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 cómo es el maní desde el 1 de diciembre de 2021 hasta el 30 de septiembre del 2024. Las ofertas que constituyen promociones tienen su vigencia especificada de manera expresa y especial. 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 para los clientes de Virgin Mobile Colombia.

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, o a nuestro WhatsApp 3192510001.

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.

Actualmente 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.

Uso de los servicios.

De conformidad con el artículo 5, numeral 3 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con la Resolución CRC 5050 de 2016, se entiende como consumidor o usuario "...toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Así mismo se entiende incluido en el concepto de consumidor el de usuario."

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 consumirá 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 nuestro código corto para consulta de saldo *10#.

Vigencia de la oferta.

Los precios y configuraciones de los Productos y Tarifas Básicas estarán vigentes hasta el 30 de Septiembre del 2024. Sin embargo, en caso de aumento de tasas o impuestos, o cualquier otra eventualidad externa a Virgin Mobile, se podrán hacer ajustes a los mismos. Por tal motivo, Virgin Mobile en cualquier momento se reserva el derecho de modificar los precios en su oferta, y todo cambio se informará en forma previa a su vigencia y se aplicará después de haberse comunicado efectivamente.

Vigencia de los productos.

La vigencia de los planes, Bolsas y Suscripciones se basa en fecha y hora. Por ejemplo, si compras un plan que tiene una vigencia de 30 días a las 13:00 del 1 de enero, este se vencerá el 31 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, planes y Suscripciones, no serán renovados o incluidos en el periodo siguiente.

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 en Colombia.

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 60Mbps; 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/informacion-usuarios/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, TikTok, Telegram, YouTube, X 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 o regulatoria estén prohibidos o con acceso restringido (por ejemplo, páginas web que contengan material de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes o 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.

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, puedes hacer el proceso por la página web directamente o 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 o por WhatsApp a 3192510001. Esa SIM no trae saldos promocionales, pero si tienes recursos en tu línea estos se trasladan a la nueva sim.

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, Planes y Suscripciones.

Las Bolsas y planes 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 de cada uno. Si decides comprar una Bolsa o plan, 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 planes 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/informacion-usuarios/tarifas/.

Virgin Mobile se reserva el derecho a modificar los 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/informacion-usuarios/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 o con tarjeta de crédito hasta $300.000 por transacción. Tu recarga tiene una vigencia de 60 días calendario 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 calendario adicionales siguientes.

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 $160 por MB. 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 plan. 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 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/inicio/antiplanes y https://www.virginmobile.co/inicio/bolsas.

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/inicio/antiplanes y https://www.virginmobile.co/inicio/bolsas.

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/inicio/bolsas.

Bolsas de minutos a Venezuela. Es una bolsa que ofrece minutos para llamadas a teléfonos fijos y móviles en Venezuela, con una tarificación por minutos.Todos los detalles de los recursos incluidos en cada bolsa se encuentran disponibles en nuestra página web, en https://www.virginmobile.co/inicio/bolsas.

Planes.

¡Los planes 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 plan debes recargar para renovarlo en forma automática o programarlo con tu tarjeta de crédito y/o débito en nuestra página web para que se te renueve automáticamente. Los planes son recurrentes y si en la fecha de vencimiento tienes saldo suficiente, el plan se renovará automáticamente si el mismo continúa vigente en nuestra oferta. Así que pilas, si no quieres que se renueve porque deseas cambiarlo por otro, o simplemente no quieres tener más un plan, deberás recargar después de la fecha de vencimiento de tu plan o recargar un valor menor o cancelarlo antes de la fecha de vencimiento marcando *555#. 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 plan te había dado algún beneficio como Lola Music y cancelas antes del vencimiento, perderás el beneficio. Si no lo renovaste, igual podrás comprar el plan que quieras por los distintos canales de activación de producto que tenemos disponibles para ti.

Los planes NO son simultáneos, es decir, tienes que cancelarlo para que puedas comprar otro, sólo puedes adquirir un plan 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 plan). Cada periodo podrás cambiar de plan 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 plan.

Los minutos tasados por segundos incluidos dentro del plan que elijas, los puedes usar para llamar a cualquier operador en Colombia Fijo o Móvil.

Algunos planes incluyen minutos para llamadas desde Colombia a números fijos y móviles en EEUU, Puerto Rico y Canadá y a números fijos en España.

