



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 hasta el 30 de abril de 2026. 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 6015931060 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."

Consulta de saldo.

En cualquier momento puedes consultar de manera gratuita el saldo de tu línea a través de la página web, app o 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 abril de 2026. 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 de activación.

- Planes Mensuales: Su vigencia corresponde al mismo día calendario del mes siguiente, manteniendo la misma hora de activación. Por ejemplo: si compras un plan mensual el 11 de marzo a las 14:34, este estará vigente hasta el 11 de abril a las 14:34, o antes si consumes la totalidad de los recursos incluidos en el plan, lo que ocurra primero.
- Planes de 30 días y Bolsas: Los planes de 30 días (clásicos) y las Bolsas de datos, voz, etc., mantienen su vigencia en días calendario contados desde la fecha y hora de activación (por ejemplo, 1, 7, 15 o 30 días).

Los recursos no consumidos dentro del periodo de vigencia de los productos (Bolsas, planes y Suscripciones) no serán renovados, acumulados 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. 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 y 3G, 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. 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 con el 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 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 comprarla por nuestra página web. Debes pagar el valor de la reposición que es \$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 601 593 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.

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 decides comprar una Bolsa o plan, no podremos cancelar la compra ni devolverte el dinero. Todas las Bolsas y planes tienen una vigencia definida. Las Bolsas y planes de corta duración pueden tener vigencias desde 1 día hasta 30 días. Los planes mensuales tienen una vigencia que corresponde al mismo día calendario del mes siguiente, manteniendo la hora de activación. Si no consumes la totalidad de los recursos incluidos en el producto durante su vigencia, estos se vencerán al finalizar el periodo correspondiente y no podrás seguir usando esos recursos ni transferirlos a otra compra.

Las llamadas internacionales las deberás originar con el código del país y el número al que vas a llamar, se tasan por minuto. 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. 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/>.

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.

El valor de tu recarga lo podrás utilizar para hacer llamadas o para comprar bolsas y planes. Para los servicios de Voz a operadores fijos y móviles en Colombia tenemos una tarifa plena 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. Para mejorar la experiencia de nuestros clientes no ofrecemos Datos por Demanda.

Bolsas de voz.

Las Bolsas de Voz son productos especialmente para hacer llamadas. Tienen minutos para llamar a fijos y móviles en Colombia. 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/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/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! En Virgin Mobile encontrarás Planes Mensuales y Planes de 30 días. Están compuestos de todos los recursos: Minutos, Megas y SMS. 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 (ya sea mensual o de 30 días) 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. Antes de que finalice su periodo de vigencia (ya sea mensual o de 30 días), debes tener saldo suficiente para que se renueve automáticamente, o programarlo con tu tarjeta de crédito y/o débito en nuestra página web. 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 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. En Virgin Mobile, queremos que tengas el control absoluto de tu experiencia móvil. Por eso, ahora puedes adquirir nuevos planes y bolsas sin necesidad de cancelar los que ya tienes activos. Así es como funciona:

Si tu plan actual aún está vigente pero ya consumiste todos sus recursos, puedes adquirir un nuevo plan en cualquier momento. Comenzarás a disfrutar de los recursos de este nuevo plan de inmediato.

Uso de recursos en orden de adquisición: Si compras un nuevo plan mientras tu plan actual aún tiene recursos disponibles, primero se consumirán los recursos del plan anterior. Una vez agotados o vencidos, comenzarás a utilizar los del nuevo plan.

Vigencia de los planes: Cada plan mantiene su propia vigencia (mensual o de 30 días) desde el momento de su activación. Esto significa que puedes planificar tus compras según tus necesidades, sin preocuparte por perder días de uso.

Complementa con bolsas: Si sientes que los recursos de tu plan no son suficientes, puedes complementar con nuestras bolsas de datos, voz o SMS en cualquier momento. Estas se sumarán a tu plan actual, brindándote mayor flexibilidad.

Recuerda que en Virgin Mobile no te atamos a contratos ni permanencias. Eres libre de cambiar, combinar y disfrutar de nuestros servicios como mejor te convenga. ¡Eso sí 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.

