

Virgin Mobile
Términos y Condiciones Generales del Servicio
Vigentes a partir del 29 de agosto de 2018

Por favor lea nuestros Términos y Condiciones (“Ts&Cs”), los cuales describen su relación con Virgin Mobile, incluyendo nuestro acuerdo al arbitraje de disputas, en lugar de utilizar demandas colectivas o juicios con jurado.

La primera parte de este documento consta del resumen de los términos. Sírvase desplazar hacia abajo para ver todo el contenido del contrato.

¿De quién estamos hablando? Virgin Mobile es Virgin Mobile, usted es usted, a su teléfono, tableta u otro aparato electrónico se les denomina dispositivos y nuestros Servicios incluyen nuestras ofertas, planes y atención al cliente.

¿Qué aspecto tiene su Acuerdo de Servicio con Virgin Mobile? Su Acuerdo de Servicio incluye todo lo que le proporcionemos (le entreguemos, le enviemos por email, le leamos a usted, etc.) cuando usted recibe su Servicio. ¡Léalos! Si hay algún desacuerdo, usted conviene en resolverlo a través del arbitraje y en renunciar a una demanda colectiva.

¿Hay alguna otra cosa en mi Acuerdo de Servicio? Sí, nuestras políticas. ¡Puede encontrar nuestras políticas con facilidad! Encuentre un lugar cómodo, y consúltelas [aquí](#).

¿Hay alguna limitación en la forma en que yo use mi dispositivo? Sí. Por favor verifique sus contratos. Si compra, arrienda o financia un dispositivo, dependemos de su acuerdo para realizar la activación en nuestra red. Bajo algunas circunstancias, usted no puede revender, intercambiar ni beneficiarse de la reventa o intercambio de su Dispositivo.

¿Cómo puedo activar el Servicio? Para activar el servicio, usted debe activar su dispositivo y ya sea contar con saldo en su cuenta para pagar el plan o estar inscrito en AutoPay.

¿Cómo acepto el Acuerdo de Servicio? Si usted firma, envía por email, firma electrónicamente, abre un casillero o nos comunica por teléfono que está de acuerdo, ¡quiere decir que ya estuvo de acuerdo! Debe ser mayor de edad. Y, lo más importante, cuando su servicio es activado, ¡ya estuvo de acuerdo! Si usted no desea aceptar el Acuerdo, no realice ninguna de estas acciones.

¿Cómo me hablará Virgin Mobile acerca del Acuerdo de Servicio? ¿Cómo me puedo poner en contacto con Virgin Mobile? Hay muchas formas de ponerse en contacto con nosotros. Véalas todas [aquí](#). Y nosotros podemos comunicarnos con usted a través del número que tengamos, su pago o su aplicación Virgin Mobile para cualquier fin.

¿Qué sucede si Virgin Mobile cambia el Acuerdo? Si Virgin Mobile modifica este Acuerdo, y a usted no le gustan los cambios, entonces puede dejar de usar los Servicios, pero no recibirá un reembolso de la parte no utilizada de su saldo.

¿Puede Virgin Mobile suspender o dar por terminados los Servicios? Esperamos no tener que hacer esto... pero nos reservamos el derecho de suspender, cancelar o bloquear el servicio en cualquier momento por cualquier razón.

¿Cómo puedo cambiar mis Servicios y cuándo entran en vigor los cambios? Mientras algunos cambios se llevan a cabo inmediatamente, algunos otros no lo hacen. Algunos cambios pueden resultar en un cargo. No acreditaremos ni reembolsaremos ningún cargo no utilizado como resultado de un cambio en los servicios.

¿Cómo puedo dar por terminados mis Servicios? Si desea dar por terminado el Servicio, por favor llámenos – ¡y al menos permítanos escuchar lo que usted tiene que decir!

¿Cómo protege Virgin Mobile mi confidencialidad? Tomamos muy en serio a la confidencialidad y tenemos muy presente la suya.

- **¿Qué es CPNI?** La CPNI es información específica que las leyes federales nos exigen que mantengamos confidencial.
- **¿Cómo puedo mantener protegida mi cuenta?** Si le permite a alguien utilizar su cuenta, usted podría ser responsable de todo lo que haga esa persona. Fije un número de identificación personal PIN, no lo divulgue y utilícelo.
- **¿Y en lo que respecta a la información contenida en mi dispositivo?** Por favor tome las medidas necesarias para mantener confidencial la información privada en su Dispositivo. Es responsabilidad de usted, no de Virgin Mobile.

¿Cómo puedo utilizar mi Dispositivo, número y dirección de email? La mayoría de los problemas de su Dispositivo deberán ser tratados con el fabricante (Apple, Samsung, etc.) o a través de cualquier seguro que usted haya adquirido. El Dispositivo específico que usted tenga podría tener un efecto en la forma en que usted experimenta la Red. Usted tiene el derecho de transferir su número de teléfono (mudarlo a otro proveedor), pero usted no es el propietario de su número. **Su dispositivo puede ser desbloqueado si cumple los requisitos de nuestra política de desbloqueo estipulados en VirginMobileusa.com/unlock.**

¿Qué sucede si yo llevo mi propio Dispositivo? Si usted lleva su propio dispositivo a Virgin Mobile, Virgin Mobile no será responsable de si funciona correctamente o no.

¿Qué sucede con las aplicaciones que yo descargo? Las aplicaciones de terceros que usted instale en su Dispositivo tienen sus propios términos y política de privacidad.

¿Dónde y cómo funciona mi Dispositivo? Estamos orgullosos de nuestra red y trabajamos constantemente para mejorarla. El funcionamiento que usted experimenta está basado en su ubicación, su Dispositivo, las condiciones del clima y muchos otros factores.

¿Y en lo que respecta al roaming (fuera de la red)? Sus aplicaciones y Servicios podrían funcionar de forma diferente en la red de otro proveedor.

¿Y en lo que respecta al uso de Servicios de datos? El uso que usted haga de contenido de terceros es bajo su propio riesgo. No somos la policía de Internet y no asumimos responsabilidad alguna por el contenido al que usted acceda en Internet.

¿Hay algo que yo no pueda hacer con los Servicios de datos de Virgin Mobile? ¡Seamos razonables! Usted no puede utilizar sus Servicios de datos para hacer cosas como ejercer una carga injusta en la red, o dificultar el uso de la Red Virgin Mobile por parte de otras personas.

¿Y en lo que respecta a nuestra relación de pago? Ahora que usted es cliente de Virgin Mobile, deseamos que comprenda cómo hacemos las cosas, particularmente cómo configuramos su Servicio y lo que incluirán sus pagos. Usted paga por adelantado los servicios antes de usarlos. El precio total que usted paga incluye un cargo por cualquier producto y servicio suministrado por Virgin Mobile y un cargo por cualquier impuesto y recargo aplicable.

- **¿Y en lo que respecta al saldo de mi cuenta?** Si usted es miembro de Inner Circle, debe inscribirse en AutoPay. Si no es miembro de Inner Circle, entonces usted debe efectuar los pagos correspondientes antes del fin de su periodo de servicio prepago.
- **¿Cómo puedo establecer o reabastecer el saldo de mi cuenta?** Consulte por Internet la gran facilidad de métodos de reabastecimiento, para acceder a ellos ya sea en línea o en una tienda que venda tarjetas Virgin Mobile.
- **¿Qué sucede si dejo de conservar un saldo en mi cuenta?** Si usted no mantiene un saldo positivo en su cuenta o no paga oportunamente los cargos, su Servicio será interrumpido y usted tendrá un periodo de gracia para pagar. Después de ese periodo, su cuenta será cancelada y usted perderá su número de teléfono.
- **¿Qué sucede si soy miembro de Inner Circle y cancelo AutoPay?** Si usted es miembro de Inner Circle, su Servicio será interrumpido y podría darse por terminado si deja de usar AutoPay para pagar sus cargos.
- **¿Qué sucede si dejo de conservar un saldo en mi cuenta?** Su Servicio podría ser interrumpido si no mantiene un saldo positivo en su cuenta en el momento en que se cargue el servicio o si no paga sus cargos de cada periodo de tiempo.
- **¿Puedo cambiar entre planes de Servicio?** Si no está satisfecho con su plan, puede cambiar a un plan diferente. Consulte VirginMobileusa.com para obtener más detalles.

