



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

Todo lo que debes saber de nuestra oferta y promociones. Estas son nuestras condiciones y las tuyas también, acá te contamos como es el maní desde el 1 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2019. Nuestra oferta y todo, todito, todo, lo diseñamos para ti, 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. ....	5
3. Promociones. ....	7
4. Envíos de sims compradas en página web. ....	14
5. Formas de Pago en Virgin Mobile.....	14
6. Roaming, servicios suplementarios y otros que aún no tenemos.....	17
7. Protección de tu información. ....	17
8. Portabilidad en Virgin Mobile.....	18
9. Registro de tu Celu en Virgin Mobile. ....	19

## 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.

A partir del 12 de octubre del 2018, en Virgin Mobile el consumo permitido de datos no tiene límite, esto quiere decir que NO te cortaremos el servicio si quieres comprar muchos productos para navegar hasta el infinito, eres libre. Sólo nos reservamos el derecho de cortar el servicio a los usuarios por acciones fraudulentas o que vayan en contra de lo establecido en la ley y la regulación vigente. Revisa también la sección de [Uso de los servicios](#).

### Switch on and off.

Nuestros datos vienen con un Switch on/off para que puedas controlar tu consumo (navegación), así te duran más. Sencillo, si no estás usando tus datos puedes apagarlos y no se consumirán si no lo deseas. La excepción es para el Chat de WhatsApp Ilimitado y el Facebook que no se acaba, que no se apagan si haces Switch off. Puedes apagar y prender tus datos usando el código de marcación corta \*999#.

### 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 y Tarifas Básicas estarán vigentes hasta el 30 de septiembre de 2019. Sin embargo, en caso de aumento de tasas o impuestos, o cualquier otra eventualidad externa a Virgin Mobile, podremos hacer ajustes a los mismos.

### Vigencia de los productos.

La vigencia de los Antiplanes, Bolsas y Suscripciones 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, este se vencerá el 30 de enero 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. Los recursos no consumidos dentro del periodo de vigencia de los productos (Bolsas, Antiplanes y Suscripciones), no serán renovados en el periodo siguiente.

### Adelanta saldo.

En Virgin Mobile te ofrecemos un servicio para que puedas adelantar saldo en momentos en que no tengas cómo recargar, no tengas platica suficiente y necesites tener saldo de urgencia para usar en voz, datos o sms en tarifa plena o comprar un producto. Si posteriormente a solicitar el saldo adelantado, haces una recarga, se te descontará automáticamente el valor del saldo que te habíamos adelantado y el valor administrativo de este servicio. Aunque compres un Antiplan o Bolsa se descontará primero el valor del saldo adelantado con el recargo, así que asegúrate de recargar suficiente para cubrirlo. El saldo adelantado 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 adelantado. Sólo puedes hacer una solicitud de Adelanta Saldo a la vez.

Los requisitos para poder acceder al servicio de Adelanta Saldo son: haber cumplido 3 meses siendo cliente activo de Virgin Mobile, es decir después de 90 días de actividad; y tener saldo menor a \$500 en tu cuenta principal (si tienes saldo en recursos de un Antiplan o Bolsa, pero no tienes saldo en dinero o tienes menos de \$500 pesos en tu cuenta, también puedes acceder al servicio).

El servicio tiene un valor administrativo por cada solicitud y aunque no hayas consumido la totalidad del saldo adelantado, se cobrará el valor completo del cargo administrativo. Si no haces uso del saldo adelantado o no usas la línea por un periodo de 60 días, el saldo se congela y con tu próxima recarga igual se descontará el cobro.

A medida que tengas más tiempo con nosotros, tienes más acceso a saldo en dinero. Así:

Máximo saldo adelantado posible a los 3 meses: \$500 con valor administrativo de \$50.

Máximo saldo adelantado posible a los 6 meses: \$1.000 con valor administrativo de \$100.

Máximo saldo adelantado posible a los 9 meses: \$1.500 con valor administrativo de \$150.

Máximo saldo adelantado posible a los 12 meses: \$2.000 con valor administrativo de \$200.

Para adelantar saldo solo tienes que marcar desde tu celu \*111# y seguir las indicaciones.

