

<b>LOGO DEL PROVEEDOR</b>	<p><b>NOMBRE COMERCIAL:</b> VIRGIN  <b>RAZÓN SOCIAL:</b> VIRGIN MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.  <b>RFC:</b> TMO110314RY8  <b>DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde tu teléfono celular Virgin Mobile, marca sin costo las 24 hrs del día: *7625 o al (55) 6636 – 9600;</li> <li>• Para Soporte técnico las 24 hrs del día: <a href="mailto:soporte@virginmobile.mx">soporte@virginmobile.mx</a>;</li> <li>• Vía internet las 24 hrs del día: <a href="http://www.virginmobile.mx">www.virginmobile.mx</a>; o por carta a calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</li> </ul> <p><b>DOMICILIO:</b> Calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</p>
-------------------------------	---

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

## DECLARACIONES

### 1. Las partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el SUSCRIPTOR haya pagado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de **PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización del mismo, a través de **RECARGAS** que realice el SUSCRIPTOR, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO y por lo tanto iniciará la vigencia de este Contrato.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales que contrate el SUSCRIPTOR, en su caso, al originalmente contratado.

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

**SEGUNDA:** La **VIGENCIA** del presente contrato es **indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN**

**PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.** Para que el SUSCRIPTOR haga uso del SERVICIO, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos cuando así lo solicite EL SUSCRIPTOR.

**CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.**

### 1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR puede realizar recargas por medio de la página web, la aplicación Virgin Mobile, puntos de ventas y tiendas de autoservicio, o marcando el \*188# \*7625 desde tu Número Virgin Mobile.

### 2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

De conformidad con el numeral 8.2.3.6 del Plan Técnico Fundamental de Numeración, el SUSCRIPTOR dispone de un plazo de 90 días naturales, contado a partir de la asignación del número, para iniciar su uso. Vencido dicho plazo sin que se use el Servicio, este será reintegrado a la reserva de los números, cancelando el Servicio en su totalidad. Asimismo, en caso de que la línea haya sido activada y el SUSCRIPTOR no utilice la misma en una plazo de 90 días dicho número será reintegrado a la reserva de los números, cancelando el Servicio en su totalidad. Para que la cancelación del servicio sea procedente, EL PROVEEDOR debe cerciorarse que el SUSCRIPTOR no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de

LOGO DEL PROVEEDOR	<p><b>NOMBRE COMERCIAL:</b> VIRGIN  <b>RAZÓN SOCIAL:</b> VIRGIN MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.  <b>RFC:</b> TMO110314RY8  <b>DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde tu teléfono celular Virgin Mobile, marca sin costo las 24 hrs del día: *7625 o al (55) 6636 – 9600;</li> <li>• Para Soporte técnico las 24 hrs del día: <a href="mailto:soporte@virginmobile.mx">soporte@virginmobile.mx</a>;</li> <li>• Vía internet las 24 hrs del día: <a href="http://www.virginmobile.mx">www.virginmobile.mx</a>; o por carta a calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</li> </ul> <p><b>DOMICILIO:</b> Calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</p>
-----------------------	---

la LFTR; en caso de que el SUSCRIPOR tenga saldo pendiente de ser consumido, EL PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (treientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

### 3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

En caso de que el Servicio contratado incluya Servicios fuera del territorio nacional, el mismo podrá generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El SUSCRIPOR podrá consultar en la liga <https://virginmobile.mx/paquete-virgin> la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional

**QUINTA: PORTABILIDAD:** El SUSCRIPOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El SUSCRIPOR puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al SUSCRIPOR.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al SUSCRIPOR, en caso de que la portabilidad no se ejecute en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada por causas directamente imputables al PROVEEDOR, el equivalente al valor comercial de la tarjeta SIM, mismo que podrá consultar en la página [www.virginmobile.mx](http://www.virginmobile.mx), más el saldo disponible que tenía el SUSCRIPOR al solicitar la portabilidad, proveniente de una o varias recargas (no incluye saldo promocional), a través de un depósito bancario que se realizará dentro de las 72 horas hábiles después de que el PROVEEDOR reciba la solicitud de cancelación de los SERVICIOS y la información de la cuenta del SUSCRIPOR a la cual se hará el reembolso,

En caso de que el SUSCRIPOR requiera portar su número Virgin Mobile hacia otro proveedor, los servicios, saldos y todo lo referente a la cuenta quedarán cancelados sin posibilidad de reintegro, a partir del momento que se ejecute efectivamente la portabilidad.

**SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPOR.** El SUSCRIPOR tiene los siguientes medios de consulta:

- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://virginmobile.mx/ayuda/mapa-de-cobertura-virgin>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://virginmobile.mx/paquete-virgin>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://virginmobile.mx/terminos/aviso-de-privacidad>
- Saldo, estado de cuenta o detalle de consumos: lo puede hacer en <https://virginmobile.mx/acceso-a-mi-cuenta-virgin>, ingresando su nombre, correo electrónico y número de teléfono. La información estará disponible mientras el SUSCRIPOR sea un cliente activo.
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPOR, podrá contactar al PROVEEDOR a través de la página web [www.virginmobile.mx](http://www.virginmobile.mx), enviando un correo a [soporte@virginmobile.mx](mailto:soporte@virginmobile.mx), por chat, con su sim Virgin Mobile marcando \*7625 o desde cualquier número al (55) 6636-9600. disponibles las 24 horas los 365 días del año.
- Para solicitar factura de compra de una tarjeta SIM o recarga: <http://facturacion.virginmobile.mx/Facturacion/>.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales que deban ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

#### 6.1 Cargos

El PROVEEDOR deducirá la cantidad correspondiente del saldo del SUSCRIPOR, según la tarifa que tenga contratada, y de acuerdo a si es uso de llamadas de voz, datos o mensajes de texto. Las cuales se harán de la forma especificada a continuación:

**6.1.1 Cuando llame:** En caso de que al SUSCRIPOR se le preste el Servicio en la modalidad de tarifa plana y por lo tanto no cuente con un paquete de llamadas ilimitadas, las llamadas serán cobradas por tiempo (redondeadas al siguiente segundo o minuto de uso según sea el destino o paquete contratado). Se hará por segundo en el caso de llamadas a cualquier destino dentro de México, Estados Unidos y Canadá. En minuto, cuando sea a cualquier otro destino distinto a los antes mencionados (resto del mundo).

<b>LOGO DEL PROVEEDOR</b>	<p><b>NOMBRE COMERCIAL: VIRGIN</b>  <b>RAZÓN SOCIAL: VIRGIN MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.</b>  <b>RFC: TMO110314RY8</b>  <b>DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde tu teléfono celular Virgin Mobile, marca sin costo las 24 hrs del día: *7625 o al (55) 6636 – 9600;</li> <li>• Para Soporte técnico las 24 hrs del día: <a href="mailto:soporte@virginmobile.mx">soporte@virginmobile.mx</a>;</li> <li>• Vía internet las 24 hrs del día: <a href="http://www.virginmobile.mx">www.virginmobile.mx</a>; o por carta a calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</li> </ul> <p><b>DOMICILIO: Calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</b></p>
-------------------------------	---

Se cobra a partir de que la llamada se conecte o enlace. Incluye contestadoras automáticas, buzones de voz (a partir del tercer tono) o servicios de transcripción de voz. No se cobra por llamadas no contestadas ni con tono de ocupado. Tampoco se cobra por llamadas entrantes.

**6.1.2. Cuando navegue o use datos:** los datos se medirán y cobrarán por unidades de capacidad, bytes, kilobytes, megabytes y gigabytes; no en minutos.

Cada sesión de datos que inicie se redondea para arriba a kilobytes y el cargo se aplica según la tarifa de datos que contrate el SUSCRIPCIÓN. Se cobrará un cargo por todos los datos descargados, incluyendo las sesiones de datos que no se hayan iniciado de manera intencional o por transferencias incompletas. Haremos cargos de saldo por todos los datos que el equipo de SUSCRIPCIÓN descargue, como música, imágenes y video. Siempre que el SUSCRIPCIÓN se conecte a la red, se harán cargos del Servicio.

