

## **Términos y Condiciones Generales del Servicio de Inner Circle**

*Vigente desde el 21 de Junio de 2017*

Hola y bienvenido a los Términos y Condiciones Generales del Servicio de Inner Circle de Virgin Mobile. Léalos detenidamente ya que son importantes y afectan sus derechos legales. Para obtener los términos y condiciones de servicio para los planes de servicio distintos de los del Inner Circle, consulte otros términos y condiciones.

Tenga en cuenta que nuestra industria está en constante cambio, y lo mismo sucede con éstos términos. Los términos y condiciones más actuales se publicarán aquí; vuelva a consultar en otro momento.

Analicemos información acerca de la relación que compartiremos.

Su contrato real aparece en la columna de la izquierda y en la columna de la derecha aparece una versión resumida.

Aquí están Los Términos Legales En resumen...

¿De Quién Hablamos?

Cuando decimos "nosotros", "nos", "nuestro" o "Virgin Mobile", decimos Virgin Mobile USA, L.P. Cuando usted dice "usted", "su", "cliente" y "usuario", decimos titular de cuenta del Inner Circle de Virgin Mobile que usa nuestros equipos o Servicios del plan de servicio de Inner Circle. "Dispositivo" hace referencia a cualquier celular, tablet, dispositivo de banda ancha móvil o cualquier otro producto o accesorio que suministremos, vendamos, o que esté activo en su cuenta de Inner Circle. "Servicio(s)" hace referencia a ofertas, planes tarifarios, opciones, servicios móviles, servicios de facturación, aplicaciones, programas, productos, software o Dispositivos en su cuenta de Virgin Mobile, así como a otro producto o servicio que le ofrezcamos o suministremos, que esté contemplado dentro de éstos Términos y Condiciones Generales de Servicio ("T y C").

Virgin Mobile es Virgin Mobile, usted es usted, su celular, tablet u otro dispositivo electrónico se denomina dispositivo y nuestros Servicios incluyen nuestras ofertas, planes y atención al cliente.

Su Acuerdo con Virgin Mobile

Estos T y C forman parte de su acuerdo de servicio con nosotros (el "Acuerdo") y constituyen un contrato según el cual le proporcionamos Servicios. ESTE ACUERDO CONTIENE UNA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE OBLIGATORIO CON UNA RENUNCIA A ACCIONES COLECTIVAS Y UNA DISPOSICIÓN DE RENUNCIA A JUICIO POR JURADO. Además de estos Términos y Condiciones, el Acuerdo incluye: (i) el acuerdo de suscripción y los materiales de transacción que usted recibe y acepta al obtener su Dispositivo; (ii) el/los planes de servicio que usted seleccionó según se describe en nuestros materiales impresos de servicios y transacciones que le proporcionamos, o al que lo referimos durante la transacción de venta; (iii) cualquier factura o material de confirmación que le proporcionemos; y (iv) los términos establecidos en los folletos del mapa de cobertura. Le recomendamos leer cuidadosamente todos los términos del Acuerdo.

Su Contrato incluye todo lo que le ofrecemos (entregado en mano, por email, leído, etc.) cuando obtiene su Servicio. ¡Léalas! Si hay desacuerdo, usted acepta llevar a cabo el arbitraje.

## Nuestras Políticas

Cuando acepta el Contrato, usted acepta nuestras políticas comerciales, prácticas y procedimientos ("Políticas"), incluida nuestra Política de Uso Aceptable, nuestra Política de Privacidad, nuestro Acuerdo de Visitantes, nuestra Administración de Red y las prácticas de Internet abiertas. Para obtener más información, visite [virginmobileusa.com/legal](http://virginmobileusa.com/legal). Podemos cambiar nuestras Políticas en cualquier momento, por lo tanto consulte la página Legal de nuestro sitio web para obtener las actualizaciones.

¡Nuestras políticas son fáciles de conocer! Encuentre un lugar cómodo, y conózcalos.

## Activación del Servicio

Para activar el Servicio, debe activar su cuenta a través del proceso de activación del Inner Circle. También debe inscribirse y permanecer inscrito en el Pago Automático para pagar los cargos de suscripción aplicables y adicionales (que se definen en la sección "Tipos de Cargos") en base a las opciones que seleccione.

Para comenzar su Dispositivo, debe activarlo y suscribirse en el Pago Automático.

## Cómo Aceptar el Contrato

Debe tener la capacidad legal para aceptar el Contrato.

Usted acepta el Contrato cuando:

Confirme su aceptación por escrito, a través de firma electrónica, por email, por teléfono, en línea, o personalmente;

Active, use o intente usar los Servicios, o

Pagar los Servicios; o

Abre algún paquete o ejecuta algún programa que establece que usted acepta el Contrato al hacerlo.

Si no desea aceptar el Contrato, no lleve a cabo ninguna de las mencionadas acciones.

¡Puede confirmar su aceptación con una firma, por email, firma electrónica o teléfono! Y, lo más importante, cuando su servicio se activa, ¡significa que ha otorgado su consentimiento!

¿Cómo Informará Virgin Mobile del Contrato? ¿Cómo Contactarse con Nosotros?

Salvo que el Acuerdo indique específicamente lo contrario, debe enviarnos un aviso por correo a Attn: Servicio al Cliente de Virgin Mobile, P.O. Box 15955, Shawnee Mission, KS 66285-5955 o llamarnos o escribirnos según las instrucciones que se encuentran en línea en [virginmobileusa.com/contact](http://virginmobileusa.com/contact).

Nosotros le notificaremos a su última dirección conocida que figure en nuestros archivos, a cualquier dirección de email que usted nos haya suministrado, llamándolo a su Equipo o a otro número que nos haya brindado, por mensaje de voz a su Equipo o a otro número que nos haya proporcionado, o por SMS o mensaje de texto a su Equipo.

Hay muchas formas de ponerse en contacto con nosotros.

Y podamos contactarlo a través de cualquier número que tengamos, o por texto.

## ¿Qué Sucede Si Virgin Mobile Cambia el Contrato?

Podemos cambiar los precios o cualquier otro término de su Servicio o de este Acuerdo en cualquier momento. Le notificaremos las modificaciones sustanciales, y podríamos notificarle las modificaciones no sustanciales. El uso del Servicio luego de que éste entre en vigencia implica la aceptación del cambio. Si en algún momento ciertos planes de tarifa o servicios ya no se admiten o ya no están disponibles, Virgin Mobile le notificará y dará aviso de los cambios del plan o servicios. Si continúa accediendo a o utilizando nuestros Servicios o continúa inscrito en Pago Automático y paga los Servicios en o después de la fecha efectiva de una modificación, usted acepta la modificación. No utilice nuestros Servicios ni acceda a ellos luego de la fecha efectiva de una modificación si decide rechazar la modificación y dar por concluido el Servicio. Si decide dar por concluido el Servicio en respuesta a una modificación en el Contrato, no tendrá derecho a crédito alguno por la porción no utilizada del saldo de su cuenta.

Si Virgin Mobile cambia este Acuerdo, y no le gustan los cambios, usted puede dejar de usar los Servicios, pero no obtendrá un reembolso en ningún Servicio sin usar.

## ¿Virgin Mobile Puede Suspender o Cancelar los Servicios?

Podemos, sin previo aviso, suspender o dar por concluido un Servicio en cualquier momento y por cualquier razón. Por ejemplo, podemos suspender o dar por concluido un Servicio por las siguientes razones: (a) imposibilidad de mantener una tarjeta de crédito o débito ("Medio de Pago Registrado") registrada para cargos aplicables; (b) acoso/amenaza/abuso/ofensa o ser excesivamente descortés hacia nuestros empleados o agentes; (c) suministro de información falsa o incorrecta; (d) interferencia con nuestras operaciones; (e) uso/sospecha de uso de los Servicios de manera que viole o sea inconsistente con el Contrato y las Políticas o afecte en forma negativa a cualquiera de nuestros otros clientes, reputación, red propiedad o Servicios; (f) violación, incumplimiento o abuso del Contrato o las Políticas; (g) modificación de las especificaciones del fabricante de un Dispositivo (por ejemplo, rootear el dispositivo); o (h) si creemos que la acción protege nuestros intereses, el interés de algún cliente o nuestras redes.

Esperamos no tener necesidad de hacer esto pero... nos reservamos el derecho a cancelar el servicio en cualquier momento y por cualquier motivo.

## Cambiar Los Servicios Y Cuándo Se Hacen Efectivos los Cambios

Queremos que se sienta 100% conforme con nuestros Servicios de Virgin Mobile. Si desea cambiar sus Servicios debe visitar [www.virginmobileusa.com](http://www.virginmobileusa.com). Ciertos cambios de servicio se llevarán a cabo de inmediato, mientras que otros pueden no tener lugar hasta el final de tu ciclo de facturación actual o el comienzo del próximo ciclo de facturación. Si los cambios suceden antes de finalizar su ciclo de facturación, es posible que sus cargos se prorrateen para sus Servicios anteriores y los nuevos. Si busca cancelar un servicio existente por el cual se realizó el pago, no recibirá un crédito o reembolso por el servicio sin usar. En cambio, no se le cobrará el Servicio y no se prestará el mismo hasta el inicio de su próximo ciclo de pago mensual.

Si bien algunos cambios que realiza a su Servicio entran en vigencia de inmediato, algunos no. No acreditamos ni reembolsamos los cargos no usados como resultado de un cambio en sus Servicios.

## Cómo Cancelar los Servicios

Si está pensando en cancelar su Servicio con Virgin Mobile, llámenos o visite la tienda de Virgin Mobile ¡para que podamos hacerle cambiar de idea! Si no podemos hacerle cambiar de idea, puede cancelar los Servicios al llamarnos y solicitar que desactivemos todos los Servicio, o al transferir su número a otro proveedor. Usted es responsable por todos los cargos facturados o incurridos antes de desactivar su Servicio. Si se cancelan los Servicios antes de la fecha de pago mensual, no se prorratearán los cargos a la fecha de cancelación y no se otorgará crédito o reembolso por ningún Servicio sin usar.

