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 noviembre 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 noviembre 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:** La vigencia corresponde al mismo día calendario del mes siguiente, manteniendo la misma hora de activación. Por ejemplo, si un plan mensual se activa el 11 de junio a las 14:34, estará vigente hasta el 11 de julio a las 14:34. El agotamiento de los datos de navegación no implica por sí mismo la finalización de la vigencia del plan, ya que los demás recursos y beneficios incluidos conservarán sus condiciones hasta la fecha y hora de vencimiento correspondiente, salvo que exista una condición particular del producto que establezca algo diferente..

  Cuando el usuario compre un plan mensual y tenga otro u otros planes activos con recursos de navegación disponibles, el nuevo plan podrá quedar guardado y pendiente de activación, de acuerdo con las condiciones de activación programada y superposición de planes mensuales establecidas en la sección «Planes» de estos términos y condiciones. En este caso, la vigencia del nuevo plan comenzará únicamente cuando se active, no desde la fecha de compra.

- **Bolsas y Planes que no son Mensuales**: 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. Lo anterior no afecta la posibilidad de que dos o más planes mensuales se encuentren activos simultáneamente, cada uno con sus propios recursos y vigencia independiente, conforme a las condiciones de activación programada y superposición de planes establecidas en estos términos y condiciones.

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, DGO, Amazon Prime, Ditu 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. La reposición es cuando cambias tu SIM porque quieres pasarte a 4G “OMG” LTE, cambiar a eSIM, se te perdió la SIM anterior, te la robaron, se dañó o cambiaste de teléfono y ya no te sirve. En Virgin Mobile puedes hacer reposición de SIM física o eSIM a través de nuestra página web o la App Mi Virgin Mobile, siempre y cuando tu equipo sea compatible con eSIM. El valor de la reposición es de $10.000 COP, tanto para SIM física como para eSIM. Si solicitas una SIM física por la web, cuando la recibas podrás hacer el proceso directamente desde nuestra página web o comunicarte con nuestras líneas de atención, sin activar previamente la SIM que recibiste. Si haces reposición a eSIM, deberás seguir el proceso de activación digital indicado en nuestros canales oficiales. Te puedes comunicar con nosotros a través de una línea Virgin Mobile marcando *111, o llamándonos en Bogotá al 6015931060, a nuestra línea nacional 018000 937171 o por WhatsApp al 3192510001. La reposición no incluye saldos promocionales adicionales. Sin embargo, si tienes recursos vigentes en tu línea, estos serán trasladados a tu nueva SIM o eSIM.

Llamadas al 113.

La tarifa del servicio 113 queda en $848 pesos incluido IVA.

eSIM – Condiciones de uso

Virgin Mobile Colombia podrá ofrecer a sus usuarios la funcionalidad eSIM, la cual permite activar una línea móvil en un dispositivo compatible sin necesidad de una SIM física. La eSIM aplica para líneas nuevas, procesos de portabilidad, reposiciones y cambios entre SIM física y eSIM, de acuerdo con los canales habilitados por Virgin Mobile Colombia.

Canales de venta, activación y reposición

La activación o entrega de eSIM se realizará únicamente por los canales digitales oficiales habilitados por Virgin Mobile Colombia, así:

- Para líneas nuevas y portabilidad: página web, app y canal de WhatsApp.
- Para reposiciones: únicamente página web o app.
- Los canales de atención no realizarán generación, cambio ni reposición de eSIM.

Virgin Mobile Colombia es una marca 100% digital y no cuenta con puntos físicos de atención. Para la venta, activación, portabilidad, reposición o cambio relacionado con eSIM, Virgin Mobile podrá realizar validaciones de identidad del usuario como requisito previo.

Compatibilidad del equipo

El uso de eSIM requiere que el usuario cuente con un equipo compatible con esta tecnología y debidamente homologado en Colombia. Para hacer uso de la red de Virgin Mobile se debe contar con un equipo homologado en el país, y Virgin Mobile no garantiza el óptimo funcionamiento de dispositivos no homologados o no compatibles. Virgin Mobile podrá

publicar en su página web o app listados de equipos homologados y compatibles con eSIM. Sin embargo, estos listados podrán no incluir inmediatamente todos los equipos disponibles en el mercado, especialmente referencias nuevas o recientemente lanzadas. Por lo anterior, es responsabilidad del usuario verificar previamente que su equipo soporte tecnología eSIM. Como referencia general, algunos fabricantes permiten consultar esta información marcando el código *#06# en el equipo; si el dispositivo muestra un EID, esto puede indicar compatibilidad con eSIM. En todo caso, la compatibilidad final dependerá de las características técnicas del fabricante, la versión del dispositivo y su habilitación para operar en Colombia.

Código QR y reglas de instalación

La activación de la eSIM se realiza mediante un código QR asociado a la línea del usuario.

Cada código QR de eSIM:

- Podrá ser instalado en máximo dos (2) equipos
- En cada uno de esos equipos podrá ser instalado y desinstalado hasta cinco (5) veces
- No tendrá fecha de vencimiento por tiempo.

No obstante, la línea asociada a la eSIM solo podrá estar activa en un (1) único terminal a la vez. La posibilidad de instalar el mismo código QR en hasta dos (2) equipos no implica el uso simultáneo del servicio en más de un terminal. El código QR no vence por tiempo, pero su uso estará sujeto a la vigencia de la línea, a las condiciones técnicas del servicio, a los límites de instalación aquí definidos y a las políticas de seguridad de Virgin Mobile Colombia.

