones. Se fueron varios productos y llegaron otros. ¡La oferta la cambiamos y lo hicimos por ti! Tenemos llamadas gratuitas entre números Virgin Mobile en nuestras Bolsas de Voz y Antiplanos. Algunos minutos limitados, otros ilimitados, a partir de que consumas los minutos incluidos dentro del producto. Puedes consultar todo en la sección de [Antiplanos](#) o [Bolsas de voz](#).

Promoción Lola Music en Antiplanos de más de \$22.000.

A partir del 1 de noviembre de 2017 y hasta el 31 de marzo del 2018, podrás acceder a una de las 16.000 suscripciones gratuitas a Lola Music Top Chart o Lola Premium por 30 días si compras uno de los siguientes Antiplanos y lo mantienes Activo: \$22.000 Suscripción a Lola Top Chart, \$40.000 y \$65.000 Suscripción a Lola Music Premium. Esta promo incluye el valor de la suscripción, pero NO incluye el consumo de datos ni la descarga de la aplicación. Para acceder a la suscripción deberás tener el Antiplan ACTIVO pues tu Antiplan hace parte de la validación para acceder al producto.

Son 16.000 unidades disponibles entre las dos. Eso quiere decir que, si compras un Antiplan y por algún motivo ya llegamos a entregar las unidades disponibles, con el dolor en el alma no podrás acceder de manera gratuita a Lola Music. Aunque tu tranqui, te avisaremos si se acaban en nuestra página web www.virginmobile.co.

Promoción de Portabilidad.

Promo válida desde el 1 de noviembre del 2017 al 31 de marzo del 2018. A partir del 1 de noviembre de 2017 la promoción de portabilidad para nuevos portados aplica de la siguiente manera: La primera recarga diaria (en periodos de 24 horas) de más de \$10.000 te regala un bono promocional así: 20 minutos todo destino + 50 Megas (MB) de navegación abierta. TODO POR 365 DÍAS. Es decir, durante un año. La vigencia de cada bono es de hasta 30 días. La recarga es consumible y tiene las vigencias de ley. Debes tener en cuenta que no es acumulable con otras promociones de recargas, esto quiere decir que la primera recarga del día que hagas que cumpla la condición es la que se premiará. Aplica para Clientes Nuevos y Actuales que hagan portabilidad. NO aplica para clientes portados a Virgin Mobile antes del 5 de junio de 2015. Los bonos pueden demorarse en llegar a la línea hasta 2 horas después de haber hecho la recarga.

Promoción para transferencia de Megas.

A partir del 1 de noviembre de 2017 y hasta el 31 de marzo de 2018 puedes transferir a otras líneas de Virgin Mobile tus megas del Antiplan de \$65.000 y hasta un máximo de 10GB en un mes calendario. ¡Ojo, pilas!: debes tener ACTIVO EL ANTIPLAN PARA PODERLO HACER. Podrás transferir el total de tus megas del Antiplan, y si has comprado Bolsas que complementen tu Antiplan, podrás transferir hasta 10GB en un mes calendario. Los megas que transfieres tienen la vigencia que tenga tu Antiplan en ese momento, es decir si tu Antiplan tiene una vigencia de 30 días y ya vas por el día 25 de haberlo comprado y transfieres 500MB esos megas que transfieras tendrán una vigencia de hasta 5 días.

Ten en cuenta que si tienes varios productos de datos la llave para poder transferir es ese Antiplan exclusivamente, entonces si vas a transferir, por ejemplo, 1.000MB y tienes activo el Antiplan de \$65.000 que tiene 4GB pero de ese te quedan solo 500MB que se vencen en 5 días, y además, tienes 1GB de la Bolsa de datos que se vence en 30 días, la matemática sería así: Se transfieren 500MB del Antiplan con una vigencia de 5 días y 500 MB con una vigencia de 30 días. ¡Es fácil, y sabes que nos gustan los ejemplos para que todo esté al peluche!

Los Megas que transfieras no podrás transferirlos nuevamente, es decir mira muy muy bien cuantos megas quieres transferir porque una vez hecha la transacción no podrás revertirla. Este es un beneficio exclusivo a través de nuestra página web www.virginmobile.co.

Promoción ñapa en la Bolsa de datos de \$40.000.

La Bolsa de 30 días de navegación de 2.5 GB por \$40.000 tiene una ñapa de chat de WhatsApp que no se acaba durante la vigencia de la misma (limitado solo por la [Política de uso justo](#)) y 15 minutos de voz a cualquier móvil o fijo en Colombia por 30 días o hasta que te consumas los minutos, lo primero que suceda.