En caso de que desee cancelar el Servicio llámenos, ¡y permítanos escucharlo!

#### Su Privacidad

Nos preocupa mucho su privacidad y queremos que usted comprenda cómo tratamos sus datos. Al usar los Servicios, usted nos permite desarrollar información acerca de la cantidad, la configuración técnica, el tipo, la ubicación y el destino de los productos y Servicios de telecomunicación, así como también otro tipo de información, parte de la cual se considera como CPNI, según las leyes federales. Tómese un momento para revisar nuestra Política de Privacidad.

La privacidad es nuestra prioridad y somos muy conscientes de la suya.

#### CPNI

Debido a que le proporcionamos productos y Servicios de telecomunicación (a usted, el titular de la cuenta), producimos información acerca de la cantidad, la configuración técnica, el tipo, la ubicación y el destino de los productos y Servicios de telecomunicación, así como también de cierta información que se encuentra en su factura ("CPNI"). Según las leyes federales, usted tiene el derecho, y la obligación, de proteger la confidencialidad de su CPNI.

El CPNI es una información específica que la ley federal requiere que se mantenga confidencial.

#### Mantenga Su Cuenta Segura

Su PIN, contraseñas y otras credenciales de la cuenta son específicas para usted y suyas para protección. Quienes tengan acceso a esta información podrán acceder a su cuenta. A usted (el titular de la cuenta) se le puede requerir que proteja la información de su cuenta por medio de una contraseña estableciendo un Número de Identificación Personal ("PIN"). También se le puede requerir establecer una pregunta y respuesta de seguridad de respaldo en caso de que se olvide su PIN. Virgin Mobile puede tratar a cualquier persona que represente sus credenciales como usted o como un usuario autorizado. Podemos divulgar los datos de su cuenta o realizar cambios en el Servicio basados en una solicitud de alguna persona con las credenciales de su cuenta. Usted acepta que podríamos contactarlo por razones relacionadas con el Servicio a través de la información de contacto que nos proporciona, a través de los Servicios o Dispositivos a los cuales se suscribe o a través de otros medios disponibles, entre los que se incluyen mensajes de texto, SMS, emails, fax, mensajes grabados, teléfonos móviles, residenciales o comerciales, o correo postal.

Si le permite a otra persona usar su cuenta, usted es responsable de todo lo que haga dicha persona. Configura una contraseña, guárdala y úsala.

#### Información en Su Dispositivo

Su Dispositivo contiene información personal confidencial. Virgin Mobile no se responsabiliza por la información de su Dispositivo, incluyendo la información personal o confidencial. Le recomendamos resguardar toda información personal o confidencial cuando su Dispositivo no se encuentra en su posesión o control. Cuando nos entrega su Dispositivo, usted acepta que nuestros empleados, contratistas o vendedores podrían acceder a toda la información en su Dispositivo. Si usted intercambia, devuelve o recicla su equipo con nosotros, usualmente intentaremos borrar los datos de su equipo, pero usted debería borrar todos los datos de su equipo antes de entregárnoslo.

Toma medidas para mantener privada la información privada en tu Dispositivo. Es su trabajo, no el de Virgin Mobile.

Su Dispositivo, Número y Dirección de Email

No fabricamos ningún Dispositivo que usted use con nuestros Servicios, incluidos los Dispositivos que proporcionamos. Eso significa que no nos hacemos responsables de ningún defecto, acto, omisión u otro problema con su Dispositivo. Consulte con el fabricante para determinar si el Dispositivo tiene alguna garantía. El funcionamiento del Dispositivo podría variar según las especificaciones de dicho Dispositivo (por ejemplo, según el software, la memoria y el almacenamiento del Dispositivo), y podría afectar el acceso a nuestros Servicios. Su Dispositivo está diseñado para activarlo en nuestra red y en otras áreas de cobertura que podemos poner a su disposición. Excepto por algún derecho legal que pudiese tener para portar/transferir su número de celular a otro proveedor, no tiene ni puede obtener derechos de propiedad u otros derechos (por ejemplo, a través de la publicación, uso, etc.) sobre ningún número de celular, número de identificación, dirección de email ni otro identificador que le asignemos a usted, a su Dispositivo o a su cuenta. Le notificaremos si decidimos cambiarlos o reasignarlos. No garantizamos que cualquier transferencia de su número de celular sea exitosa. Es posible que su teléfono de Virgin Mobile haya sido programado con restricciones que impiden que la tarjeta SIM de otro proveedor se inserte en la ranura SIM de su teléfono para usar en otra red. Virgin Mobile desbloqueará un dispositivo habilitado, siempre que el mismo sea elegible conforme a la Política de Desbloqueo de Virgin Mobile.

La mayoría de los problemas de su Dispositivo deben gestionarse con el fabricante (Apple, Samsung, etc.) o a través de un seguro que haya contratado.

El Dispositivo específico que tienes puede tener un impacto en tu experiencia con la Red.

Usted tiene el derecho de transferir su número de teléfono (transferirlo a otro proveedor), pero usted no es el propietario de su número.

No Sólo Como Celular - Otras Cosas De Su Dispositivo

¿Descargará sus apps favoritas en su nuevo Dispositivo? ¡Por supuesto! Queremos que sepas que cuando descargues o uses ciertas aplicaciones, programas, Dispositivos y servicios, te solicitarán que aceptes los términos específicos a estos elementos. Generalmente, los términos vendrán en la aplicación del desarrollador, licenciador de software, etc., que puede ser Virgin Mobile u otra persona. Los términos de las apps de terceros corresponden al vínculo entre usted y el tercero. Los términos adicionales correspondientes de los Servicios combinados pueden modificar o reemplazar ciertas disposiciones de estos T y C, incluidos términos relacionados con la activación, la facturación, el pago y las controversias en cuanto a los cargos. Cuando usa estos artículos, usted acepta que pueden acceder,

recopilar, usar o divulgar su información personal y que Virgin Mobile puede divulgar su información, incluso la información de ubicación, a terceros.

Las aplicaciones de terceros que instale en su Dispositivo tienen sus propios términos y política de privacidad.

### ¿Dónde y Cómo Funcionará Mi Dispositivo?

Para obtener información sobre la cobertura de la red y el lugar donde funcionará su Dispositivo, consulte nuestro mapa de cobertura detallado. Su señal y la cobertura de red específica dependerán de las transmisiones radiales que su Dispositivo pueda captar y de los Servicios que haya escogido. Nuestros mapas de cobertura muestran cálculos de nuestras áreas de cobertura cuando usas el Servicio al aire libre y en condiciones óptimas. La cobertura no está disponible en todas las áreas, no está garantizada y se encuentra sujeta a cambios sin previo aviso. Las velocidades del Servicio no están garantizadas, y depende del Servicio comprado y de otros factores, como su Dispositivo, la ubicación, las estructuras, los edificios, el clima, la geografía, la topografía, las velocidades del servidor de los sitios web a los cuales accedes, los problemas de red, la congestión en Internet o en la red, el software, la intensidad de la señal, las acciones de terceros, etc. Los servicios que dependen de la información de la ubicación, tales como E9-1-1 y la navegación GPS, dependen de la capacidad de su Dispositivo para captar señales satelitales (en general, no disponibles en interiores) y la cobertura de la red. Si bien su Dispositivo está recibiendo una actualización de software, es posible que no pueda usar su Equipo de ninguna manera, incluso las llamadas al 9-1-1, hasta que se complete la actualización de software.

Estamos orgullosos de nuestra red y trabajamos constantemente para mejorarla. El funcionamiento dependerá de la ubicación, Dispositivo, clima, y muchos otros factores.

### Hablemos Acerca de Roaming

Cuando hablamos sobre "roaming", hablamos sobre cobertura en la red de otro proveedor. Su Dispositivo generalmente le informa cuando está en roaming. Nuestro derecho a ofrecer cobertura en la red de otro proveedor puede cambiar ocasionalmente, y la cobertura de roaming puede cambiar sin aviso y puede no siempre estar disponible. Si su Equipo puede usar el servicio de roaming depende del Dispositivo, sus Servicios y la disponibilidad de la cobertura de roaming. Ciertos Servicios podrían no estar disponibles o no funcionar de la misma manera cuando se encuentra en una cobertura de roaming (por ejemplo, Servicios de datos, correo de voz, llamada en espera, etc.). Pueden aplicarse ciertos límites para servicios de voz o de datos mientras se encuentra en la cobertura de roaming.

Sus apps y Servicios pueden funcionar de otra manera en otra red.

### Uso de los Servicios de Datos.

Nuestros Servicios de datos y su Dispositivo podrían permitirle acceder a Internet, email, textos, tomar imágenes y grabar videos, jugar y descargar juegos, videos, música, gráficos, sonidos, aplicaciones y otros materiales ("Contenido") o enviar el Contenido a otro lugar. No tenemos control sobre el Contenido al que tenga acceso a través de su Dispositivo. El Contenido podría ser: (1) no adecuado para niños/menores; (2) poco fidedigno o incorrecto; o (3) ofensivo, indecente o censurable. Usted es el único responsable de evaluar el Contenido al que usted o cualquier otra persona accede a través de su Dispositivo o los Servicios. Recomendamos firmemente que controle el uso de datos por parte de los

niños/menores. El Contenido de terceros también puede dañar el Dispositivo o software. No somos responsables de ningún Contenido, de ningún daño ocasionado por algún Contenido al que usted acceda a través de sus Servicios, que cargue en su Dispositivo o que usted solicite que nuestros representantes accedan o carguen en su Dispositivo. Para obtener más información sobre Contenidos o restricciones de Contenidos, consulte los Detalles del Plan de servicio. Si le proporcionamos almacenamiento por el Contenido que ha adquirido, podríamos eliminar el Contenido sin previo aviso o podríamos restringir/limitar el uso de las áreas de almacenamiento. El Contenido almacenado en un Dispositivo, transmitido a través de nuestras redes o almacenado por Virgin Mobile se puede eliminar, modificar o dañar. Es posible que no pueda hacer o recibir llamadas mientras utiliza los Servicios de datos. El Contenido que le proporcionan nuestros vendedores o terceros está sujeto a cancelación o conclusión en cualquier momento sin previo aviso, y no recibirá un reembolso por el Contenido no utilizado.