- **¿Hay algún otro cargo?** Podría haber cargos adicionales, pero se los explicaremos si se aplican.
- **¿Puedo recibir un reembolso de los cargos mensuales o tarjetas de reabastecimiento (TopUp)?** No. Todas las ventas de Virgin Mobile son definitivas y no reembolsables. Punto.
- **¿Puedo autorizar a otros usuarios?** La única persona de la que esperaremos el pago de su cuenta es usted, sin importar quién use su Dispositivo realmente o quién haga cambios en su cuenta o en sus acuerdos.

¿Cómo calcula Virgin Mobile mis cargos? Calculamos su uso de llamadas redondeando al siguiente minuto completo, y su uso de datos redondeando al siguiente kilobyte (KB) completo.

¿Acepta Virgin Mobile tarjetas de crédito? Sí, y podríamos conservar la información de su tarjeta de crédito en nuestros archivos.

¿Tengo que pagar impuestos? Usted conviene en pagar todos los impuestos.

¿Cómo puedo disputar los cargos? Usted conviene en comunicarse con nosotros para disputar sus cargos dentro de un periodo de 60 días.

¿Tengo una Licencia de Software para el software de mi Dispositivo? Sí, usted posee una licencia limitada para usar el software en su Dispositivo.

¿Cómo funcionan los servicios habilitados según la ubicación? Los servicios habilitados según la ubicación, incluyendo GPS (como Google Maps) están a merced de muchos factores, incluyendo la cobertura de la red y factores ambientales.

¿Llamar al 9-1-1 o a otros números de emergencia es diferente con mi Dispositivo?

Cuando llame al 9-1-1, ¡esté preparado para proporcionar información sobre su ubicación! Los operadores de 9-1-1 podrían no ser capaces de rastrear la ubicación de su Dispositivo, así que no dependa de la información sobre la ubicación de su Dispositivo. No todas las características de su Dispositivo funcionan cuando usted se comunica al 911.

¿Qué sucede si mi Dispositivo es extraviado o robado? Por favor notifíquenos de inmediato si pierde o si le roban su Dispositivo. Los Dispositivos extraviados o robados no lo exoneran de ningún acuerdo por separado que tenga con Virgin Mobile, como un acuerdo de arrendamiento o de facturación de pagos a plazos.

¿Mis Servicios tienen alguna garantía? Le suministramos magníficos Servicios, pero no todo tiene garantía.

¿Es responsable Virgin Mobile de algunos problemas? A veces suceden cosas para las que nadie puede estar preparado. En lo que respecta a la ley, las emergencias, actos imprevistos o “actos de Dios” son mencionados como fuerza mayor, y Virgin Mobile no será responsable de ninguno de ellos.

¿Y en lo que respecta a la responsabilidad legal de Virgin Mobile? No seremos responsables de ningún daño que exceda los cargos de servicio que usted nos haya pagado durante el periodo en cuestión. No seremos responsables de daños imprevistos, como utilidades perdidas.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y ARBITRAJE POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE ESTA INFORMACIÓN YA QUE AFECTA SUS DERECHOS

¿Cómo resolveremos las disputas? A través del arbitraje obligatorio y de la renuncia a las demandas en grupo. Si tenemos una disputa, convenimos en resolverla utilizando el arbitraje o un tribunal de reclamaciones menores. También convenimos en resolver nuestros problemas en una demanda con sólo dos partes (usted y Virgin Mobile) en lugar de mediante demandas en grupo (miles de personas y Virgin Mobile). En el arbitraje, un árbitro reemplaza al juez y al jurado. Las disputas son CUALQUIER (realmente CUALQUIER) desacuerdo relacionado con nuestra relación. Así que es mejor no pelear, ¿de acuerdo? Antes de dar inicio a cualquier acción legal, comuníquenos por escrito cuál es el problema y la solución que usted propone.

¿Cómo funciona el arbitraje? El arbitraje será escuchado por un solo árbitro, seguirá una serie estándar de reglas (conocidas como reglas JAMS) y estará ubicado en el condado en donde se encuentre su dirección de pago. La Ley Federal de Arbitraje (“FAA”, por sus siglas en inglés) se aplica a este Acuerdo y a la disposición de arbitraje. Tenemos la plena convicción de que debemos resolver las reclamaciones de una manera individual, no en grupo. Virgin Mobile pagará toda cuota de presentación o administración de casos asociada con el arbitraje, así como las cuotas profesionales de los servicios del árbitro. El árbitro redactará un fallo explicando la decisión y la información y conclusiones que lo apoyan.

¿Y con respecto a acudir a un tribunal? No acudiremos a un tribunal, no habrá un juicio con jurado y no habrá demandas en grupo. Si de alguna manera terminamos en un tribunal, convenimos en que un juez resolverá nuestra disputa en lugar de que lo haga un jurado y litigaremos individualmente en lugar de hacerlo como parte de un grupo.

¿Qué sucede si alguien demanda a Virgin Mobile en base a algo que en realidad fue ocasionado por usted? A esto se le conoce como indemnización, y usted será responsable ante la persona que presente la demanda.

¿Alguna otra cosa? Las leyes del estado en donde usted reside (tal como lo indica su código de área) se aplican al presente Acuerdo. Este Acuerdo es únicamente entre usted y Virgin Mobile, y sólo nos beneficia a ambos. El Acuerdo entre nosotros no contiene ninguna discusión que usted pudiera haber tenido con nuestros empleados – sólo incluye lo que está escrito o incorporado en este documento.

TEXTO INTEGRAL DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VIRGIN MOBILE

¿De quién estamos hablando? Cuando decimos “nosotros”, “nuestro” o “Virgin Mobile” nos referimos a Virgin Mobile USA, L.P., Inc. Cuando decimos “usted”, “su”, “cliente” y “usuario”, nos referimos al titular de la cuenta de Virgin Mobile o a cualquier otra persona que utiliza los Dispositivos o Servicios de Virgin Mobile. “Dispositivo” se refiere a cualquier teléfono, tableta, dispositivo móvil de banda ancha o cualquier otro producto o accesorio que proporcionemos, vendamos o que esté activo en su cuenta de Inner Circle con nosotros. “Servicio(s)” se refiere a ofertas de marca Virgin Mobile, planes tarifarios, opciones, servicios móviles, servicios de facturación, aplicaciones, programas, productos, software o Dispositivos en su cuenta con nosotros, así como cualquier otro producto o servicio que le ofrezcamos o suministremos a usted que haga referencia a estos Términos y Condiciones Generales de Servicio (“Ts&Cs”).

¿Qué aspecto tiene su Acuerdo de Servicio con Virgin Mobile? Estos Términos y Condiciones forman parte del acuerdo de su servicio con nosotros (el “Acuerdo”) y son el contrato con el cual le proporcionamos servicios. **ESTE ACUERDO CONTIENE UNA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE OBLIGATORIO CON UNA DISPOSICIÓN QUE RECHAZA DEMANDAS EN GRUPO, RECHAZA ACCIONES REPRESENTATIVAS Y UNA DISPOSICIÓN QUE RENUNCIA A UN JURADO.** Además de estos Ts y Cs, el Acuerdo incluye: (i) el acuerdo del suscriptor y los materiales de la transacción que usted reciba y acepte cuando obtenga su Dispositivo; (ii) el(los) plan(es) de servicio que usted eligió tal como se describen en los materiales escritos de los servicios y de la transacción que le proporcionamos o que mencionamos durante la transacción de ventas; (iii) cualquier material de confirmación y facturas que podríamos proporcionarle y (iv) los términos estipulados en los folletos con el mapa de cobertura. **Es importante que usted lea cuidadosamente todos los términos del Acuerdo.**

¿Hay alguna otra cosa en mi Acuerdo de Servicio? Cuando usted acepta el Acuerdo, usted conviene en nuestras políticas, prácticas y procedimientos comerciales (Políticas), incluyendo nuestra Política de Uso Aceptable, nuestra Política de Privacidad, nuestro Acuerdo de Visitantes y nuestra Administración de la Red y las prácticas de Internet abierta. Podríamos cambiar nuestras Políticas en cualquier momento, así que por favor consulte la página Legal de nuestro sitio web para obtener la información más actualizada.