#### 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. Como si el mundo no estuviera lleno de adultos que tomamos pésimas decisiones.

#### Equipos homologados.

Para hacer uso de nuestra red 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 4G OMG funciona con tecnología LTE, en la red de 3G funciona con tecnología HSDPA y en la red 2G funciona con tecnología EDGE/GPRS. 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 4G LTE, 3G y 2G, 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 3G (H+) la velocidad de descargas máxima que puedes alcanzar es de 8Mbps; y si tienes cobertura 2G (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 2G, red 3G y 4G OMG LTE las puedes encontrar publicadas en nuestra página web, en <https://www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/cobertura>. Debes garantizar que tu terminal cumpla con las características exigidas por las aplicaciones a utilizar.

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, 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.

#### 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.

#### 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 y minutos gratuitos en Virgin Mobile se dan exclusivamente en los productos que lo especifiquen y para los fines establecidos. Cualquier navegación o llamada 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, o comprarla por nuestra página web. Debes pagar el valor de la reposición que es de \$5.000 en canales propios y \$10.000 en nuestra página web. Si la pides por web, 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. Esa SIM 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. Tranquí que es super fácil y conservas tu número.

### Llamadas al 113.

A partir del 1 de marzo de 2019 la tarifa del servicio 113 queda en \$848 pesos incluido IVA.

## 2. Productos en Virgin Mobile.

Virgin Mobile te ofrece cuatro tipos de productos: Recargas, Bolsas, Antiplanos y Suscripciones.

Las Bolsas y Antiplanos contienen más de un recurso y al comprarlos estás aceptando que vienen en conjunto. Si no necesitas varios recursos en conjunto, puedes acceder a los recursos de Voz, Datos o SMS de manera separada, pagando la tarifa plena. Si decides comprar una Bolsa o Antiplan, no podremos cancelar la compra ni devolverte el dinero, 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. Todas las Bolsas y Antiplanos tienen una vigencia, desde 1 día hasta por 30 días, lo que quiere decir que, si no te consumes la totalidad de los recursos incluidos en el producto, los recursos se vencerán al finalizar el periodo de vigencia y no podrás seguir usando esos recursos ni transferirlos a otra compra.

Las llamadas internacionales las deberás originar con el código 009, son operadas por Colombia Telecomunicaciones, pero con nuestras tarifas Virgin Mobile y también se tasan por segundo. Algunos productos incluyen minutos a números de Larga Distancia Internacional, revisa nuestra página web para conocer cuáles. Si necesitas hacer llamadas internacionales a otros destinos no incluidos dentro del producto que compraste, deberás tener saldo disponible (dinero) en tu línea para poderlo hacer, o deberás recargar. Esto aplica también para mensajes de texto internacionales. Los costos de las llamadas internacionales y las llamadas a números de tarifas con prima los encontrarás en <https://www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/tarifas>.

Virgin Mobile se reserva el derecho a modificar precios de los productos en los diferentes canales de venta.

La velocidad de los datos depende de la disponibilidad de la red en el lugar que te encuentres según nuestra cobertura. Más info en <https://www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/cobertura>.

Para lo que vas a leer a continuación sobre nuestros Productos, debes también revisar las secciones: [MB de chat de WhatsApp gratis](#) y [Minutos a números Virgin Mobile gratis](#).

### Recargas (tarifa plena o 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, o sea que, si llegas con saldo al día 60, este se te congelará. Lo podrás descongelar si haces una recarga y así recuperas tu saldo que podrás utilizar durante otros 30 días adicionales.

Tenemos una tarifa plena para Voz a operadores fijos y móviles en Colombia que, a partir del 3 de abril de 2019, es de \$240 por minuto tasado siempre por segundos. Los SMS por demanda, es decir, los que envías cuando tienes dinero en tu cuenta, valen \$100 a cualquier operador en Colombia. Tenemos Datos por Demanda a \$153.6 por MB (lo comunicamos a \$160/MB porque suena más bonito). Para usar el servicio debes aceptar la activación de la navegación, es decir, tú decides si quieres navegar por demanda o si prefieres comprar una Bolsa o un Antiplan. La activación de la navegación estará disponible por 48 horas a partir de que des tu aceptación. Sólo podrás navegar por demanda si tienes saldo en dinero de tu recarga. Si activas la navegación por demanda y no tienes saldo, te invitamos a recargar. 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. Ten en cuenta que los teléfonos inteligentes hacen un alto consumo de datos, así no estés en un navegador, ejemplo: actualizaciones automáticas, recepción de emails, aplicaciones, juegos, etc. Así que pilas, puedes apagar y prender tus datos usando el código de marcación corta \*999# y así cuidas tu saldo.