Usted usa contenido de terceros bajo su propia responsabilidad.

No somos policía de internet y no nos responsabilizamos por ningún contenido al que usted acceda en internet.

#### Cosas Que No Puede Hacer Con Nuestros Servicios de Datos

Usted no puede violar estos Términos. Nuestros servicios de datos están diseñados para usar con su Dispositivo de Virgin Mobile, para acceso a Internet razonable o no continuo, como navegación por la web y descargas no continuas, reproducción, juegos y otros servicios de acceso a Internet personal. Usted no puede usar nuestros Servicios de datos: (1) con equipos de servidor o aplicaciones de computadora albergados u otros sistemas que generen tráfico o sesiones de datos continuos y de gran volumen o que consuman automáticamente montos no razonables de capacidad de red; (2) como sustituto o respaldo de líneas privadas o conexiones de retransmisión de tramas; (3) para conexiones de máquina automatizada a máquina o para fines diseñados para uso sin supervisión, o (4) para cualquier otro uso sin supervisión, según lo determinemos a nuestra entera discreción. Usted puede conectar su Dispositivo de Virgin Mobile a otros dispositivos legales conforme a las asignaciones de su plan para usar su Dispositivo como hotspot o cuando el Dispositivo y plan hayan sido previstos específicamente para ese fin (por ejemplo, Hotspots 4G, enrutadores inalámbricos, Enlace de Datos, etc.). Tampoco puede usar nuestros servicios de datos de forma ilegal, que infrinja los derechos de propiedad intelectual o que dañe o interfiera demasiado con el uso de nuestra red o sistemas. Nuestros servicios de datos no podrán ser utilizados para interrumpir el uso de email por otros utilizando rutinas automatizadas o manuales, incluyendo, entre otros, programas de "respuesta automática" o cancelación u otras rutinas similares; transmitir o facilitar cualquier tipo de publicidad, telemarketing, materiales promocionales, "correo basura", no solicitado o no autorizado, emails comerciales o masivos no solicitados, o faxes; o para actividades que afecten negativamente la capacidad de otras personas o sistemas para usar los servicios móviles de o los recursos basados en Internet de terceros, incluyendo, entre otros, ataques de "denegación de servicio" contra otro host de la red o usuario individual. Podemos limitar, suspender, detener o cancelar su Servicio por un uso que viola estos Términos o por uso de datos continuo y de gran volumen que afecte negativamente el funcionamiento de nuestras redes o dificulte el acceso a las mismas o que determinemos que es necesario para proteger nuestras redes contra daños o degradación.

Usted no puede usar sus Servicios de datos para hacer actividades que carguen de manera injusta la red o que interrumpan el uso de la red de otras personas.

## Nuestra Relación de Pago

Ahora que eres cliente de Virgin Mobile, queremos que comprendas cómo hacemos las cosas, especialmente cómo configuramos tu Servicio y qué incluyen tus pagos.

### Acerca del Saldo de la Cuenta

Para mantener activa su cuenta y evitar la interrupción del servicio, debe continuar inscrito en Pago Automático con una tarjeta de crédito o débito ("medio de pago registrado") válida en nuestros archivos en todo momento. Los cargos deben pagarse a través del servicio de Pago Automático, con un Método de Pago Registrado válido.

Debe permanecer inscrito en el servicio de Pago Automático y pagar todos los cargos a través de un Método de Pago Registrado válido.

### Imposibilidad para Permanecer inscrito en Pago Automático

Su Servicio se interrumpirá si no sigue inscrito en el Pago Automático con un Método de Pago Registrado válido o si no paga oportunamente los cargos de suscripción aplicables para cada período de vigencia. Cuando su servicio se interrumpe, tendrá un período para volver a registrarse en el Pago Automático, registrar un método de pago válido y pagar su suscripción. Si no sigue estas instrucciones dentro de este periodo de tiempo, su cuenta se cancelará. Si su cuenta es cancelada, usted perderá cualquier número de teléfono, número de identificación u otro identificador asociado con su cuenta.

Si no continúa inscrito en el Pago Automático y mantiene un Método de Pago Registrado válido, su Servicio se verá interrumpido. Si no vuelve a suscribirse al Pago Automático y reanuda su servicio durante el periodo permitido, su cuenta se cancelará y perderá su número de teléfono.

### Cargos y Recargos

El Inner Circle de Virgin Mobile no aplica cargos de activación, pago previo, reactivación, programación u otros cargos para establecer, cambiar o mantener los Servicios. El Inner Circle de Virgin Mobile no impone recargos, como Servicio Federal Universal, cargos normativos y administrativos y cargos por ingresos brutos.

El plan Inner Circle no cobra gastos extras por nuestros servicios ni impone recargos.

### Autorización de Otros Usuarios

Podemos, pero no tenemos la obligación de, brindarle la posibilidad de autorizar a alguien más para que haga cambios a su Servicio. Usted es responsable de todo cambio realizado en sus Servicios por parte de la persona a la que ha autorizado, y dichos cambios serán tratados como modificaciones a este Contrato.

La única persona a la que miraremos para el pago en tu cuenta es a ti, independientemente de quien actualmente use tu Dispositivo.

### Cálculo de Sus Cargos.

Llamadas de Voz: Para la asignación del servicio según el tiempo utilizado, redondeamos los minutos de uso parciales al próximo minuto completo. Las llamadas conectadas, incluyendo las llamadas al correo de voz, se deducen del uso. El uso se basa en la ubicación del equipo de red que proporciona el servicio,



no por la ubicación ni el código de área de su dispositivo. Las llamadas comienzan cuando se pulsa un botón o un gráfico para iniciar la llamada o cuando la llamada se conecta a la red y finalizan cuando se cuelga o termina la llamada o se interrumpe la conexión de red. Es posible que la información referente al consumo de tiempo en llamadas que aparece en su Dispositivo sea inexacta, por lo que dicha información no determina el uso en su cuenta.

Los datos se miden en bytes y se redondean en kilobytes (KB) al final o durante la sesión de datos. El uso de datos se puede mostrar en la cuenta como kilobytes, megabytes, o gigabytes (cada uno un "Incremento de Datos"). Se le cobran todos los datos dirigidos a la dirección de internet de su Dispositivo, incluyendo las sesiones que admiten las funciones de su equipo (incluso las aplicaciones que haya descargado en su Dispositivo), además de las sesiones de datos que no haya iniciado. Las estimaciones de datos no son indicadores confiables del uso de datos real.

Calculamos su uso de llamadas redondeando al próximo minuto completo y su uso de datos redondeando al próximo kilobyte completo (KB).

#### Servicios Adicionales

Según los Servicios, los cargos por servicios adicionales podrían incluir, a título enunciativo, la asistencia de directorio u operador.

Cuando nos brinda la información de su tarjeta de crédito y débito en cualquier momento, nos autoriza a cobrarle a sus tarjetas hasta cubrir los montos adeudados. Virgin Mobile puede obtener información actualizada de redes de tarjetas, emisores u otras fuentes de terceros.

Es posible que pague cargos por servicios de operador u otros servicios que haya usado.

Mantendremos los datos de su tarjeta de crédito registrados.

Usted acepta pagar todos los impuestos y otros gravámenes federales, estatales y locales que cobramos y remitimos al gobierno. Estos cargos podrían cambiar ocasionalmente sin previo aviso.

Usted acepta pagar los impuestos.

Todo cuestionamiento a un cargo que le cobramos se debe hacer por escrito dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que se paga el cargo. Usted acepta todo cargo no cuestionado dentro del período de tiempo mencionado anteriormente.

Usted acepta contactarnos para disputar sus cargos dentro de los 60 días.

#### Licencia del Software

Virgin Mobile le otorga una licencia o sublicencia no exclusiva y no transferible para utilizar el software, conforme a los términos de licencia del software aplicables. No se confiere ningún derecho al código fuente. Usted no puede usar ningún software en nombre de terceros, para tiempo compartido o para actividades de agencias de servicios ni puede hacer ingeniería inversa, descompilar, modificar o mejorar ningún software. Virgin Mobile puede bloquear o cancelar su uso de cualquier software si usted no cumple con los términos de licencia aplicables. Virgin Mobile puede revocar esta licencia en cualquier momento.

Usted tiene una licencia limitada para usar el software en su Dispositivo.

## Servicios Basados en la Ubicación

Generalmente, nuestras redes conocen la ubicación de su Dispositivo cuando éste se encuentra en espacios exteriores y/o encendido. A través del uso de diversas tecnologías para localizar su Dispositivo podemos ofrecer servicios de emergencia 9-1-1 mejorados, y servicios basados en la ubicación opcionales, provistos por nosotros o por terceros. La cobertura de la red o los factores ambientales (como las estructuras, los edificios, el clima, la geografía, el paisaje y la topografía) pueden afectar significativamente el acceso a la información de la ubicación de su Dispositivo y el uso de los servicios basados en la ubicación.

Usted acepta que cualquier usuario autorizado puede usar, autorizar o acceder a las aplicaciones basadas en la ubicación de Virgin Mobile o de terceros a través de los Servicios. Usted comprende que su uso de aplicaciones basadas en la ubicación está sujeto a los términos y las políticas de la aplicación, incluso a su política de privacidad. Si activa los servicios basados en la ubicación en los dispositivos utilizados por usuarios autorizados, usted acepta informar a el/los usuario(s) autorizado(s) acerca de los términos de uso para las aplicaciones basadas en la ubicación y que el Dispositivo podría ser ubicado.

Los servicios basados en la ubicación que utilizan GPS (como Google Maps) están a merced de varios factores, incluidos la cobertura de red y los factores ambientales.