**6.1.3 Cuando envíe mensajes de texto (SMS):** los mensajes se cobrarán por capacidad. El PROVEEDOR cobra un mensaje de texto cada 160 caracteres. Cualquier mensaje de texto superior en caracteres a este número, será cobrado como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. Solo se cobrarán los mensajes que el SUSCRIPCIÓN envía o salientes, no los que recibe.

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales a los originalmente contratados siempre y cuando el SUSCRIPCIÓN lo solicite a través de los medios disponibles.

El PROVEEDOR debe ofrecer al SUSCRIPCIÓN cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPCIÓN puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

**OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.** El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal <https://virginmobile.mx/acceso-a-mi-cuenta-virgin>, en el que para acceder a ella el SUSCRIPCIÓN tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPCIÓN lo hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al SUSCRIPCIÓN que se encuentran establecidos en la CLÁUSULA SEXTA, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente, lo anterior sin perjuicio en la bonificación y compensación señalada en la cláusula DECIMA TERCERA del presente contrato.

El SUSCRIPCIÓN tiene 90 días naturales desde que el PROVEEDOR le cobra para realizar quejas o solicitar aclaraciones respecto a cargos o facturación, a través de cualquiera de los canales de comunicación con el mismo; al no realizarlo en este plazo se entiende que el SUSCRIPCIÓN está conforme con los cargos. Lo anterior sin perjuicio de que el SUSCRIPCIÓN puede hacer valer sus derechos de reclamar ante la PROFECO en un plazo de un año, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

**NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar el servicio, el SUSCRIPCIÓN deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPCIÓN podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRIPCIÓN pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el SUSCRIPCIÓN manifiesta su voluntad de:

1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;

2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga:

<b>LOGO DEL PROVEEDOR</b>	<p><b>NOMBRE COMERCIAL: VIRGIN</b>  <b>RAZÓN SOCIAL: VIRGIN MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.</b>  <b>RFC: TMO110314RY8</b>  <b>DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde tu teléfono celular Virgin Mobile, marca sin costo las 24 hrs del día: *7625 o al (55) 6636 – 9600;</li> <li>• Para Soporte técnico las 24 hrs del día: <a href="mailto:soporte@virginmobile.mx">soporte@virginmobile.mx</a>;</li> <li>• Vía internet las 24 hrs del día: <a href="http://www.virginmobile.mx">www.virginmobile.mx</a>; o por carta a calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</li> </ul> <p><b>DOMICILIO: Calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</b></p>
-------------------------------	---

<https://virginmobile.mx/terminos/aviso-de-privacidad>

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el SUSCRIPUTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPUTOR que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

**DÉCIMA: RECARGAS.** Todas las recargas que el SUSCRIPUTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato y a la oferta comercial que el SUSCRIPUTOR active.

El proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPUTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPUTOR, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el SUSCRIPUTOR desea continuar con el SERVICIO, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato y conforme a la oferta comercial contratada.

**DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPUTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos

y condiciones del contrato de adhesión registrado ante la PROFECO. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El SUSCRIPUTOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de SERVICIOS que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

**DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, notificándole por escrito al SUSCRIPUTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en este contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPUTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden prestar factores externos como es el Caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos se estará en lo señalado en la cláusula DECIMA TERCERA

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

Asimismo, el PROVEEDOR podrá terminar este Contrato y los Servicios, sin necesidad de resolución judicial, sin previo aviso, siguiendo los términos de la Ley y este Contrato, en caso de que incurras en alguno de los supuestos que se enlistan en el "ANEXO 1" de este Contrato o alguna acción análoga que pudiera considerarse excesivo o de carácter comercial.

**El PROVEEDOR** no será responsable de las acciones del mal uso que haga del SERVICIO el SUSCRIPUTOR y de cualquier información que proporcione, publique, transmita o ponga a disposición a través del SERVICIO; así como del uso indebido que otros hagan por no proteger su nombre de usuario y contraseña; o violar este Contrato, cualquier ley o reglamento vigente o derechos de terceros,