#### Bolsas de voz.

Las Bolsas de Voz son productos especialmente para hacer llamadas. Tienen minutos para llamar a fijos y móviles en Colombia y otros minutos para llamar a números Virgin Mobile. Algunas pueden incluir minutos para llamar a Estados Unidos, Canadá y a fijos en España, y/o megas (MB) de Chat de WhatsApp. Todos los detalles de los recursos contenidos en cada Bolsa los encontrarás en nuestra página web, en <https://www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/tarifas>.

#### Bolsas de datos.

Las Bolsas de Datos son productos especialmente para navegar en internet. Se basan en recursos consumibles por capacidad y/o tiempo, lo primero que suceda. Algunas pueden incluir megas (MB) de Chat de WhatsApp. Todos los detalles de los recursos contenidos en cada Bolsa los encontrarás en nuestra página web, en <https://www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/tarifas>.

#### Bolsas de chat de WhatsApp.

Las Bolsas de Chat de WhatsApp son productos con Datos para consumir exclusivamente en la aplicación WhatsApp. Todos los detalles de los recursos contenidos en cada Bolsa los encontrarás en nuestra página web, en <https://www.virginmobile.co/web/virgin/sac/servicios/tarifas>.

#### Antiplanes.

¡Los Antiplanes son como un plan de los otros, pero bien! Están compuestos de todos los recursos: Minutos, Megas y SMS. Algunos vienen con la suscripción Gratis a Lola Music. Puedes activarlos cuando quieras o de acuerdo con tu bolsillo. En Virgin Mobile eres libre y no te atamos a nada. 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 Antiplanes son recurrentes y si en la fecha de vencimiento tienes saldo suficiente, el Antiplan se renovará automáticamente. 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 menor 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, pero si ese Antiplan te había dado algún beneficio como Lola Music y cancelas antes del vencimiento, perderás el beneficio. Si no lo renovaste, igual podrás comprar el Antiplan que quieras por los distintos canales de activación de producto que tenemos disponibles para ti.

Los Antiplanos NO son simultáneos, es decir, tienes que cancelarlo para que puedas comprar otro, sólo puedes adquirir un Antiplan por periodo y complementarlo con Bolsas o usar recursos a tarifa plena (si crees que no son suficientes los recursos de voz o datos que trae el Antiplan). Cada periodo podrás cambiar de Antiplan según tu necesidad de consumo. ¡Esto si es libertad!

Si tienes saldos adelantados pendientes por cubrir por haber usado nuestro servicio de Adelanta Saldo siempre se reconocerán (pagarán) en tu próxima recarga, así como el costo administrativo del servicio. Así que tenlo en cuenta para la renovación de tu Antiplan.

Los minutos tasados por segundos incluidos dentro del Antiplan que elijas, los puedes usar para llamar a cualquier operador en Colombia Fijo o Móvil. Algunos Antiplanos también incluyen minutos para llamadas internacionales a Fijos y Móviles en Estados Unidos y Canadá, y a Fijos en España.

Los Antiplanos 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 ilimitado durante su vigencia.

### Suscripciones.

La suscripción a Lola Music consume de los datos de tu Antiplan o Bolsa o tarifa plena de datos. 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 semana o mes. 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](http://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.

Tenemos vigentes estas promociones para ti. Para mayor claridad: los bonos en recursos por concepto de promociones tendrán la vigencia que se especifique en la promoción, y no podrán ser transferidos. En caso de reposición de SIM por robo o daño, los saldos acumulados bajo cualquier promoción no se entenderán como saldos vigentes, pero los saldos en dinero provenientes de recargas SI se consideran, y podrán transferirse a la nueva sim. Virgin Mobile no realizará devolución del saldo en dinero, los saldos acumulados los puedes utilizar en consumos de servicios y no se pueden utilizar para adquisición, renovación o reposición de equipos y terminales. Y recuerda que las promociones no son acumulables entre sí.