En los planes incluyen el uso de chat de WhatsApp, la capacidad del chat de WhatsApp incluido dependerá de cada plan, algunos vienen con más megas que otros y otros con chat de WhatsApp Ilimitado durante su vigencia.

Minutos a números Virgin Mobile gratis.

En algunos productos ofrecemos llamadas gratuitas entre números Virgin Mobile. Hay algunas en que son limitadas y otras ilimitadas. Cuando los minutos son ILIMITADOS, no consumen de los minutos a todo operador

del plan 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 válido hasta el 31 de Septiembre del 2024.

Productos con voz nacional ilimitada.

Tenemos productos con Minutos Ilimitados a todo destino nacional (móviles y fijos). Los recursos son ilimitados hasta la vigencia del producto. No aplica para: llamadas a números LDI (larga distancia internacional), numerales ni a líneas 01800.

Promo válida hasta el el 31 de Septiembre del 2024.

Plan Ilimitado de 90.000

Es un plan que tiene datos ilimitados de navegación abierta, salvo a la inherente a la tecnología empleada y la velocidad ofrecida y minutos ilimitados de voz a todo destino nacional. La vigencia de este plan es hasta por 30 días, pero podrás seguir comprándolo, mientras la Oferta del mismo siga vigente. El consumo de datos es ilimitado, lo que quiere decir que puedes navegar en cualquier app o en internet, durante 30 días a partir de su activación, sin embargo, la velocidad de navegación depende de las condiciones de cobertura de red en la que te encuentres, así como la intensidad de la señal recibida, las condiciones meteorológicas y el equipo móvil utilizado para conectarse a la red de datos.

Este plan solo puede usarse en el dispositivo móvil del usuario, sin la posibilidad de compartir datos con otros dispositivos. Este plan está dirigido exclusivamente a personas naturales y para su uso estrictamente personal e intransferible. Los usos del servicio en este plan, que no sean estrictamente personales, tales como la reventa del mismo o su utilización en actividades económicas, comerciales, empresariales o corporativas no está permitida. De usarse para esos fines, no podrás ser beneficiario del mismo, por lo que podríamos cancelarlo y/o restringir su venta. Virgin Mobile podrá suspender o terminar anticipadamente este plan mediante comunicación previa al usuario, en el evento de detectarse este tipo de conductas o fraude. Lo anterior quiere decir que, si nuestro sistema o módulo antifraude detecta o alerta sobre comportamientos sospechoso o fraudulento, un uso inadecuado de las redes, de los equipos o del servicio, o para fines no autorizados del mismo, de tal manera que se afecte el servicio de los demás usuarios o que ponga en riesgo la integridad del servicio, Virgin Mobile procederá a la mencionada suspensión o terminación atendiendo a los requisitos antes enunciados. Finalmente, en caso de detectarse reincidencia en el comportamiento Virgin Mobile podrá también cancelar la línea, previa comunicación al usuario dentro de los términos establecidos en la regulación.

Promo válida hasta el 31 de Septiembre del 2024.

Acumula Datos.

El Plan de $7.000 tiene Acumula Datos, que consiste en que el cliente podrá sumar los datos que no usó en su siguiente compra del mismo plan, dentro de máximo 24 horas siguientes al vencimiento del plan. Los datos traspasados en el plan son válidos únicamente durante el período de 7 días y no se acumulan ni se transfieren si el plan no se renueva en máximo 24 horas. La vigencia máxima de los datos traspasados será de 90 días.

Virgin Mobile se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de este beneficio en cualquier momento.

Al utilizar este beneficio, el cliente acepta y se compromete a cumplir con los términos y condiciones establecidos anteriormente.

Promo hasta el 31 de Septiembre del 2024.

Promo Acumula Datos Plan $25.000 $32.000 y Plan $40.000.

A partir del 14-agosto del 2024, todas las activaciones de números nuevos hacia Virgin que compren el Plan de $25.000, $32.000 o el de $40.000 tienen el beneficio de Acumula Datos, que consiste en que el cliente podrá sumar los datos que no usó en su siguiente compra del mismo plan, dentro de máximo 2 horas siguientes al vencimiento del plan. Los datos traspasados en el plan son válidos únicamente durante el período de 30 días y no se acumulan ni se transfieren si el plan no se renueva en máximo 2 horas. La vigencia máxima de los datos traspasados será de 90 días. Se excluye el canal Online.