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.

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 31 de abril de 2026.

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 de 30 días y mensual a partir del 24 de marzo del 2026, 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 un mes 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 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 30 de abril del 2026.

Compartir datos sin límites

Con todos tus planes puedes compartir tus datos sin límites permitiendo convertir tu dispositivo móvil en un punto de acceso wi-fi para compartir tu conexión de internet con otros dispositivos (móviles, laptops o tablets)

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 de este, 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.

Planes para compartir tus datos sin límites

Son planes que tienen 10GB, 20GB, 30GB, 40GB, 80GB o Ilimitado de Base con vigencia mensual (hasta el mismo día calendario del mes siguiente a la activación) y también con planes de 30 días. Adicionalmente puedes compartir tus datos sin límites permitiendo convertir tu dispositivo móvil en un punto de acceso WiFi para compartir tu conexión de internet con otros dispositivos (móvil, laptop o tablet).

Los usos del servicio en estos planes, que no sean estrictamente personales, tales como la reventa de los mismos o su utilización en actividades económicas, comerciales, empresariales o corporativas no están permitida. De usarse para esos fines, no podrás ser beneficiario de estos, por lo que podríamos cancelarlo y/o restringir su venta. Virgin Mobile podrá suspender o terminar anticipadamente cualquiera de estos planes mediante comunicación previa al usuario, en el evento de detectar 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. Todos los detalles de los recursos incluidos en cada plan se encuentran disponibles en nuestra página web, en <https://www.virginmobile.co/inicio/antiplanes>

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

Planes GPS.

Virgin Mobile ofrece dos planes diseñados específicamente para soluciones de GPS, los cuales incluyen únicamente datos y SMS:

- Plan GPS 6 Meses: Incluye 1500 MB de datos y 600 SMS, con una vigencia de 180 días.
- Plan GPS 12 Meses: Incluye 3000 MB de datos y 1200 SMS, con una vigencia de 365 días.

Vigencia y Consumo de Recursos:

Vigencia: Cada plan tiene una vigencia fija desde el momento de su activación: 180 días para el Plan GPS 6 Meses y 365 días para el Plan GPS 12 Meses.

Consumo de Recursos: Los recursos (datos y SMS) están calculados para cubrir la vigencia del plan cuando se utilizan exclusivamente para soluciones de GPS.

Adquisición de Nuevos Planes y Gestión de Recursos

Compra de Nuevos Planes: El cliente puede adquirir un nuevo plan GPS en cualquier momento, incluso si el plan actual aún tiene vigencia o recursos disponibles. Los planes estarán disponibles únicamente en nuestra red de puntos de recarga y compra a nivel nacional.

Gestión de Recursos: Al adquirir un nuevo plan, los recursos de cada plan se gestionarán de manera independiente, respetando su orden de compra y vigencia correspondiente. Es decir:

- Los recursos del plan inicial mantendrán su vigencia original y se consumirán primero.
- Una vez agotados los recursos del plan inicial o finalizada su vigencia, se comenzarán a consumir los recursos del nuevo plan, que tendrán su propia vigencia desde el momento de su activación.

No Acumulación de Recursos ni Vigencias: Los recursos y las vigencias de cada plan son independientes y no se acumulan entre sí. Cada plan mantiene su vigencia y recursos según las condiciones establecidas al momento de su compra.

Uso Adecuado y Responsabilidad del Cliente

Uso Adecuado: Estos planes están diseñados para ser utilizados en dispositivos GPS. El uso de los recursos para otros fines puede resultar en el consumo anticipado de los mismos.

Responsabilidad del Cliente: Es responsabilidad del cliente asegurarse de que el uso de los recursos se limite a soluciones de GPS. Virgin Mobile no se hace responsable por el consumo anticipado de los recursos debido a usos diferentes al previsto.

No Reembolso ni Recarga de Recursos

Sin Reembolso: En caso de que el cliente consuma todos los recursos antes de la finalización de la vigencia del plan debido a un uso diferente al previsto, no se realizará ningún reembolso.