#### 3.1 Promos generales.

##### MB de chat de WhatsApp gratis.

Muchos de nuestros Productos incluyen Chat de WhatsApp, limitado o ilimitado. Cuando es ILIMITADO, el Chat de WhatsApp no consume de los datos del Antiplan o Bolsa, es ilimitado durante la vigencia del producto, así se acaben los datos de tu producto. Si compras cualquier producto que viene con MB LIMITADOS de Chat de WhatsApp, este consumo se hará por separado al resto de MB de navegación abierta hasta el límite especificado. Los MB son sólo para Chat, es decir que no incluye: llamadas o videollamadas desde la aplicación, el acceso a videos dentro de la aplicación, el acceso a links que remitan a sitios por fuera de la aplicación, como por ejemplo YouTube, Instagram

u otros. No incluye la aplicación ni la descarga de la misma. Para hacer llamadas o videollamadas, necesitas datos de navegación o conectarte a Wifi.

Promo válida hasta el 30 de julio de 2019.

#### [Minutos a números Virgin Mobile gratis.](#)

En algunos productos ofrecemos llamadas gratuitas entre números Virgin Mobile. Hay algunas que son limitadas y otras ilimitadas. Cuando los minutos son ILIMITADOS, no consumen de los minutos a todo operador del Antiplan o Bolsa, son Ilimitados durante la vigencia del producto, así se acaben los minutos a todo operador de tu producto. Podrás encontrar qué tipo de llamadas incluye el producto en la descripción de cada producto.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### [MB de Facebook gratis.](#)

Todos los productos de \$5.000 o más que compres por nuestra página web o app, vienen con un bono de Facebook así: 50 MB de Facebook por producto entre \$5.000-\$11.999, 150 MB de Facebook por producto entre \$12.000-\$21.999, 350 MB de Facebook por producto entre \$22.000-\$39.999, Facebook que no se acaba por producto mayor o igual a \$40.000. La vigencia de los bonos es la misma del producto que compres. Para recibir el bono debes usar un medio de pago electrónico, no se vale pagar con saldo o activar productos con recargas. La promo no incluye llamadas, video llamadas, streaming de video o enlaces externos.

Si compras dos productos iguales (de \$5.000 o más) en un periodo de 24 horas por la página web o app, solo te entregaremos el equivalente a una promo: 50 MB de Facebook, 150 MB de Facebook, 350 MB de Facebook o Facebook que no se acaba. No se acumulan; en caso que compres dos productos diferentes (de \$5.000 o más) en un periodo de 24 horas por la página web o app, se te entregarán ambos bonos. Pongámoslo en un ejemplo: compras la Bolsa de Voz de \$12.000 y después compras la Bolsa de Datos de \$22.000, en menos de 24 horas. Te llevas 150 MB de Facebook y 350 MB 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 150 MB de Facebook.

Facebook que no se acaba significa 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. Esto es válido para los productos desde \$40.000 que compres por nuestra página web o app. 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. En estos casos donde el Facebook tiene un límite, los megas de Facebook se consumirán primero, y cuando se te acaben, podrás seguir usando Facebook con los datos que vienen incluidos en el producto que compraste.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### [Suscripción gratis a Lola Music.](#)

Lola Music es una aplicación de música. 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 productos y lo mantienes activo: Antiplan \$12.000, \$22.000 y \$30.000 Suscripción a Lola Top Chart, Antiplan \$40.000, \$50.000 y \$65.000 Suscripción a Lola Music Premium, Bolsa de Datos \$40.000 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 producto activo pues este hace parte de la validación para acceder a la aplicación. Si compras uno de estos productos y ya entregamos el total de unidades disponibles, no podrás acceder de manera gratuita a Lola Music. Te avisaremos si se acaban en nuestra página web [www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co).

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Transferencia de MB con el Antiplan de \$65.000.