¿Existe alguna limitación en la forma en que yo uso mi Dispositivo? Si usted recibe un Dispositivo de Virgin Mobile o de un minorista autorizado de Virgin Mobile sin pagar el precio completo (MSRP) del Dispositivo, usted conviene en (1) activar el Dispositivo dentro de un periodo de 60 días y utilizarlo en la red Virgin Mobile, y (2) no revender, intercambiar o exportar, o participar o beneficiarse de la reventa, intercambio o exportación del Dispositivo a un tercero hasta que usted haya activado y usado el Dispositivo en la red Virgin Mobile y haya satisfecho todas las demás obligaciones financieras y contractuales que usted tiene con nosotros. Si lo hace sin cumplir sus obligaciones, nos reservamos el derecho de tomar cualquier medida que consideremos necesaria, incluyendo cobrarle la

diferencia entre el precio total del Dispositivo y el precio que usted pago por él, y tratar de recuperar los daños relacionados. Si usted tiene un acuerdo por separado con Virgin Mobile para adquirir, comprar o arrendar un Dispositivo, también se aplicará toda restricción de reventa estipulada en dicho acuerdo, así que por favor consulte los términos de cualquier acuerdo de ese tipo a fin de comprender sus derechos de revender su Dispositivo. Toda alteración, reprogramación, reflasheo o desbloqueo de este Dispositivo sin contar con la autorización de Virgin Mobile constituye una violación de los derechos de Virgin Mobile y los terceros de conformidad con las leyes estatales y federales y usted podría estar sujeto a responsabilidades civiles o criminales.

¿Cómo puedo activar el Servicio? Para activar el Servicio, usted debe activar su cuenta por Internet siguiendo las instrucciones proporcionadas con el equipo o en virginmobileusa.com. Si usted es miembro de Inner Circle, también debe inscribirse y permanecer inscrito en AutoPay con una tarjeta de crédito o débito válida en nuestros archivos para pagar los cargos mensuales de inscripción correspondientes y las opciones adicionales en base a las opciones seleccionadas por usted. Si usted no es miembro de Inner Circle, tiene la opción de inscribirse en AutoPay.

¿Cómo acepto el Acuerdo? Usted debe tener capacidad legal para aceptar el Acuerdo. Usted acepta este Acuerdo cuando usted:

- Conviene por escrito o mediante firma electrónica o comunicándonos que usted acepta por email, por teléfono, por Internet o en persona;
- Activa, usa o intenta usar los Servicios; o
- Paga por los Servicios; o
- Abre cualquier paquete o inicia cualquier programa que indica que usted acepta el Acuerdo al hacerlo.

Si usted no desea aceptar el Acuerdo, no realice ninguna de estas acciones.

¿Cómo se comunicará Virgin Mobile con usted en lo que respecta al Acuerdo? ¿Cómo se pondrá usted en contacto con nosotros? Salvo como lo disponga específicamente de otra manera el Acuerdo, debe avisarnos mediante una llamada o por escrito, como se indica en www.virginmobileusa.com/contact. Le proporcionaremos un aviso utilizando uno o más de los siguientes medios: en su pago a través de su última dirección conocida que tengamos en nuestros registros, a cualquier número de fax o dirección de email que nos haya proporcionado, mediante una llamada a su Dispositivo o a cualquier otro número de teléfono que nos haya proporcionado, con un mensaje de voz en su Dispositivo o a cualquier otro número de teléfono que nos haya proporcionado, o a través de un mensaje SMS o de texto en su Dispositivo, o a través de la aplicación de Virgin Mobile en su Dispositivo.

¿Qué sucede si Virgin Mobile cambia el Acuerdo? Podríamos cambiar los precios o cualquier otro término de su Servicio o este Acuerdo en cualquier momento. Le notificaremos con anticipación de cualquier cambio importante y podríamos proporcionarle una notificación de cambios no significativos. Si utiliza su Servicio después

de que el cambio entre en vigor, usted estará aceptando el cambio. Si en algún momento usted deja de reunir los requisitos o si algunos planes tarifarios o servicios ya no reciben soporte o ya no están disponibles, Virgin Mobile le notificará y le comunicará el(los) cambio(s) en su plan o servicios. Si usted continúa accediendo o usando nuestros Servicios, incrementa el saldo de su cuenta o permanece inscrito en AutoPay y paga por los Servicios en la fecha o después de la fecha en que entra en vigor un cambio en el Acuerdo y/o sus Servicios, usted acepta el cambio. No acceda ni utilice nuestros Servicios después de la fecha en que entra en vigor un cambio si decide rechazar el cambio y dar por terminado el servicio. No tendrá derecho a crédito alguno por la parte no utilizada del saldo de su cuenta si decide dar por terminado el servicio como resultado de un cambio en el Acuerdo.

¿Puede Virgin Mobile suspender o dar por terminados los Servicios? Podemos, sin previo aviso, suspender o dar por terminado cualquier servicio en cualquier momento y por cualquier razón. Por ejemplo, podemos suspender o dar por terminado cualquier Servicio debido a: (a) si usted es miembro de Inner Circle, el no conservar una tarjeta de crédito o de débito válida (“Método Registrado de Pago”) en nuestros archivos para aplicar los cargos correspondientes; (b) pago moroso; (c) exceder el Límite de Gastos de la Cuenta; (d) hostigar/amenazar/abusar/ofender o ser excesivamente descortés con nuestros empleados o agentes; (e) proporcionar información falsa, incorrecta, anticuada o no verificable, incluyendo información de identificación o de crédito; (f) interferir con nuestras operaciones; (g) usar o sospechar que los Servicios se usan de manera tal que violen o sean incongruentes con el Acuerdo y las Políticas o afecte adversamente a cualquiera de nuestros demás clientes, la reputación, red, propiedad o Servicios; (h) incumplir, no seguir o abusar del Acuerdo o las Políticas; (i) dejar de ser solvente o entrar en bancarota; (j) modificar un Dispositivo desviándose de las especificaciones de su fabricante (por ejemplo, arraigar el dispositivo); (k) dejar de usar nuestros Servicios o de mantener un Dispositivo activo; (l) usted revende o intenta revender los Servicios o (m) si creemos que la acción protege nuestros intereses, los intereses de algún cliente o nuestra red.

¿Cómo puedo cambiar mis Servicios y cuándo entran en vigor los cambios? ¡Deseamos que usted esté 100% satisfecho con sus Servicios de Virgin Mobile! Si desea cambiar sus servicios debe acudir a www.virginmobileusa.com y, generalmente, puede cambiar sus Servicios de inmediato. Algunos cambios podrían estar condicionados al pago de determinados cargos. Algunos cambios en los servicios pueden no entrar en vigencia de inmediato. No acreditaremos ni reembolsaremos ninguna suscripción ni otros cargos como resultado de un cambio en los Servicios.

¿Cómo puedo dar por terminados mis Servicios? Si está pensando cancelar su Servicio con Virgin Mobile, sírvase llamarnos ¡para que podamos tratar que usted cambie de opinión! Si nos es imposible lograr que usted cambie de opinión, puede dar por terminados los Servicios llamándonos y solicitando que desactivemos todos los Servicios, o transfiriendo su número a otro proveedor. Usted es responsable de todos los cargos

facturados o en los que haya incurrido antes de la desactivación de su servicio. Si da por terminados los Servicios antes del final de su ciclo de pago mensual, no prorratearemos los cargos en relación con la fecha de terminación y no recibirá un crédito o reembolso por cualquier Servicio no usado.

¿Cómo protege Virgin Mobile mi confidencialidad? Su confidencialidad es muy importante para nosotros y deseamos que usted comprenda cómo manejamos su información. A medida que usted utiliza los Servicios, desarrollamos información acerca de la cantidad, configuración técnica, tipo, ubicación y destino de los productos y Servicios de telecomunicación que usted utilice, así como alguna otra información, parte de la cual se considera como CPNI de conformidad con las leyes federales. Por favor dedique unos minutos a examinar nuestra Política de Privacidad, disponible en VirginMobileusa.com/legal/privacy.html.