Sim prepagada para Alkosto y Homecenter.

Esta promo es para nuestros clientes nuevos que compren su SIM en Alkosto, Homecenter o Panamericana. En el momento de la compra y después que hayamos validado el pago y hayas activado tu SIM se te cargará de UNA, a la línea la promo. Esta promoción viene en la SIM nueva. La promo es así:

Por la compra de un plan prepagado de 1, 3, 6 o 12 meses se te entregará gratis la sim.

Cada 30 días por un total de 1, 3 o 6 o 12 repeticiones dependiendo de la prepagada que hayas comprado, se cargarán a tu línea los siguientes recursos: 80 minutos tasados por segundos a cualquier destino en Colombia + 80 minutos tasados por segundo entre números Virgin Mobile + Chat de WhatsApp que no se acaba.

Cada cargue tiene una vigencia de hasta 30 días. Al día 31 se cargarán nuevamente los recursos y así sucesivamente hasta que se completen las 3 entregas.

Esta promoción puede variar si cambian los tributos o impuestos en el país. Promo vigente hasta el 31 de marzo del 2018. 100 unidades disponibles a nivel nacional.

Bono promocional de bienvenida.

Promo válida desde el 15 de noviembre de 2017 hasta el 31 de marzo del 2018. Cuando compras una SIM en Canales propios (excluyendo nuestra página web), es decir, a nuestros asesores de fuerza de venta directa en calle, o en distribuidores autorizados, viene con una promo de 30 Minutos a todo destino nacional en Colombia, chat de WhatsApp, 20MB de navegación y 30MB de Facebook. Todos esos recursos gratis hasta por 7 días. Todo el bono se activa por la primera recarga de más de \$2.500 que hagas por una única vez. La recarga es consumible en recursos de Virgin Mobile.

Promoción venta de SIM Cards por nuestra página web.

Las SIM que solicites por el portal web www.virginmobile.co hasta el 31 de marzo de 2018 tiene un valor comercial de \$10.000 incluidos los impuestos, los cuales quedarán activos como recarga promocional al momento de la activación. El envío estará incluido dentro de este valor. Esta promoción aplica para las primeras 30.000 Sims solicitadas por el portal de Virgin Mobile o hasta el 31 de marzo de 2018, lo que primero suceda. Aunque tu tranqui, te avisaremos si se acaban a través del portal.

Estos \$10.000 tienen una vigencia de hasta 30 días. Podrás solicitar solamente hasta 5 SIM Cards por web. Ver sección [Envíos de Sims compradas en nuestra página web.](#)

Tenemos también una promo por nuestra página web por la compra de la SIM de \$15.000 que inicia el 1 de noviembre del 2017 y va hasta el 31 de marzo del 2018 o 100 unidades, lo primero que suceda. Podrás llevarte la SIM de Virgin Mobile con 1GB de datos para que navegues hasta por 15 días, dicho recurso promocional estará disponible desde el momento en que actives la SIM.

Promoción Sim para portabilidad por nuestra página web.

Si quieres venir a este lado chévere de la telefonía celular puedes pedir tu SIM una vez por nuestra página web y te la enviaremos gratis a tu casita obvio aplica para algunas ciudades solamente (lo sentimos). Pero, esta promo te aplica si eres Cliente nuevo de Virgin Mobile, es decir no puedes tener líneas activas a tu nombre. La sim se despachará totalmente gratis a las ciudades que se enuncian a continuación y viene sin bono promocional. Pero si podrás acceder a nuestra promo de portabilidad que se encuentra descrita en este documento. Para recibirla deberás proporcionarnos tus datos correctamente y de forma verídica. La sim te la enviaremos una vez podamos contactarte y hacer los respectivos arreglos del envío. Es importante que podamos contactarte para coordinar todo, todito, todo entre nosotros. Si no podemos contactarte lastimosamente no podremos hacer el envío de la Sim. Una vez recibas la SIM y de acuerdo con lo que conversemos, deberás contactarte con nosotros a la línea que te indiquemos para continuar con el proceso. El envío de SIM aplica para Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Medellín, Manizales, Pereira, Neiva, Tunja, con los tiempos establecidos para envío de la SIM.

Promoción Facebook gratis para compras por nuestra página web o app móvil.

A partir del 1 de noviembre de 2017, todos los productos de más de \$12.000 pesitos que COMPRES por nuestra página web o app vienen con una promo de Facebook así:

Valor del Producto: \$12.000. Recibes 50MB de Facebook hasta por 30 días.