Sin Recarga de Recursos: No se realizará la recarga de nuevos recursos antes de la finalización de la vigencia del plan. Sin embargo, el cliente puede optar por adquirir un nuevo plan en cualquier momento, según lo descrito anteriormente.

Condiciones Generales

Equipos Homologados: Para utilizar nuestra red, el cliente debe contar con un equipo debidamente homologado en Colombia.

Cobertura y Velocidad de Navegación: La velocidad de navegación depende de las condiciones de cobertura de la red en la que se encuentre el cliente.

Aplicaciones de Terceros: Virgin Mobile no es responsable por el funcionamiento de aplicaciones de terceros que el cliente decida utilizar.

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

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 abril de 2026.

MB de Facebook gratis.

En algunos productos ofrecemos Facebook ilimitado donde la vigencia de los bonos es la misma del producto que compras. La promo no incluye llamadas, video llamadas, streaming de vídeo o enlaces externos.

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 abril de 2026.

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 abril de 2026.

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 abril de 2026.

MB de Waze gratis.

Muchos de nuestros productos incluyen Waze, limitado o ilimitado. Cuando es ILIMITADO, Waze 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 Waze, este consumo se hará por separado al resto de MB de navegación abierta hasta el límite especificado. Los MB de Waze no incluyen: acceso a enlaces externos desde la aplicación, visualización de anuncios publicitarios que redirigen fuera de la aplicación, ni la descarga o actualización de la aplicación. Para estas acciones, necesitas tener o adquirir datos de navegación o conectarte a redes externas de WiFi.

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

MB de X (anteriormente Twitter) gratis.

Muchos de nuestros productos incluyen X, limitado o ilimitado. Cuando es ILIMITADO, X 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 X, este consumo se hará por separado al resto de MB de navegación abierta hasta el límite especificado. Los MB de X no incluyen: reproducción de videos dentro de la aplicación, realización de transmisiones en vivo (Twitter Live), acceso a enlaces externos desde la aplicación, ni la descarga o actualización de la aplicación. Para estas acciones, necesitas tener o adquirir datos de navegación o conectarte a redes externas de WiFi.

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

Suscripciones Tinder Plus.

Tinder Plus es un servicio ofrecido por un tercero aliado de Virgin Mobile. En consecuencia, Virgin Mobile podrá dar por terminado dicho servicio, previa notificación con al menos treinta (30) días calendario de anticipación a los clientes que cuenten con una suscripción activa.

Al tratarse de una aplicación de contenidos de un tercero, Virgin Mobile no se hace responsable por inconvenientes tecnológicos relacionados con el funcionamiento del dispositivo del usuario ni por el contenido disponible en dicha aplicación. Para obtener información adicional o soporte, el usuario podrá consultar directamente en www.help.tinder.com. El uso de la suscripción a Tinder Plus generará consumo de datos de acuerdo con el plan, bolsa o tarifa plena vigente del usuario, según corresponda.

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

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 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.

Promoción Datos Ilimitados

¡Atención, rockstars! Les traemos una promo que está para romperla: "Datos Ilimitados". Aquí les contamos todo lo que necesitan saber:

1. ¿Quiénes pueden participar?

Clientes nuevos que se porten a Virgin Mobile Colombia a partir del 18 de noviembre de 2025.

2. ¿En qué consiste la promo?

Al portar tu número y adquirir uno de nuestros planes de \$26.000, \$33.000, \$40.000 o \$60.000 con vigencia de 30 días o mensual, te regalamos datos ilimitados adicionales a los que ya trae tu plan. ¡Sí, leíste bien, ilimitados!

3. ¿Cómo funciona?

Primera vez: Una vez completes la portabilidad, tienes hasta 30 días para comprar uno de los planes mencionados. Al hacerlo, activas automáticamente los datos ilimitados. Si compras una bolsa o un plan diferente, pierdes este beneficio. ¡Así que pilas!