Si activas el Antiplan de \$65.000 podrás transferir a otras líneas de Virgin Mobile tus megas del Antiplan. 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, también podrás transferirlas. 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 500 MB, esos megas que transfieras tendrán una vigencia de hasta 5 días. Aclaremos que, si tienes varios productos de datos, la llave para poder transferir es ese Antiplan exclusivamente, entonces si vas a transferir, por ejemplo, 1.000 MB y tienes activo el Antiplan de \$65.000 pero de ese te quedan solo 500 MB que se vencen en 5 días, y además, tienes 1 GB de la Bolsa de Datos que se vence en 30 días, la matemática sería así: Se transfieren 500 MB del Antiplan con una vigencia de 5 días y 500 MB con una vigencia de 30 días. Los Megas que transfieras no podrás transferirlos nuevamente, es decir mira muy bien cuantos megas quieres transferir porque una vez hecha la transacción no podrás reversarla. Este es un beneficio exclusivo a través de nuestra página web [www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co).

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Bolsas de chat de WhatsApp ilimitado.

Tenemos nuevas bolsas con Chat de WhatsApp Ilimitado. Los recursos son ilimitados hasta la vigencia de la bolsa. El consumo ilimitado en la aplicación WhatsApp sólo es para [Chat de WhatsApp](#).

Los precios cambian dependiendo de la vigencia de la Bolsa, así:

Bolsa Chat de WhatsApp Ilimitado de \$800: por 1 día.

Bolsa Chat de WhatsApp Ilimitado de \$3.000: por 4 días.

Bolsa Chat de WhatsApp Ilimitado de \$5.000: por 7 días.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Productos con voz nacional ilimitada.

Tenemos tres nuevos productos con Minutos Ilimitados a todo destino nacional (móviles y fijos), si, así como lo ves, ILIMITADO, y sin huevonaditas. Los recursos son ilimitados hasta la vigencia del producto. No aplica para llamadas a números LDI (larga distancia internacional).

Bolsa de Minutos Ilimitados a todo destino nacional + Chat de WhatsApp Ilimitado de \$5.000: por 2 días. El consumo ilimitado en la aplicación WhatsApp sólo es para [Chat de WhatsApp](#).

Bolsa de Minutos Ilimitados a todo destino nacional + Chat de WhatsApp Ilimitado de \$10.000: por 7 días. El consumo ilimitado en la aplicación WhatsApp sólo es para [Chat de WhatsApp](#).

Antiplan \$18.000: Minutos ilimitados a todo destino Nacional + 500 MB de navegación abierta + Chat de WhatsApp ILIMITADO + 10 SMS. Hasta por 15 días.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

### 3.2 Promos activación.

#### Bono gratis de bienvenida.

Cuando compras una SIM a nuestros asesores de fuerza de venta directa en calle, o en distribuidores autorizados, viene con los siguientes recursos gratis: 30 minutos a todo destino nacional en Colombia + Chat de WhatsApp Ilimitado + 20 MB de navegación abierta + 30 MB de Facebook. Vigencia hasta por 7 días. Todo el bono se activa por la primera recarga de \$2.500 o más que hagas por una única vez. La recarga es consumible en recursos de Virgin Mobile.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Sim prepagada.

En algunos almacenes de cadena y centros comerciales donde encuentras Virgin Mobile, tenemos una promo para clientes nuevos: nuestra Bolsa de Voz de \$12.000 que viene con 80 minutos tasados por segundos a cualquier destino en Colombia + 80 minutos tasados por segundo entre números Virgin Mobile + 40 MB de Chat de WhatsApp, prepagada por 3, 6 o 12 meses, y con sim incluida Gratis. Por la compra de cualquiera de estas Bolsas Prepagadas, se te entregará gratis la sim, y luego de activarla se te cargará a la línea los recursos de la Bolsa. Cada 30 días por un total de 3, 6 o 12 repeticiones, dependiendo de la Prepagada que hayas comprado, se cargarán a tu línea los recursos. 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, 6 o 12 entregas.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Sim precargada.