Reinstalaciones y cambios de equipo

La eliminación del perfil eSIM del dispositivo, el cambio de equipo, el restablecimiento de fábrica, la actualización del sistema operativo o cualquier otra acción técnica sobre el terminal pueden requerir una nueva instalación del perfil eSIM. Estas reinstalaciones contarán dentro del límite permitido de instalaciones y desinstalaciones del código QR correspondiente. Un mismo código QR podrá reinstalarse en el mismo equipo después de un restablecimiento, siempre que no se hayan agotado los límites técnicos permitidos. Una vez superado el número máximo de instalaciones o desinstalaciones permitidas, el sistema podrá impedir una nueva instalación del perfil eSIM e informar que no fue posible completarla. En ese evento, el usuario deberá solicitar una nueva eSIM conforme al procedimiento y costos aplicables.

Custodia, seguridad y uso del código QR

El código QR de la eSIM es personal y su custodia será responsabilidad exclusiva del usuario. El usuario deberá protegerlo, mantenerlo bajo reserva y abstenerse de compartirlo con terceros. Virgin Mobile Colombia no será responsable por activaciones, instalaciones, accesos o usos no autorizados derivados de la pérdida, divulgación, uso indebido o exposición del código QR por causas atribuibles al usuario. En caso de pérdida, hurto del equipo, pérdida del código QR o sospecha de uso no autorizado, el usuario podrá solicitar el bloqueo de la línea por los canales oficiales de atención de Virgin Mobile Colombia. La emisión de una nueva eSIM en estos casos se tratará como una reposición y podrá generar el cobro correspondiente. Si se evidencia que el código QR fue compartido, divulgado o utilizado de manera indebida, Virgin Mobile podrá negar soporte sobre dicho QR y exigir la adquisición de una nueva eSIM conforme a las condiciones vigentes.

Reposición, reemisión y costos

Si el usuario agota los usos permitidos del código QR, deberá generarse una nueva eSIM. La emisión de eSIM para línea nueva o portabilidad no tendrá costo para el usuario, salvo que se indique expresamente lo contrario en la oferta aplicable. Las reposiciones de eSIM tendrán un valor de diez mil pesos colombianos ($10.000 COP). Este mismo valor aplicará para el cambio de SIM física a eSIM y de eSIM a SIM física, conforme a las condiciones vigentes de Virgin Mobile Colombia. Actualmente, la reposición de SIM tiene un valor de $10.000. Si el usuario cambia de equipo y no ha agotado el número de instalaciones o desinstalaciones permitidas, podrá solicitar el reenvío del código QR de su eSIM al correo electrónico registrado. Si ya agotó dichos límites, deberá adquirir una nueva eSIM mediante el proceso de reposición correspondiente.

Convivencia con SIM física

Una misma línea podrá estar asociada a SIM física o a eSIM, pero no a ambas de forma simultánea. El usuario podrá solicitar el cambio de SIM física a eSIM o de eSIM a SIM física por los canales digitales habilitados por Virgin Mobile Colombia, previo pago del valor aplicable para dicho cambio.

Soporte y atención

La activación, soporte, bloqueo y gestión relacionada con eSIM se realizará únicamente a través de los canales oficiales de Virgin Mobile Colombia. Si el usuario tiene dudas, requiere soporte o desea reportar novedades relacionadas con su línea, podrá comunicarse a los canales oficiales de atención de Virgin Mobile Colombia, entre ellos *111 desde una línea Virgin, 601 5931060 en Bogotá, 018000 937171 o WhatsApp 3192510001.

Uso adecuado y prevención de fraude

El uso de eSIM estará sujeto a las políticas generales de uso adecuado, seguridad y prevención de fraude de Virgin

Mobile Colombia. Cualquier uso indebido, fraudulento, no autorizado o contrario a las condiciones del servicio podrá dar lugar a restricciones, suspensión o terminación del servicio, conforme a la regulación aplicable y a las condiciones generales de la oferta.

Modificaciones

Virgin Mobile Colombia podrá modificar las condiciones técnicas, operativas, comerciales o de seguridad aplicables a la eSIM, informando previamente a los usuarios cuando ello corresponda, conforme a la regulación aplicable. Virgin Mobile se reserva el derecho de modificar los precios de su oferta, informando los cambios antes de su entrada en vigencia.

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 numero 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 puntos de carga 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, debes tener en cuenta que si adquieres un plan con saldo de recarga este no te dará los beneficios de una compra de plan en los canales digitales web y app. Para los servicios de Voz a operadores fijos y móviles en Colombia tenemos una tarifa plena de $270 por minuto tasado siempre por segundos, si hablas 1 segundo, cobramos $4,5 pesos. 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 con diferentes vigencias, compuestos por recursos como minutos, datos, aplicaciones, SMS y suscripciones, de acuerdo con las características de cada producto. Puedes adquirirlos cuando quieras y elegir el que mejor se ajuste a tus necesidades.

Los planes mensuales pueden renovarse automáticamente mediante saldo disponible o a través de la suscripción con tarjeta de crédito o débito, siempre que el usuario haya programado esta modalidad de pago y mantenga las condiciones necesarias para su renovación.

Activación programada y superposición de planes mensuales

En Virgin Mobile puedes comprar un nuevo plan mensual sin necesidad de esperar a que finalice la vigencia del plan que tienes activo. Para que aproveches mejor tus compras, cuando adquieras un plan mensual y tengas uno o varios planes activos con recursos de navegación disponibles, el nuevo plan podrá quedar guardado y pendiente de activación.

¿Cuándo se activa un plan guardado?

El plan mensual guardado se activará automáticamente cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cuando se hayan agotado los recursos de navegación de todos los planes mensuales que se encuentren activos en la línea, es decir, cuando ya no existan datos disponibles para navegar en ninguno de ellos.
- Cuando finalice la vigencia de los planes mensuales activos y ya no tengas un plan mensual vigente.
- Cuando se cumplan sesenta (60) días calendario contados desde la fecha de compra del plan guardado, incluso si todavía tienes otro u otros planes activos con recursos disponibles.