**DÉCIMA TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRIPUTOR en los siguientes casos:

1. Cuando el PROVEEDOR no preste el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de

<b>LOGO DEL PROVEEDOR</b>	<p><b>NOMBRE COMERCIAL: VIRGIN</b>  <b>RAZÓN SOCIAL: VIRGIN MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.</b>  <b>RFC: TMO110314RY8</b>  <b>DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde tu teléfono celular Virgin Mobile, marca sin costo las 24 hrs del día: *7625 o al (55) 6636 – 9600;</li> <li>• Para Soporte técnico las 24 hrs del día: <a href="mailto:soporte@virginmobile.mx">soporte@virginmobile.mx</a>;</li> <li>• Vía internet las 24 hrs del día: <a href="http://www.virginmobile.mx">www.virginmobile.mx</a>; o por carta a calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</li> </ul> <p><b>DOMICILIO: Calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</b></p>
-------------------------------	---

calidad contratados o establecidos por el IFT, por causas imputables a éste, el mismo deberá de compensar al SUScriptor la parte proporcional del precio del SERVICIO, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del SERVICIO.

2. Cuando la interrupción del SERVICIO sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUScriptor, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUScriptor para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

**DÉCIMA CUARTA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUScriptor haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en SERVICIO, y al momento de realizarla el PROVEEDOR se obliga a mandar un mensaje de texto al SUScriptor para informarle.

**DÉCIMA QUINTA.-** El PROVEEDOR no es responsable ante aquellos actos u omisiones de terceros, ya que están fuera de su control, como son los siguientes:

- a. Accidentes de tránsito o similares de otra índole. Como tampoco por cualquier demanda relacionada con problemas de salud causados por el uso de los SERVICIOS.
- b. Interrupción o fallas de llamadas de emergencia al intentar realizarla por causas no atribuibles al PROVEEDOR.

c. Pérdida de información del SUScriptor por virus, gusanos o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos o audios maliciosos.

d. El contenido de datos o el tipo de información al que se reciban o emitan mientras use el SERVICIO.

e. Información bloqueada por el cortafuegos (firewall), es decir, un sistema o dispositivo que comprueba la información procedente de Internet o de una red para filtrar y a continuación bloquear o permitir el acceso de dicha información al equipo en función de su configuración) o un filtro de correo no deseado o mensaje basura (spam).

f. Robo, extravío o fallas del equipo del SUScriptor.

g. Contratos de terceros como seguros, aplicaciones, etc.

h. Equipos no homologados la red del PROVEEDOR.

i. Suspensiones programadas de mantenimiento o pruebas para funcionar mejor; en estos casos el PROVEEDOR informará al SUScriptor vía mensaje de texto anticipadamente a la suspensión.

j. U otras situaciones incluyendo el caso fortuito o fuerza mayor (por ejemplo: fenómenos climáticos, incendios, terremotos, huracanes, disturbios, huelgas, guerra, terrorismo o disposiciones de la Ley o Entidades Federales de Gobierno).

**DECIMA QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD.** El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros suscriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUScriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

El PROVEEDOR tendrá a disposición este Contrato en la página web a través de medios visuales. Así mismo, tendrá disponible acceso a servicios por medios auditivos en los canales \*7625 desde la línea Virgin Mobile o por medio del 6636-9600.

**DECIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga

LOGO DEL PROVEEDOR	<p><b>NOMBRE COMERCIAL:</b> VIRGIN  <b>RAZÓN SOCIAL:</b> VIRGIN MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.  <b>RFC:</b> TMO110314RY8  <b>DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde tu teléfono celular Virgin Mobile, marca sin costo las 24 hrs del día: *7625 o al (55) 6636 – 9600;</li> <li>• Para Soporte técnico las 24 hrs del día: <a href="mailto:soporte@virginmobile.mx">soporte@virginmobile.mx</a>;</li> <li>• Vía internet las 24 hrs del día: <a href="http://www.virginmobile.mx">www.virginmobile.mx</a>; o por carta a calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</li> </ul> <p><b>DOMICILIO:</b> Calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</p>
-----------------------	---

**<https://virginmobile.mx/terminos/aviso-de-privacidad>**

para que el SUSCRIPUTOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al SUSCRIPUTOR que al activar la línea está aceptando que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPUTOR.