- **¿Qué es CPNI?** Al proveerle a usted (el titular de la cuenta), productos y Servicios de telecomunicación, desarrollamos información acerca de la cantidad, configuración técnica, tipo, ubicación y destino de los productos y Servicios de telecomunicación que usted utiliza, así como otra información basada en su factura ("CPNI"). DE conformidad con la ley federal, usted tiene el derecho, y nosotros el deber, de proteger la confidencialidad de su CPNI.
- **¿Cómo puedo mantener segura mi cuenta?** Su PIN, contraseñas y otras credenciales de su cuenta son específicas a usted y usted debe protegerlas. Cualquier persona que tenga acceso a esta información, tiene acceso a su cuenta. Usted (el titular de la cuenta) podría estar obligado a proteger la información de su cuenta con una contraseña estableciendo un número de identificación personal ("PIN"). También podría tener que designar una pregunta de seguridad de respaldo y responderla en caso de que olvidara su PIN. Virgin Mobile podría tratar a cualquier persona que presente las credenciales de usted como usuario autorizado. Podríamos divulgar la información de su cuenta o hacer cambios en el Servicio basándonos en una solicitud realizada por una persona que tenga las credenciales de la cuenta de usted. Usted conviene en que podremos comunicarnos con usted por motivos relacionados con el Servicio a través de la información de contacto que usted proporcione, a través de los Servicios o Dispositivos a los que usted esté suscrito o a través de otros medios disponibles, incluyendo mensajes de texto, SMS, email, fax, mensaje grabado, teléfono móvil, residencial o comercial, o por correo.
- **¿Qué información contiene mi Dispositivo?** Su Dispositivo contiene información confidencial y personal. Virgin Mobile no es responsable de ninguna información que se encuentre en su dispositivo, incluyendo información confidencial o personal. Le recomendamos que proteja toda la información confidencial o personal cuando su Dispositivo no esté bajo su posesión o control. Al presentar el Dispositivo ante nosotros, usted está de acuerdo en que nuestros empleados, contratistas o proveedores podrían tener acceso a toda la información en su Dispositivo. Si usted intercambia, devuelve o recicla su Dispositivo a través de nosotros, generalmente intentamos borrar toda la información almacenada en el Dispositivo, pero usted debe eliminar todos los datos de su Dispositivo antes de que nos lo entregue.

¿Cómo puedo utilizar mi Dispositivo, número y dirección de email? No fabricamos ningún Dispositivo que usted usa en combinación con nuestros Servicios, incluyendo los Dispositivos que proporcionamos. Esto quiere decir que no somos responsables de ningún defecto, acto, omisión u otro problema con su Dispositivo. Consulte al fabricante para determinar si **su dispositivo está cubierto por alguna garantía. El funcionamiento del Dispositivo puede variar dependiendo de las especificaciones del mismo (por ejemplo, el software, la memoria y el almacenamiento de un dispositivo), y el funcionamiento del dispositivo puede afectar el acceso a nuestros servicios.** Su Dispositivo está diseñado para ser activado en nuestra red y en otras áreas de cobertura que pudiéramos hacer disponibles a usted. Excepto en el caso de algún derecho legal que usted tenga de transportar/transferir su número telefónico a otro proveedor, no obtiene ningún beneficio —y no puede obtener beneficio alguno (por ejemplo, por medio de la publicación, el uso, etc.)— sobre la pertenencia, posesión u otros derechos de ningún número telefónico, número de identificación, dirección de email u otro identificador que le asignemos a usted, a su Dispositivo o a su cuenta. Le notificaremos si decidimos cambiarlos o reasignarlos. No garantizamos el éxito de ninguna transferencia de su número de teléfono. Su teléfono de Virgin Mobile podría estar programado con restricciones que evitan que la tarjeta SIM de otro proveedor sea introducida en la ranura SIM de su teléfono con el fin de utilizarlo en una red diferente. Virgin Mobile desbloqueará un dispositivo que pueda ser desbloqueado, siempre y cuando el dispositivo reúna los requisitos estipulados en la Política de Desbloqueo de Virgin Mobile. Para más información, visite VirginMobileusa.com/unlock.

¿Qué sucede si yo llevo mi propio Dispositivo? Virgin Mobile le permite a usted llevar un Dispositivo con el que ya cuenta para que sea activado en la Red Virgin Mobile. Cuando usted active un Dispositivo “Compatible con Virgin Mobile” o un Dispositivo que fue diseñado para ser utilizado en otra red que no sea la Red Virgin Mobile, no todos sus servicios podrían funcionar o podrían no funcionar correctamente. Al igual que cualquier otro dispositivo, si usted lleva su propio Dispositivo para que sea activado en la Red Virgin Mobile, Virgin Mobile no es responsable de su Dispositivo, sin importar si su Dispositivo funciona correctamente o no.

¿Qué sucede con las aplicaciones que yo descargo? ¿Va usted a descargar todas sus aplicaciones favoritas en su nuevo Dispositivo? ¡¡¡Claro que sí!!! Deseamos que usted sepa que cuando descarga o utiliza algunas aplicaciones, programas, Dispositivos y servicios, podría estar obligado a aceptar los términos específicos de esas funciones. En términos generales, los términos provienen del desarrollador de la aplicación, quien otorga la licencia del software, etc., que podría ser Virgin Mobile o alguien más. Todos los términos de las aplicaciones de un tercero son entre usted y el tercero. Términos adicionales de Servicios combinados podrían modificar o sustituir a ciertas disposiciones de estos Ts&Cs, incluidos los términos relativos a activación, facturación, pago y cómo disputar cargos. Cuando usted utiliza estas funciones, usted conviene en que éstas podrían acceder, recolectar, usar o divulgar su información personal y en que Virgin Mobile podría divulgar su información —incluyendo información sobre la ubicación— a un tercero.

¿Dónde y cómo funciona mi Dispositivo? Nuestros mapas de cobertura están disponibles en nuestras tiendas autorizadas de menudeo y en www.Virginmobileusa.com/coverage. La señal y la cobertura de red específica dependerán de las transmisiones de radio que pueda captar su Dispositivo y de los servicios que haya elegido. **Nuestros mapas de cobertura muestran nuestros cálculos de la cobertura utilizando los Servicios al aire libre bajo condiciones óptimas. La cobertura no está disponible en todas partes, no está garantizada y está sujeta a cambios sin previo aviso. Las velocidades de servicio no están garantizadas y dependen del Servicio adquirido, así como de otros factores, tales como su Dispositivo, su ubicación, la presencia de estructuras o edificios, las condiciones del clima, la geografía, la topografía, las velocidades del servidor de los sitios de Internet a los que acceda, problemas en la red, congestión de la red o Internet, software, la intensidad de la señal, acciones de terceros, etc. Los servicios que dependen de la información de la ubicación, como E9-1-1 y la navegación por GPS, dependen de la capacidad de su dispositivo para recibir señales de satélite (no disponibles normalmente en el interior de edificios) y de la cobertura de la red.** Mientras su Dispositivo se encuentre recibiendo una actualización de software, podría serle imposible usar su Dispositivo de cualquier forma, incluyendo llamar al 9-1-1, hasta que la actualización de software haya concluido.

¿Y en lo que respecta al roaming (fuera de la red)? Cuando hablamos de *roaming*, nos referimos a la cobertura en la red de otro proveedor. Su Dispositivo generalmente le informa cuando usted está en *roaming*. Nuestro derecho de proporcionar cobertura en la red de otro proveedor podría cambiar ocasionalmente, y la cobertura de roaming podría cambiar sin previo aviso y podría no siempre estar disponible. La capacidad de roaming de su Dispositivo depende del Dispositivo mismo, de los Servicios que usted tenga y de la disponibilidad de la cobertura de roaming. Determinados servicios podrían no estar disponibles o no funcionar de la misma manera durante la cobertura de *roaming* (por ejemplo, los servicios de datos, correo de voz, llamada en espera, etc.). Podrían aplicarse cargos o límites separados para Servicios de voz y datos mientras esté en *roaming*.

¿Y en lo que respecta al uso de Servicios de datos? Nuestros Servicios de datos y su Dispositivo podrían permitirle a usted acceder a Internet, email, mensajería de texto, tomar fotografías y video, descargar y reproducir juegos, video, música, gráficas, sonido, aplicaciones y otros materiales (“Contenido”) o enviar Contenido a otro lugar. No tenemos ningún control sobre el Contenido al que usted acceda en su Dispositivo. **El contenido podría ser: (1) inadecuado para niños/adolescentes; (2) no fiable o impreciso, o (3) ofensivo, indecente u objetable. Usted es el único responsable de evaluar el Contenido al que usted o cualquier persona tiene acceso a través de su Dispositivo o sus Servicios. Le recomendamos enfáticamente vigilar el uso de datos por niños/menores de edad.** El Contenido proveniente de terceros también puede dañar su Dispositivo o su software. No somos responsables por ningún Contenido, ningún daño causado por algún Contenido al que usted acceda a través de sus servicios, cargue en el dispositivo, o respecto al que

solicite que nuestros representantes accedan o carguen en su dispositivo. Para obtener más información sobre el Contenido y las restricciones en el Contenido, consulte los detalles de su plan de servicio. Si le proporcionamos espacio de almacenamiento para Contenido que ha comprado, podríamos eliminar el Contenido sin previo aviso o imponer restricciones/límites al uso de las áreas de almacenamiento. El Contenido almacenado en su Dispositivo, transmitido a través de nuestras redes, o almacenado por Virgin Mobile podría ser borrado, modificado o dañado. Podría resultarle imposible hacer o recibir llamadas de voz mientras usa los servicios de datos. El Contenido proporcionado por nuestros proveedores o terceros puede ser cancelado o terminado en cualquier momento sin previo aviso a usted, y usted podría no recibir el reembolso de ninguna porción que no haya utilizado del Contenido.