En algunos almacenes de cadena y centros comerciales donde encuentras Virgin Mobile, y con algunos asesores de nuestra fuerza directa de ventas en calle, tenemos una promo para clientes nuevos: nuestros Antiplanes de \$5.000, \$12.000, \$22.000, \$40.000 y \$65.000, con sim incluida Gratis. Por la compra de cualquiera de estos Antiplanes, se te entregará gratis la sim, y luego de activarla se te cargará a la línea los recursos de tu Antiplan.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Compra de sim card por página web.

Por nuestro portal web [www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co) puedes pedir tu SIM Virgin Mobile de forma fácil, hasta 5 Sim Cards por cuenta. Ver también la sección [Envíos de sims compradas en nuestra página web](#). Si eres un cliente nuevo, te damos la opción de comprar directamente un producto que viene con la Sim Card y el envío GRATIS, sólo pagas el valor del Antiplan. Tenemos Antiplanes de varios precios para que tengas muchas opciones según lo que necesites:

Sim Card de \$12.000: viene con un Antiplan de \$12.000 + un bono de Facebook de 150 MB con vigencia hasta por 30 días, que se cargan al momento de la activación.

Sim Card de \$18.000: viene con un Antiplan de \$18.000 + un bono de Facebook de 150 MB con vigencia hasta por 15 días, que se cargan al momento de la activación.

Sim Card de \$22.000: viene con un Antiplan de \$22.000 + un bono de Facebook de 350 MB con vigencia hasta por 30 días, que se cargan al momento de la activación.

Sim Card de \$30.000: viene con un Antiplan de \$30.000 + un bono de Facebook de 350 MB con vigencia hasta por 30 días, que se cargan al momento de la activación.

Sim Card de \$40.000: viene con un Antiplan de \$40.000 + un bono de Facebook que no se acaba con vigencia hasta por 30 días, que se cargan al momento de la activación.

Sim Card de \$50.000: viene con un Antiplan de \$50.000 + un bono de Facebook que no se acaba con vigencia hasta por 30 días, que se cargan al momento de la activación.

Sim Card de \$65.000: viene con un Antiplan de \$65.000 + un bono de Facebook que no se acaba con vigencia hasta por 30 días, que se cargan al momento de la activación.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Programa de referidos.

Si llevas más de 90 días con nosotros, marcando \*910# 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 es comprar una sim de Virgin Mobile en cualquier canal de venta. La sim no debe estar activa, así que píles, 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 y siguiendo las instrucciones podrá redimir el premio para ambos. Debes tener en cuenta y contarle a tu amigo que 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. El premio es 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.

El programa de referidos 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 cual 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. 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 tú eres el número 6 en el mes, lo sentimos y nos arrodillamos sobre pepas de durazno, pero no se te cargará el premio.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### [Promo para distribuidores.](#)

A partir del 18 de junio de 2019, si compras tu sim a través de nuestros distribuidores y subdistribuidores autorizados a nivel nacional, por cada recarga de \$7.000 o más, recibes gratis 30 días de Chat de WhatsApp ilimitado. Tendrás esta promo hasta por 6 meses, para que estés conectado con tu gente durante todo este tiempo, siempre y cuando hagas recargas desde \$7.000. Recuerda que el Chat de WhatsApp es gratis, la recarga es tuya para que la consumas como quieras.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### [Promo para fuerza directa de ventas.](#)

A partir del 18 de junio de 2019, si compras tu sim a través de nuestros asesores de venta en calle, te ofrecemos comprar el Antiplan de \$12.000 por sólo \$8.000. Además, la sim no vale \$4.000 sino \$2.000. O sea que al final solo pagas \$10.000 por algo que te costaría normalmente \$16.000, y te vas con el Antiplan de \$12.000 que tiene muchos recursos para 30 días. Aplica sólo para la primera compra, este producto no lo puedes volver a comprar a este precio.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### [Promo para cadenas, centros comerciales y tiendas propias.](#)

A partir del 1 de agosto de 2019, si compras tu sim a través de nuestros asesores de venta en cadenas, centros comerciales o tiendas, te ofrecemos comprar el Antiplan de \$30.000 por sólo \$25.000, o sea, todos los recursos que tiene este antiplan por 30 días, y te ahorras \$5.000. Además,

la sim no te la cobramos. Aplica sólo para la primera compra, este producto no lo puedes volver a comprar a este precio.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Antiplanes ilimitados para clientes nuevos.