Segunda vez: Al finalizar la vigencia de tu plan (1 mes), tienes otros 30 días para renovar con cualquiera de los planes de la promo. Si lo haces, ¡boom!, datos ilimitados nuevamente. Si dejas pasar más de 30 días o eliges un plan diferente, pierdes el beneficio.

4. ¿Y si pierdo la promo de datos ilimitados?

No te preocupes, aún tienes derecho a la promoción de triple de datos por 12 meses en cualquiera de los planes de 30 días o mensuales. Esta promo aplica desde el momento de tu portabilidad, es decir, durante los primeros 12 meses desde que te portas a Virgin Mobile Colombia.

5. Compartir datos sin límites

En Virgin Mobile Colombia, somos los únicos que te permitimos compartir tus datos sin límites permitiendo convertir tu dispositivo móvil en un punto de acceso wi-fi para compartir tu conexión de internet con otros dispositivos (móviles, laptops o tablets) sin restricciones, sin preocuparte por límites o cargos adicionales.

6. Condiciones adicionales:

La promoción de datos ilimitados es válida por dos ciclos de 1 mes cada uno, siempre y cuando cumplas con las condiciones mencionadas.

Si en cualquier momento compras una bolsa o un plan diferente a los de la promoción, pierdes el beneficio de datos ilimitados.

La promoción de triple de datos por 12 meses es independiente y se mantiene vigente incluso si pierdes la de datos ilimitados.

7. Vigencia de la promoción:

Esta oferta es válida para portaciones realizadas a partir del 18 de noviembre de 2025 y hasta nuevo aviso. Virgin Mobile se reserva el derecho de modificar o finalizar la promoción en cualquier momento, informando a los usuarios con 30 días de anticipación.

¡Así que ya sabes! Si quieres navegar sin límites y disfrutar de la mejor experiencia móvil, esta es tu oportunidad. ¡Bienvenido a la familia Virgin Mobile!

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

Promo 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 o mensual.
- Esta promo no es acumulable con otras promos.

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

Promo Suscripción 10% descuento todos los meses para planes desde \$22.000

Los usuarios que se suscriban (mediante la programación del débito automático) a los planes mensuales o de 30 días por valor de \$22.000, \$26.000, \$33.000, \$40.000, \$60.000 y \$90.000 en nuestra página web o en la app, recibirán un descuento del 10% todos los meses de forma indefinida. Virgin se reserva el derecho de modificarlo o eliminarlo previo aviso de 30 días de antelación. Este descuento sólo aplica si programas el pago automático de tu plan por la página web. El descuento aplica todos los meses 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 3 de junio de 2025.

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

Promo Suscripción Datos Extra

Los clientes que se suscriban (mediante la programación del débito automático) en nuestra página web tendrán la siguiente promoción:

- Clientes que compren su plan con Suscripción (programando el débito automático), recibirán 3 veces más datos. El plan se debe activar con débito automático para que aplique la promo.
- Aplica para Planes con vigencia mensual o 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 abril de 2026.

Promo Compra en la Web o App

Los clientes que compren en un plan mensual o de 30 días en nuestra página web o en nuestra app tendrán la siguiente promoción:

- Recibirás el triple de datos con la misma vigencia del plan comprado.
- Aplica para Planes con vigencia mensual o de 30 días.
- Esta promo no es acumulable con otras promos.

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

Promo Mi Parche

Estos son los Términos y Condiciones de la promo Mi Parche de Virgin Mobile Colombia. Léelos con calma porque aquí te contamos en qué consiste, cómo funciona y hasta cuándo aplica.

¿Qué es Mi Parche?

Mi Parche es una promo que te deja armar un grupo de hasta 5 líneas Virgin Mobile activas en Colombia (una la tuya y hasta 4 más de tus parceros, familia o quien quieras) para recibir descuentos en la compra de tus planes.

¿Cómo funcionan los descuentos?