Virgin Mobile se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de este beneficio en cualquier momento. Al utilizar este beneficio, el cliente acepta y se compromete a cumplir con los términos y condiciones establecidas anteriormente.

Promo válida hasta el 20 septiembre de 2024.

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 plan 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 incluyen: 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 tener o adquirir datos de navegación o conectarte a redes externas de WiFi.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

MB de Facebook gratis.

En algunos productos ofrecemos Facebook Ilimitado o Facebook que no se acaba donde la vigencia de los bonos es la misma del producto que compres. La promo no incluye llamadas, video llamadas, streaming de vídeo o enlaces externos. La promo no aplica para bolsas de TikTok.

Facebook que no se acaba significa que esta aplicación consume de los datos del plan o Bolsa, pero con una ventaja grande y es que no se acaba durante su vigencia, así se acaben los datos de tus productos. 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 del 2024.

MB de Instagram gratis.

En algunos productos ofrecemos Instagram limitado o ilimitado. Cuando es ILIMITADO, Instagram no consume de los datos del plan 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 Instagram, este consumo se hará por separado al resto de MB de navegación abierta hasta el límite especificado. Los MB de Instagram no incluyen: realizar *lives*, establecer comunicación en llamadas o videollamadas desde la aplicación (una vez conectada la llamada, ya no consume de tus megas de navegación abierta, si no de tus megas de Instagram), el acceso a links que remitan a sitios por fuera de la aplicación, como por ejemplo YouTube u otros. No incluye la aplicación ni la descarga de la misma. Para hacer llamadas o videollamadas, o realizar *lives* necesitas tener o adquirir datos

de navegación o conectarte a o conectarte a redes externas de WiFi. Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

MB de TikTok gratis.

En algunos productos ofrecemos TikTok limitado o ilimitado. Cuando es ILIMITADO, TikTok no consume de los datos del plan 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 TikTok, este consumo se hará por separado al resto de MB de navegación abierta hasta el límite especificado. Los MB de TikTok no incluyen lo siguiente (para esto tendrás que tener datos o megas de navegación abierta o WiFi): Ingresar por Google, Facebook o X (deberás ingresar a través de tu cuenta TikTok); Descarga o actualización de la app TikTok; El re direccionamiento a links o URLs externas o portales (como por ejemplo: revistas, notas de periódicos, publicidad, etc…) o redes sociales (como por ejemplo: Whatsapp, Facebook, X, etc.); La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.; La reproducción, carga, descarga o la funcionalidad de compartir videos y/o fotos por fuera de la app TikTok; Para esto necesitas tener o adquirir datos de navegación o conectarte a o conectarte a redes externas de WiFi.

Esta promo está dirigida exclusivamente a personas naturales y para el uso estrictamente personal de las mismas, por lo que no está disponible para uso empresarial o corporativo. Además, se aclara que el uso del servicio promocionado que no sea personal, como la reventa del mismo o su utilización en actividades económicas o empresariales no está permitida, y en ese caso, no podrás ser beneficiario del mismo, por lo que podríamos cancelarlo y/o no permitir su venta para dichos fines.

Los recursos son válidos para navegación en la app TikTok a partir de la activación y hasta la vigencia de cada bolsa o hasta que consumas los recursos, lo primero que suceda; Para la bolsa de TikTok ilimitado, el consumo ilimitado sólo aplica en la app TikTok durante la vigencia de la misma a partir de la activación de la bolsa.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

MB de Youtube gratis.

En algunos productos ofrecemos Youtube limitado o ilimitado. Cuando es ILIMITADO, Youtube no consume de los datos del plan 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 Youtube, este consumo se hará por separado al resto de MB de navegación abierta hasta el límite especificado. Los MB de Youtube no incluyen: llamadas o videollamadas desde la aplicación, *lives* el acceso a videos dentro de la aplicación, el acceso a links que remitan a sitios por fuera de la aplicación. No incluye la aplicación ni la descarga de la misma. Para hacer llamadas o videollamadas, o ver o realizar *lives* necesitas tener o adquirir datos de navegación o conectarte a o conectarte a redes externas de WiFi.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Suscripciones Lola Music.

Lola Music es un servicio prestado por un tercero en nombre de Virgin Mobile, por lo cual se podrá dar por terminado el servicio del mismo previo aviso con 30 días calendario de anticipación a los clientes que tengan una suscripción activa. 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 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. Ten en cuenta que la suscripción a Lola Music consume de los datos de tu plan o Bolsa o tarifa plena de datos, según corresponda.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Suscripciones Tinder Plus.