Tenemos nuevos antiplanes para clientes que se activen a partir del 1 de agosto de 2019. Vienen con minutos a todo destino nacional ILIMITADOS y chat de WhatsApp ILIMITADO, además tienes datos para navegar, mensajes de texto y música. Son los siguientes:

Antiplan Ilimitado \$5.000: Por \$5.000 tienes minutos a todo destino nacional + chat de WhatsApp ILIMITADOS, 170 MB de navegación abierta, 5 SMS y suscripción a Lola Top Chart. Vigencia hasta por 5 días.

Antiplan Ilimitado \$10.000: Por \$10.000 tienes minutos a todo destino nacional + chat de WhatsApp ILIMITADOS, 500 MB de navegación abierta, 10 SMS y suscripción a Lola Top Chart. Vigencia hasta por 10 días.

Antiplan Ilimitado \$15.000: Por \$15.000 tienes minutos a todo destino nacional + chat de WhatsApp ILIMITADOS, 750 MB de navegación abierta, 15 SMS y suscripción a Lola Top Chart. Vigencia hasta por 15 días.

Antiplan Ilimitado \$35.000: Por \$35.000 tienes minutos a todo destino nacional + chat de WhatsApp ILIMITADOS, 1,6 GB de navegación abierta, 30 SMS y suscripción a Lola Premium. Vigencia hasta por 30 días.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

### 3.2 Promos portabilidad.

#### Promo de portabilidad en canales físicos propios para clientes nuevos.

A partir del 1 de agosto de 2019 tenemos nueva promo para los usuarios nuevos que porten su línea de otro operador a Virgin Mobile. Lo bueno es que ahora tú puedes escoger la promo que más te convenga según tu consumo, y viene muy poderosa porque aplica para ¡1 año! Las opciones son: 1) DOBLE DE DATOS para navegación abierta (MB) en los antiplanes de 30 días, esto quiere decir que si te portas a Virgin Mobile y compras un Antiplan de \$12.000 que tiene 350 MB, vas a recibir 350 MB adicionales, para un total de 700 MB. 2) DOBLE DE MINUTOS para hablar a todo operador en los antiplanes de 30 días, esto quiere decir que si te portas a Virgin Mobile y compras un Antiplan de \$12.000 que tiene 60 Minutos, vas a recibir 60 Minutos adicionales, para un total de 120 Minutos.

3) 50% MAS DE DATOS Y 50% MÁS DE MINUTOS, datos para navegación abierta (MB) y minutos para hablar a todo operador, en los antiplanes de 30 días, esto quiere decir que si te portas a Virgin Mobile y compras un Antiplan de \$12.000 que tiene 350 MB y 60 Minutos, vas a recibir 175 MB y 30 Minutos adicionales, para un total de 120 Minutos.

Los portados en activación (nuevos usuarios desde el 1 de agosto de 2019 en adelante) podrán acceder a esta promo cuantas veces quieran en un periodo de 1 año, siempre y cuando compren los antiplanes que aplican. Las compras que vienen con promo son las que se hagan en el año en que aplica la promoción. Estos recursos promocionales tienen la misma vigencia que el Antiplan que activaste, es decir, 30 días.

La promo no aplica para recargas sino para compras de producto. Los productos incluidos en la promoción son: Antiplan \$12.000, Antiplan \$17.000, Antiplan \$22.000, Antiplan \$30.000, Antiplan \$40.000, Antiplan \$50.000, Antiplan \$57.000 y Antiplan \$65.000.

Los canales mediante los cuales puedes acceder a esta promoción son únicamente: fuerza directa de ventas en calle, cadenas de Retail, centros comerciales donde estamos presentes, y tiendas propias.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Promo de portabilidad en canales digitales para clientes nuevos.