## Llamar al 9-1-1 U Otros Números de Emergencia

Los funcionarios de seguridad pública aconsejan que, al hacer llamadas al 9-1-1 u otras llamadas de emergencia, usted siempre debería estar preparado para proporcionar la información de su ubicación. Según un número de factores (por ejemplo, si su Dispositivo está habilitado para GPS, el lugar en el que se encuentre, si los proveedores del servicio de emergencia local han actualizado sus equipos, etc.), los operadores del 9-1-1 podrían no conocer su número de celular, su ubicación o la ubicación de su Dispositivo. A veces, una llamada de emergencia podría ser transferida a un emisor del patrullero estatal o a una ubicación alternativa establecida por los proveedores de servicios de emergencia locales. El servicio mejorado del 9-1-1 ("E9-1-1"), si está habilitado por las autoridades de emergencia locales, utiliza la tecnología GPS para proporcionar información de ubicación. Sin embargo, aun si se encuentra disponible, el servicio E9-1-1 no siempre proporciona la información exacta de la ubicación. Si su Dispositivo se encuentra en el interior o por alguna razón no puede adquirir una señal satelital, usted no será ubicado. Algunos Dispositivos tienen una función de seguridad que impide la utilización del teclado después de marcar el 9-1-1. Debes seguir las indicaciones de voz al interactuar con los proveedores de servicios de emergencia que utilizan sistemas de respuesta de voz interactiva para filtrar llamadas.

¡Cuando llama al 9-1-1, debe estar preparado para proporcionar la información de su ubicación! Es posible que los operadores del 9-1-1 no puedan rastrear la ubicación de su Dispositivo, por lo tanto no confíe en la información de ubicación de su Dispositivo.

## Si Pierde su Dispositivo o Se lo Roban

Llámenos inmediatamente si ha perdido su Dispositivo, o si se lo robaron, para que podamos suspender su cuenta. Usted será responsable de los cargos por uso en los que su Dispositivo incurra antes de que nos notifique de la supuesta pérdida o robo. Usted acepta cooperar si decidimos investigar la cuestión (proporcionar hechos, brindar declaraciones juradas, etc.). No emitiremos un crédito o reembolso si elige dar por concluidos los Servicios como resultado de la pérdida o el robo de su Dispositivo. Si no

activa un nuevo dispositivo ni nos notifica que ha encontrado su dispositivo dentro de 60 días después de la suspensión de su cuenta, dicha cuenta será desactivada, y, si corresponde, perderá su número de teléfono.

Háganos saber inmediatamente si ha perdido su Dispositivo o si se lo robaron. El extravío o robo de los Dispositivos no provoca su desvinculación de cualquier acuerdo individual que usted pueda tener con Virgin Mobile, como un acuerdo de arrendamiento o facturación en cuotas.

#### Limitación de Responsabilidad

A MENOS QUE SE EXPRESE LO CONTRARIO POR ESCRITO, NO OFRECEMOS DECLARACIONES NI GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO (EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA), GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, NO VIOLACIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO EN CUANTO A SUS SERVICIOS (INCLUYENDO SU DISPOSITIVO Y TODO SOFTWARE O APLICACIÓN DE SU DISPOSITIVO). NO ASEGURAMOS UN SERVICIO SIN ERRORES NI INTERRUPCIONES, Y NO AUTORIZAMOS A NADIE A OFRECER GARANTÍAS EN REPRESENTACIÓN NUESTRA. VIRGIN MOBILE PROPORCIONA TODO SOFTWARE Y APLICACIÓN "TAL COMO ESTÁ", CON TODOS SUS ERRORES, DEFECTOS Y FALLAS.

Le proporcionamos excelentes Servicios, pero no todo tiene garantía.

#### Usted Acepta Que No Somos Responsables por Ciertos Problemas

Usted acepta que tanto nosotros como los proveedores externos que son prestadores de Servicios estamos eximidos de cualquier responsabilidad que involucre daño, demora, interrupción u otras fallas que resulten de: (a) proveer o dejar de proveer Servicios, incluyendo, a modo enunciativo pero no limitativo, deficiencias o problemas con algún Dispositivo o cobertura de red (por ejemplo, Servicios caídos, bloqueados o interrumpidos, etc.); (b) tráfico u otros accidentes o cualesquiera reclamaciones médicas relacionadas con nuestros Servicios; (c) alguna interrupción o imposibilidad o intento de acceso a servicios de emergencia desde un Dispositivo, incluyendo, el acceso a través del 9-1-1, 9-1-1 Optimizado u otro; (d) servicios de información sobre localización interrumpidos, fallidos o imprecisos; (e) información o comunicación bloqueada por un filtro de spam; (f) daño a su Dispositivo o cualquier computadora o dispositivo conectado al Dispositivo, o bien, daño o pérdida de cualquier información almacenada en su Equipo, computadora, equipo o espacio de almacenamiento de Virgin Mobile a partir del uso de los Servicios por parte del cliente o proveniente de virus, gusanos o descargas de contenido, materiales, datos, texto, imágenes, video o audio malicioso; 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 por órdenes gubernamentales.

Algunas veces, las cosas ocurren y no estamos preparados. En materia legal, las emergencias, los acontecimientos imprevistos, o "actos de Dios" se denominan de fuerza mayor, y Virgin Mobile no se responsabilizará de ninguno de ellos.

#### Usted Acepta Que Nuestra Responsabilidad es Limitada y Sin Daños Consiguientes

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, NUESTRA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS MONETARIOS RELACIONADOS CON CUALQUIER RECLAMO QUE TENGA EN NUESTRA CONTRA ESTÁ LIMITADO ÚNICAMENTE AL MONTO PROPORCIONAL DE LOS CARGOS DE SERVICIO ATRIBUIBLES AL PERÍODO

AFECTADO. NO SOMOS RESPONSABLES, BAJO NINGÚN TIPO DE CIRCUNSTANCIA, POR DAÑOS INCIDENTALES, CONSIGUIENTES, PUNITIVOS, MÚLTIPLES O ESPECIALES DE NINGUNA NATURALEZA QUE SURJAN DE O QUE ESTÉN RELACIONADOS CON EL SUMINISTRO O LA FALTA DE SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS EN CONEXIÓN CON UN DISPOSITIVO, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, GANANCIAS PERDIDAS, LA QUIEBRA DE UN COMERCIO O EL COSTO DEL REEMPLAZO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

No seremos responsables de ningún daño que exceda los cargos de servicio que nos pagó durante el período en cuestión. No seremos responsables por daños imprevistos, como pérdida de ganancias.

#### ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE UNA DISPUTA

LEA ESTO CUIDADOSAMENTE, YA QUE AFECTA SUS DERECHOS

Queremos que esté feliz con nuestros Servicios de Virgin Mobile. Si, por algún motivo, no resolvemos satisfactoriamente su problema a través de llamadas a nuestro centro de Atención al cliente, usted y Virgin Mobile aceptan intentar resolver tales disputas de buena fe una vez que proporcione una notificación por escrito de la disputa, tal como se establece a continuación. Si no podemos resolver la disputa, usted y Virgin Mobile aceptan resolverla a través de un arbitraje obligatorio individual o un tribunal de asuntos menores, en lugar de tribunales de jurisdicción general.

#### Arbitraje Obligatorio y Renuncia a Demanda Colectiva

En lugar de presentar una demanda ante un tribunal, usted y Virgin Mobile aceptan llevar a cabo todas las Disputas (tal como se definen a continuación) de modo individual y no colectivo. Usted acepta que, al firmar este Acuerdo, usted y Virgin Mobile renuncian al derecho de juicio por jurado o al derecho de participar de acciones colectivas o representativas. Este acuerdo de arbitraje se puede interpretar de manera amplia.

En el arbitraje no hay jueces ni jurados. En su lugar, las Disputas se definen por un árbitro mediador en un proceso más informal que en un tribunal. En el arbitraje, las pruebas, y la revisión del tribunal acerca de la decisión del árbitro son limitadas. Sin embargo, al igual que lo haría un tribunal, el mediador debe seguir los términos del Contrato y puede adjudicar daños y pretensiones, incluso los honorarios del abogado autorizados por la ley.

Las "Disputas" incluyen, entre otras, cualquier reclamación o controversia mutua, de cualquier índole, que surja de o se relacione con nuestros Servicios o el Acuerdo, incluidas cobertura móvil, Dispositivos, servicios y las prácticas de facturación, políticas, prácticas del contrato (incluso la aplicabilidad judicial), reclamaciones de servicio, privacidad o publicidad, aún si la reclamación surge luego de concluidos los Servicios. Las disputas también incluyen, entre otras, las reclamaciones que: (a) usted o un usuario autorizado o no autorizado de los Servicios o Dispositivos presente ante nuestros empleados, agentes, afiliados u otros representantes; (b) usted presente ante un tercero, como un minorista o un fabricante de equipos, que estén basadas en, relacionadas con, o surjan de alguna manera de nuestros Servicios o el Acuerdo; o (c) que Virgin Mobile presente contra usted. Las disputas también incluyen, pero no están limitadas a, (i) las reclamaciones relacionadas con o que surjan de algún aspecto de la relación entre usted y Virgin Mobile, ya sea que dichas reclamaciones estén basadas en el contrato, un agravio, la ley escrita, un fraude, una falsedad o algún otro tipo de teoría legal; (ii) las reclamaciones que hayan surgido antes de este Acuerdo o como resultado de un Acuerdo anterior con Virgin Mobile; (iii) las

reclamaciones que estén sujetas a un litigio continuo del que usted no forme parte o no sea miembro colectivo; y/o (iv) las reclamaciones que surjan luego de concluido este Acuerdo.