¿Hay algo que yo no pueda hacer con los Servicios de datos de Virgin Mobile? Usted no puede violar estos Términos. Nuestros servicios de datos están diseñados para ser utilizados con su Dispositivo de Virgin Mobile a fin de obtener un acceso razonable y no continuo a Internet, tal como navegar en Internet y realizar descargas no continuas, *streaming*, juegos y otros servicios de acceso personal a Internet. Usted no puede utilizar nuestros Servicios de datos: (1) con dispositivos de servidor o aplicaciones de computadoras receptoras, ni con otros sistemas que transmitan sesiones de datos o tráfico intenso de manera continua, o que automáticamente consuman cantidades exageradas de capacidad en la red (2) como sustituto o respaldo de líneas privadas o conexiones de retransmisión de tramas; o (3) para conexiones automatizadas de máquina a máquina o propósitos diseñados para ser utilizados sin supervisión o (4) para cualquier otro uso no intencional tal como lo determinemos a discreción exclusiva nuestra. Usted puede conectar su Dispositivo de Virgin Mobile a otros dispositivos lícitos de conformidad con las asignaciones contenidas en su plan en lo que respecta al uso de su Dispositivo como hotspot o cuando el Dispositivo y el plan estén destinados específicamente para ese propósito (por ejemplo, Hotspots 4G, routers móviles, Data Link, etc.). Usted tampoco puede utilizar nuestros Servicios de datos de una manera ilícita, que viole derechos de propiedad intelectual, o dañe o interfiera indebidamente con el uso de nuestra red o sistemas. Nuestros Servicios de datos no podrán ser utilizados para interferir en el uso de email por parte de otras personas, esto incluye rutinas automatizadas o manuales, incluyendo, sin limitarse a ello, “auto-contestadores” o bots de cancelación u otras rutinas similares; para transmitir o facilitar toda publicidad no solicitada o autorizada, telemarketing, materiales promocionales, correo no deseado, email o fax no solicitado comercial o masivo; o para otras actividades que afecten adversamente la capacidad de otras personas o sistemas para utilizar ya sea los Servicios móviles o los recursos basados en Internet de otras partes, incluyendo, sin limitarse a ello, ataques de “negación de servicio” en contra del anfitrión o usuario individual de otra red. Podríamos limitar, suspender, reducir o cancelar su Servicio por un uso que viole estos Términos o por cualquier uso intenso y continuo de datos que afecte adversamente el rendimiento de nuestra red, que entorpezca el acceso a nuestras redes o que determinemos que sea necesario para proteger a nuestras redes contra daños o degradación.

¿Y en lo que respecta a nuestra relación de pago? Ahora que usted es cliente de Virgin Mobile, deseamos que comprenda cómo hacemos las cosas, particularmente cómo configuramos su Servicio y lo que incluirán sus pagos.

- **¿Y en lo que respecta al saldo de mi cuenta?** Si usted es miembro de Inner Circle, para poder conservar activa su cuenta y evitar la interrupción del servicio, debe permanecer inscrito en AutoPay con un Método de Pago Registrado en nuestros archivos en todo momento, y pagar sus cargos mensuales de inscripción recurrentes a través de AutoPay. Puede agregar fondos a su cuenta para pagar otros servicios además de sus cargos mensuales de inscripción recurrentes tal como se describe en Establecimiento y Reabastecimiento del Saldo de la Cuenta (Establishing and Replenishing Account Balances). Si usted no es miembro de Inner Circle, entonces, para mantener su cuenta activa y evitar la interrupción del servicio, debe pagar los cargos correspondientes antes del fin de su periodo de servicio prepago. Los saldos de su cuenta no son transferibles, canjeables por dinero en efectivo ni reembolsables. Los cargos de los Servicios (y cargos e impuestos aplicables) se deducen del saldo de su cuenta a menos que sean pagados con tarjeta de crédito, tarjeta de débito o, de estar disponible, cuenta de Paypal (una "forma de pago registrada"). Puede haber límites en la administración de su cuenta, por ejemplo, el saldo de la cuenta, cambio de número y cambios del dispositivo. Consulte el plan detallado u otra información que proporcionamos o a la que le remitimos durante la transacción de ventas (también disponible en www.virginmobileusa.com) para informarse sobre las normas del estatus de la cuenta que se aplican a su Servicio.
- **¿Qué sucede si soy miembro de Inner Circle y cancelo AutoPay?** Si usted es miembro de Inner Circle, su Servicio será interrumpido si deja de estar inscrito en AutoPay con un Método de Pago Registrado en nuestros archivos y si deja de hacer un pago oportuno de los cargos de inscripción correspondientes a cada periodo efectivo. Si su servicio es interrumpido, tendrá un periodo de tiempo para registrar un método de pago válido y pagar su inscripción. Si no toma esta medida dentro de este plazo, se cancelará su cuenta. Si su cuenta es cancelada, usted perderá todo número de teléfono, número de identificación o cualquier identificación asociada específicamente con su cuenta. Consulte el plan detallado u otra información que proporcionamos o a la que le remitimos durante la transacción de ventas (también disponible en www.virginmobileusa.com) para informarse sobre las normas del estatus de la cuenta que se aplican a su Servicio.
- **¿Cómo puedo establecer o reabastecer el saldo de mi cuenta?** Puede encontrar información sobre cómo establecer y conservar un saldo en su cuenta con el fin de pagar cargos no recurrentes por Servicios adicionales a su inscripción mensual recurrente en www.virginmobileusa.com o a través de Atención al Cliente de Virgin Mobile. Los métodos de reabastecimiento disponibles para usted dependerán de los términos de sus servicios. Podría aplicarse un cargo por determinados métodos de reabastecimiento. La mayoría de los planes de servicio proporcionan la posibilidad de reabastecer automáticamente el saldo de la cuenta a través de, por ejemplo, la facturación automática a una tarjeta de crédito o de débito. El pago a través de

estos métodos puede estar sujeto a limitaciones, incluyendo pero no limitándose al número de veces que se puede aplicar un débito o un cargo a una cuenta en un período de tiempo determinado; a la cantidad que puede ser cargada o cobrada por débito a una cuenta; u otras limitaciones impuestas por nosotros o por la institución financiera que emite la cuenta.

- **¿Qué sucede si dejo de conservar un saldo en mi cuenta?** Su Servicio será interrumpido si usted no mantiene un saldo positivo en su cuenta en el momento en que se le cobre el servicio, o no paga oportunamente los cargos de suscripción correspondientes a cada periodo de servicio. Cuando su Servicio es interrumpido, tendrá un plazo de tiempo (que varía en función del plan de servicio) para hacer el pago o los pagos en su cuenta. Si no hace los pagos dentro de este plazo, se cancelará su cuenta. Si su cuenta es cancelada, usted perderá todo número de teléfono, número de identificación o dirección de email asociados con su cuenta. Se aplicará una cuota de reactivación si decide reiniciar el Servicio después de la cancelación.
- **¿Puedo cambiar entre planes de Servicio?** Si usted es miembro de Inner Circle, usted no llena los requisitos para intercambiar planes. Con todos los demás planes, a menos que le informemos lo contrario, usted puede cambiarse a cualquier plan de servicio vigente. Si usted se cambia de plan de servicio, tal vez no reciba un reembolso de ninguna porción de ningún cargo previamente pagado y podría perder todos sus minutos restantes, mensajes y asignación de datos no utilizados. Algunos planes de servicio están disponibles sólo en determinados teléfonos. Consulte www.virginmobileusa.com para obtener más detalles y opciones. No se permite cambiar repetidamente y puede resultar en la terminación del servicio.
- **¿Hay algún otro cargo?** Virgin Mobile no cobra la activación, prepago, reactivación, programación u otras cuotas para establecer, cambiar o mantener servicios. Virgin Mobile no impone recargos, tales como Servicio Federal Universal, cargos Reglamentarios y Administrativos ni cargos de recibos brutos. Dependiendo de los Servicios que usted tenga, los cargos por concepto de servicios adicionales podrían incluir asistencia telefónica o de la operadora, correo de voz, transferencia de llamadas, llamadas de datos, mensajes de texto y acceso a Internet. Determinadas transacciones también podrían estar sujetas a un cargo (por ejemplo, pago de conveniencia, cambio de números telefónicos, actualizaciones del equipo, etc.). Le informaremos si algún cargo o cuota se aplica a la transacción que usted solicitó.
- **¿Puedo recibir un reembolso de los cargos mensuales o tarjetas de reabastecimiento (TopUp)?** No. No somos responsables, ni haremos reembolsos, ni aceptaremos devoluciones por tarjetas de abastecimiento extraviadas, robadas, usadas indebidamente o dañadas. No aceptamos devoluciones ni proporcionamos reembolsos por tarjetas de reabastecimiento. Por favor hágale al representante de su tienda cualquier pregunta que tenga con respecto a la política de devolución de la tienda. Las tarjetas de reabastecimiento deben aplicarse a su cuenta dentro del tiempo especificado en la tarjeta. Todas las ventas de la tarjeta de reabastecimiento son definitivas y no son reembolsables independientemente de quién utiliza o posee su teléfono móvil o dispositivo después de que compre los servicios e

