



mobile

CON TODO

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Colima, No. 161 Int Piso 5  
Roma Norte C.P 06700  
Cuauhtemoc,  
Ciudad de México - México.  
[www.virginmobile.mx](http://www.virginmobile.mx)



**mobile**

**CON TODO**

## **Índice**

### **¿QUIENES SOMOS?**

- ❖ ¿Qué es un operador móvil virtual?

### **SERVICIOS**

#### **CONTRATACIÓN**

- ❖ Compra tu chip
- ❖ Vía telefónica
- ❖ Página web
- ❖ Puntos de venta

#### **PAGOS**

- ❖ MAS LUGARES PARA RECARGAR...
- ❖ DESDE LA PAGINA WEB
- ❖ APLICACIÓN DE VIRGIN
- ❖ PAGOS RECURRENTE
- ❖ CONDICIONES IMPORTANTES
- ❖ SOLICITUD DE FACTURAS

#### **PLANES**

- ❖ Mini
- ❖ Chico
- ❖ Mediano
- ❖ Paquetote ilimitado

#### **COBERTURA**

#### **COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES**

- ❖ Mecanismos de bonificación y compensación

#### **CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS**

- ❖ Cancelación de cargo Recurrente

#### **TRAMITES**

#### **QUEJAS**

#### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

## ¿QUIENES SOMOS?

Somos la neta de la telefonía celular y brindamos servicios como un operador móvil virtual (OMV), estableciéndonos en México desde junio del 2014, por lo que somos uno de los OMV's con mayor tiempo en el mercado mexicano.

## ¿Qué es un operador móvil virtual?

Un OMV es un operador móvil que no cuenta con infraestructura de telecomunicaciones (espectro radioeléctrico, infraestructura pasiva, etc.), por lo cual requiere capacidad de red de radio de un concesionario móvil, y dependiendo de su composición, en algunas ocasiones requiere también de los servicios, completos o parciales, que les pueden prestar los referidos concesionarios o plataformas intermediarias para la comercialización de servicios móviles.<sup>1</sup>

## SERVICIOS

Virgin Mobile presta su servicio de acuerdo con 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, por lo que como proveedor se obliga a prestar el servicio de telefonía móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS de manera continua, uniforme, regular y eficiente a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que cualquiera de nuestros suscriptores haya pagado.

Estos servicios se prestarán en las áreas con servicio, dentro de la cobertura nformada por el IFT, observándose lo dispuesto en el Contrato de adhesión.

Para usar el servicio, solo deberás adquirir un chip de Virgin Mobile y posteriormente:

- I) Insertar el chip dentro del equipo.
- II) Encender el equipo.
- III) Una vez encendido el equipo, recibirás un mensaje corto de texto, mediante el cual se te informará que el servicio estará activo y listo para su uso.

Lo anterior puede ser consultado dentro de nuestro contrato de adhesión en la cláusula novena.

## CONTRATACIÓN

La modalidad para la contratación se conforma de los Servicios y/o Servicios Adicionales de prepago y esta se obtiene cuando el Usuario paga por los mencionados servicios de telecomunicaciones antes de usarlos.

<sup>1</sup> Instituto Federal de Telecomunicaciones. Análisis sobre el mercado de operadores móviles virtuales (OMV) <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/omvs2020.pdf>

Para la contratación el Proveedor proporcionará el contenido de la Carta de Derechos Mínimos para los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Contrato de Adhesión previamente registrados ante la PROFECO y el IFT, documentos que regirán la relación contractual entre el Proveedor y el Cliente.

En caso de dudas, el Cliente podrá aclararlas en el Centro de Atención Telefónica o en las direcciones de correo electrónico proporcionadas por el Proveedor en el Contrato de Adhesión, así como en el Portal de Internet y en la aplicación móvil de Virgin Mobile.

Por lo que la contratación del servicio la puedes realizar a través de nuestros canales de atención.

## Compra tu chip

Es súper fácil comprar tu Chip en la página web siguiendo estos pasos:

- Ingresa al siguiente link <https://virginmobile.mx/compra-tu-virgin-chip>
- Elige el chip con el paquete que más te acomode.
- Ingresa tu código postal seleccionando tu colonia, alcaldía y estado.
- Elige si te llega de forma Express o Normal.

**Express:** Si lo quieres de volada puedes pedirlo en esta modalidad y la entrega de tu pedido es el mismo día o al siguiente día hábil. (Consulta si aplica en tu localidad).