#### Período de Notificación Y Resolución de Disputa

Antes del inicio de un arbitraje o un asunto ante un tribunal de reclamos menores, usted y Virgin Mobile aceptan proporcionar uno al otro una notificación escrita ("Notificación de Disputa"), la cual contendrá: (a) una descripción escrita del problema, documentos relevantes e información adicional; y (b) una declaración de la compensación requerida. La Notificación de Disputa a Virgin Mobile se debe enviar a: General Counsel; Arbitration Office; 12502 Sunrise Valley Drive, Mailstop VARESA0202-2C682; Reston, Virginia 20191. Virgin Mobile le proporcionará una Notificación de Disputa según la sección "¿Cómo Nos Comunicamos Sobre el Acuerdo?" en el presente Acuerdo. Virgin Mobile designará un representante para que trabaje junto a usted a fin de resolver la Disputa con un resultado satisfactorio para usted. Usted y Virgin Mobile aceptan resolver la Disputa por sus propios medios antes de dar inicio a un arbitraje o una demanda en un tribunal de reclamos menores. Si no se puede llegar a un acuerdo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la Notificación de Disputa, usted y Virgin Mobile pueden dar inicio a un arbitraje o una demanda en un tribunal de reclamos menores.

#### Términos, Procesos, Reglas y Procedimientos de Arbitraje

(1) A menos que usted y Virgin Mobile acuerden lo contrario, el arbitraje se llevará a cabo por un árbitro neutro en el condado que figure en la última dirección de facturación del Servicio. El arbitraje estará regido por: (a) las reglas que ambos aceptemos; o por (b) las Reglas y Procedimientos para el Arbitraje Integral de JAMS (las "Reglas de JAMS"), según las modificaciones de este acuerdo para el arbitraje, como las reglas acerca de la presentación, la administración, las pruebas y los cargos del árbitro. Lee las reglas de JAMS en el sitio web de JAMS. Si alguna Regla de JAMS o alguna disposición en las reglas de arbitraje escogida estableciese lo contrario, acordamos mutuamente que todos los asuntos relacionados con la Disputa se delegarán a un árbitro para que tome una decisión, excepto que solo un tribunal (y no el árbitro) deba decidir acerca de cualquier desacuerdo relacionado con el alcance y la aplicabilidad de este acuerdo de arbitraje.

(2) La Ley de Arbitraje Federal ("FAA", por sus siglas en inglés) se aplica a este Acuerdo y a esta disposición de arbitraje. Cada uno de nosotros acepta que las disposiciones de la FAA, no las de las leyes estatales, regirán todas las cuestiones acerca de si una Disputa está sujeta o no a un arbitraje. En la medida en que este acuerdo de arbitraje entre en conflicto con la Política de JAMS sobre Arbitrajes del Consumidor Conforme a las Cláusulas de Disputa Previa y los Parámetros Mínimos de JAMS (los "Parámetros Mínimos"), se aplicarán los Parámetros Mínimos. Sin embargo, nada de lo que se establezca en este párrafo requerirá ni le permitirá, a usted o a Virgin Mobile, hacer un arbitraje sobre una base colectiva o consolidada.

(3) El árbitro puede otorgar medidas cautelares o declaratorias solo a favor de la parte individual que solicita amparo y solo en la medida necesaria para proporcionar amparo según la reclamación de dicha parte individual. USTED Y VIRGIN MOBILE ACEPTAN QUE PUEDEN PRESENTAR CARGOS ANTE EL OTRO SOLO DE MANERA INDIVIDUAL Y NO DE MANERA COLECTIVA EN NINGUNA DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVA. Además, a menos que usted y Virgin Mobile expresen lo contrario, el árbitro no consolidará los reclamos de más de una persona, y no presidirá ante ninguna forma de demanda

colectiva o representativa. Si se descubre que alguna parte de esta disposición no se puede cumplir, ninguna de las partes de esta disposición de arbitraje tendrá efecto alguno.

(4) Cada uno de nosotros es responsable de nuestros respectivos costos, que incluyen costos de asesores, expertos y testigos. Virgin Mobile pagará todo cargo de presentación o gestión de un caso, si tales cargos están asociados con el arbitraje, y todo cargo profesional relacionado con los servicios del árbitro.

(5) La resolución de un árbitro será una declaración escrita de la disposición de cada reclamación, y tal resolución también incluirá una declaración concisa por escrito de las pruebas y conclusiones esenciales que conforman la base de la resolución. La decisión y resolución del árbitro es final y vinculante, con cierta revisión limitada por parte del tribunal bajo la FAA, y el dictamen de la resolución se puede presentar ante cualquier tribunal con jurisdicción.

(6) Como alternativa al arbitraje, podemos resolver las Disputas en tribunales de reclamos menores en el condado de su dirección de facturación más reciente. Además, este acuerdo de arbitraje no evita que presente su Disputa ante agencias gubernamentales federales, estatales o locales. Tales agencias pueden, si la ley lo permite, buscar compensación contra Virgin Mobile a su nombre.

Si tenemos una disputa, aceptamos resolverla usando un arbitraje o un tribunal de reclamos menores.

También aceptamos resolver nuestros asuntos en un juicio con sólo dos participantes (usted y Virgin Mobile) en lugar de demanda colectiva (miles de personas y Virgin Mobile).

En el arbitraje, el árbitro reemplaza al juez y al jurado.

Disputas son CUALQUIER (realmente queremos decir CUALQUIER) desacuerdo en nuestra relación. Entonces no debemos pelear, ¿de acuerdo?

Antes de iniciar acciones legales, déjenos saber por escrito el problema y a solución que propone.

El arbitraje se llevará a cabo por un solo árbitro, seguirá un conjunto estándar de reglas (conocido como las reglas de JAMS) y se llevará a cabo en el condado local de su dirección de facturación.

La Ley de Arbitraje Federal ("FAA", siglas en inglés) se aplica a este Acuerdo y a esta disposición de arbitraje.

Estamos convencidos que debemos resolver las reclamaciones de modo individual y no sobre una base colectiva.

Virgin Mobile pagará todo cargo de presentación o gestión de un caso, si tales cargos están asociados con el arbitraje, y todo cargo profesional relacionado con los servicios del árbitro.

El árbitro redactará una resolución explicando la decisión, las pruebas y conclusiones que lo avalan.

Están Prohibidos los Juicios por Jurado y las Demandas Colectivas

SI UNA RECLAMACIÓN QUE SURJA DE O ESTÉ DE ALGUNA MANERA RELACIONADA CON ESTE ACUERDO PROCEDE A UN TRIBUNAL EN LUGAR DE LLEVARSE A CABO POR MEDIO DE UN ARBITRAJE, INDEPENDIEMENTE DE SI LA RECLAMACIÓN SEA COLECTIVA, UNA CONTRADEMANDA O ALGÚN OTRO PROCESO JUDICIAL, ACEPTAMOS QUE, EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA LA LEY, NO HABRÁ JUICIO

POR JURADO NI DEMANDA COLECTIVA Y ACEPTAMOS TAMBIÉN QUE (1) RENUNCIAMOS A TODO DERECHO A ENTABLAR UNA DEMANDA POR JURADO Y (2) RENUNCIAMOS A TODO DERECHO A PRESENTAR DEMANDAS COLECTIVAS, LO QUE INCLUYE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN EN CONJUNTO CON LA RECLAMACIÓN DE UN TERCERO O HACER VALER UNA RECLAMACIÓN DE MANERA REPRESENTATIVA EN NOMBRE DE UN TERCERO EN CUALQUIER OTRO PROCESO JUDICIAL.

Si, de alguna manera, terminamos en la corte, aceptamos que un juez resuelva nuestra disputa, más que un jurado, y litigaremos individualmente, en lugar de como parte de un grupo o clase.

#### Indemnización

Usted acepta indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a Virgin Mobile y a nuestras empresas subsidiarias, filiales o matrices, vendedores, proveedores o licenciantes de todo reclamo que surja de o que esté relacionado con sus acciones, incluyendo, entre otras, su uso del Servicio y toda información que envía, publica, transmite o proporciona a través del Servicio; no proporcionar las notificaciones apropiadas en relación con sus servicios basados en la ubicación; no proteger sus contraseñas, su pregunta de respaldo para su pregunta secreta compartida o demás información de su cuenta; o violar este Contrato o toda política a la que se hace referencia en este Contrato, toda ley o regulación correspondiente o los derechos de una tercera parte.

Si alguien demanda a Virgin Mobile de algo que realmente usted causó, usted tiene la responsabilidad de la persona que demanda.

#### Otros Términos Importantes

A menos que en el Acuerdo se disponga específicamente lo contrario y sujeto a la ley federal, este Acuerdo se registrará únicamente por las leyes del estado que abarque la dirección de facturación asignada a su Dispositivo, sin tener en cuenta los conflictos de las reglas legislativas de ese estado. Si en algún caso alguno de nosotros renuncia a o no hace cumplir una exigencia de este Contrato, no renunciamos a nuestro derecho a hacer cumplir esa exigencia en el futuro. Excepto que en el Contrato se disponga específicamente lo contrario, si alguna parte del Contrato se considera como no válida o inejecutable, la parte restante de este Contrato continúa siendo vigente y efectiva. Este Contrato no se hizo para el beneficio de una tercera parte, a excepción de nuestras empresas matrices, afiliadas, subsidiarias y de nuestros agentes, predecesores y sucesores en interés. No puede ceder el Contrato ni sus derechos o deberes bajo dicho Contrato a menos que aceptemos la cesión. Podemos ceder el Contrato sin previo aviso. No puede, de ninguna manera, revender los Servicios a un tercero. El Contrato y los documentos que incorpora componen el acuerdo total entre nosotros y reemplaza todo contrato previo escrito u oral; no puede encomendarse a ningún documento o afirmación contradictoria por parte de los representantes de venta o servicio. Los derechos, las obligaciones y los compromisos del Contrato que, por su naturaleza, continuarían de manera lógica más allá de la conclusión de los Servicios (por ejemplo, aquellos relacionados con la facturación, el pago, el servicio de 9-1-1, la resolución de disputas, la prohibición de las acciones colectivas y del juicio por jurado) continúan una vez que los Servicios se hayan dado por concluidos.