Toda tu información está segura en nuestra página web porque tenemos candados de seguridad electrónicos y sólo podrás acceder a tus datos personales con tu usuario y contraseña. Te recomendamos no compartir los datos de usuario y contraseña, cambiarlos periódicamente y guardar de forma segura la respuesta a la pregunta secreta de seguridad o cualquier otra información de la cuenta.

**DÉCIMA SEPTIMA. CONTROVERSIA.** La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

Las partes se someten a los tribunales competentes para resolver cualquier litigio relacionado con el mismo.

**DÉCIMA OCTAVA. CONCILIACIÓN.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir el SERVICIO. Si el SERVICIO de telecomunicaciones se suspendió con

posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el SERVICIO se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del SERVICIO.

**DÉCIMA NOVENA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de contrato de adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 603-2019 de fecha 08 del mes de octubre de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en [https://bucoercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Virgin\\_Mobile\\_Mexico\\_S\\_de\\_R.L\\_de\\_C.V.!!Virgin\\_603-2019.pdf](https://bucoercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Virgin_Mobile_Mexico_S_de_R.L_de_C.V.!!Virgin_603-2019.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPUTOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto.

LOGO DEL PROVEEDOR	<p><b>NOMBRE COMERCIAL:</b> VIRGIN  <b>RAZÓN SOCIAL:</b> VIRGIN MOBILE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.  <b>RFC:</b> TMO110314RY8  <b>DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde tu teléfono celular Virgin Mobile, marca sin costo las 24 hrs del día: *7625 o al (55) 6636 – 9600;</li> <li>• Para Soporte técnico las 24 hrs del día: <a href="mailto:soporte@virginmobile.mx">soporte@virginmobile.mx</a>;</li> <li>• Vía internet las 24 hrs del día: <a href="http://www.virginmobile.mx">www.virginmobile.mx</a>; o por carta a calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</li> </ul> <p><b>DOMICILIO:</b> Calle Colima 161 , piso 5 Col. Roma Norte C.P. 06700, Cuauhtemoc, Ciudad de México, C.P. 06700.</p>
-----------------------	---

"ANEXO 1"

- i.) El SUSCRIPTOR proporciona información falsa o inexacta.
- ii.) Utiliza el SERVICIO de forma fraudulenta, delictiva o ilegalmente, excesiva o de carácter comercial, como utilizarlo con conmutadores o para la reventa del SERVICIO sin autorización. Como los que a continuación se enumeran:
  - a. Vende al por mayor cualquier SERVICIO o lo utiliza en funcionamiento con cualquier dispositivo que encienda o desvíe las llamadas, manteniendo potencialmente una línea abierta durante horas. Por ejemplo, establecer un "by-pass", o SIM boxing.
  - b. Utiliza el SERVICIO de conexión con un dispositivo que transmite automáticamente o recibe, datos, SMS u otra información.
  - c. Utiliza el SERVICIO en conexión con un dispositivo que automáticamente genere o reciba llamadas, mensajes o datos, ya sea a partir de una lista o generados aleatoriamente, como los sistemas máquina a máquina (machine to machine), utilizados para GPS y geolocalización de flotas u otros vehículos, entre otras.
  - d. Realiza llamadas dentro de nuestra red con fines de reventa, cobranza, reabastecimiento o explotación comercial.
  - e. Comparte la conexión de internet con otras máquinas o equipos celulares que generen tráfico de datos elevado y que puedan afectar la capacidad o funcionalidad de la red. Por ejemplo: usar la funcionalidad de "hotspot" personal.
- iii.) Intenta o realiza recargas con medios de pago reportados con fraude.
- iv.) Incurre en acciones que afectan de manera adversa las operaciones del PROVEEDOR, como el uso indebido del SERVICIO, o a los fines para el cuál fue diseñado, al igual que los beneficios o ventajas que dicho uso pudiera otorgarte. Como por ejemplo, más no exclusivo, si utiliza algún software que permita la navegación a través de APPS como Facebook, Whatsapp y otras plataformas de carácter social, o lo que comúnmente se conoce como "tunneling de datos", técnica que consiste en encapsular protocolos de la red sobre otro.
- v.) El equipo del SUSCRIPTOR o uso del SERVICIO esté causando interferencias perjudiciales a la red o daños a los SERVICIOS prestados.