Tinder Plus es un servicio prestado por un tercero aliado con Virgin Mobile, por lo cual se podrá dar por terminado el servicio del mismo previo aviso con 30 días calendario de anticipación a los clientes que tengan una suscripción activa. Como es una aplicación de contenidos, no nos podemos hacer responsables por situaciones tecnológicas con tu celu y los contenidos allí expuestos. Por favor www.help.tinder.com. La suscripción a Tinder Plus consume los datos de tu plan o Bolsa o tarifa plena de datos, según corresponda.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

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 plan 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 plan 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.

Una vez solicites el servicio de adelanta saldo, éste será abonado a tu línea y podrás disponer del mismo en forma automática. Es decir que una vez adquirido, dicho servicio constituye una obligación de pago inmediatamente exigible.

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

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 a otro usuario. En caso de reposición de SIM por robo, pérdida o daño, los saldos obtenidos o acumulados como bonos bajo cualquier promoción no se entenderán como saldos vigentes, pero los saldos en dinero provenientes de bonos por recargas SI se consideran válidos, 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. En general las promociones son acumulables entre sí salvo que se indique lo contrario.

3.1 Promos generales.

Promo Clientes Nuevos

A partir del 14 de agosto del 2024, aplica la siguiente promo para clientes nuevos:

- Clientes nuevos que se hayan portado a Virgin desde otro operador, tendrán triple de datos durante doce (12) meses o doce (12) veces, lo primero que ocurra, a partir de la fecha de portación.
- Clientes nuevos tendrán triple de datos a partir de la fecha de adquisición de una nueva línea Virgin por un (1) mes, una única vez.
- Aplica para Planes con vigencia de 30 días.
- Esta promo no es acumulable con otras promos.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo Clientes Portabilidad Canal Web.

A partir del 16 de mayo 2024, aplica la siguiente promo para clientes nuevos que se hayan portado a Virgin desde otro operador por medio de la página web de Virgin:

tendrán estos beneficios durante seis (6) meses a partir de la fecha de portación por la compra de alguno de estos planes:

- Por la compra del Plan $40.000, te llevas gratis Instagram con la misma vigencia del plan comprado.
- Por la compra del Plan $60.000, te llevas gratis Instagram y TikTok con la misma vigencia del plan comprado.
- Estos beneficios están vigentes durante seis (6) meses a partir de la fecha de portación y por la compra de los planes incluidos en la promo.
- Los recursos gratis los recibirás hasta 24 horas después de hacer la compra del plan por Web/App.
- Esta promo es adicional a la Promo Clientes Nuevos.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo Suscripción 50% descuento planes desde $21.000

A partir del 6 de mayo de 2022, los usuarios que se suscriban (mediante la programación del débito automático) a los planes de 30 días de $21.000, $25.000, $32.000, $40.000, $60.000 y $90.000 en nuestra página web, recibirán un descuento del 50% por 1 vez. Este descuento sólo aplica si programas el pago automático de tu plan por la página web. El descuento aplica 1 sola vez por línea, no es acumulable entre los productos. El descuento de esta promoción aplica solo para líneas que registren su primera suscripción a partir del 6 de mayo de 2022.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo Suscripción Datos Extra

A partir del 14 de agosto del 2024, aplica la siguiente promo para clientes que se suscriban (mediante la programación del débito automático) en nuestra página web:

- Clientes que compren su plan con Suscripción (programando el débito automático), recibirán 4 veces más datos. El plan se debe activar con débito automático para que aplique la promo.
- Aplica para Planes con vigencia de 30 días.
- Clientes que hayan activado una línea antes de la fecha de promoción y estén suscritos también obtienen la promo de los datos explicados anteriormente.
- Esta promo no es acumulable con otras promos.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo Compra en la Web o App

A partir del 14 de agosto del 2024, aplica la siguiente promo para clientes que compren en nuestra página web o en nuestra app Android o iOS

- Recibirás el triple de datos con la misma vigencia del plan comprado.
- Aplica para Planes con vigencia de 30 días.
- La promo no aplica para activación de producto con saldo previamente cargado.
- Esta promo no es acumulable con otras promos.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo Clientes Nuevos Prepagadas 3 meses

A partir del 15 de agosto del 2024, aplica la siguiente promo para clientes nuevos:

- Clientes nuevos que se hayan portado a Virgin desde otro operador, tendrán triple de datos durante doce (12) meses a partir de la fecha de portación.
- Clientes nuevos tendrán triple de datos a partir de la fecha de adquisición de una nueva línea Virgin durante un (1), por una única vez.
- Aplica para Planes con vigencia de 90 días.
- Esta promo no es acumulable con otras promos.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo Suscripción Prepagadas 3 meses Datos Extra

A partir del 15 de agosto del 2024, aplica la siguiente promo para clientes que se suscriban (mediante la programación del débito automático) en nuestra página web:

- Clientes que compren su prepagada con Suscripción (programando el débito automático), recibirán 4 veces más datos. El plan se debe activar con débito automático para que aplique la promo.
- Aplica para prepagadas con vigencia de 90 días.
- Clientes que hayan activado una línea antes de la fecha de promoción y estén suscritos también obtienen la promo de los datos explicados anteriormente.
- Esta promo no es acumulable con otras promos.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo Compra Prepagadas 3 meses en la Web o App

Si compras alguno de los siguientes prepagadas en nuestra app Android o iOS o en nuestra página web, recibirás el triple de datos con la misma vigencia del plan comprado. Este beneficio no es acumulable con otras promos. La promo no aplica para activación de producto con saldo previamente cargado.

Aplica para Prepagadas con vigencia de 90 días desde 15 de agosto de 2024:

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo Compras Prepagadas 3 meses en Puntos Propios Virgin.

Desde el 17 de mayo 2024, si eres cliente nuevo o portado y compras prepagadas de 3 meses en nuestros Puntos Propios o cadena Retail, te llevas gratis Instagram, TikTok y Waze ilimitado por 30 días por 3 meses durante la vigencia de la prepagada. Aplica para los siguientes productos:

- Prepagada $63.000 por 3 meses.
- Prepagada $75.000 por 3 meses.
- Prepagada $96.000 por 3 meses.
- Prepagada $120.000 por 3 meses.

Puntos Propios son Tienda propia y stands en Centros Comerciales. Los recursos gratis los recibirás hasta 24 horas después de hacer la activación. Válida 1 redención por usuario.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Suscripción gratis a Lola Music.

Lola Music es una aplicación de música. Podrás acceder a una de las 16.000 suscripciones gratuitas que se tienen disponibles a Lola Music Top Chart o Lola Premium por 30 días si compras uno de los siguientes productos y lo mantienes activo: plan $25.000 y $32.000 Suscripción a Lola Top Chart; plan $40.000, $60.000 y $90.000 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.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Suscripción gratis a Tinder Plus.

Tinder® es la aplicación para conocer gente alrededor del mundo. A partir el 10 de febrero de 2020, podrás acceder a una suscripción gratuita de Tinder Plus por 30 días, si compras cualquier plan desde $21.000 y lo mantienes activo. La promoción es vigente desde el día 31 de agosto de 2023 para todos los planes mayores o iguales a $21.000 y activados desde esa fecha. La suscripción a Tinder Plus incluye: Likes Ilimitados, Rewind, pasaporte y no tiene anuncios pagos hasta por 30 días. Esta promo incluye el valor de la suscripción que normalmente para todos nuestros usuarios tiene un costo de $13.000 pero por la compra de cualquier plan de 30 días de $21.000 o más, es GRATIS. 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. Te avisaremos si se acaban las suscripciones disponibles en nuestra página web www.virginmobile.co. El código suministrado al momento de la activación del plan no puede ser canjeado más de una vez. No se puede canjear un código si el usuario ya tiene una suscripción activa a Tinder Plus. Para preguntas relacionadas con la app puedes acceder a la siguiente página www.help.tinder.com.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Transferencia de MB con el plan de $60.000.

Si activas el plan de $60.000 podrás transferir a otras líneas de Virgin Mobile hasta 10 GB de los datos de navegación y máximo a 5 líneas diferentes. Recuerda tenerlo activo para poderlo hacer. Podrás transferir los megas del plan y si has comprado Bolsas que complementen tu plan, también podrás transferirlas. Los megas que transfieres tienen la vigencia que tenga tu plan en ese momento, es decir si tu plan 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. Aclaramos que, si tienes varios productos de datos, la llave para poder transferir es ese plan exclusivamente, entonces si vas a transferir, por ejemplo, 1.000 MB y tienes activo el plan de $60.000 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 plan 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.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

3.2 Promos activación.

Sim precargada

En algunos almacenes de cadena y centros comerciales donde encuentras Virgin Mobile y en algunas de nuestras tiendas, tenemos una promo para clientes nuevos: por la compra de un plan te incluimos gratis la sim. Luego de activarla se te cargará a la línea los recursos de tu plan.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Compra de sim card por página web.