La ley de su estado de origen (según lo impreso en su factura) se aplica a este Acuerdo. Este es un Acuerdo sólo entre usted y Virgin Mobile, y sólo nos beneficia a ambos. El Acuerdo con nosotros no

contiene ninguna discusión que pueda haber tenido con nuestros empleados. Solo incluye lo que está escrito o incorporado en este documento.



## **Términos Importantes Específicos de Servicios/Productos del Inner Circle**

*Vigente desde el 21 de Junio de 2017*

### **Términos de Servicio:**

Su acuerdo de servicio con Virgin Mobile incluye, a modo enunciativo pero no limitativo, los términos de su servicio del Inner Circle (incluyendo aquellos detallados a continuación y aquellos que podrían presentarse o proporcionarse en otros materiales) y los más recientes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Inner Circle de Virgin Mobile (en conjunto, el "Acuerdo"). Lea detenidamente todas las partes de su Acuerdo con Virgin Mobile, incluyendo la cláusula OBLIGATORIA de ARBITRAJE y la DISPOSICIÓN DE RENUNCIA A UNA DEMANDA COLECTIVA establecidas en el Acuerdo.

### **Naturaleza de nuestro Servicio:**

Nuestros planes de tarifa, dispositivos de clientes, servicios y funciones no están hechos para la reventa y están pensados para el uso razonable e interrumpido por parte de una persona que utiliza un dispositivo en la red de Virgin Mobile. El uso principal de su dispositivo debe ser para fines nacionales dentro de la red de Virgin Mobile, así como también para otros fines detallados en nuestras ofertas. Nacional significa que se debe utilizar dentro de los 48 estados contiguos, Hawaii, DC, Puerto Rico y las Islas Vírgenes.

### **Planes:**

Los precios, las ofertas y los programas están sujetos a cambio sin previo aviso y podrían no estar disponibles con todos los dispositivos ni en todos los mercados o tiendas minoristas. Además, es posible que no puedan combinarse con otras promociones/opciones. Los planes de Virgin Mobile no requieren un contrato anual. Ciertos celulares requieren la activación en ciertos planes y la disponibilidad puede estar sujeta a la disponibilidad y/o compatibilidad del dispositivo. Los servicios son para uso doméstico únicamente en Estados Unidos a menos que se especifique lo contrario e incluyen Identificador de Llamadas, Correo de Voz, Llamada en Espera, Llamadas Entre Tres y Transferencia de Llamadas mientras se encuentre en la Red nacional de Virgin Mobile (se aplicará el uso de minutos).

### **Activación de Servicios/Cuentas:**

La activación del servicio se realizará cuando haya completado la activación al Inner Circle y se haya inscrito en el servicio de Pago Automático con una tarjeta de crédito o débito válida ("Método de Pago Registrado"). Su número de teléfono se activa en ese momento. Una vez activado, el número es elegible para la transferencia. Si el servicio se cancela o se modifica antes de su próxima fecha de vencimiento del pago, los cargos por servicio no se reembolsarán ni prorratarán. Los servicios no utilizados, entre los que se incluyen, entre otros, minutos, mensajes o asignaciones de datos del plan, vencen al final del ciclo de cada plan o cuando se cambia entre planes de servicio y no se continúa utilizándolos. Los minutos de uso parciales se redondean al próximo minuto entero. El cambio de oferta de servicio de Virgin Mobile podría originar una nueva cuenta prepaga. Pueden aplicarse cargos e impuestos locales y estatales sobre las ventas al agregar fondos a una cuenta. Nuestros servicios solo funcionan con nuestros dispositivos; no todos los servicios están disponibles con todos los dispositivos ni en todas las redes. No todos los servicios están disponibles en 4G y la cobertura puede pasar de forma predeterminada a 3G/1xRTT en donde 4G no esté disponible.

#### Planes de Uso Ilimitado:

Uso ilimitado no significa no razonable. Si se suscribe a planes de tarifa, servicios o funciones que se describen como "ilimitados", debe saber que tales planes ilimitados están sujetos a las Prohibiciones del Uso de la Red que se detallan a continuación.

#### Usos de Red Prohibidos:

Para asegurar que las actividades de algunos usuarios no dañen la capacidad de nuestros clientes de tener acceso a servicios confiables a un costo razonable, no podrá usar nuestro servicio de un modo que sea ilegal, viole los derechos de propiedad intelectual, perjudique o interfiera demasiado con el uso de la red o sistemas de Virgin Mobile. Virgin Mobile se reserva el derecho, sin previo aviso ni limitaciones, de cancelar, finalizar, modificar, desconectar o suspender el servicio si un individuo se involucra en cualquiera de los usos de voz o datos prohibidos que se detallan a continuación o si Virgin Mobile, a su entera discreción, determina que es necesario tomar acciones legales para proteger sus redes móviles y/o el servicio de los clientes contra daños o degradación. Ejemplos de Usos de Servicios de Voz Prohibidos: los servicios de voz de Virgin Mobile son provistos únicamente para diálogo en vivo entre, e iniciado por, personas para uso personal y según se describe en esta política. Los servicios de voz no se podrán usar para ningún otro propósito, incluyendo, entre otros: llamadas en conferencia, servicios de monitoreo, transmisiones de emisiones o de material grabado, interconexión a otras redes, telemarketing, llamadas de marcado automático, otros usos comerciales o conexiones que no consistan en el diálogo en vivo entre dos personas. Supondremos que ciertos patrones de uso, marcado o llamadas indican que usted no lo usa para su uso personal y nos reservamos el derecho de suspender, terminar o restringir sus servicios. Ejemplos de Usos de Datos Prohibidos: los servicios de datos de Virgin Mobile están destinados a ser utilizados para la navegación por Internet, enviar y recibir email, fotografías y otras actividades de mensajería similares, y la transmisión no continua de videos, la descarga de archivos o juegos en línea. Nuestros servicios de datos no podrán ser utilizados para interrumpir el uso de email por otros utilizando rutinas automatizadas o manuales, incluyendo, entre otros, a programas de "respuesta automática" o cancelación u otras rutinas similares; transmitir o facilitar cualquier tipo de publicidad, telemarketing, materiales promocionales, "correo basura" no solicitado o no autorizado, emails comerciales o masivos no solicitados, o faxes; o para actividades que afecten negativamente la capacidad de otras personas o sistemas para usar los servicios móviles de Virgin Mobile o los recursos basados en Internet de terceros, incluyendo, entre otros, a ataques de "denegación de servicio" (DoS) contra otro host de la red o usuario individual.

#### Prácticas de Calidad del Servicio (QoS):

Para ayudar a protegerlo ante la posibilidad de que los clientes puedan ocupar una porción injusta de los recursos de la red, los clientes con un plan de datos ilimitado que usen más de 23 GB de datos durante un ciclo de pago recibirán una prioridad menor que otros clientes durante el resto del ciclo de su plan, en momentos y lugares donde la disponibilidad de los recursos de red se vea limitada. Es posible que los clientes afectados con un plan de datos ilimitado noten cambios temporales en el rendimiento de ciertas aplicaciones cuando se encuentran en sitios restringidos en comparación con otros usuarios, especialmente si dichos usuarios afectados llevan a cabo actividades que implican un intenso uso de datos. El rendimiento volverá a la normalidad cuando el sitio celular no se encuentre limitado o el cliente se mude a una ubicación no restringida. Los clientes con servicio ilimitado afectados aún podrán disfrutar de cantidades ilimitadas de datos sin cargos por excedentes incluso si su uso excede el límite

máximo de las prácticas de QOS de Virgin Mobile. Además, Virgin Mobile puede ajustar periódicamente el límite aplicable de las prácticas de Calidad de Servicio de Virgin Mobile. Consulta [/legal#network-management](#) para obtener más detalles.

#### Rendimiento y Limitaciones de Transmisión del Plan:

Para mejorar la experiencia de datos para la mayoría de los usuarios, la salida de datos se podría limitar, variar o reducir en la red. Con ciertos planes, las velocidades de transmisión de datos se reducirán cuando el uso de datos exceda los límites de datos aplicables del plan seleccionado. Durante este tiempo, el acceso a datos continuará pero las velocidades máximas se limitarán a velocidades 2G de 128Kbps o menos durante el resto del ciclo de su plan, lo que hará que la carga y la descarga de páginas sean más lentas, y la transmisión de medios tenga menos calidad. Las velocidades de datos se restablecerán al inicio del nuevo ciclo de un plan, o después del reinicio del ciclo de un plan. El uso de datos se puede controlar en línea en "Mi Cuenta". Para obtener información sobre las herramientas y políticas de administración de la red de Virgin Mobile e información relacionada, visite [/legal#network-management](#)

#### Cómo pagar el Cargo de Suscripción Recurrente Mensual:

Para suscribirse al plan del servicio de Inner Circle de Virgin Mobile, debe registrarse y permanecer registrado en el servicio de Pago Automático de Virgin Mobile con un método de pago válido en nuestros archivos que acepta que se cobre de manera recurrente. Los cargos de suscripción recurrentes mensuales se deben pagar a través del servicio de Pago Automático. Si cancela la inscripción de Pago Automático, no podremos apoyar su suscripción al servicio de Inner Circle de Virgin Mobile, y deberá cancelar su servicio.

#### Agregar Fondos a Su Cuenta:

Los servicios no recurrentes se pueden comprar a través de su Método de Pago Registrado. Es posible que también se puedan comprar servicios no recurrentes al agregar fondos a su cuenta de Inner Circle. Los fondos se pueden agregar a las cuentas a través de uno de los métodos de pago de Virgin Mobile (por ej.: efectivo; crédito, débito o tarjetas Top-Up). Se puede agregar un máximo de \$200/transacción a sus cuentas hasta que el saldo en efectivo total del cliente alcance los \$400. El saldo de una cuenta disminuirá a medida que se usen los servicios, cuando vencen los pagos mensuales y se usen los servicios no incluidos en su plan de servicios. Los fondos de la cuenta no se pueden transferir entre cuentas de Virgin Mobile y no se pueden aplicar a ningún otro servicio móvil.