En este último caso, el plan guardado se activará al cumplirse los sesenta (60) días calendario y podrá coexistir con los demás planes que se encuentren activos.

Si el plan activo incluye datos ilimitados, el plan guardado permanecerá pendiente hasta que finalice la vigencia del plan activo o se cumplan los sesenta (60) días calendario desde la compra del plan guardado, lo que ocurra primero.

Compra y cobro de los planes guardados

Al comprar un plan mensual se realizará el proceso de pago y cobro correspondiente, de acuerdo con el medio de pago seleccionado. Si el usuario cumple las condiciones para que el plan quede guardado, este permanecerá pendiente de activación.

Una vez se cumpla alguna de las condiciones de activación, el plan se activará automáticamente sin que sea necesario realizar una nueva compra, recarga o cobro por ese mismo plan.

Compra de varios planes y orden de activación

El usuario podrá tener varios planes mensuales guardados. Estos se activarán automáticamente de uno en uno, respetando el orden cronológico de compra, es decir, primero se activará el plan que haya sido comprado con mayor anterioridad.

La activación de un plan guardado no implica la cancelación de los planes que ya se encuentren activos.

Convivencia y consumo de recursos de varios planes activos

Cuando el usuario tenga dos o más planes mensuales activos simultáneamente, cada plan conservará su propia fecha y hora de activación, vigencia y recursos disponibles.

Los recursos de navegación se consumirán en orden de antigüedad, comenzando por el plan activo que tenga la fecha y hora de activación más antigua. Una vez se agoten los datos de navegación de ese plan, se comenzarán a consumir los datos del siguiente plan activo, respetando el mismo orden.

El agotamiento de los datos de navegación de un plan no significa que dicho plan haya finalizado ni que pierda su condición de activo. Los demás recursos incluidos, como minutos, SMS y beneficios, conservarán sus condiciones y vigencia originales.

Cuando un plan guardado se active mientras otro plan continúa vigente, ambos podrán permanecer activos

simultáneamente hasta que finalice la vigencia individual de cada uno o se agoten los recursos que correspondan, de acuerdo con las condiciones de cada producto.

Prioridad de las suscripciones

Las renovaciones exitosas realizadas mediante la modalidad de suscripción o pago programado con débito automático tendrán prioridad sobre las reglas de activación programada y superposición de planes descritas anteriormente.

Por lo tanto, cuando se realice exitosamente una renovación por suscripción, el plan correspondiente se activará en la fecha y hora programadas por el usuario, independientemente de que existan otros planes activos o guardados en la línea.

Esta regla prevalece sobre el orden de activación de los planes guardados y sobre las demás condiciones de activación aquí descritas.

Renovación de planes mediante saldo

Cuando el usuario tenga uno o varios planes mensuales guardados pendientes de activación, no se realizará una renovación automática del plan activo mediante saldo disponible. La prioridad de activación corresponderá a los planes guardados, de acuerdo con el orden de compra y las condiciones establecidas en esta sección.

Esta condición no modifica la prioridad de las renovaciones exitosas realizadas mediante suscripción, las cuales se regirán por lo indicado en el apartado anterior.

Productos que no aplican a la activación programada

Estas condiciones aplican exclusivamente para planes con vigencia mensual. Los planes con vigencias diferentes a la mensual, las Bolsas de datos, voz, SMS y demás productos que no correspondan a planes mensuales continuarán activándose de manera inmediata, conforme a las condiciones vigentes de cada producto.

Las condiciones particulares de los planes GPS se mantienen de acuerdo con lo establecido en su apartado específico.

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. Las Bolsas conservarán sus propias condiciones de activación, recursos y vigencia, de acuerdo con las características del producto adquirido.

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!

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 30 de noviembre de 2026.

Plan DGO Flex Pro

El Plan DGO Flex Pro es un plan mensual de Virgin Mobile Colombia con un valor de $60.000 COP IVA incluido, diseñado para que los usuarios disfruten entretenimiento, deportes, streaming y conectividad móvil en un solo producto.

Este plan incluye sin costo adicional:

- Suscripción a DGO Flex Pro.
- Acceso a Amazon Prime.
- Suscripción a Tinder Plus.

A través de DGO Flex Pro, el usuario podrá acceder, entre otros contenidos, a:

- Señales deportivas DSPORTS.
- Contenidos deportivos internacionales y diferentes competiciones
- Más de 20 canales en vivo.
- Series, películas y contenidos On Demand.
- Más de 800 títulos disponibles bajo demanda.
- Hasta dos (2) pantallas simultáneas.
- Creación de hasta cinco (5) perfiles.

La suscripción incluida a Amazon Prime permitirá acceder, entre otros beneficios, a:

- El contenido asociado a la plataforma Amazon Prime Video.
- Producciones originales y contenido local.
- Hasta tres (3) pantallas simultáneas.
- Descarga de contenido para visualización offline.
- Beneficios asociados a Amazon Luna.
- Beneficios y promociones disponibles para usuarios Amazon Prime en Colombia.

Adicionalmente, el Plan Pasión por el Futbol incluye:

- 25GB de navegación abierta.
- Minutos ilimitados a todo destino nacional fijo y móvil.
- WhatsApp ilimitado.
- Facebook ilimitado.
- TikTok ilimitado.
- Waze ilimitado.
- X ilimitado.
- Navegación en DITU sin consumo de datos.
- 500 SMS.

Los clientes que adquieran el plan mediante portabilidad o compra a través de la página web o app Mi Virgin Mobile recibirán triple de datos sobre la capacidad base del plan durante la vigencia del mismo, obteniendo un total de 75GB. Este beneficio no es acumulable con otras promociones de datos y en ningún caso generará una capacidad superior a 75GB para este plan.