independientemente de si se utiliza el teléfono móvil o dispositivo con su consentimiento o conocimiento.

- **¿Puedo autorizar a otros usuarios?** Usted es responsable de cualquier cambio en sus Servicios que sea realizado por una persona que usted autorice, incluyendo agregar o eliminar Servicios o funciones en su cuenta, recibir notificaciones y divulgaciones en representación suya, comprar Dispositivos para que sean utilizados con nuestro Servicio, o hacer cualquier otro cambio, todo lo cual podría resultar en cargos adicionales, y son considerados como modificaciones a este Acuerdo.

¿Cómo calculan ustedes mis cargos?

- **Llamadas de voz:** En lo que respecta a la asignación de servicio basada en la cantidad de tiempo utilizado, redondeamos los minutos parciales al próximo minuto completo. Las llamadas conectadas, incluyendo las llamadas de correo de voz, son tomadas en cuenta al calcular el uso. El uso está basado en la ubicación del equipo de la red que suministra el servicio y no en la ubicación de su dispositivo o código de área. Las llamadas empiezan cuando usted oprime un botón o gráfico para iniciar la llamada o cuando la llamada se conecta a la red y terminan cuando usted cuelga o termina la llamada, o cuando se interrumpe la conexión con la red. Los datos de hora de llamada que aparecen en su Dispositivo pueden ser inexactos y podrían no ser confiables para la determinación del uso de su cuenta. Las llamadas podrían estar sujetas a una duración máxima y ser finalizadas automáticamente si se excede.
- **Datos:** Los datos se miden en bytes y se redondean a kilobytes (KB) al final o durante una sesión de datos. El uso de datos podría aparecer en su cuenta como kilobytes, megabytes o gigabytes (cada uno, un "Incremento de Datos"). A usted se le cobra todos los datos enviados a la dirección de Internet de su Dispositivo, incluyendo sesiones que apoyan las funciones de su Dispositivo (incluyendo cualquier aplicación que haya descargado en su Dispositivo), así como sesiones de datos que usted no inició. Los cargos por concepto de datos pueden ser redondeados al próximo centavo si usted tiene un plan de servicio que utiliza Incrementos de Datos. Los cálculos de datos no son un pronóstico confiable del uso de datos real.

¿Acepta Virgin Mobile tarjetas de crédito? Sí, y podríamos conservar la información de su tarjeta de crédito en nuestros archivos. Si en algún momento usted nos proporciona la información de su tarjeta de crédito y de débito, nos autoriza a aplicar un cargo a sus tarjetas hasta poder cobrar todas las cantidades morosas que usted nos deba. Virgin Mobile podría obtener información actualizada por parte de redes, emisores u otras fuentes externas.

¿Tengo que pagar impuestos? Usted acepta pagar todos los impuestos federales, estatales y locales, así como otros gravámenes que recolectamos y remitimos al gobierno. Estos cargos pueden cambiar de vez en cuando y sin previo aviso.

¿Cómo puedo disputar los cargos? Usted conviene en disputar los cargos de su pago dentro de 60 días poniéndose en contacto con nosotros de la manera descrita en su pago. Por favor no olvide pagar todos los cargos no disputados el día de la fecha límite de pago o antes.

¿Tengo una Licencia de Software para el software de mi Dispositivo? Virgin Mobile le otorga a usted una licencia o sub-licencia no exclusiva y no transferible para usar software, de conformidad con los términos de emisión de licencias de software aplicables. No se otorga ningún derecho para crear código fuente. Usted no puede utilizar ningún software a nombre de terceros ni para actividades de tiempo compartido u oficina de servicio y no puede aplicar un proceso de retroingeniería, descompilar, modificar o reforzar ningún software. Virgin Mobile podría bloquear o cancelar el uso de cualquier tipo de software por parte de usted si deja de cumplir los términos aplicables de la licencia. Virgin Mobile puede revocar esta licencia en cualquier momento.

¿Cómo funcionan los servicios habilitados según la ubicación? Nuestras redes por lo general conocen la ubicación de su Dispositivo cuando está al aire libre y/o encendido. Mediante el uso de diversas tecnologías para ubicar su Dispositivo, podemos brindarle servicios de emergencia del 9-1-1 mejorados, así como servicios opcionales que son habilitados según la ubicación y que le proporcionamos nosotros o un tercero. La cobertura de la red o los factores ambientales (como estructuras, edificios, clima, características geográficas, de paisaje y topográficas) pueden tener un efecto significativo en la capacidad para lograr el acceso a la información de ubicación de su Dispositivo y para el uso de servicios que son capacitados según la ubicación. Usted conviene en que cualquier usuario autorizado puede acceder, usar o autorizar las aplicaciones habilitadas según la ubicación de Virgin Mobile o de terceros a través de los Servicios. Usted comprende que su uso de cualquier tipo de aplicaciones habilitadas según la ubicación está sujeto a los términos y políticas de la aplicación, incluida su política de privacidad. Si usted activa servicios habilitados según la ubicación en Dispositivos utilizados por otros usuarios autorizados, usted conviene en informar al(los) usuario(s) autorizado(s) acerca de los términos de uso de las aplicaciones habilitadas según la ubicación y que el Dispositivo puede ser localizado.

¿Llamar al 9-1-1 o a otros números de emergencia es diferente con mi Dispositivo? Los funcionarios de seguridad pública recomiendan que cuando haga llamadas al 9-1-1 u otras llamadas de emergencia siempre esté preparado para proporcionar información de su ubicación. Los funcionarios de seguridad pública recomiendan que cuando haga llamadas al 9-1-1 u otras llamadas de emergencia siempre esté preparado para proporcionar información de su ubicación. Dependiendo de diversos factores (p.ej., si su Dispositivo está habilitado para GPS, dónde se encuentre, si los proveedores de servicios de emergencia locales han modernizado su equipo, etc.), los operadores del 9-1-1 podrían no conocer su número telefónico, su ubicación o la ubicación de su Dispositivo. En algunas circunstancias, una llamada de emergencia se podría canalizar al despachador de patrullas de la policía estatal o a una ubicación alternativa que establezcan los proveedores de

servicios de emergencia locales. El servicio 9-1-1 mejorado ("E9-1-1"), donde está habilitado por las autoridades de emergencia locales, usa tecnología GPS para proporcionar la información de ubicación. Sin embargo, incluso si está disponible, el E9-1-1 no siempre proporciona información de ubicación precisa. Si su dispositivo está en interiores o por alguna otra razón no puede adquirir una señal de satélite, podría ser que no le localicen. Algunos Dispositivos tienen una función de seguridad que bloquea el uso del teclado después de marcar el 9-1-1; debe obedecer los mensajes de voz cuando interactúa con los proveedores de servicios de emergencia que utilizan sistemas de respuesta interactiva de voz para canalizar las llamadas.