#### Fecha de Pago de Planes Recurrentes:

Los pagos vencen en su fecha de vencimiento de pago, la cual se basa en la fecha en que compra (o activa) su plan de servicio; reactiva/reinicia los servicios o, la última fecha del mes, según corresponda.

#### Fecha de Reactivación:

Si el servicio se interrumpe (es decir, debido a la pérdida del pago o fondos insuficientes) o cancela y luego se reanuda, la fecha de vencimiento del pago cambiará a la fecha anterior a la reactivación de los servicios (es decir, si se reactiva el 15, la fecha de vencimiento cambiará al 14 del siguiente mes y de todos los meses posteriores); si la reactivación ocurre al final/comienzo del mes, la fecha de vencimiento de pago dependerá del último día calendario de cada mes. Los fondos se deben agregar en un plazo de

150 días desde la última fecha de pago realizado con éxito para evitar la cancelación de la cuenta, pérdida de los fondos restantes (si queda algo) y el número de celular de la cuenta (si se aplica). No se reembolsarán los fondos que haya perdido.

#### Adicionales del Plan:

Disponibles solo en planes mensuales y son válidos hasta el término especificado o hasta agotar la asignación del servicio de los adicionales aplicables (p. ej.:, datos o minutos), lo que ocurra primero. Los adicionales recurrentes permanecerán en una cuenta hasta que sean eliminados.

#### Mensajes (texto, foto, video, email e IM):

Las tarifas de mensajes nacionales e internacionales están sujetas a cambio. Las tarifas de mensajes estándar se cobran cuando un mensaje se envía o recibe, sea leído o no leído, visto o no visto, solicitado o no solicitado. No hay garantía alguna de que los mensajes serán recibidos, y no somos responsables de mensajes perdidos o dirigidos a destinatarios erróneos.

#### Asistencia de Directorio:

Se le cobrará la asistencia de directorio 411 a la tarifa aplicable de su plan más tarifas estándar de tiempo aire.

#### Hotspot Móvil:

Disponible con ciertos planes y dispositivos. La conectividad y velocidades pueden variar según compatibilidad.

#### Navegación GPS:

El ambiente podría limitar la información de ubicación del GPS.

#### Roaming Fuera de la Red:

La disponibilidad de los servicios de roaming locales depende de su dispositivo y plan. No todos los servicios y funciones del plan (es decir, datos, textos, etc.) se encuentran disponibles cuando se encuentra en una cobertura de roaming. Virgin Mobile se reserva el derecho, sin aviso, de rechazar, terminar, modificar, desconectar o suspender el servicio. Las tarifas, la cobertura de roaming local y los servicios están sujetos a cambio sin previo aviso.

#### Servicios Internacionales:

Los servicios internacionales, incluidos roaming internacional fuera de los 50 estados de Estados Unidos, las Islas Vírgenes de los EE.UU. y Puerto Rico pueden ser adicionales y/o dependen de su dispositivo o plan de servicios; algunos servicios y funciones del plan (es decir, datos, correo de voz, identificador de llamadas, llamada en espera, etc.) pueden no estar disponibles en todas las áreas de roaming. Es posible que las llamadas internacionales no estén incluidas o sean limitadas en ciertas áreas de roaming o en ciertos planes. Los servicios se pueden suspender, rechazar o terminar si la mayoría de los minutos, kilobytes u otro uso se usan principalmente cuando se encuentra en una cobertura de roaming internacional. Los servicios internacionales, la cobertura de roaming, las tarifas de las llamadas y los países incluidos están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso. El uso iniciado cerca de zonas limítrofes podría ser facilitado por el área de una célula del país vecino, y cobrado según las tarifas

de ese país. Visite [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com) regularmente para conocer los cambios, incluidos, entre otros, países, ciertas ciudades en el extranjero y tarifas actuales.

#### Productos y Servicios de Terceros:

Los dispositivos de Virgin Mobile permiten realizar donaciones y hacer compras de apps móviles y otros servicios/contenidos digitales y bienes tangibles de Terceros (no Virgin Mobile). Los pagos del contenido móvil comprado se deducen del saldo de la cuenta y los cargos se muestran en la cuenta en línea. Puede comunicarse con Atención al Cliente para bloquear la posibilidad de realizar tales compras, sin costo adicional. El solo hecho de eliminar aplicaciones de terceros de su dispositivo no detendrá la facturación de los cargos mensuales recurrentes.

#### Servicio de Alertas Móviles Comerciales:

Actualmente disponemos de alertas móviles de emergencia gratuitas (WEA, por sus siglas en inglés) en dispositivos habilitados en la red de Virgin Mobile. Para conocer más sobre WEA, visite [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com).

#### Notificaciones Legales, Regulatorias y para el Consumidor:

Para revisar las notificaciones normativas legales, federales y estatales así como otras notificaciones del consumidor, entre las que se incluyen, entre otros, los procedimientos de presentación de quejas en Puerto Rico, visite [virginmobileusa.com/legal](http://virginmobileusa.com/legal)

## **Términos y Condiciones del Pago Automático del Inner Circle**

*Vigente desde el 21 de Junio de 2017*

Para suscribirse al plan del servicio de Inner Circle de Virgin Mobile, debe registrarse y permanecer registrado en el servicio de Pago Automático de Virgin Mobile.

Los siguientes términos y condiciones son específicos para el Pago Automático y complementan (no reemplazan) el Acuerdo de Servicio de Inner Circle de Virgin Mobile, que incluye los Términos y Condiciones Específicas de Productos/Servicios Importantes de Inner Circle y Generales de Inner Circle del Servicio, que aceptó al inscribirse en el plan de servicio de Inner Circle de Virgin Mobile. El acceso continuo a o el uso del servicio de Pago Automático luego de la recepción y revisión de estos Términos constituye su aceptación de los términos contenidos en el presente documento, así como su aprobación constante de los términos comprendidos en el Acuerdo de Servicio. Usted también continúa ligado a los términos de la Política de Privacidad de Virgin Mobile, en la cual se detallan las condiciones y circunstancias bajo las cuales, durante el desarrollo normal de las actividades comerciales, Virgin Mobile podría proporcionar a terceros información relacionada con usted o con su cuenta. Todos estos términos, así como también la política de privacidad, están disponibles en [virginmobileusa.com/legal](http://virginmobileusa.com/legal).

### Información General de Pago

Para permanecer inscrito al pago automático, en todo momento debe figurar entre los registros de Virgin Mobile una tarjeta de crédito o débito (un "Método de Pago Registrado"). Si necesita modificar o actualizar su información de pago, acceda a "Mi Cuenta".

### Monto y Frecuencia de la Facturación; Imposibilidad de Pago e Interrupción de la Cuenta

Cada mes, se hará el cobro automático del cargo de suscripción recurrente mensual y todo adicional seleccionado, más todo impuesto aplicable, hasta que cancele positivamente su inscripción al servicio de Pago Automático y que cancele el servicio del Inner Circle, o hasta que se interrumpa el servicio, tal como se describe a continuación. El primer cargo se hará el día de la fecha en que activó su servicio del Inner Circle y los cargos posteriores se harán automáticamente en la misma fecha mensual (suponiendo que el primer cargo se realizó con éxito). El pago para adicionales seleccionados se cargarán mensualmente a partir de la fecha que se selecciona el adicional. Ese día puede coincidir o no con su fecha de suscripción del servicio mensual. Si no podemos hacer el cobro a su método de pago registrado al momento del vencimiento del pago, su servicio será interrumpido. Tendrá un período en el que puede añadir a su cuenta un Método de Pago Registrado válido para restablecer el servicio. Una vez que el servicio haya sido restablecido, la fecha de pago mensual se basará en la fecha de restablecimiento. Si no agrega un método de pago registrado válido a su cuenta, después del plazo, su servicio se cancelará y puede perder su número.

### Facturación; Notificaciones

Los pagos recurrentes se facturarán automáticamente de forma mensual tal como se describe arriba hasta que cancele afirmativamente su inscripción al servicio de Pago Automático de acuerdo con la sección denominada "Cancelación de la Inscripción" que figura abajo. Estos cargos recurrentes, así como los demás cargos cobrados a su cuenta, no son reembolsables. Virgin Mobile enviará notificaciones mediante mensaje de texto a su Dispositivo de Virgin Mobile con relación a sus cargos mensuales. Virgin

Mobile no cobra cargo alguno por estos mensajes de texto. Por ley, usted tiene el derecho de recibir una notificación con 10 días de antelación a cualquier transferencia cuyo monto varíe del monto de la transferencia anterior, o del monto que seleccionó al momento de inscribirse en el servicio de Pago Automático; sin embargo, al inscribirse en el mencionado servicio, escoge recibir dicha notificación solo cuando el monto de la transferencia difiera del monto de una transferencia anterior por más de \$10.00.

### Cancelación de la Inscripción

Para permanecer inscrito en el plan del servicio de Inner Circle, debe continuar inscrito en Pago Automático. Si cancela su suscripción de Pago Automático, el servicio de Inner Circle se cancelará. Para cancelar la inscripción al servicio de Pago Automático, debe llamar a Atención al Cliente de Virgin Mobile al 888-322-1122. La cancelación de su inscripción al Pago Automático y al servicio del Inner Circle se hará efectiva inmediatamente.

### Preguntas y Errores

Si tiene alguna pregunta acerca de cualquier transferencia electrónica, o si cree que hay un error con alguna transferencia, comuníquese con Atención al Cliente lo antes posible al 888-322-1122 o escribanos a Attn: VMU / ASW NSSG SBU 1084 S. Laurel Rd. London, KY 40744. También puede enviarnos un email a [ourteam@virginmobileusa.com](mailto:ourteam@virginmobileusa.com). Usted no es responsable por las transferencias electrónicas no autorizadas, ni de la imposibilidad por parte de Virgin Mobile de hacer o detener ciertas transferencias según se requiera; sin embargo, debe notificarnos acerca del presunto problema o error en un período no mayor a los 60 días a partir del momento en que reciba el mensaje de texto y/o email en el cual aparece el problema o error. Su queja o pregunta debe incluir la siguiente información:

Su nombre y número de celular,

Una descripción del error o la transferencia sobre la cual tiene alguna duda y una explicación clara de la razón por la que cree que es un error o por la que necesita más información, y

El monto en dólares del presunto error.