La vigencia del plan corresponde al mismo día calendario del mes siguiente, manteniendo la misma hora de activación.

Las suscripciones incluidas en el Plan DGO Flex Pro estarán disponibles mientras el plan se encuentre activo y vigente, de acuerdo con las condiciones del beneficio y los procedimientos definidos por los aliados tecnológicos.

Cuando el usuario tenga dos o más planes activos que incluyan beneficios de entretenimiento, estos podrán coexistir durante sus respectivas vigencias. La compra de un nuevo plan o la activación de otro plan no implicará por sí sola la desactivación de los beneficios asociados a los planes que continúen activos y vigentes.

La solicitud de activación de las licencias correspondientes a los beneficios incluidos se gestionará por cada compra del plan que los contenga. El acceso y la disponibilidad de cada beneficio estarán sujetos a que el plan correspondiente se encuentre activo y vigente, así como a los procesos de activación, autenticación y validación establecidos por el aliado tecnológico. El acceso y disponibilidad de cada beneficio estarán sujetos a que el plan correspondiente se encuentre activo y vigente, así como a los procesos de activación, autenticación y validación establecidos por el aliado.

La desactivación de los beneficios asociados a cada plan se realizará cuando finalice la vigencia de dicho plan o cuando deje de cumplir las condiciones de elegibilidad correspondientes, sin afectar los beneficios asociados a otros planes que continúen activos y vigentes.

Si posteriormente el usuario vuelve a adquirir el Plan DGO Flex Pro, podrá acceder nuevamente a los beneficios utilizando las mismas credenciales previamente registradas, salvo que el aliado tecnológico requiera validaciones adicionales.

La descarga de aplicaciones, actualizaciones, publicidad, enlaces externos o contenidos no incluidos expresamente dentro de los beneficios podrá generar consumo de datos del plan del usuario.

Virgin Mobile Colombia no administra ni controla los contenidos, disponibilidad, continuidad, funcionalidades o catálogos ofrecidos por DGO, DIRECTV, Amazon o cualquiera de sus aliados tecnológicos, por tratarse de plataformas y servicios prestados por terceros.

El beneficio está dirigido exclusivamente a personas naturales para uso personal y no comercial.

Información adicional y soporte de plataformas aliadas

El servicio y contenido de DGO es prestado por LATAM STREAMCO INC y comercializado por DIRECTV COLOMBIA LTDA. Para conocer más información sobre DGO Flex Pro, funcionalidades, dispositivos compatibles, gestión de perfiles, contenido disponible, activación o soporte técnico, el usuario podrá consultar:

- https://www.directvgo.com/co/home
- https://www.directvgo.com/co/faq?utm

Amazon Prime, es una plataforma de streaming distinta al servicio de televisión de DIRECTV y al servicio de streaming DGO donde DIRECTV únicamente participa en calidad de intermediario para efectos de la contratación y facturación. Para información específica relacionada con la activación y administración del beneficio Amazon Prime asociado al servicio DGO Flex Pro, el usuario podrá consultar:

- FAQ Pergunta - DGO
- El uso de Amazon Prime asociada al servicio DGO Flex Pro está sometido a los siguientes Términos y Condiciones

Para más información sobre Amazon Prime, Prime Video y sus condiciones de servicio, el usuario podrá consultar:

- Te damos la bienvenida a Prime Video
- Beneficios y detalles de la membresía de Amazon Prime - Servicio al Cliente de Amazon

Virgin Mobile Colombia no presta soporte técnico directo sobre las plataformas DGO, DIRECTV, Amazon Prime o sus contenidos, por tratarse de servicios administrados por terceros aliados.

Activación de DGO Flex Pro

Para acceder a DGO Flex Pro, el usuario deberá ingresar a la aplicación o página web de DGO y seleccionar a Virgin Mobile Colombia como proveedor de servicio. Durante el proceso de autenticación, el usuario podrá visualizar y seleccionar la línea móvil asociada al beneficio que desea activar, siempre que la línea tenga activo y vigente un plan que incluya el beneficio DGO Flex Pro, de acuerdo con las condiciones comerciales aplicables. Cada línea móvil elegible podrá acceder de forma independiente a los beneficios asociados al servicio DGO Flex Pro, de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes y los procesos de autenticación definidos por Virgin Mobile Colombia y DGO.

Activación y condiciones de Amazon Prime

La activación del beneficio Amazon Prime se realizará conforme a los procedimientos definidos por DGO y/o Amazon. Para la activación del beneficio, el usuario deberá registrar una dirección de correo electrónico válida. Amazon Prime no permite asociar múltiples suscripciones independientes utilizando la misma cuenta de correo electrónico cuando las condiciones del servicio así lo restrinjan. En caso de que un usuario tenga varias líneas móviles con beneficios activos que incluyan Amazon Prime, podrá ser necesario utilizar una dirección de correo electrónico diferente para cada activación, de acuerdo con las políticas y validaciones establecidas por Amazon. Virgin Mobile Colombia no administra ni controla las reglas de registro, autenticación, validación de cuentas o limitaciones definidas por Amazon para la prestación de sus servicios.

Cuando el usuario tenga más de un plan activo que incluya beneficios asociados a DGO Flex Pro o Amazon Prime, la solicitud de activación de las licencias correspondientes se gestionará de acuerdo con cada compra y con las condiciones del plan respectivo. La posibilidad de utilizar simultáneamente varias suscripciones estará sujeta a las políticas, restricciones de cuentas, procesos de autenticación y condiciones técnicas establecidas por DGO y Amazon.

Requisito de correo electrónico para la activación de DGO

Para acceder a los beneficios incluidos en DGO Flex Pro y Amazon Prime, el usuario deberá contar con información de registro válida, completa y actualizada en los sistemas de Virgin Mobile Colombia, incluyendo como mínimo los datos de identificación del titular y una dirección de correo electrónico válida.