A partir del 1 de agosto de 2019, si solicitas la portabilidad llenando un formulario por nuestra página web en el link <https://www.virginmobile.co/pasate/portabilidad> o escribiéndonos por WhatsApp a la línea 3192510001 o a través de los medios digitales en los cuales se vea la promoción descrita a continuación, te mandamos gratis a tu casa la sim card y a partir de que tu portabilidad quede efectiva, si compras antiplanes de \$22.000, \$30.000, \$40.000, \$50.000 o \$65.000 exclusivamente por nuestra página web o app móvil, te duplicamos los minutos y los datos (no se vale pagar con saldo, debes hacer la compra por estos medios). Este beneficio lo puedes disfrutar durante 1 año a partir de la portabilidad. Ejemplo, si compras el antiplan de \$22.000 no recibes 750 MB sino 1.500 MB y ya no 150 Minutos sino 300 Minutos.

¡Pilas! esta promoción sólo aplica para usuarios nuevos y solo tenemos 500 unidades disponibles Cuando se acaben las unidades disponibles Virgin Mobile Colombia podrá cambiar la promoción o darla de baja.

Promo válida hasta el 30 de septiembre de 2019.

#### Promo Facebook que no se acaba 14 de Agosto de 2019.

A partir del 14 de Agosto de 2019 desde las 00:01 y hasta el 14 de Agosto de 2019 a las 23:59 A todos los usuarios que les haya llegado un mensaje de texto y/o un correo electrónico el mismo día con el siguiente mensaje: "¡Booom!! GRATIS Facebook que no se acaba, Si compras HOY cualquier antiplan desde \$12mil pesitos por nuestra web/app. Clic aquí <https://bit.ly/1nuGmwm>" Se llevan Facebook que no se acaba comprando cualquier antiplan desde \$12.000 solamente por nuestra web o app y dentro de la vigencia del mismo antiplan comprado.

Facebook que no se acaba significa 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. La vigencia de los bonos es la misma del producto que compres. Para recibir el bono debes usar un medio de pago electrónico, no se vale pagar con saldo o activar productos con recargas. La promo no incluye llamadas, video llamadas, streaming de video o enlaces externos. La promoción sólo aplica por compras que sean en nuestra web o app el día 14 de Agosto de 2019, si compras tu antiplan desde \$12.000 en otro día que no sea el 14 de Agosto de 2019 no te llevarías el beneficio.

Promo válida hasta el 14 de Agosto de 2019

#### 4. Envíos de sims compradas en página web.

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](http://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, aplica solo para el territorio nacional colombiano), pero ten la seguridad de que vamos a puyar al burro permanentemente, nosotros también tenemos desespero de que tengas tu SIM bien rápido. 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. 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.

#### 5. 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](http://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 inscribir tu tarjeta de crédito para que mes a mes se descuenten tus recargas o Antiplanes (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 Antiplanes así: Los Antiplanes se pueden programar por tiempo, es decir, dependerán de la vigencia del mismo y de su monto (desde \$10.001). Los Antiplanes se renovarán 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](http://www.virginmobile.co).

Puedes programar pagos solo para productos (Recargas, Antiplanes 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 Antiplanes 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](http://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 Antiplanes 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](http://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 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 o una Bolsa, 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.

Puedes 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.

### 6. 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.

### 7. 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](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 página web [www.virginmobile.co](http://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](mailto:Info@sic.gov.co).

## **8. 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 siendo Virgin Mobile. El número 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 con nosotros. 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". Este es un mensaje regulatorio que no podemos omitir. Porfa 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 quedes 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 las promociones que tenemos para ti.

Algo súper importante y para que lo tengas muy presente: una vez hecha la portabilidad, no podrás recuperar el número que te fue asignado al momento de la activación en Virgin Mobile. Además, 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.

Y hablando de portarte a otro operador, te contamos que eres libre de irte y volver siempre que así lo quieras, acá siempre te recibimos de vuelta con los brazos bien abiertos. Sólo debes tener en cuenta lo siguiente: Si te quieres portar a otro operador no debes tener saldos pendientes de cubrir, es decir, si adelantaste saldo y aun no has recargado para cubrirlo y cubrir el recargo del servicio, entonces no podremos dejarte ir. Sólo debes hacer la recarga y luego podrás empezar tu proceso de portabilidad hacia otro operador. No sobra aclarar, que tampoco puedes hacer uso del servicio Adelanta Saldo mientras estés en el proceso de portarte.

#### **9. 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](http://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. ¡Que te diviertas muchísimo con nosotros!*