Por nuestro portal web www.virginmobile.co puedes pedir SIMs 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 de tu elección que viene con cada Sim Card y así, el envío de la SIM será GRATIS, pero sólo pagas el valor del plan. Tenemos planes de varios precios para que tengas muchas opciones según lo que necesites.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo Virgin Mobile - Maloka

Los siguientes son los términos y condiciones aplican para la alianza Virgin Mobile y Maloka:

- Esta oferta es válida a partir del 20 de julio de 2024, únicamente para clientes nuevos o antiguos que reciban el volante promocional físico en alguno de nuestros canales presenciales (Centros Comerciales, Retail, Tienda propia, Fuerza de venta directa).
- Para acceder al beneficio e ingresar al museo, deberán presentar en la taquilla el volante promocional físico que los acredita como beneficiarios.
- El beneficio aplica únicamente para acceder al 20% de descuento en la entrada al Recorrido Exploratorio, para el beneficiario y tres (3) acompañantes más, para un total de cuatro (4) entradas por beneficiario.
- El descuento NO aplica para compras o reservas en la página web. El descuento es personal y no es transferible. No es acumulable con otras promociones.
- La entrada no incluye alimentos, servicio de cafetería ni parqueadero. No se permite el ingreso de mascotas. Menores de edad deben asistir acompañados de un adulto.
- La atención en nuestras instalaciones está sujeta a disponibilidad, por favor revisar nuestra página web www.maloka.org para validar disponibilidad. Recomendamos asistir los fines de semana o festivos en horario de la mañana, horario de atención de 9:30 am a 3:00 pm sábado, domingo y festivo, (NO aplica para reservas).Para mayor información se puede contactar a nuestra línea de información PBX 4272707 o al WSP +57 310 2237548. Nota: Tenga en cuenta nuestros horarios de atención e ingreso: Horarios de fines de semana y festivos (Aplica para la temporada vacacional) horario de apertura de 9:30 am hasta las 6:00 pm, se recomienda que el último ingreso se realice a las 4:00 pm por la duración de las diferentes experiencias. Los días siguientes a un festivo el centro interactivo no atenderá público general.

Promo válida hasta el 30 de Septiembre del 2024.

Promo canal distribuidores

Aplicarán a la promoción los clientes que compren una sim card Virgin Mobile en puntos de venta autorizados a nivel nacional en canal de distribución y que activen la sim desde el 1 de abril de 2024. Las sim cards estarán identificadas con un sticker indicando que tienen la promoción.

Para activar esta oferta, la primera recarga del cliente debe ser igual a $7.000, y se activará semanalmente el Plan de $6.000 para un total de 28 días contados a partir de la primera recarga.

Si el cliente cumple con las condiciones anteriores, las siguientes compras del plan de $6.000 durante 1 año entregarán de forma adicional y sin costo recursos de chat de Whatsapp ilimitado con vigencia de 30 días.

Para tener el beneficio de chat de Whatsapp ilimitado por 30 días en las compras de plan de $6.000 el cliente tendrá un plazo máximo de 7 días contados desde la fecha de expiración del último plan de $6.000 que compró para mantener el beneficio. En caso que el cliente no cumpla con esta condición, perderá automáticamente el beneficio de 1 año de chat de Whatsapp ilimitado en las compras del plan de $6.000.

Para que la línea quede a tu nombre, actualiza los datos comunicándote al número de WhatsApp 3192510001 o al *111 opción 3.

Promo válida hasta el 15 de mayo del 2024 o hasta agotar existencias de 40.000 disponibles, lo que primero ocurra.