Las instrucciones de activación de los beneficios serán enviadas al correo electrónico registrado por el usuario y el acceso a los servicios podrá requerir procesos de autenticación basados en la información registrada en los sistemas de Virgin Mobile Colombia.

Si el usuario no tiene una dirección de correo electrónico registrada, tiene registrada una dirección incorrecta, desactualizada, genérica, no tiene acceso a la misma, o presenta inconsistencias en la información de titularidad o identificación asociada a la línea móvil, podrá presentar inconvenientes para recibir las instrucciones de activación y acceder a los beneficios incluidos en el plan.

Es responsabilidad del usuario mantener actualizada su información de contacto y titularidad, así como registrarse y mantener una cuenta activa en la página web o aplicación móvil de Virgin Mobile Colombia utilizando información coincidente con la registrada para su línea móvil.

En caso de que la información registrada no permita la correcta identificación o autenticación del usuario, este deberá actualizar sus datos a través de los canales de atención habilitados por Virgin Mobile Colombia antes de completar el proceso de activación de los beneficios.

Virgin Mobile Colombia no será responsable por demoras, imposibilidad de activación o limitaciones en el acceso a los beneficios cuando estas se deriven de información incorrecta, incompleta, desactualizada, inconsistente o suministrada erróneamente por el usuario.

La activación de los beneficios deberá realizarse durante la vigencia del plan. La no activación, activación tardía o imposibilidad de acceso derivada de la falta de actualización de la información del usuario no dará lugar a compensaciones, devoluciones, extensiones de vigencia, reconocimientos económicos ni ampliaciones de los beneficios incluidos en el plan.

Promo válida hasta el 30 de noviembre 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 mensual. 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 noviembre del 2026.

Compartir datos sin limites

Con todos tus planes y bolsas de datos 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 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 o bolsas 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://virginmobile.co/planes-prepago/
Promo válida hasta el 30 de noviembre 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 noviembre 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 noviembre de 2026.

MB de Facebook gratis.

En algunos productos ofrecemos Facebook Ilimitado donde la vigencia de los bonos es la misma del producto que compres.
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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre de 2026.

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.

Las promociones asociadas a planes mensuales que se encuentren sujetas a las condiciones de activación programada y superposición de planes se aplicarán de acuerdo con los requisitos particulares de cada promoción. Cuando el beneficio promocional esté asociado a la vigencia del plan, esta se contará desde su fecha y hora de activación. Las condiciones de elegibilidad, compra, activación y vigencia específicas de cada promoción prevalecerán en lo que corresponda.

3.1 Promos generales.

Promo Navidad

¡Tenemos buenas noticias para ti! Si te portas a Virgin Mobile a partir del 18 de noviembre de 2026, podrás mantener los precios de nuestros planes con las tarifas que tenían en 2026 durante todo el 2027. Así como lo lees, podrás seguir disfrutando de tu plan sin que los incrementos de tarifas que puedan presentarse durante 2027 te afecten.
¿Cómo funciona?
Si realizas la portabilidad de tu número a Virgin Mobile a partir del 18 de noviembre de 2026, podrás adquirir los planes disponibles en nuestra oferta pagando el valor que tenían en 2026, incluso si durante 2027 su precio cambia.
¿Dónde puedes disfrutar de este beneficio?

El beneficio aplica para las compras de planes que realices a través de nuestra página web www.virginmobile.co y de la App Mi Virgin Mobile, siempre que tu línea cumpla las condiciones de esta oferta.
Condiciones importantes:

- La oferta aplica exclusivamente para nuevos clientes que realicen la portabilidad de su número a Virgin Mobile a partir del 18 de noviembre de 2026.
- El beneficio consiste en mantener, durante 2027, el precio que tenía cada plan en 2026.
- Aplica para los planes disponibles en la oferta de Virgin Mobile, de acuerdo con las condiciones y precios establecidos para cada uno.
- Para acceder al beneficio, las compras deberán realizarse exclusivamente a través de la página web o la App Mi Virgin Mobile.
- El beneficio está asociado a la línea que realizó la portabilidad y no es transferible a otras líneas.
- La oferta no es acumulable con otras promociones o descuentos, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- El beneficio estará disponible hasta el 31 de diciembre de 2027.

¡Así de fácil! Pórtate a Virgin Mobile y sigue disfrutando de tus planes con los precios de 2026 durante todo el 2027.

Promo válida hasta al 31 de diciembre de 2026

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 $27.000, $30.000, $35.000, $42.000, $50.000, $60.000 o $62.000 con vigencia 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 siempre adquiriendo cualquiera de los planes mensuales. Esta promo aplica desde el momento de tu portabilidad.

5. **Compartir datos sin limites**

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 siempre adquiriendo cualquiera de los planes mensuales 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 noviembre 2026.

Promo Clientes Nuevos

Clientes nuevos que se hayan portado a Virgin desde otro operador, tendrán triple de datos por siempre adquiriendo cualquiera de los planes mensuales, 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 mensual. Esta promo no es acumulable con otras promos.
Promo válida hasta el 30 de noviembre de 2026.

Promo Suscripción 10% descuento todos los meses para planes desde $23.000

Los usuarios que se suscriban (mediante la programación del débito automático) a los planes mensuales por valor de $23.000, $27.000, $30.000, $35.000, $42.000, $50.000, $60.000, $62.000 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 o app. 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 noviembre 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 mensual 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.
- 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 noviembre de 2026.

Promo Compra en la Web o App

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

- Por la compra de planes mensuales recibirás el triple de datos con la misma vigencia del plan comprado.
- Si compras planes con vigencias diferentes a mensuales, que son los de $5.000 x 3 Días, $8.000 x 7 Días, $9.000 x 7 Días, $16.000 x 15 Días o $20.000 x 15 Días que recibirán el doble de datos.
- Esta promo no es acumulable con otras promos.