Valor del Producto: \$22.000. Recibes 100MB de Facebook hasta por 30 días.

Valor del Producto: \$40.000 y \$65.000. Recibes Facebook que no se acaba hasta por 30 días.

¿Qué significa Comprar?: Usar un medio de pago electrónico, no se vale pagar con saldo o activar productos con recargas. Es una promo exclusiva para estos canales y no aplica para recargas. La promo no incluye llamadas, video llamadas, streaming de video o enlaces externos.

Esta promoción no es acumulable entre sí, esto quiere decir que si compras dos productos iguales en un periodo de 24 horas por la página web o app solo te entregaremos el equivalente a una promo: 50MB de Facebook, 100MB de Facebook o Facebook que no se acaba. No se acumulan. En caso que compres un producto de datos y una Bolsa de voz en un periodo de 24 horas (de los productos de \$12.000 o más), se te entregarán ambos recursos. Pongámoslo en un ejemplo: Compras la Bolsa de voz de \$12.000 y después compras la Bolsa de \$22.000 de datos, en menos de 24 horas. Te llevas: 50MB de Facebook y 100MB de Facebook hasta por 30 días. Otro ejemplo: Compras la Bolsa de Voz de \$12.000 y después compras otra Bolsa de voz de \$12.000 en menos de 24 horas. Te llevas: 50MB de Facebook.

¿Qué significa Facebook que no se acaba?: Que consume de los datos del Antiplan o Bolsa, pero con una ventaja grande y es que no se acaba durante su vigencia, así se acaben los datos de tus productos (hasta lo permitido por la [Política de Uso Justo](#)). Esto es válido para los productos de \$40.000 y \$65.000 que compres por nuestra página web o app móvil que tienen la promo de Facebook que no se acaba. Como siempre, en Virgin Mobile lo primero que se consume es lo primero que se va a vencer, tenlo presente cuando se te active esta promo. Los demás productos que tienen promo de Facebook LIMITADO, es decir con un máximo de megas para consumir, lo especifican de tal manera. Estos son las Bolsas y Antiplanes desde \$12.000 hasta \$22.000 (si los compras en la web/app). En estos casos donde el Facebook tiene un límite, los megas de Facebook se consumirán por separado hasta el límite que te especifiquemos.

Promoción Programa de Recompensas de Virgin Mobile por nuestra página web.

El programa de recompensas no existe a partir del 1 de septiembre de 2017 en nuestra página web. Si tienes recompensas disponibles por redimir, tranqui que puedes ingresar a tu perfil y hacer uso de ellas. Pero recuerda que sólo hasta 6 meses después de la fecha de portabilidad de tu amigo/a. Así que úsalas pronto. Las recompensas que puedes activar si eres uno de los que trajo Clientes a Virgin Mobile y aún no las has activado son así: podrás ganar 1GB y 100 Minutos con una vigencia de hasta 30 días.

Promoción Dinos a quién traes y te diré qué ganas.

A partir del 2 de octubre de 2017 y hasta el 31 de marzo del 2018 estamos lanzando el nuevo programa de recompensas de Virgin Mobile. Este es el programa de referidos que estamos creando en el que podrán participar aquellos Clientes que fueron escogidos para el piloto. ¿Cómo te enteras si estás dentro de los afortunados? Te llegó un SMS a tu línea o pudiste ingresar al menú corto que creamos para el programa. Si por algún motivo entraste al menú y no estás dentro del grupo de los afortunados lo sentimos en el alma, pero es un programa piloto. El grupo de Clientes elegidos puede variar en cualquier momento y va a sonar espantoso, horrible, pero...nos reservamos el derecho para escoger al grupo de Clientes y cambiarlo en cualquier momento.

El tema funciona así. Si eres uno de los afortunados/as podrás acceder al menú que te enviamos por mensaje de texto a tu línea Virgin. Allí podrás inscribir la cédula de todos los amigos que quieras traer a Virgin Mobile. Recuerda que debes inscribir las cédulas reales de tus amigos. Cuando hagas las inscripciones y estas sean exitosas, te llegará un mensaje de texto a tu línea Virgin Mobile desde la cuál hiciste la vuelta.