Tenemos 3 modalidades de pago:

- Pago en efectivo en tu domicilio.
- Tarjeta de crédito o débito Visa o MasterCard.
- PayPal.

**Normal:** La entrega por este medio es de 2 a 5 días hábiles.

Tenemos 3 modalidades de pago:

- Pago en efectivo con Oxxo Pay y 7 Eleven.
- Tarjeta de crédito o débito Visa o MasterCard.
- PayPal.

Ingresa tus datos correctamente: nombre, email, número telefónico, dirección de entrega e información adicional (referencias de tu domicilio)

**¡Recuerda que el email que utilices servirá para activar tu paquete, asegúrate que sea el correcto!**

Checa tu orden: Verifica que tus datos sean correctos.

Entra al correo electrónico con el que hiciste la compra y verifica que te haya llegado el comprobante que te enviamos y en caso de no verlo en tu bandeja principal checa en spam o correo no deseado.

## Vía telefónica

Marcando desde una línea Virgin al \*7625 o 5566369600; también desde una línea externa al 8002117625 o por WhatsApp al número 5587103011 todos los días las 24 horas.

## Página web

Solo debes acceder al siguiente link <https://virginmobile.mx/ayuda> en el cual puedes acceder a nuestro Rock Chat y cualquiera de nuestros virginianos te atenderá.

## Puntos de venta

Actualmente tenemos diferentes puntos de venta en la Ciudad de México y Estado de México, pero si vives en el interior de la República Mexicana podemos ofrecerte algunos puntos en establecimientos como: Walmart o Coppel.

Nuestros puntos de venta físicos autorizados podrán ser consultados en el siguiente link <https://virginmobile.mx/ayuda> en la sección de "Encuétranos".

Aquí te dejamos un listado de los diferentes puntos físicos a los que puedes ir a comprar tu Chip si te encuentras en el área Metropolitana:

### LAS ANTENAS

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

En el centro de la plaza frente a Miniso y Starbucks

Dirección: Anillo Periférico #3278, La Esperanza, Iztapalapa, 09910 Ciudad de México, CDMX

### FORUM BUENAVISTA

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

Planta Baja, en el pasaje, entre Centro Comercial y salida hacia Walmart

Dirección: Buenavista, Cuauhtémoc, 06350 Ciudad de México, CDMX

### GRAND PLAZA TOLUCA

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

Planta baja, a un costado de Vips

Dirección: Av. Benito Juárez Sur #211, 5 de Mayo. Toluca de Lerdo, Edo. de Méx. C.P. 50090

### PARQUE DELTA

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

Planta Baja al lado de Yogen Frutz



**CON TODO**

Dirección: Av. Cuauhtémoc No. 462, Local L'235, Col. Narvarte, 03020 Ciudad de México, CDMX

#### **GRAN SUR**

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

Frente a la Comercial Mexicana y Banamex

Dirección: Gran Sur, Periférico Sur 5550, Coyoacán, 04700 Ciudad de México, CDMX

#### **MULTIPLAZA ARAGÓN**

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

Frente a Starbucks

Dirección: Multiplaza Aragón. Av. Carlos Hank González #120, Rinconada de Aragón.

Ecatepec, CDMX. C.P. 55140

#### **PLAZA LAS AMÉRICAS**

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

Pasillo central frente a un costado de Suburbia

Dirección: Av. 1 de Mayo S/N, Fraccionamiento Las Américas, Las Américas, 55070

Ecatepec de Morelos, Méx.

#### **PLAZA SENDERO IXTAPALUCA**

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

frente a las cajas de Soriana

Dirección: Carretera Federal México-Cuatla 1, Hacienda Las Palmas I y II, 56538

Ixtapaluca, Méx.

#### **TOWN CENTER EL ROSARIO**

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

Primer piso, junto al elevador, frente a Promoda

Dirección: Av. El Rosario 1025, El Rosario, Azcapotzalco, 02100 Ciudad de México, CDMX

#### **PATIO VALLE DE CHALCO**

De Lunes - A Domingo 11:00 a 18:30

Planta baja cerca de la entrada de Walmart, frente a Capa de Ozono  
Dirección: Boulevard Juan Pablo II 370, Santiago, Valle de Chalco Solidaridad, Edo. de Méx. C.P. 56615

Colima, No. 161 Int Piso 5  
Roma Norte C.P 06700  
Cuauhtemoc,  
Ciudad de México - México.  
[www.virginmobile.mx](http://www.virginmobile.mx)



mobile

CON TODO

## PAGOS

En Virgin, la contratación de los servicios se realiza a través de recargas de saldo, teniendo en cuenta que prestamos servicios bajo la modalidad prepago, todas las recargas que realices posteriores a la aceptación del contrato de adhesión, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato y a la oferta comercial que actives.