Promo válida hasta el 30 de noviembre 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 (mínimo desde $23.000 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 ahorras hasta 15% en tus recargas. Fácil, simple y muy Virgin.
Promo válida hasta el 30 de noviembre 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 $23.000 y lo mantienes activo. La promoción es vigente para todos los planes mensuales mayores o iguales a $23.000 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, el usuario deberá tener activo y vigente un plan que incluya el beneficio Tinder Plus, ya que esta condición hace parte de la validación de elegibilidad para acceder a la aplicación. Cuando el usuario tenga varios planes activos que incluyan beneficios, estos se regirán por las condiciones particulares de cada producto y por las restricciones establecidas por Tinder. El código suministrado para acceder al beneficio no podrá ser canjeado más de una vez ni podrá utilizarse cuando el usuario ya tenga una suscripción activa a Tinder Plus, de acuerdo con las condiciones definidas por la plataforma. Para preguntas relacionadas con la app puedes acceder a la siguiente página www.help.tinder.com.

Promo válida hasta el 30 de noviembre 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 de $42.000 o $62.000.

- Si tienes el plan de $42.000, podrás escoger un libro cada mes dentro de un catálogo exclusivo para ese plan.
- Si tu plan es el de $62.000, 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 disponibilidad del beneficio está asociada a la vigencia de los planes activos que lo incluyan. Cuando el usuario tenga uno o varios planes activos que incluyan Skeelo, podrá acceder al beneficio de acuerdo con las condiciones comerciales y los ciclos de asignación definidos para cada modalidad del servicio. La activación simultánea de varios planes no implica por sí misma la acumulación de libros o beneficios no reclamados, ni modifica las condiciones de asignación establecidas por 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/termos/
Promo válida hasta el 30 de noviembre 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 gratuita[1] 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).
- 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 tus datos disponibles.
- Como siempre, todo uso indebido, fraudulento o que no corresponda al servicio normal del usuario puede ser restringido.
- Cuando el usuario tenga varios planes activos que incluyan este beneficio, la navegación en Ditu continuará aplicando mientras se encuentre vigente al menos uno de los planes que otorgue dicha condición, de acuerdo con las características y condiciones del beneficio.

Si quieres conocer más información sobre la plataforma Ditu, su contenido o cómo funciona, puedes dirigirte a https://ditutv.lat
[1]Caracol 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 noviembre de 2026.

Suscripción a Lola Music

Lola Music es una aplicación de música y entretenimiento digital ofrecida por un tercero aliado de Virgin Mobile Colombia. Los usuarios podrán acceder a una suscripción de Lola Music Lite o Lola Music Premium al adquirir alguno de los siguientes planes y mantenerlo activo durante su vigencia:

- Plan $9.000 x 7 días: Incluye suscripción a Lola Music Lite durante 7 días.
- Plan $20.000 x 15 días: Incluye suscripción a Lola Music Premium durante 15 días.
- Plan $30.000 mensual: Incluye suscripción a Lola Music Premium durante la vigencia del plan.
- Plan $50.000 mensual: Incluye suscripción a Lola Music Premium durante la vigencia del plan.

La versión Lola Music Lite permite al usuario:

- Seleccionar hasta cinco (5) playlists por semana.
- Escoger las playlists en cualquier momento durante la semana.
- Mantener las playlists seleccionadas mientras el usuario no las modifique.
- Acceder al listado Top 40 de canciones más escuchadas por los usuarios de Lola Music.
- Acceder al Top 5 de videos destacados disponibles en la plataforma.

La versión Lola Music Premium permite al usuario:

- Acceder al catálogo completo de canciones disponible en la plataforma.
- Escuchar cualquier canción disponible dentro de la aplicación.
- Crear playlists personalizadas.
- Descargar canciones y playlists para reproducción dentro de la aplicación, sujeto a las funcionalidades definidas por Lola Music.
- Acceder a todas las playlists disponibles en la plataforma.

Activación del beneficio
Para acceder a Lola Music, el usuario deberá ingresar a la aplicación móvil o página web de Lola Music y registrar su número móvil de Virgin Mobile Colombia. La validación de elegibilidad se realizará mediante autenticación de la línea móvil asociada al beneficio. Para completar el proceso de acceso, Lola Music podrá enviar un código de validación de única utilización (OTP) mediante mensaje de texto u otros mecanismos de autenticación definidos por la plataforma. El usuario es responsable de mantener el control y acceso sobre su línea móvil para completar el proceso de autenticación.

Las credenciales, mecanismos de validación y procedimientos de acceso podrán ser modificados por Lola Music en cualquier momento de acuerdo con sus políticas de seguridad.
Condiciones del beneficio
La suscripción incluida en los planes descritos hace parte integral del producto adquirido y estará disponible mientras el plan correspondiente permanezca activo y vigente. Cuando el usuario tenga dos o más planes activos que incluyan beneficios de Lola Music, estos podrán coexistir de acuerdo con las condiciones comerciales de cada producto y los procedimientos de activación y validación definidos por Virgin Mobile Colombia y Lola Music. No incluye el consumo de datos móviles, la descarga de la aplicación, actualizaciones, publicidad, enlaces externos, contenidos de terceros ni cualquier otro consumo de internet generado por el uso de la aplicación. La descarga inicial de la aplicación, actualizaciones posteriores y el consumo de contenidos dentro de la misma utilizarán los datos incluidos en el plan del