Lo que deben hacer tus amigos apenas los inscribas: Comprar una sim de Virgin Mobile en cualquier canal de venta. La sim no debe estar activa, así que pilas, díles que la compren nueva. Adicionalmente deben hacer una recarga de más de \$22.000 (una sola, no se vale de a poquitos) en el momento de la activación de la sim. La recarga es todita consumible en productos de Virgin Mobile. Apenas haya hecho esto deberá entrar al *910# desde la línea Virgin Mobile que acaba de activar e ingresar su cédula (si... la misma con la que tú lo inscribiste) y ahí premiaremos a ambos. Debes tener en cuenta y decírselo a tu amigo: desde el momento en que lo inscribes, no pueden pasar más de 90 días en que haga todo, todito, todo, inclusive la redención del premio a través del *910#. Si no lo hace, lo sentiremos en el alma, pero ambos perderán el beneficio.

¿Cuál es el premio?: 1GB de navegación abierta PARA CADA UNO, con una vigencia de hasta 60 días. Así que arranca de una a traer amigos a Virgin Mobile.

¡Pilas, ojo!: El programa de recompensas solo aplica para personas naturales. No debes hacer uso indebido de los servicios o premios entregados. Estos son exclusivamente para fines de satisfacer las necesidades personales de comunicación, y no aplica ni para comercializarlos con fines de lucro, ni para utilizarlos para fines ilícitos, en tal caso en Virgin Mobile podremos dar por terminado la relación comercial y podremos cancelar la línea; entiéndenos plis. Tampoco permitimos la reventa de servicios, ni ningún tipo de comercialización de los mismos. Los minutos y megas que entregamos como promocionales están sujetos a la fecha de terminación de la promoción. Si usas correos falsos o generados desde páginas de generación automática de mail, con cédulas falsas o usadas desde bases de datos, no te aplicará, ni a ti ni a ellos.

Cosas importantes que debes saber si eres el usuario de Virgin Mobile que refiere: La línea desde la cuál inscribes a tus amigos es la línea a la cuál le cargaremos el beneficio una vez tu amigo/a haga el proceso. No podrás cambiar la línea que asignes en ningún momento, ni tampoco la cédula del amigo que inscribiste así que revisa bien los datos que inscribiste. Los beneficios pueden tardar hasta 60 minutos en llegar a tu línea o la de tu amigo una vez haga el proceso de redención. Cada uno de los beneficios tiene una vigencia de hasta 60 días para usarlo o hasta que los consumas, lo primero que pase. Ten en cuenta que no puedes referirte a ti mismo. Solo se vale que refieras a usuarios completamente nuevos y que no tengan líneas activas en Virgin Mobile. Puedes inscribir todos los amigos que quieras, pero solo podrán realizar el proceso los primeros 5 de cada mes calendario. Es decir, solo puedes traer hasta 5 amigos por mes. Es importante lo que te contamos al principio, todo debe hacerse en menos de 90 días. Si tu amigo no redime el beneficio, Virgin Mobile no te entregará el premio, así que dile a tu amigo que debe comprar la sim, recargarle más de \$22.000 y redimir los premios a través del *910# todo en menos de 90 días a partir de que inscribiste su cédula. Con el dolor en el alma, no podremos hacer nada para ayudarte. Mejor te consigues amigos que si quieren pertenecer a este lado chévere de la telefonía celular.

En caso que hagas portabilidad hacia otro operador y tengas recompensas sin reclamar o sin recibir, las perderás. Entiéndenos, ya no harías parte del lado cool de la telefonía. Si decides dejarnos, y después quieres volver, no podrás participar en el piloto.

Cosas importantes que debes saber si eres el/la amigo/a invitado/a: Debes decirle a tu amigo que te inscriba con tu cédula, dásela bien para que no tengamos inconvenientes. Compra la Sim de Virgin Mobile, haz una recarga de \$22.000 o más (todos consumibles) y entra al *910# para redimir los beneficios. Debes marcar desde la SIM que activaste y con la cédula que te inscribieron. Solo puedes recibir el beneficio una sola vez como invitado.

El hecho que hayas comprado la sim y hayas hecho la recarga a la línea no te hará recibir la recompensa. Debes marcar *910# y hacer el proceso de redención. Si lo haces bien juicioso/a antes de que pasen 90 días entre que te hayan inscrito y redimas el premio podrás recibir 1GB de navegación hasta por 60 días.

Debes tener en cuenta que para que te puedan inscribir, no debes tener líneas activas de Virgin Mobile y no puedes haber hecho portabilidad hacia otro operador en un periodo de 60 días, y debes cumplir con los requisitos que mencionamos arriba. Es decir, esto es para clientes completamente nuevos que quieran venir a pasarla bueno desde este lado. La recompensa se activará una sola vez en el momento que hagas el proceso anteriormente descrito.

