



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/informacion-usuarios/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

### 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/informacion-usuarios/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.

### 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 robo o pérdida
- 6) usar equipos homologados
- 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

### SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de Roaming dependen del país a donde viajes. Los distintos planes de este servicio los encontrarás en el siguiente enlace [www.operador.com/roaming](http://www.operador.com/roaming). Para activar tu servicio de Roaming internacional puedes solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debes decidir por cuanto tiempo lo activas. El límite de tu gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB. Al llegar al país que visitas te enviaremos un mensaje de texto a tu teléfono con las tarifas que te aplican. También puedes consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tengas el Roaming activado, te enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándote tu consumo y saldo disponible.

### 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) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones entre otros) 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 desees 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.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp>

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

- 1 Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas del día.
- 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 dentro de los 10 días hábiles siguientes en tu reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para ti, enviemos tu reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio 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 material con contenido de abuso de niñas, niños y adolescentes.

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

En VIRGIN somos alérgicos a las comunicaciones ladrilludas y a este comunicado legal si no hay mucho que hacerle, pero a la ley hay que seguirla y figuró que revises con detalle el texto a continuación: Para nosotros es muy importante que nuestros clientes y usuarios conozcan cómo manejamos sus datos personales y queremos contar con su autorización para tenerlos 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 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), la podremos 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.
- 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 los fines de mercadeo.

Teniendo en cuenta lo anterior informamos a nuestros usuarios registrados en nuestro portal WEB y a nuestros clientes, 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 y clientes pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la suspensión del manejo de sus datos personales 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)

En caso que no recibamos comunicación escrita por parte de nuestros clientes y usuarios por los canales anteriormente mencionados dentro del término de 30 días hábiles definido por el decreto 1377 de 2013 contados a partir de la publicación de este aviso, continuaremos con el tratamiento de los datos única y exclusivamente para los fines que previmos en este aviso. 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

### SERVICIOS NO PRESTADOS

En VIRGIN no prestamos algunos servicios, pero para evitar malos entendidos preferimos recordártelo para que le pegues la revisada: Roaming Internacional, Servicio de Mensajería Multimedia (MMS), acceso a aplicaciones de desarrolladores externos como FaceTime, iMessage, PIN to PIN, entre otras; y servicios de diferentes integradores como información sobre horóscopo, chistes, noticias, etc.