Virgin Mobile 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.

Así mismo, nos obligamos a informarte de manera gratuita cada vez que realices una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico que tengas con nosotros, 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 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 deseas continuar con el servicio, deberás realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desees contratar.

## MAS LUGARES PARA RECARGAR...

Aparte de la App o página Web de Virgin Mobile en la que puedes tener muchos beneficios, puedes hacer tus recargas en kioscos que son puntos de venta oficiales y están ubicados en distintas plazas comerciales en el área metropolitana o si lo prefieres, también puedes hacer en alguna otra tienda de conveniencia y solo es necesario pedir tu recarga hacia Virgin Mobile.

Aquí te dejamos un listado de algunas tiendas en las que puedes hacer recarga:

- OXXO
- Farmacias del Ahorro
- Bodega Aurrera
- 7 Eleven
- Farmacias Benavides
- Liverpool
- Extra
- Farmacias Guadalajara

Colima, No. 161 Int Piso 5  
Roma Norte C.P 06700  
Cuauhtemoc,  
Ciudad de México - México.  
[www.virginmobile.mx](http://www.virginmobile.mx)

- Coppel
- Circle K (Círculo k)
- Walmart

## DESDE LA PAGINA WEB

Entra a la página web <https://virginmobile.mx/recarga> para recargar saldo o a la página <https://virginmobile.mx/paquetes-virgin> para comprar un paquete.

Deberás ingresar tu número y monto a recargar o paquete deseado, llena tus datos personales para que te enviemos un correo con la confirmación de tu compra, elige tu forma de pago e ingresa tus datos bancarios, por último, espera los SMS de confirmación de tus beneficios.

## APLICACIÓN MÓVIL DE VIRGIN

Entra a la App de Virgin Mobile, en la parte de abajo del menú principal aparece el apartado Recarga tu paquete, verifica el número al que deseas hacer la recarga y elige el paquete o saldo, ingresa tus datos bancarios y espera los SMS de confirmación.

## PAGOS RECURRENTE

En esta modalidad obtienes la posibilidad de programar los paquetes disponibles en nuestra oferta actual habilitados para cargo recurrente. Tú paquete se renovará solo si tienes saldo suficiente en tu tarjeta de débito o crédito asociada a tu cuenta, la recurrencia no se activará si terminas los beneficios incluidos en tus paquetes, puesto que es por tiempo, es decir; dependerá de la vigencia de tu paquete activo en la modalidad recurrente.

En caso de que no pudiéramos realizar el cargo a tu tarjeta registrada haremos 3 intentos de cobro a partir de tu fecha de renovación en un lapso de 3 días a partir de tu fecha de renovación.

## CONDICIONES IMPORTANTES

Puedes programar un máximo de dos paquetes recurrentes por cuenta y hasta 2 tarjetas asociadas. Las tarjetas asociadas se podrán modificar o eliminar ingresando a nuestro sitio web en el vínculo “ingresa a tu cuenta” en la sección “mis tarjetas”.

- **Tarjeta de Crédito o Débito:** Las tarjetas vinculadas las podrás eliminar en cualquier momento, pero ten en cuenta que al realizarlo se cancelarán las recurrencias que tienes programadas, los beneficios de tu paquete se mantendrán por la vigencia restante o hasta que agotes los beneficios incluidos.

## SOLICITUD DE FACTURAS

Para poder facturar con nosotros lo único que debes hacer es tomar en cuenta que las compras o recargas que hayas hecho sean por cualquier canal de Virgin Mobile, ejemplo: \*188#, \*7625, App o página web de Virgin Mobile México y Kioskos de Virgin (puntos oficiales de recarga).



Entra a la página web y desliza hacia abajo, justamente en medio aparece Facturación y da clic, te pedirán lo siguiente:

- **Número de Ticket.**
- **Fecha exacta de tu compra.**
- **Número Virgin.**
- **RFC (Registro Federal de Contribuyentes)**
- **Método de pago.**
- **CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet)**
- **Dirección fiscal.**
- **Correo electrónico.**

Te enviaremos en formato .PDF tu factura electrónica, verifica en la bandeja de entrada, Spam o no deseados.