También ten en cuenta que hay un límite de recompensas por usuario que Invita. Si por algún motivo tu amigo es muy muy popular trayendo compadres o comadres a Virgin Mobile y todos hacen el proceso, se entregarán hasta 5 premios por mes. Es decir, si por algún motivo tu eres el número 6 en el mes, lo sentimos y nos arrodillamos sobre pepas de durazno, pero no se te cargará el premio.

4. Claridad sobre los bonos, ñapas y regalitos.

Aplica para toda la oferta descrita.

Los bonos en recursos por concepto de promociones, bonos por activación, carga inicial, etc., tendrán la vigencia que se especifique en la promoción o en la actividad de fidelización, y no podrán ser transferidos.

Las Bolsas y Antiplanos tendrán la vigencia que se especifique en el momento de la activación de los mismos.

Las recargas acumuladas bajo cualquier promoción no se entenderán como saldos vigentes en la carga para efectos de la definición usuario activo pero los saldos en dinero si se transferirán por reposición de SIM, robo y daño. Virgin Mobile no realizará devolución del saldo en dinero o en servicio. Los saldos acumulados en prepago los puedes utilizar en consumos de servicios y no se pueden utilizar para adquisición, renovación o reposición de equipos y terminales.

5. Envíos de Sims compradas en nuestra página web.

Volvemos a lo mismo... por tu propio bien nos gusta que todo sea clarito y fácil de entender para que no tengas rollos con tu compra después. Lo que vas a leer te dice cómo lo hacemos y lo que debes tener en cuenta una vez realices tu compra de Sim Cards en nuestro sitio web www.virginmobile.co.

Los envíos de la SIM dependen de la cobertura y tiempos estipulados por el operador logístico (podrán ser hasta 5 días hábiles para Bogotá o hasta 10 días hábiles para el resto del país), pero ten la seguridad de que vamos a puyar al burro permanentemente, nosotros también tenemos desespero de que tengas tu SIM bien rápido.

Ten en cuenta que no podemos entregar en Apartados de Correo por lo que deberás ingresar una dirección válida. Así que no uses tu identidad de súper héroe, usa la tuya y si tienes doble personalidad, escoge una.

Las SIM serán entregadas y distribuidas por nuestro socio de mensajería.

Aplica solo para el territorio nacional colombiano.

Una vez hayas firmado (tú, el portero, tu tía Gladys o cualquier otra persona) nuestra guía de transporte o prueba de entrega, el operador logístico de transporte no aceptará reclamaciones. Por eso te invitamos a que revises muy bien que tu poderosa, mágica y dulce SIM haya llegado en buenas condiciones.

Como una promoción especial, las SIM que solicites por el portal web de Virgin Mobile www.virginmobile.co hasta el 31 de marzo del 2018, tienen un valor comercial de \$10.000 incluidos los impuestos los cuales quedarán activos como recarga al momento de la activación (aplica exclusivamente para cliente nuevo. No aplica para reposición de SIM). El envío estará incluido dentro de este valor. Esta promoción se aplica para las primeras 30.000 Sims solicitadas por el portal de Virgin Mobile. Aunque tu tranqui, te avisaremos si se acaban en el portal. Estos \$10.000 tienen una vigencia de 30 días. Podrás solicitar solamente hasta 5 SIM Cards por web.

La reposición de la sim por el portal web tiene un precio de venta al público de \$10.000. La sim no trae recursos promocionales. Apenas recibas la sim que quieres reponer, deberás comunicarte con nuestra línea de atención SIN HABER ACTIVADO LA SIM que te llegó. Te puedes comunicar con nosotros a través de una línea Virgin Mobile marcando *111, o llámanos en Bogotá al 593 10 60 o a nuestra línea Nacional: 01 8000 937 171.

6. Formas de Pago en Virgin Mobile.

En Virgin Mobile te damos múltiples opciones de pago para hacerte la vida más fácil. Te ofrecemos varias formas de pago, desde la clásica forma presencial que vas a un punto de venta y pides una recarga, o también la moderna y más cómoda forma desde donde estés con tu celular o un computador.

Recargando/Comprando directamente en punto de venta.

Puedes recargar en canales físicos de Virgin Mobile y convertir la recarga en producto, o puedes usar la simple recarga para hablar o navegar, así no más, a tarifa plena.

Recargando/Comprando desde tu celu o tu compu.