Dependiendo de cuántas líneas tengas activas en el parche con un plan vigente mensual o de 30 días (mínimo desde \$22.000 o más), tu línea accederá a un descuento en la siguiente compra de plan, según el número de líneas vinculadas a tu Parche, así:

- 1 línea activa - 0% de descuento
- 2 líneas activas - 10% de descuento

- 3 líneas activas - 12% de descuento
- 4 líneas activas - 14% de descuento
- 5 líneas activas - 15% de descuento

El descuento se aplica sobre la siguiente compra de plan que se haga **exclusivamente a través de la APP o la página web de Virgin Mobile.**

Reglas del juego para tu Parche

- Solo hay un administrador: quien crea el Parche puede incluir o sacar líneas.
- Los demás miembros pueden salirse cuando quieran y armar su propio Parche.
- Las líneas solo pueden estar en un Parche a la vez.
- No es necesario que las líneas estén a nombre de la misma persona.
- Para que un miembro cuente en el descuento, debe tener activo un plan mensual vigente al momento de la compra al igual que los miembros del parche.
- Si una línea del grupo no recarga o se le vence el plan, no contará para el cálculo del descuento.
- Siempre se tendrá en cuenta el número de líneas activas y vigentes del Parche en el momento exacto de la compra.
- La invitación a armar tu Parche y toda la gestión se hace únicamente por los canales oficiales: App Virgin Mobile Colombia y nuestra página web www.virginmobile.co.
- El descuento se refleja automáticamente al momento de la compra si cumples las condiciones.
- No acumulable con otras promociones de descuentos.

En pocas palabras: Si armas tu Parche, te conectas con hasta 4 más y mantienen activos sus planes mensuales o de 30 días, ahorras hasta 15% en tus recargas. Fácil, simple y muy Virgin.

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

Suscripción gratis a Tinder Plus.

Tinder® es la aplicación para conocer gente alrededor del mundo. Podrás acceder a una suscripción gratuita de Tinder Plus por 30 días, si compras cualquier plan desde \$22.000 y lo mantienes activo. La promoción es vigente para todos los planes mayores o iguales a \$22.000 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 \$13.900 pero por la compra de cualquier plan mensual con el beneficio incluido, 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. 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 abril de 2026.

Suscripción gratis a Skeelo

Nos pusimos literarios y nos juntamos con Skeelo, una app para leer eBooks, porque sabemos que leer también es otra forma de conectarse. Con este beneficio podrás reclamar libros digitales cada mes, siempre que mantengas tu plan activo. Aquí te lo contamos todo:

Este beneficio aplica para las personas naturales que tengan planes mensuales o de 30 días de \$40.000 o \$60.000.

- Si tienes el plan de \$40.000, podrás escoger un libro cada mes dentro de un catálogo exclusivo para ese plan.
- Si tu plan es el de \$60.000, el catálogo será más amplio, pero igual el beneficio es de un libro por mes.
- Cada libro que reclames será tuyo para siempre, así después dejes de tener el plan o de participar en la promo.

La vigencia del beneficio está atada al ciclo de tu plan: cada mes que sigas con tu plan activo, podrás reclamar un nuevo libro. Si no reclamas tu libro en ese ciclo, se te asignará automáticamente un libro en base a tu plan Skeelo. Importante aclarar (porque no queremos cuentos raros después): la descarga de la app Skeelo y de los libros a tu dispositivo consumirá los datos de tu plan, a menos que lo hagas conectado a WiFi.

Virgin Mobile no es responsable por el contenido o el funcionamiento de la app porque eso le corresponde a Skeelo, pero nosotros siempre te acompañamos para que el acceso a tu plan y la activación del beneficio estén como debe ser.

Si tienes dudas sobre la app o los libros, puedes escribir directamente al soporte de Skeelo en www.skeelo.app y

conoce los términos y condiciones de la app en <https://skeelo.com/es/terminos/>

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

Navega en Ditu sin gastar tus datos.

Sabemos que te encanta disfrutar del mejor contenido nacional y por eso nos aliamos con Ditu, la plataforma gratuita¹ de contenido de Caracol, donde podrás ver novelas, series, documentales, deportes, radio y mucho más. Con esta alianza, si tienes plan activo en Virgin Mobile, podrás navegar en la app o en la web de Ditu sin que se te descuente saldo de tu plan. Es decir, ¡el streaming en Ditu va por nuestra cuenta!