## PLANES

### Mini Web

La duración del paquete es de 7 días naturales a partir del momento de la compra, los minutos, mensajes y/o megabytes incluidos en el paquete que no se hayan consumido durante los 7 días de duración del paquete expiran y no se pueden recuperar.

#### Características del Paquete Mini para la modalidad prepago:

<b>Precio con 16% de IVA</b>	\$50.00
<b>Precio sin IVA</b>	\$43.10
<b>Minutos a México, Estados Unidos y Canadá</b>	1700
<b>Mensajes de texto</b>	400
<b>Megabytes</b>	500
<b>Aplicaciones incluidas (WhatsApp® Facebook® Twitter® Música® Instagram® Snapchat®)</b>	Ilimitados
<b>Vigencia</b>	7días



mobile

CON TODO

## Chico Web

La duración del paquete es de 30 días naturales a partir del momento de la compra, el costo del paquete aplica únicamente para la compra de sim en la página web, posterior a esta, el costo del paquete es de \$150.00, los minutos, mensajes y/o megabytes incluidos en el paquete que no se hayan consumido durante los 30 días de duración del paquete expiran y no se pueden recuperar.

### Características del Paquete Chico Web:

<b>Precio con 16% de IVA</b>	\$75.00
<b>Precio sin IVA</b>	\$64.65
<b>Minutos a México, Estados Unidos y Canadá</b>	1700
<b>Mensajes de texto</b>	800
<b>Megabytes</b>	2,000
<b>Aplicaciones incluidas (WhatsApp® Facebook® Twitter® Instagram® SnapChat® Uber®) Música (Spotify, Apple music, Deezer)</b>	Ilimitado
<b>Vigencia</b>	30 días

## Mediano Web

La duración del paquete es de 30 días naturales a partir del momento de la compra, el costo del paquete aplica únicamente para la compra de sim, posterior a esta, el costo del paquete es de \$199.00 y los segundos, mensajes de texto o megabytes incluidos que no se hayan consumido durante los 30 días de vigencia del paquete expiran y no se pueden recuperar.



mobile

CON TODO

**Características del Paquete Mediano W para la modalidad de prepago:**

<b>Precio con 16% de IVA</b>	\$99.00
<b>Precio sin IVA</b>	\$85.34
<b>Minutos a México, Estados Unidos y Canadá</b>	1700
<b>Mensajes de texto</b>	800
<b>Megabytes</b>	5120
<b>Aplicaciones incluidas (WhatsApp®, Facebook®, Twitter®, Instagram®, SnapChat®, Uber®) Música (Spotify, Apple music, Deezer)</b>	Ilimitado
<b>Vigencia</b>	30 días

## Paquetote Web

La duración del paquete es de 30 días naturales a partir del momento de la compra, el costo del paquete aplica únicamente para la compra de SIM, posterior a esta, el costo del paquete es de \$299.00 y los segundos, mensajes de texto o megabytes incluidos que no se hayan consumido durante los 30 días de vigencia del paquete expiran y no se pueden recuperar.

**Características de la promoción Paquetote W para la modalidad de prepago:**

<b>Precio con 16% de IVA</b>	\$149.00
<b>Precio sin IVA</b>	\$125.16
<b>Minutos a México, Estados Unidos y Canadá</b>	1700
<b>Mensajes de texto</b>	800
<b>Megabytes</b>	Ilimitados
<b>Vigencia</b>	30 días

Los anteriores solo son algunos paquetes actuales que ofrece nuestra compañía, sin embargo, Virgin Mobile te ofrece muchas más promociones y paquetes que puedes consultar en el siguiente enlace:

<https://virginmobile.mx>

Colima, No. 161 Int Piso 5  
Roma Norte C.P 06700  
Cauhtemoc,  
Ciudad de México - México.  
[www.virginmobile.mx](http://www.virginmobile.mx)



mobile

CON TODO

## COBERTURA

La Cobertura de los Servicios pueden variar en su calidad o presentar afectaciones derivadas entre otros motivos por las características técnicas y el estado de conservación del Equipo o del Equipo del Suscriptor o por su uso al interior de algunos inmuebles, estructuras subterráneas, estacionamientos, elevadores, helicópteros o cualquier otro lugar que presenten una concentración inusual de Suscriptores o derivado del cumplimiento de la fracción VII del artículo 190 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El área de cobertura podrá ser ampliada o actualizada por el Proveedor y consultada en todo momento mediante nuestra página web, sin embargo, por ahora no tenemos disponible el uso de los servicios fuera del país, pero estamos ajustando tuercas y tan pronto como lo tengamos listo, te avisaremos inmediatamente.