¿Qué sucede si mi Dispositivo es extraviado o robado? Si pierde o le roban su Dispositivo, notifíquenos inmediatamente de manera que podamos suspender su cuenta. Usted podría ser responsable de cargos por uso previos a su notificación a nosotros de la supuesta pérdida o robo. Usted acepta cooperar si decidimos investigar el caso (proporcionar hechos, declaraciones juradas, etc.). No acreditaremos ni reembolsaremos ningún saldo si decide dar por terminados los Servicios como resultado de la pérdida o robo de su Dispositivo. Si no activa un nuevo dispositivo o nos notifica que ha encontrado el dispositivo dentro de 60 días a partir de la fecha en que congelamos su cuenta, su cuenta será desactivada y, de aplicarse, usted perderá su número de teléfono.

¿Mis Servicios tienen alguna garantía? A MENOS QUE QUEDE EXPRESAMENTE ESPECIFICADO POR ESCRITO, NO HACEMOS ASEVERACIÓN ALGUNA NI GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO (EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY) CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, NO CONTRAVENCIÓN O APTITUD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR, CONCERNIENTE A SUS SERVICIOS (INCLUYENDO SU DISPOSITIVO Y EL SOFTWARE O APLICACIONES DE SU DISPOSITIVO). NO PROMETEMOS SERVICIOS ININTERRUMPIDOS O SIN ERRORES Y NO AUTORIZAMOS A NINGUNA PERSONA A QUE OFREZCA GARANTÍAS A NOMBRE DE NUESTRA COMPAÑÍA. VIRGIN MOBILE PROPORCIONA TODO EL SOFTWARE Y LAS APLICACIONES EN BASE AL ESTADO EN QUE SE ENCUENTREN EN ESE MOMENTO CON TODAS LAS FALLAS, ERRORES Y DEFECTOS.

¿Es Virgin Mobile responsable de algunos problemas? Usted acepta que ni nosotros ni cualquier tercero que provee Servicios son responsables de ningún daño, demora, interrupción u otro incumplimiento resultante de: (a) proveer o dejar de proveer Servicios, incluyendo, pero no limitado a, deficiencias o problemas con algún Dispositivo o cobertura de red (por ejemplo, Servicios caídos, bloqueados o interrumpidos, etc.); (b) tráfico u otros accidentes o cualquier reclamación médica relacionada con nuestros Servicios; (c) alguna interrupción o no poder acceder o intentar acceder servicios de emergencia desde un Dispositivo, incluyendo, acceso a través del 9-1-1, Enhanced 9-1-1 u otro; (d) servicios de información sobre la localización interrumpidos, fallidos o imprecisos; (e) información o comunicación bloqueada por un filtro de e-mail no solicitado; (f) daño a su Dispositivo o cualquier computadora o equipo conectado al Dispositivo, o bien, daño o pérdida de cualquier información almacenada en su Dispositivo, computadora, equipo o espacio de almacenamiento de Virgin Mobile a partir del uso que usted hace de los Servicios o

proveniente de virus, gusanos o descargas de contenido malicioso, materiales, datos, texto, imágenes, video o audio; o (g) hechos fuera de nuestro control, incluyendo causas de fuerza mayor (por ejemplo, fenómenos climáticos, incendios, terremotos, huracanes, etc.), disturbios, huelgas, guerras, actos de terrorismo o actos u órdenes gubernamentales.

¿Cuál es la responsabilidad legal de Virgin Mobile? EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITAN LAS LEYES, NUESTRA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS MONETARIOS RELATIVOS A CUALQUIER RECLAMACIÓN QUE PUEDA TENER CONTRA NOSOTROS SE LIMITA A NO MÁS QUE LA CANTIDAD PROPORCIONAL DE CARGOS POR SERVICIO ATRIBUIBLES AL PERÍODO AFECTADO. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SOMOS RESPONSABLES DE DAÑOS INCIDENTALES, CONSECUENTES, PUNITIVOS, MÚLTIPLES, O ESPECIALES DE CUALQUIER NATURALEZA, QUE RESULTEN DE/SE RELACIONEN CON PROPORCIONARLE O NO PROPORCIONARLE SERVICIOS EN RELACIÓN CON UN DISPOSITIVO, LO QUE INCLUYE, SIN LIMITARSE A ELLO, UTILIDADES PERDIDAS, NEGOCIOS PERDIDOS O EL COSTO DE REPOSICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y ARBITRAJE

POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE ESTA INFORMACIÓN PUES AFECTA LOS DERECHOS DE LOS QUE DISPONE

¿Cómo resolveremos las disputas? Deseamos que usted esté satisfecho con sus Servicios de Virgin Mobile. Si, por alguna razón, no podemos resolver sus inquietudes satisfactoriamente a través de llamadas a nuestro departamento de atención al cliente, tanto usted como Virgin Mobile convienen en intentar resolver esas disputas de buena fe después de proporcionar una notificación por escrito de la disputa de la manera estipulada a continuación. Si no podemos resolver la disputa, usted y Virgin Mobile convienen en que resolveremos la disputa mediante arbitraje individual obligatorio o en un tribunal de reclamaciones menores, en lugar de hacerlo en tribunales de jurisdicción general.

Arbitraje obligatorio y renuncia a las demandas en grupo

En lugar de presentar una demanda en un tribunal, usted y Virgin Mobile convienen en arbitrar todas las Disputas (tal como están definidas más adelante) en base individual no representativa. Usted conviene en que, al firmar este Acuerdo, usted y Virgin Mobile renuncian al derecho de tener un juicio con jurado o de participar en una demanda en grupo o acción representativa. Este acuerdo de arbitrar tiene la intención de ser interpretado ampliamente.

En el proceso de arbitraje, no hay un juez ni un jurado. En lugar de ello, un árbitro neutral externo resuelve las disputas a través de un proceso menos formal que un tribunal. En el arbitraje se aplica el descubrimiento limitado y el análisis de la decisión del árbitro en el tribunal es limitado. Sin embargo, al igual que ocurriría en un tribunal, el árbitro debe seguir los términos del Acuerdo y puede adjudicar daños y compensación, lo que incluye cualquier honorario de abogado que autoricen las leyes.

Las “**Disputas**” incluyen, sin limitarse a ello, cualquier reclamación o controversia entre ambas partes que estén relacionadas o surjan de cualquier otra manera de nuestros Servicios o del Acuerdo, incluyendo la cobertura móvil, Dispositivos, servicios y prácticas de pago, políticas, prácticas contractuales (incluyendo su aplicabilidad), reclamaciones de servicio, confidencialidad o reclamaciones publicitarias, aun cuando la reclamación surja después de que los Servicios se hayan dado por terminados. Las disputas también incluyen, pero no se limitan a, reclamaciones que: (a) usted o un usuario autorizado o no autorizado de los Servicios o Dispositivos presente en contra de nuestros empleados, agentes, afiliados u otros representantes; (b) usted presente en contra de un tercero, tal como un minorista o un fabricante de equipo, que estén basadas o relacionadas, o que surjan, de nuestros servicios o del Acuerdo de cualquier manera; o (c) que Virgin Mobile presente en contra de usted. Las disputas también incluyen, sin limitarse a ello, (i) reclamaciones relacionadas o que surjan de cualquier manera a partir de cualquier aspecto de la relación entre usted y Virgin Mobile, sin importar si está basada en el contrato, actos ilícitos, un estatuto, fraude, representación falsa o afirmaciones publicitarias o cualquier otra teoría legal; (ii) reclamaciones que surgieron antes de este Acuerdo o de un Acuerdo anterior con Virgin Mobile; (iii) reclamaciones sujetas a juicios en curso en los que usted no es miembro de una parte o de clase de grupo; y/o (iv) reclamaciones que surjan después de la conclusión de este Acuerdo.

Notificación de disputa y periodo de resolución de disputas

Antes de iniciar un proceso de arbitraje o una reclamación de tribunal menor, tanto usted como Virgin Mobile convienen en primero proporcionarle a la otra parte una notificación por escrito (“Notificación de Disputa”), la cual debe contener: (a) una descripción escrita del problema y los documentos pertinentes e información de apoyo; y (b) una declaración específica del remedio solicitado. La Notificación de Disputa a Virgin Mobile debe ser enviada a: General Counsel; Arbitration Office; 12502 Sunrise Valley Drive, Mailstop VARESA0202-2C682; Reston, Virginia 20191. Virgin Mobile le proporcionará a usted una Notificación de Disputa de conformidad con la sección “¿Cómo nos entendemos el uno al otro sobre el Acuerdo?” (How Do We Talk To Each Other About The Agreement?) de este Acuerdo. Virgin Mobile le proporcionará un representante designado para que trabaje con usted a fin de intentar resolver su Disputa hasta que usted quede satisfecho. Tanto usted como Virgin Mobile convienen en intentar resolver la Disputa antes de dar inicio al proceso de arbitraje o acción de reclamaciones menores. Si no se llega a un acuerdo dentro del periodo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la recepción de la Notificación de Disputa, usted o Virgin Mobile pueden dar inicio a un proceso de arbitraje o acción de reclamaciones de tribunal menor.