Puedes recargar o comprar producto con tarjeta de crédito a través de nuestra página web o app móvil, o por ivr llamando a *111. También puedes hacerlo con tarjeta débito por nuestra página web y app móvil. Las recargas y pagos a través de nuestra página web y app móvil van desde \$2.000 (con tarjeta débito), \$5.000 (pagando en Efecty) y \$10.001 (con tarjeta de crédito). Si recargas o compras producto por ivr deben ser mayores a \$10.000.

Tienes la posibilidad de pagar tus productos como invitado fácilmente y sin registrarte, desde nuestro sitio web www.virginmobile.co. Si decides hacerlo de esta manera no podrás acceder a las promociones por compra o recarga que están disponibles. Esta forma de pago te permite rapidez y agilidad a la hora de comprar o recargar. Ten presente que tampoco podrás usar el Pago Recurrente o Paga de Guan si lo haces de esta forma.

Pagos Recurrentes.

Puedes suscribir tu tarjeta de crédito para que mes a mes se descuenten tus recargas o Antiplanos (mayores a 10.001) de manera recurrente, así rocanroleas en todo momento y tú tienes el control. Con esta forma de pago tú inscribes la tarjeta de crédito y la puedes desvincular en cualquier momento. Recuerda que la flexibilidad en Virgin Mobile es muy importante y tú decides hasta cuando quieres tener tu tarjeta de crédito inscrita. Pueden ser de cualquier banco que tenga convenio con Pagos Online.

Puedes programar tus Recargas de dos formas:

Por tiempo: Cada 7, 15, 20, 30, 45 o 60 días el sistema recarga el monto que el cliente configuró.

Por saldo mínimo: Cada vez que tu saldo en dinero baje y llegue a un mínimo configurado el cuál tu escoges desde una lista desplegable, el sistema te hace la recarga automáticamente, y para cuidar tu bolsillo, puedes configurar un máximo de recarga semanal.

Puedes programar tus Antiplanos así: Los Antiplanos se pueden programar por tiempo, es decir, dependerán de la vigencia del mismo y de su monto (desde \$10.001). Los Antiplanos se renovarían si tienes saldo suficiente en tu tarjeta de crédito en la fecha de vencimiento. Si la transacción falla por saldo insuficiente volveremos a hacer hasta 2 reintentos pasadas las 24 horas.

Puedes programar tus Bolsas así: Las recurrencias en Bolsas se hacen por saldo mínimo en recursos cuando estos lleguen al 85% de consumidos. Esto en español significa que si programas una Bolsa de voz de \$22.000 que trae 160 minutos, se hace el cargo a tu tarjeta de crédito cuando llegues al 85% del consumo de esos minutos. El cargo se hará cuando el recurso principal de la Bolsa llegue a ese límite. Es decir, si la Bolsa es de voz y tiene unas meguitas de Chat de WhatsApp ese chat de WhatsApp NO hará que se dispare la recurrencia, solo los minutos.

Condiciones importantes:

Todo lo anterior lo puedes hacer sólo a través de nuestro portal web www.virginmobile.co.

Puedes programar pagos solo para productos (Recargas, Antiplanos y Bolsas) que tengan un valor desde \$10.001.

Es necesario que tengas el saldo suficiente en tu tarjeta de crédito para que no se rechace la transacción. Sólo haremos un intento de pago y para el caso de saldo insuficiente en Antiplanos hasta 2 veces como lo mencionamos arriba. Puedes cancelar las recurrencias en cualquier momento. Puedes desvincular una tarjeta de crédito en cualquier momento. Pero ten en cuenta que si lo haces se cancelarán las recurrencias que tienes programadas. Dependiendo del producto que tengas (Recarga, Bolsa o Antiplan) el saldo en recursos permanecerá por la vigencia restante o hasta que se te acaben los recursos, lo primero que suceda.

Si no quieres tener más una recurrencia o tu tarjeta de crédito vinculada, tú y sólo tú, deberás cancelar la recurrencia y/o tarjeta de crédito a través de nuestro Portal web www.virginmobile.co. Si haces portabilidad hacia otro operador, deberás cancelar la recurrencia de tu tarjeta de crédito y desvincular la tarjeta de crédito registrada. Como son datos sensibles, sólo lo podrás hacer tú y sólo tú.

Puedes tener más de una línea inscrita por tarjeta de crédito (hasta 5 líneas por tarjeta de crédito), si esas líneas están a tu nombre. Sin embargo, puedes tener una línea asociada a una SOLA tarjeta de crédito.

Ten en cuenta que puedes tener varias recurrencias asociados a una sola línea, pero no puedes tener el mismo producto dos veces porque se desasociará. Veamos un ejemplo: puedes tener una recarga por saldo de \$10.000 cada 15 días y un Antiplan de \$22.000 pero no puedes tener a una misma línea asociada una recurrencia de 2 Antiplanos de \$22.000.