Aquí te dejamos el mapa de cobertura, échale un vistazo.

- Cobertura 3G  
[https://cobertura.movistar.com.mx:8080/cfusion/COBERTURA/Mapas/Mapa\\_3G.html](https://cobertura.movistar.com.mx:8080/cfusion/COBERTURA/Mapas/Mapa_3G.html)
- Cobertura 4G/LTE  
[https://cobertura.movistar.com.mx:8080/cfusion/COBERTURA/Mapas/Mapa\\_4G.html](https://cobertura.movistar.com.mx:8080/cfusion/COBERTURA/Mapas/Mapa_4G.html)

## COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES

Virgin Mobile te deberá bonificar y compensar como usuario en los siguientes casos:

1. Cuando Virgin Mobile no te preste el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en nuestra publicidad, así como los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, por causas imputables a éste, se te deberá de compensar la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos del 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 realices, Virgin Mobile hará la compensación por 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, te deberemos bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando Virgin Mobile te realice cargos indebidos, se te bonificará el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente. A partir de que nosotros recibamos tu llamada para reportar las fallas y/o interrupciones que presentas en el servicio, procederemos 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.

Colima, No. 161 Int Piso 5  
Roma Norte C.P 06700  
Cauhtemoc,  
Ciudad de México - México.  
[www.virginmobile.mx](http://www.virginmobile.mx)

## Mecanismos de bonificación y compensación

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, Virgin Mobile 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 el contrato de adhesión o que hayas realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla nos obligamos a mandarte un mensaje de texto para informarte.
3. Una vez declarada alguna falla, la bonificación y/o compensación se puede solicitar en cualquiera de nuestros medios de atención: vía telefónica, por nuestra página web, a través del Rock Chat, en la aplicación móvil de Virgin Mobile en la sección de ayuda y por el canal de WhatsApp 5587103011 o en el siguiente correo soporte@virginmobile.mx todos los días las 24 horas y se tendrá un lapso de 24 horas para asignarte dicha compensación.

## CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

Virgin Mobile podrá suspender el servicio y se te notificará por escrito si incurres en cualquiera de los siguientes supuestos:

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

Virgin Mobile no será responsable de las acciones del mal uso que se haga del servicio que utilices y de cualquier información que proporciones, publiques, transmitas o pongas a disposición a través del servicio; así como el uso indebido que otros hagan para no proteger su nombre de usuario y contraseña; o violar el contrato de adhesión, cualquier ley o reglamento vigente o derechos de terceros.

Asimismo, Virgin Mobile podrá terminar el contrato de adhesión y los servicios, sin necesidad de resolución judicial, sin previo aviso, siguiendo los términos de la Ley y del contrato, en caso en que se incurra en alguno de los supuestos que se enlistan en el "ANEXO 1" del contrato de adhesión o alguna acción análoga que pudiera considerarse excesivo o de carácter comercial.

Para realizar la cancelación podrás comunicarte con uno de nuestros canales de atención ya que esta la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste.

Esta cancelación no genera ningún costo o penalización y se realiza de forma automática una vez se procese la solicitud, para poder realizar la misma, se deben validar los datos de titularidad de la línea.



mobile

CON TODO

## Cancelación de cargo Recurrente

Puedes cancelar el servicio de Virgin Mobile Mexico en cualquier momento, y continuaras teniendo acceso al servicio hasta que concluyas los beneficios o expire el paquete. Una vez que hayamos realizado un cargo recurrente, no será reembolsable, aún y cuando decidas no utilizar el servicio total o parcialmente. Si quieres cancelar los cargos recurrentes, lo deberás hacer antes que realicemos el mismo, visitando nuestro sitio web y accediendo a “ingresa a tu cuenta” en la sección de “Recurrencia”.