usuario o una conexión WiFi disponible. Para acceder al beneficio, el usuario deberá mantener activo el plan correspondiente, ya que la validación de elegibilidad podrá realizarse mediante la línea móvil asociada al producto adquirido.
Perfil Preview
Cuando finalice la vigencia de un plan que incluya el beneficio Lola Music, o cuando el usuario deje de cumplir las condiciones de elegibilidad correspondientes, su acceso al beneficio asociado a dicho plan podrá ser migrado automáticamente a una modalidad Preview o equivalente definida por Lola Music.
Si el usuario tiene otro plan activo y vigente que también incluya Lola Music, podrá conservar el acceso al beneficio correspondiente a ese otro plan, de acuerdo con las condiciones comerciales y los procesos de validación establecidos por Virgin Mobile Colombia y Lola Music. En dicha modalidad el usuario podrá conservar su cuenta y configuraciones previamente registradas, pero tendrá acceso limitado a las funcionalidades y contenidos disponibles, incluyendo la reproducción parcial de canciones, podcasts u otros contenidos según las condiciones definidas por Lola Music. Las características del perfil Preview podrán ser modificadas en cualquier momento por Lola Music sin intervención de Virgin Mobile Colombia.
Reactivación del beneficio
Si el usuario adquiere nuevamente un plan que incluya Lola Music Lite o Lola Music Premium, podrá recuperar automáticamente el acceso a los beneficios correspondientes utilizando el mismo número móvil previamente registrado, la adquisición de un nuevo plan que incluya Lola Music no afectará los beneficios asociados a otros planes que continúen activos y vigentes. La disponibilidad y coexistencia de los beneficios estarán sujetas a las condiciones particulares de cada plan y a las validaciones definidas por Lola Music, sujeto a las validaciones de elegibilidad y autenticación definidas por Virgin Mobile Colombia y Lola Music. La recuperación del acceso no implica la extensión de vigencias vencidas ni la acumulación de beneficios no utilizados.
Registro y acceso
Una vez autenticado correctamente, el usuario podrá permanecer conectado en la aplicación móvil de Lola Music hasta que cierre sesión, cambie de dispositivo, elimine la aplicación, restablezca el equipo o se presente cualquier otra condición técnica que requiera una nueva autenticación. El acceso mediante la versión web podrá requerir autenticación cada vez que el usuario ingrese a la plataforma. Virgin Mobile Colombia no será responsable por inconvenientes derivados de la pérdida de acceso al dispositivo, eliminación de la aplicación, cambios de equipo, cierre de sesión o situaciones atribuibles al usuario.
Aplicación de terceros y limitación de responsabilidad
Lola Music es una plataforma administrada por un tercero independiente. Virgin Mobile Colombia no administra ni controla los contenidos, funcionalidades, catálogo musical, disponibilidad, continuidad del servicio, compatibilidad de dispositivos o condiciones técnicas de la aplicación. Virgin Mobile Colombia no garantiza la disponibilidad permanente del servicio ni será responsable por interrupciones, modificaciones, suspensiones, errores, fallas técnicas o cambios realizados por el proveedor de la plataforma. El contenido disponible dentro de Lola Music podrá variar en cualquier momento de acuerdo con las decisiones del proveedor del servicio, acuerdos de licenciamiento musical o restricciones de contenido aplicables.
Virgin Mobile Colombia tampoco será responsable por la eliminación, modificación o indisponibilidad de canciones, playlists, podcasts, videos u otros contenidos administrados por Lola Music.
Uso personal
El beneficio está dirigido exclusivamente a personas naturales para uso personal y no comercial. No está permitida la reventa, comercialización, distribución o utilización del beneficio para fines empresariales o corporativos.
Modificaciones
Virgin Mobile Colombia podrá modificar, reemplazar o finalizar este beneficio, así como cambiar el proveedor de contenidos asociado, informando previamente a los usuarios cuando corresponda conforme a la regulación aplicable.
Promo válida hasta el 30 de noviembre del 2026

Promoción "Doble Placer Virgin" – Portabilidad a Virgin Mobile

Vigencia: Del 10 de febrero al 30 de noviembre 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 $27.000, obtendrás:
Primer mes: Datos ilimitados por $27.000.
Segundo mes: ¡Gratis! Datos ilimitados sin costo adicional.
Triple de datos por siempre: Además, después de los dos meses iniciales, disfrutarás de triple de datos en tu plan con Virgin cada vez que compres un plan mensual.
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 31 de octubre de 2026.

Activación del plan: Para acceder a la promoción, es necesario activar el plan de $27.000 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 estará siempre vigente, cada vez que compres un plan mensual.
¿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 noviembre de 2026.

Promoción Activa tu Ñapa

Esta promoción aplica para clientes que reciban un mensaje invitándolos a participar en la promo de **Activa tu Ñapa** y que compren el mismo plan de 7 días durante tres (3) veces consecutivas. Al cumplir esta condición, Virgin Mobile otorgará automáticamente un cuarto (4.º) plan gratis, con las mismas características del plan adquirido en las tres compras anteriores.

Planes participantes

La promoción aplica exclusivamente para los siguientes planes:

- Plan $8.000 x 7 días
- Plan $9.000 x 7 días

Canales de compra

La promoción aplica por compras realizadas en cualquier canal habilitado por Virgin Mobile Colombia.

Condición de consecutividad

Para que la compra cuente como consecutiva, el cliente deberá adquirir nuevamente el mismo plan el mismo día en que venza el plan anterior. Si el cliente no realiza la compra dentro de ese día, perderá la continuidad de la secuencia y deberá iniciar nuevamente el conteo desde la primera compra.

Validación por línea

La secuencia de compras se validará por línea. Por tanto, las tres compras consecutivas deben realizarse sobre la misma línea móvil para que el beneficio aplique.

Activación del plan gratis

Una vez el cliente complete las tres compras consecutivas del mismo plan y venza el tercer plan, Virgin Mobile activará automáticamente el cuarto (4.º) plan sin costo, con las mismas características y la misma vigencia de 7 días del plan previamente adquirido.