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. Los envíos de la SIM dependen de la cobertura y tiempos estipulados por el operador logístico (podrán ser hasta de 5 días hábiles para Bogotá o hasta de 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 tu nombre real y 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 sociao de mensajería. Una vez hayas firmado la prueba de entrega, (tú, el portero, tu tía Gladys o cualquier otra persona) de nuestra guía de transporte, 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 en línea y digitalmente, 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 un producto o plan de los que tenemos ofrecidos y vigentes, 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 un producto o plan, con tarjeta de crédito y/o débito a través de nuestra página web o 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 o con tarjeta de crédito.También tienes la posibilidad de pagar tus productos como invitado fácilmente y sin registrarte, desde nuestro sitio web www.virginmobile.co. Pero 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, pero tiene esta desventaja. Ten presente que tampoco podrás usar el Pago Recurrente o “Pagar con mi Tarjeta Guardada” si lo haces de esta forma.

Suscripción / Pago programado con débito automático.

Puedes inscribir tu tarjeta de crédito o débito y programar el débito automático de tu plan, para que mes a mes se descuente el valor de tu plan de manera recurrente, así rocanroleas en todo momento y tú tienes el control. Con esta forma de pago tú inscribes la tarjeta de crédito o débito 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 o débito inscrita. Puedes programar tus compras de acuerdo con la vigencia del producto. Esto solo lo puedes hacer a través de nuestra página web www.virginmobile.co

Pagar con mi Tarjeta Guardada.

Con “Pagar con mi Tarjeta Guardada” inscribes tu tarjeta de crédito o débito 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. Acá no hay recurrencia, tu solito eliges cuando pagar. Puedes pagar con “Pagar con mi Tarjeta Guardada” planes, Bolsas y Recargas. Si tienes un pago recurrente programado puedes usar “Pagar con mi Tarjeta Guardada”, sin embargo, esta modalidad tiene algunas excepciones: Si tienes un plan 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 plan o hasta que los consumas, lo primero que suceda). Puede realizar la desactivación de la recurrencia del plan *555# y reprogramar el débito para que haga el descuento en 10 minutos el mismo día. Si tienes un plan 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 o débito en cualquier momento. Sólo puedes tener una tarjeta de crédito o débito por línea, pero si tienes varias líneas puedes tener una tarjeta de crédito por cada una de ellas y hasta 5 líneas.

Pagos a través de Efecty.

Puedes comprar planes, 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. Aclaramos que Virgin Mobile podría eventualmente desactivar este medio de pago en cualquier momento. Pero tranquilo, te lo haremos saber con la suficiente anticipación.

Recarga como medio de pago de planes

Los usuarios que realicen una recarga igual a $7.000, $21.000, $25.000, $32.000, $40.000, $60.000 o $90.000 a su línea telefónica, valor del Plan respectivo ofrecido por este valor o medio de pago, se le activará el producto al valor correspondiente del monto cargado. Esta condición empezará a regir a partir del 4 de enero de 2023 para el producto de $32.000, a partir del 1 de marzo de 2023 para los productos de $40.000, $60.000 y $90.000 y a partir del 6 de mayo de 2024 para el producto de $7.000. No aplicará para recargas realizadas a través de Davivienda, Banco de Bogotá y canales digitales web y app.

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 y a nuestra política de Privacidad y de Tratamiento de Datos Personales publicadas en nuestra pagina web www.virginmobile.co sobre protección de datos personales. De acuerdo con ello, 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 nuestro 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.

8. Portabilidad en Virgin Mobile.

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

La portabilidad es un proceso que se demora 1 día calendario, si solicitas la portabilidad entre las 8 am y las 4 pm, al día siguiente hábil ya estarás con nosotros. Si la solicitas después de las 4 pm te quedará efectiva 2 días calendario después. 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.

En el trámite de la Portabilidad te asignaremos provisionalmente un número Virgin Mobile en el momento que hiciste la activación o solicitud de portación de tu línea, que rápidamente y en unas pocas horas que dura el proceso de portabilidad, va a ser cambiado por tu número de siempre, el que tú quieres traer de otro operador, es decir, tus contactos te van a llamar al mismo número que tienen, pero con la diferencia que serás usuario de Virgin Mobile. El número que te fue asignado al momento de la activación NO se conservará ya que es provisional y solo mientras se hace portabilidad.

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 y que les informa a ellos que te portaste a VIRGIN MOBILE. 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 lo que tenías 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 en forma provisional al momento de la activación en Virgin Mobile, este es asignado únicamente para facilitar el trámite. 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 aún no has recargado para cubrirlo, es tu deber como el buen usuario de telecomunicaciones que sabemos que eres el cubrirlo. Pero recuerda, 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 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 apropiar 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 claras y transparentes. ¡Que te diviertas muchísimo con nosotros!