Si programas una recarga automática por saldo mínimo y compras una Bolsa o Antiplan, tu saldo mínimo va a bajar al mínimo que configuraste y se disparará la recarga. Para evitar esto te aconsejamos programar directamente tu Antiplan de manera recurrente o tu recarga por tiempo.

Si tienes un Antiplan configurado para pagos recurrentes y se te acaba alguno de los recursos del Antiplan, la recurrencia NO se activará puesto que es por tiempo, no por saldo. Si deseas comprar otro Antiplan antes del vencimiento se te cancelará la recurrencia del que ya tienes activo y deberás programarla nuevamente para tu nuevo Antiplan.

Paga de Guan.

Con Paga de Guan inscribes tu tarjeta de crédito para que no tengas que llenar formularios de pago cada vez que quieres comprar en Virgin Mobile. Esto lo haces a través de nuestra página web www.virginmobile.co.

Los pagos con Paga de Guan también se hacen a través de Pagos Online y al igual que la recurrencia se conserva el mismo tipo de seguridad. Aquí no hay recurrencia, tu solito eliges cuando pagar. Puedes pagar con Paga de Guan Antiplanes, Bolsas y Recargas. Si tienes un pago recurrente programado puedes usar Paga de Guan, sin embargo, hay algunas excepciones. Si tienes un Antiplan contratado, no puedes comprar otro, tendrás que cancelar el actual (llamando a servicio al cliente) y comprar el nuevo (si tienes recursos vigentes estos se conservan hasta el final de la vigencia del Antiplan o hasta que los consumas, lo primero que suceda). Si tienes un Antiplan y quieres recargar o viceversa lo puedes hacer, pero ten en cuenta que son transacciones únicas (no hay recurrencias).

Puedes desvincular, des-inscribir, borrar, en fin... la tarjeta de crédito en cualquier momento. Sólo puedes tener una tarjeta de crédito por línea, pero si tienes varias líneas puedes tener una tarjeta de crédito por cada una de ellas, hasta 5 líneas.

Generalidades de pagos con tarjeta de crédito en nuestra página web.

Si compras un Antiplan, una Bolsa o un celu, no hay rollo. Pero si vas a pagar una recarga debes tener en cuenta varias cosas:

Solamente podrás recargar un monto de hasta \$70.000 por transacción en nuestro sitio web. Ni un pesito más. Aplica para todos y todas. Las palancas aquí no valen.

Si vas a hacer el pago como un usuario registrado, tu e-mail debe estar relacionado a tu número de celu. Es decir, debe ser el mismo con el que te registraste; no se vale el de un amigo(a), levante, familiar ni nada parecido. Debe ser una línea Virgin Mobile asociada a tu cuenta, tuya y solamente tuya. Debes ser el titular de la tarjeta de crédito y aunque sea más cachetudo usar una internacional, preferimos un método más criollo y sólo aceptamos tarjetas de Bancos nacionales (Colombianitos), esto aplica también para Paga de Guan y Pagos Recurrentes.

Si haces el pago como invitado no te exige tener vinculada la línea a un e-mail específico.

Pagos a través de Efecty.

A partir del 12 de marzo de 2018 podrás comprar Antiplanes, Bolsas y Recargas en nuestra página web y app móvil y pagarlas en los puntos de Efecty a nivel nacional. Debes tener en cuenta que al seleccionar como forma de pago Efecty, se generará un código único que debes presentar en el punto de Efecty más cercano para realizar el pago. Una vez realizado el mismo, el producto será cargado a la línea telefónica que escogiste.

Este medio de pago puedes ser desactivado en cualquier momento. Pero tranquilo, te lo haremos saber con la suficiente anticipación.

7. Roaming, servicios suplementarios y otros que aún no tenemos.

Lamentamos en el alma informarte que aún no contamos con el servicio de Roaming, ni de servicios suplementarios en nuestra oferta. Estamos trabajando muy duro ante todas las instancias comerciales y regulatorias para que el portafolio sea muy completo y te avisaremos apenas tengamos noticias que esperamos sea muuuuy pronto.

8. Protección de tu información.

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 como 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 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 nuestra página web www.virginmobile.co 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 y de acuerdo con la ley, 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 nuestro portal web, en la sección de servicio al cliente o pueden llamarnos a cualquiera de nuestras líneas de atención del *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.