Condiciones del beneficio

El cuarto plan gratis tendrá exactamente las mismas características del plan comprado en las tres ocasiones anteriores. Si el cliente compra un plan diferente, la secuencia se rompe y deberá empezar nuevamente.

El beneficio no es acumulable con otras promociones o descuentos, salvo que se indique expresamente lo contrario. El beneficio no es transferible ni canjeable por dinero. La promoción está sujeta a cobertura, compatibilidad del equipo y condiciones técnicas del servicio.

Promo válida hasta el 30 de noviembre de 2026.

Promoción 2x1

Esta promoción aplica para clientes seleccionados nuevos y/o de portabilidad que adquieran una línea Virgin Mobile Colombia a través de los canales habilitados para esta oferta, recibirás con tu sim física sin costo adicional una SIM para regalar y con un plan precargado incluido.

Canales de compra

La promoción aplica exclusivamente para compras realizadas por y clientes seleccionados:

- Página web.
- App
- WhatsApp.

Cobertura de envío

La SIM será enviada a nivel nacional a la misma dirección registrada por el cliente al momento de la compra o del proceso de portabilidad, según corresponda.

Alcance de la promoción

La promoción aplica únicamente para compra de plan o portabilidad con SIM física. No aplica para eSIM. Se entregará una (1) SIM por cada línea nueva o portada adquirida por el cliente.La línea quedará asociada al titular que haya realizado la compra o portabilidad.

Características del plan incluido

- La SIM será entregada con un plan precargado que incluye:
- 9 GB de navegación abierta.
- 200 minutos a destinos nacionales.
- 100 SMS.
- WhatsApp ilimitado.
- Facebook ilimitado.
- Waze ilimitado.
- X ilimitado.
- DITU ilimitado

Activación y vigencia del plan

El plan incluido en la SIM tendrá una vigencia única de 1 mes contados a partir de su activación y no se renovará automáticamente. La activación del plan se realizará de forma automática al momento de la activación de la SIM o conforme al proceso definido por Virgin Mobile Colombia para esta promoción.

Consumo de recursos durante la vigencia

Si el cliente agota los 9 GB antes de finalizada la vigencia del plan, podrá continuar utilizando las aplicaciones incluidas como ilimitadas durante el tiempo restante de vigencia del producto. Durante la vigencia del plan, el cliente también podrá adquirir otros planes o bolsas adicionales si así lo desea.

Finalización de la vigencia

Una vez transcurrido el mes de vigencia del plan, el cliente podrá:

- adquirir un nuevo plan.
- comprar bolsas.
- continuar usando la línea con nuevos productos.
- ceder la línea a otra persona.
- dejar de usarla.

Al tratarse de una línea prepago, no genera cláusula de permanencia, penalidad, contrato de permanencia ni reporte por no continuar usando la línea.

Titularidad

La SIM y la línea quedarán asociadas al titular registrado en el proceso de compra o portabilidad. El servicio se presta bajo modalidad prepago, por lo que no existe obligación contractual de permanencia.

Condiciones generales

- La promoción aplica únicamente en territorio nacional colombiano.
- El servicio está sujeto a cobertura, compatibilidad del equipo y condiciones técnicas de red.
- Los recursos no consumidos al vencer la vigencia no se acumulan ni se trasladan al siguiente periodo.
- La promoción no es transferible ni canjeable por dinero.

Virgin Mobile podrá modificar o terminar la promoción conforme a la regulación aplicable y a las condiciones comerciales vigentes.

Promo válida hasta el 30 de noviembre 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 noviembre 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 puntos de recarga 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 y app móvil.

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”. También puedes comprar un nuevo plan mensual aunque tengas uno o varios planes activos. En estos casos, la compra y activación se realizarán de acuerdo con las condiciones de activación programada y superposición de planes mensuales descritas en la sección «Planes» de estos términos y condiciones. La compra de un nuevo plan no requiere cancelar los planes que ya tengas activos. 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.

Recarga como medio de pago de planes

Los usuarios que realicen una recarga por el valor correspondiente a alguno de los planes ofrecidos por Virgin Mobile Colombia podrán utilizar dicho saldo para adquirir el producto correspondiente. La compra y el cobro del plan se realizarán conforme a las condiciones vigentes. Cuando se trate de un plan mensual y el usuario tenga otro u otros planes activos con recursos de navegación disponibles, el nuevo plan podrá quedar guardado y pendiente de activación, de acuerdo con las condiciones de activación programada y superposición de planes mensuales establecidas en estos términos y condiciones. Los planes con vigencias diferentes a la mensual continuarán activándose de manera inmediata.

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

Lamentamos en el alma decirte que en Virgin Mobile Colombia todavía no contamos con el servicio de roaming internacional, ni con algunos servicios suplementarios. Pero tranqui, estamos trabajando duro para traerte cada vez más opciones.

Eso sí, queremos contarte algo que puede servirte: existe un servicio de conectividad internacional al que puedes acceder directamente aquí: https://roam.virginconnect.com/es, si necesitas estar conectado fuera de Colombia.

Ojo aquí, que esto es importante:

Este servicio no es prestado por Virgin Mobile Colombia S.A.S.

Si decides usarlo, estarás contratando directamente con un tercero independiente, bajo sus propios términos y condiciones.

Virgin Mobile Colombia no es responsable por la prestación del servicio, calidad, tarifas, cobertura, soporte o cualquier situación que se derive de su uso.

Antes de contratarlo, te recomendamos revisar muy bien sus términos y condiciones directamente en su sitio web: https://roam.virginconnect.com/es/terms-and-conditions

Cuando tengamos roaming propio, serás de los primeros en enterarte.

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 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 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.

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!