¿Cómo funciona el arbitraje?

- A menos que usted y Virgin Mobile lo acuerden de otra manera, el arbitraje lo conducirá un solo árbitro neutral y tendrá lugar en el condado de la última dirección de pago del Servicio. El arbitraje se regirá por: (a) reglas en que convengamos mutuamente; o (b) las Reglas y Procedimientos Comprensivos de Arbitraje de JAMS

(Las “Reglas de JAMS, por sus siglas en inglés”), tal como sean modificadas por este acuerdo para realizar el arbitraje, incluyendo las reglas sobre la presentación, administración, descubrimiento y cargos del árbitro. Las Reglas de JAMS están disponibles en su sitio web en www.jamsadr.com. A pesar de cualquier Regla de JAMS que indique lo contrario o de cualquier otra disposición en las reglas de arbitraje que hayan sido elegidas, por acuerdo, para regir el proceso de arbitraje, ambas partes convienen en que todos los aspectos relacionados con la Disputa son delegados a la decisión del árbitro, excepto que sólo un tribunal (y no el árbitro) decidirá acerca de cualquier desacuerdo relacionado con el alcance y aplicabilidad de este acuerdo para arbitrar.

- La Ley Federal de Arbitraje (“FAA”, por sus siglas en inglés) se aplica a este Acuerdo y a la disposición de arbitraje. Ambas partes aceptamos que las disposiciones de la FAA, no las leyes estatales, rigen toda cuestión de si una Disputa está sujeta a arbitraje o no. En la medida en que este acuerdo para arbitrar entre en conflicto con la Política de JAMS sobre Arbitrajes con el Consumidor de Acuerdo con los Estándares Mínimos de las Cláusulas Previas a la Disputa para la Equidad Procesal (los “Estándares Mínimos”), se aplicarán los Estándares Mínimos a ese respecto. No obstante, nada de lo incluido en este párrafo le exigirá o permitirá a usted o a Virgin Mobile arbitrar en base a un grupo, representativo o consolidado.
- El árbitro puede otorgar una reparación declaratoria o por decreto sólo a favor de la parte individual que solicite la reparación y sólo en la medida necesaria para suministrar la reparación respaldada por la reclamación individual de esa parte. USTED Y VIRGIN MOBILE CONVIENEN EN QUE CADA UNO PUEDE PRESENTAR RECLAMACIONES EN CONTRA DEL OTRO SÓLO EN CAPACIDAD INDIVIDUAL, Y NO COMO MIEMBRO DE UN GRUPO EN UNA CLASE PUTATIVA O PROCESO REPRESENTATIVO. Asimismo, a menos que tanto usted como Virgin Mobile expresamente convengan en lo contrario, el árbitro no podrá consolidar las reclamaciones de más de una persona, y no podrá presidir de otra manera en cualquier forma de proceso representativo o en grupo. Si cualquier porción de esta disposición resultara no ser aplicable, entonces la totalidad de la disposición de arbitraje será nula.
- Cada una de las partes es responsable de sufragar sus respectivos costos, incluyendo sus abogados, expertos y testigos. Virgin Mobile pagará toda cuota de presentación o administración de casos asociada con el arbitraje, así como las cuotas profesionales de los servicios del árbitro.
- La sentencia del árbitro será una declaración por escrito de la disposición de cada reclamación y también deberá incluir una declaración concisa por escrito de los resultados y conclusiones esenciales que forman el fundamento de la sentencia. La sentencia y compensación que decida el árbitro son finales y de acatamiento obligatorio, con ciertas revisiones de tribunal limitadas bajo la Ley Federal de Arbitraje (FAA), y la decisión sobre el fallo se puede presentar en cualquier tribunal con jurisdicción.
- Como alternativa al arbitraje, podríamos resolver las Disputas en un tribunal de reclamaciones menores en el condado de su más reciente dirección de pago.

Asimismo, este acuerdo de arbitraje no evita que usted presente su Disputa ante una agencia del gobierno federal, estatal o local. De permitirlo la ley, dichas agencias pueden solicitar una reparación contra Virgin Mobile en representación suya.

¿Y con respecto a acudir a un Tribunal? SI POR CUALQUIER MOTIVO UNA RECLAMACIÓN QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO DE ALGUNA MANERA SE PROCESA EN UN TRIBUNAL EN LUGAR DE A TRAVÉS DEL ARBITRAJE, SIN IMPORTAR SI LA RECLAMACIÓN ES UNA ACCIÓN CONTRA-RECLAMACIÓN O CUALQUIER OTRO PROCESO DEL TRIBUNAL, AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE AL GRADO EN QUE LO PERMITA LA LEY, NO HABRÁ UN JUICIO CON JURADO NI ACCIÓN EN GRUPO Y AMBAS PARTES INCONDICIONALMENTE (1) RENUNCIAN A TODO DERECHO DE TENER UN JUICIO CON JURADO Y (2) RENUNCIAN A TODO DERECHO DE PRESENTAR DISPUTAS EN BASE GRUPAL, INCLUYENDO UNIR LA RECLAMACIÓN CON LA RECLAMACIÓN DE CUALQUIER OTRA PERSONA O ENTIDAD O PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN EN UNA CAPACIDAD REPRESENTATIVA A NOMBRE DE CUALQUIER OTRA PERSONA EN CUALQUIER OTRO PROCESO.

¿Qué sucede si alguien demanda a Virgin Mobile en base a algo que en realidad fue ocasionado por usted? Usted acepta indemnizar, defender y mantener a Virgin Mobile y nuestras compañías subsidiarias, afiliadas, principales, vendedores, proveedores y otorgantes de licencias sin que suframos daños por cualquier reclamación que resulte de sus acciones, lo que incluye, sin limitarse a ello, al uso del Servicio y cualquier información que usted entregue, exponga, transmita, publique o dé acceso a, por medio del Servicio; no proporcionar avisos apropiados respecto de servicios basados en la ubicación; no proteger sus contraseñas, su pregunta de respaldo a su pregunta compartida de seguridad u otra información de la cuenta; o la violación de este Acuerdo, o cualquier política mencionada en este Acuerdo, cualquier ley o reglamento aplicables o los derechos de cualquier tercero.

¿Alguna otra cosa? De manera sujeta a las leyes federales o a menos que el Acuerdo lo disponga específicamente de otro modo, este Acuerdo estará regido exclusivamente por las leyes del estado donde se ubique la dirección de facturación del Dispositivo, sin considerar los conflictos de los reglamentos de las leyes de dicho estado. Si cualquiera de las dos partes renuncia o no hace valer un requisito de este Acuerdo en una situación dada, no renunciamos a nuestro derecho a hacerlo valer más adelante. Salvo cuando el Acuerdo estipule específicamente lo contrario, si cualquier parte del Acuerdo resulta inválida o no se le pueda hacer valer, el resto de este Acuerdo mantiene su vigencia y efectos plenos. Este Acuerdo no es para el beneficio de ningún tercero, excepto nuestras compañías corporativas, afiliadas, subsidiarias, agentes, y predecesores y sucesores de interés. Usted no puede ceder el Acuerdo ni ninguno de sus derechos u obligaciones expresadas por él, a menos que nosotros estemos de acuerdo con la cesión. Nosotros sí podemos ceder el Acuerdo sin previo aviso. Usted no puede de ninguna manera revender los servicios a otros. El Acuerdo y los documentos incorporados a él conforman el contrato íntegro entre nosotros y sustituye a cualquier acuerdo verbal o escrito previo —usted no debe basarse en

ningún documento o declaración de nuestros representantes de ventas o servicio que lo contradigan. Los derechos, obligaciones y compromisos de este Acuerdo que, por su propia naturaleza, continuarían lógicamente más allá de la terminación de los servicios (por ejemplo, los relacionados con facturación, pago, servicio 9-1-1, resolución de disputas, no emprender juicios colectivos y no demandar un juicio con jurado) sobreviven a la terminación de los servicios.