También puedes cancelar una recarga recurrente siguiendo los siguientes pasos:

- Entra a la app
- Ve a preferencias (Engrane Rojo)
- Selecciona Recurrencia
- Elimina la recurrencia que tengas activa. Después
- Selecciona Tarjetas de Crédito/Débito
- Borra la tarjeta desde el botón BORRAR

¡Listo! Así puedes desasociar la tarjeta

Importante mencionar que según nuestro contrato nos permite hacer cancelaciones y cambios de los productos o servicios que comercializamos conforme a los “Términos y Condiciones” que los rigen, por lo que, si no realizas una cancelación conforme a la sección anterior, una vez que tengas conocimiento de dicho cambio, continuaremos realizando los cargos por recurrencia como lo veníamos haciendo.

## TRAMITES

TRÁMITE	¿QUIÉN PUEDE REALIZARLO?	REQUISITOS	¿SITIO DONDE LO PUEDO REALIZAR?	COSTO	¿CUÁNTO TARDA MI TRÁMITE?
Portabilidad	Titular de la Línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con chip Virgin donde llegará su línea a portar</li> <li>• Identificación (CURP O INE)</li> <li>• NIP de portabilidad (el NIP se obtiene marcando al 051 desde tu línea a portar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Chat</li> <li>• Vía Telefónica (marcando *7625 desde tu línea Virgin o marcando al número 800 211 7625).</li> </ul>	Gratuito	24 horas Hábiles
Bloqueo de IMEI	Titular de línea Virgin y Propietario del Equipo Celular o Terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con una línea Virgin Mobile activa.</li> <li>• Proporcionar Número IMEI.</li> <li>• Enviar Foto de la caja, factura o cuenta de Gmail o iCloud ligada al equipo/terminal donde se observa el Número IMEI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Chat</li> <li>• Vía Telefónica (marcando *7625 desde tu línea Virgin o marcando al número 800 211 7625).</li> </ul>	Gratuito	Inmediato al proporcionar la información completa
Desbloqueo de IMEI	Titular de línea Virgin y Propietario del Equipo Celular o Terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virgin Mobile debió de haber realizado el bloqueo de IMEI.</li> <li>• Proporcionar Número IMEI.</li> <li>• Enviar Foto de la caja, factura o cuenta de Gmail o iCloud ligada al equipo/terminal donde se observa el Número IMEI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Chat</li> <li>• Vía Telefónica (marcando *7625 desde tu línea Virgin o marcando al número 800 211 7625).</li> </ul>	Gratuito	Inmediato al proporcionar la información completa
Bloqueo de CHIP	Titular de la Línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser titular de la línea Virgin Mobile.</li> <li>• Aprobar preguntas de seguridad para realizar el bloqueo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Chat</li> <li>• Vía Telefónica (marcando *7625 desde tu línea)</li> </ul>	Gratuito	Inmediato

Colima, No. 161 Int Piso 5  
 Roma Norte C.P 06700  
 Cuauhtemoc,  
 Ciudad de México – México.  
[www.virginmobile.mx](http://www.virginmobile.mx)



mobile

CON TODO

## QUEJAS

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que éste autorice mediante cualquier forma de representación permitida por ley, debiendo acreditarlo fehacientemente.

Virgin Mobile procesará dentro de un plazo razonable cualquier consulta, aclaración y reclamación de los trámites que se realicen a través de los medios de atención al Cliente.

En virtud de lo anterior, una vez que Virgin cuente con los elementos necesarios, ejecutará el trámite solicitado para solucionar el problema en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

Virgin Mobile pone a disposición los siguientes medios, para recibir y atender dudas y/o quejas, efectuar contrataciones, consulta de saldos, aclaraciones y reclamaciones relacionados con los equipos y/o Servicios y/o Servicios Adicionales y para llevar a cabo cancelaciones y/o suspensiones.

Es importante que el usuario tenga conocimiento que los medios de atención al cliente están disponibles las 24 horas del día.

Contáctanos vía telefónica, marcando desde una línea Virgin al \*7625 o 5566369600; también desde una línea externa al 8002117625, a través de nuestra página web <https://virginmobile.mx/ayuda> a través del Rock Chat, en la aplicación móvil de Virgin Mobile en la sección de ayuda y por el canal de WhatsApp 5587103011 todos los días las 24 horas.

Por medio físico a través de carta dirigida a la dirección: Calle Colima 161 piso 5, colonia Roma Norte, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México. C.P. 06700 y también puedes encontrarnos en nuestros puntos de venta físicos autorizados.