Ten en cuenta lo siguiente:

- El beneficio aplica únicamente para el uso de Ditu dentro del territorio nacional colombiano.
- El tráfico de datos será gratuito solo para la navegación dentro de la plataforma (app y web: <https://ditutv.lat>).
- La descarga inicial de la app Ditu desde las tiendas (Google Play o App Store) no hace parte del beneficio, por lo que deberás usar los datos de tu plan o conectarte a una red WiFi para bajarla.
- Si accedes a links externos, publicidad o anuncios de terceros dentro de Ditu, estos sí consumirán tu saldo o datos disponibles.
- Como siempre, todo uso indebido, fraudulento o que no corresponda al servicio normal del usuario puede ser restringido.
- El beneficio aplica mientras tengas activo un plan de mensual, de 30 días o hasta de 15 días en Virgin Mobile Colombia.

Si quieres conocer más información sobre la plataforma Ditu, su contenido o cómo funciona, puedes dirigirte a <https://ditutv.lat>

¹Caracol Televisión S.A. ("Caracol") se reserva el derecho de cobrar por ciertos o todos los servicios en cualquier momento. Términos y condiciones en <https://ditutv.lat/terminos-y-condiciones/>

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

Promoción "Doble Placer Virgin" – Portabilidad a Virgin Mobile

Vigencia: Del 10 de febrero al 30 de abril de 2026.

¿De qué se trata esta promo?

Si recibiste un mensaje de texto invitándote a unirte a Virgin Mobile con una oferta especial, ¡esta promo es para ti!

¿Cómo funciona?

Portabilidad: Al portar tu número a Virgin Mobile y activar el plan de \$26.000, obtendrás:

Primer mes: Datos ilimitados por \$26.000.

Segundo mes: ¡Gratis! Datos ilimitados sin costo adicional.

Triple de datos por 12 meses: Además, después de los dos meses iniciales, disfrutarás de triple de datos en tu plan durante los siguientes 10 meses.

Condiciones importantes:

Exclusividad: Esta promoción aplica únicamente para las personas que recibieron el mensaje de texto mencionado y que realicen la portabilidad de la línea que recibió el SMS.

Vigencia: La promoción está vigente desde el 10 de febrero hasta el 30 de abril de 2026.

Activación del plan: Para acceder a la promoción, es necesario activar el plan de \$26.000 al momento de realizar la portabilidad.

Datos ilimitados: Los datos ilimitados aplican para navegación nacional en Colombia.

Triple de datos: El beneficio de triple de datos se aplicará automáticamente después de los dos meses iniciales y tendrá una duración de 10 meses adicionales.

¿Cómo me porto a Virgin Mobile?

Es muy fácil. Sigue el enlace que te enviamos en el mensaje de texto y sigue las instrucciones para realizar la portabilidad.

¡No dejes pasar esta oportunidad! Recuerda que esta promoción es por tiempo limitado y exclusiva para las personas que recibieron nuestro mensaje.

Promo válida hasta el 30 de abril de 2026.

3.2 Promos activación.

Compra de sim card por página web.

Por nuestro portal web <https://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 abril de 2026.

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 socio 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, 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 consumes, 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. Aclaremos 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 \$7.500, \$22.000, \$26.000, \$33.000, \$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 \$33.000, 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 \$7.500. 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 página 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 nuestra página web www.virginmobile.co y a nuestros clientes, empleados, proveedores, distribuidores y en general a los titulares de los datos personales, que tienen derecho a solicitar expresamente en cualquier momento y de acuerdo con la ley, la revocación de esta autorización sobre el uso de sus datos personales en los términos antes establecidos; de forma que si lo requieren pueden dirigirse de manera escrita por nuestro portal web, en la sección de servicio al cliente o pueden llamarnos a cualquiera de nuestras líneas de atención del *111 (desde el celu Virgin), desde fijos en Bogotá 6015931060 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 6015870000. 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.

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 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 plata y no 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!