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

Vigilado Superintendencia de Industria y Comercio. Carrera 13 # 27 - 00 Bogotá. Tel 5870000. Info@sic.gov.co.

9. Portabilidad en Virgin Mobile.

Traer el número tuyo a Virgin Mobile implica unas cosas que debes saber y como nos gusta que tengas toda la información aquí te contamos de que se trata.

La Portabilidad consiste en que tu sim Virgin Mobile ya no va a tener el número asignado (para este caso provisional) en el momento que hiciste la activación de tu línea sino el número que tú quieres traer de otro operador, es decir, tus contactos te van a llamar al mismo número que tienen, pero ahora de este lado que es mucho más chévere. El número de Virgin Mobile que te fue asignado al momento de la activación NO se conservará ya que es provisional cuando haces portabilidad.

La portabilidad es un proceso que se demora 3 días hábiles, en los cuales los 2 primeros días la sim del otro operador te va a funcionar normalmente, al tercer día esa sim te va a dejar de funcionar y es porque tu número ya está rocanroleando con nosotros. Seguro te lo va agradecer. Como la sim del otro operador te va a dejar de funcionar, es necesario que hagas una copia de seguridad de tus datos, para que no vayas a perder la información que tienes allí.

El tercer día, es decir cuando ya tu número viejito sea Virgin Mobile, puede que presentes intermitencia en el ingreso de llamadas, está renaciendo en nuestra red y se debe acostumbrar. Esto no debe durar más de un día.

Es importante que sepas que cuando te llamen de un operador diferente a Virgin Mobile la persona que te está llamando va a escuchar un mensaje que dice con entonado acento: "LLAMADA TRANSFERIDA A VIRGIN MOBILE" es un mensaje regulatorio que no podemos omitir. Porfis cuéntales a las personas que más te llaman de este mensaje para que no te vayan a colgar, ya que muchos nos confundimos con el mensaje de "BUZÓN DE VOZ".

Para finalizar cuando quedas portado vas a perder todo tipo de servicios, promociones y demás beneficios que tengas con el otro operador de antes pero afortunadamente ya estarás disfrutando de los beneficios y disfrutar de las promociones que tenemos para ti.

Uy algo súper importante y para que lo tengas muy presente: Recuerda que, una vez hecha la portabilidad, no podrás recuperar el número que te fue asignado al momento de la activación en Virgin Mobile. Y otra cosita, La Portabilidad no se puede reversar ni anular mientras está en proceso (en los 3 días hábiles que mencionamos anteriormente). Si por alguna razón deseas portarte hacia otro operador debes esperar a que el proceso se complete y entonces si lo puedes solicitar de nuevo.

10. Registro de tu Celu en Virgin Mobile.

Recuerda que tienes 15 días calendario a partir de la recepción del mensaje de texto que te enviamos a tu línea de Virgin Mobile en el momento en que pusiste la SIM en tu celu para que registres el equipo, ya que de lo contrario y acorde con la ley podremos bloquear tu celu y de verdad que no queremos causarte molestias. Si eres de los desafortunados que caen en la colada de bloqueo dispuesta por el ente regulatorio y el celu es tuyo, puedes comunicarte con el Rockcenter a los teléfonos que se encuentran publicados en nuestra página web. El registro de tu celu es super fácil y es gratuito. Además, puedes hacer el registro de tu celu por nuestra página web www.virginmobile.co en Registra tu Celu, ten presente que para hacer esto debes estar registrado en nuestra página web, deberás ser cliente de Virgin Mobile, es decir tener una SIM activa, ser dueño de tu equipo y haberlo adquirido legalmente. Deberás adjuntar la factura de compra o a través de los mecanismos o el formato establecido por el ente regulador para tal fin el cuál puedes descargar en nuestra página web, diligenciarlo y adjuntarlo siguiendo los pasos que te indica el sistema. Recibirás un PIN vía mensaje de texto a tu Celular el cuál deberás ingresar en el sistema para poder continuar con el proceso de registro. Es por tu seguridad y para evitar que algún pillo se quiera apropiarse de tu celu.

Además, y por si las moscas, te sugerimos descargar aplicaciones que te ayuden a ubicar tu celu y/o borrar datos remotamente, en caso de que pierdas o te roben el equipo. Descárgalas vía WiFi para que ahorres platica y nos gastes tus datos. Usa claves de acceso y nunca, pero nunca des papaya.

Esperamos no te hayas aburrido mucho leyendo esto. Pero recuerda, nos gustan las cosas transparentes. ¡Esperamos te diviertas muchísimo con nosotros!