

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.

Así mismo, 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.

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. **Véase el contrato de adhesión cláusula décima segunda.**

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, 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.

También puedes encontrar nuestros puntos de venta físicos autorizados en el siguiente link <https://virginmobile.mx/ayuda> en la sección de "Encuétranos".

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.