

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

- **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 la cláusula anterior 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. **Véase el contrato de adhesión cláusulas décima tercera y décima cuarta.**

Una vez declarada alguna falla, la bonificación y/o compensación se puede solicitar en cualquiera de nuestros medios de atención: 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 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.