Si nos notifica su queja o pregunta por celular, es posible que le solicitemos que nos envíe la información relevante por escrito dentro de los 10 días hábiles.

Dentro de los 10 días hábiles de su llamada o la recepción de su notificación por escrito en la cual se detalle la información descrita arriba, intentaremos determinar si ha ocurrido un error y, si así fue, corregiremos el error de inmediato. Sin embargo, es posible que necesitemos de hasta 45 días para investigar el problema (90 días para cuentas nuevas o para transacciones en puntos de venta o en el extranjero). Si así fuera, acreditaremos temporalmente a su cuenta el monto en cuestión en un plazo de 10 días hábiles (20 días hábiles para cuentas nuevas), de manera que podrá usar el dinero o tiempo aire durante el período que nos lleve completar nuestra investigación. Si le solicitamos que ponga su queja o pregunta por escrito y no la recibimos en un período de 10 días hábiles, no acreditaremos el monto a su cuenta.

Le informaremos acerca de los resultados de nuestra investigación dentro de los tres días hábiles a partir del día de la obtención de los resultados. Si determinamos que no ocurrió ningún tipo de error, le enviaremos una explicación por escrito. Si determinamos que hubo un error, acreditaremos

inmediatamente a su cuenta el monto correspondiente en dólares o en tiempo aire. Puede solicitarnos copias de los documentos que utilizamos en nuestra investigación.



## **Términos y Condiciones de los Beneficios para Miembros de Virgin Mobile**

*A partir del 27 de Diciembre de 2017*

Los Beneficios para Miembros de Virgin Mobile es un programa disponible para todos los suscriptores activos de Virgin Mobile que están al día ("Miembro" o "usted"). Como Miembro, usted obtiene acceso a ofertas para obtener descuentos en productos y servicios de comerciantes externos, y la oportunidad de participar en eventos y experiencias patrocinados por comerciantes externos ("Programa de Beneficios para Miembros" o "Programa"). Estos Términos y Condiciones ("Términos de los Beneficios para Miembros") se aplican al acceso que usted tenga y el uso que haga del Programa de Beneficios para Miembros a través del sitio web de Virgin Mobile, de la aplicación móvil Member Benefits o de cualquier plataforma en la que esté disponible el Programa de Beneficios para Miembros actualmente y en el futuro ("Sitios"). Además de los Términos de los Beneficios para Miembros, el acceso que usted tenga y el uso que haga del Programa de Beneficios para Miembros está regido por los Términos y Condiciones de Servicio Generales e Importantes Específicos de Productos ("TT y CC"), por [www.virginmobileusa.com/legal](http://www.virginmobileusa.com/legal), y por cualquier otra documentación o material que le suministremos o recomendemos en los Términos de los Beneficios para Miembros y TT y CC (en conjunto, "Acuerdo"). Al participar en el Programa de Beneficios para Miembros, usted acepta quedar vinculado a estos Términos de Beneficios para Miembros, y reconoce que leyó, comprendió y aceptó los términos del Acuerdo.

El Programa de Beneficios para Miembros está incluido en la definición de "Servicios" en los Términos y Condiciones. Los términos con letra mayúscula usados y no definidos en estos Términos de Beneficios para Miembros se usan como definidos en los Términos y Condiciones. Virgin Mobile puede modificar el Programa de Beneficios para Miembros o el Acuerdo, incluyendo los Términos de Beneficios para Miembros y los Términos y Condiciones, en cualquier momento a su entera discreción. Los Términos y Condiciones rigen cuál es el aviso que se le ofrecerá, si lo hubiere, de tales cambios. Su participación continua en el Programa de Beneficios para Miembros luego de realizar cambios constituirán su aceptación de y acuerdo de estar regido por el Contrato modificado. Si no está de acuerdo con las modificaciones, su único y exclusivo recurso es dejar de usar el Programa de Beneficios para Miembros.

**Arbitraje Obligatorio.** Según se detalla en los TT y CC, usted y Virgin Mobile aceptan el arbitraje obligatorio, según el cual (a excepción de aquellos temas que apropiadamente corresponden a un tribunal de reclamaciones menores) toda reclamación, controversia o disputa de cualquier tipo entre usted y Virgin Mobile debe resolverse mediante arbitraje definitivo y vinculante, de manera individual y no sobre una base colectiva ni consolidada.

**Aceptación de Comunicaciones por Email y Otras Comunicaciones Electrónicas.** Virgin Mobile puede usar la dirección de email que proporcione para comunicarse con usted acerca del Programa de Beneficios para Miembros. Virgin Mobile también puede usar su email para informarle sobre otros productos y servicios de Virgin Mobile. Usted acepta que brindará de inmediato a Virgin Mobile una dirección de email actualizada si cambia. Usted puede cancelar la suscripción a una o más categorías de emails de mercadeo de Virgin Mobile en cualquier momento.

Acerca del Programa de Beneficios para Miembros. El Programa de Beneficios para Miembros es un programa exclusivo para todos los Miembros. El Programa le ofrece acceder a ofertas para descuentos en productos o servicios (cada uno en forma individual "Oferta" o colectiva "Ofertas") de comerciantes de terceros (cada uno el "Comerciante"), con un código o cupón promocional por tiempo limitado (colectivamente, un "Código") reembolsable con el Comerciante. Además, como parte del Programa de Beneficios para Miembros, los Miembros pueden ser elegibles para participar de sorteos, concursos y promociones para asistir o participar en eventos y experiencias patrocinadas, presentadas o disponibles por un Comerciante (cada uno "Promoción", y en conjunto, "Promociones"). Las Ofertas y Promociones conocidas colectivamente en estos Términos como "Ofertas del Comerciante" u "Ofertas".

Al aceptar, canjear, usar o intentar canjear o usar Ofertas del Comerciante, usted acepta los términos y condiciones adicionales, específicos de la Oferta o Promoción (ver los "Términos del Comerciante" a continuación). Los términos específicos de la oferta son adicionales a los Términos de Beneficios para Miembros y de los Términos y Condiciones. Para las Promociones, usted además acepta quedar sujeto a las Reglas de Sorteos, Promociones y Concursos si corresponde.

Las descripciones de las Ofertas del Comerciante disponibles a través del programa son responsabilidad del Comerciante. Virgin Mobile no se responsabiliza por ningún reclamo asociado con la descripción de las Ofertas o Promociones. Los detalles y disponibilidad de las Ofertas del Comerciante pueden cambiar sin previo aviso.

El Programa de Beneficios para Miembros no verifica, valida ni reúne evidencia de cualquier autorización regulatoria, licencia o certificación de cualquier Comerciante (incluyendo, a título enunciativo, Ofertas de salud, bienestar o de belleza). Usted debería efectuar la investigación que considere necesaria o apropiada, antes de canjear cualquier Código, o participar en cualquier Promoción, para determinar si: (i) el Comerciante está calificado para suministrar el producto o servicio ofrecido; o (ii) la Oferta del Comerciante cuenta con el cuidado y la calidad requeridos. El Comerciante es enteramente responsable del cuidado y la calidad de la Oferta del Comerciales.

#### Términos del Comerciales y Términos de las Ofertas y Promociones

El Comerciante es el Distribuidor. El Comerciante es el único responsable de la Oferta, del canje de la Oferta y del cumplimiento de la Oferta. El Comerciante también es el único responsable por todos los productos, servicios y experiencias que le brinda y por todo perjuicio, enfermedad, daño, demanda, responsabilidad y costo que pueda causarle o sufrir, directa o indirectamente, en forma total o parcial relacionada con su uso o disfrute de los productos, servicios o experiencias del Comerciante, como también así de toda responsabilidad de propiedad no reconocida que surja de Códigos parcialmente reembolsados o no reembolsados. Virgin Mobile es solo mercadotecnia, y no venta, de los productos, servicios o experiencias del Comerciante. Por el presente renuncia de manera irrevocable a todos los derechos relacionados con, y exime a Virgin Mobile, sus subsidiarias, afiliados, socios, directivos, empleados y agentes de, toda responsabilidad que surja de o que se relacione con cualquier acto u omisión de un Vendedor en relación con su uso de una Oferta, un Código o los productos, servicios y/o experiencias que brinde en relación con este.

Términos del Comerciante. Además de los términos aquí establecidos, cada Oferta trae aparejadas sus propias restricciones, términos y condiciones provistos por el Comerciante (en conjunto, los "Términos del Comerciante", estén o no detallados expresamente como tal en una Oferta o con un Código). Los

Términos del Comerciante pueden incluir restricciones específicas, como cuándo o dónde es válida la Oferta o el Código, así como otras limitaciones de términos específicas de la Oferta, de manera que los Términos del Comerciante deben leerse detenidamente. Además, cualquier transacción entre usted y el Comerciante estará sujeta a los términos y condiciones acordados entre usted y el Comerciante, incluidos, a título enunciativo, pero no limitativo, los términos y condiciones de servicio del Comerciante. (Consultar "Contenido e Interacción en Relación con Comerciantes y Otros Terceros", a continuación).

Disponibilidad de Ofertas y Promociones Virgin Mobile se reserva el derecho, a su entera discreción, de excluir o limitar la provisión de una Oferta, Promoción o Código, a causa de factores como la edad o situación geográfica. Virgin Mobile no representa ni garantiza que cualquier persona o todas las personas puedan comprar o usar cualquier producto, servicio o experiencia que se ofrece o que esté disponible a través del Programa de Beneficios para Miembros. Las Ofertas, las Promociones y los Códigos de Beneficios para Miembros son destinados al uso del Miembro únicamente, están limitados en cantidad y no están disponibles para distribución masiva. Cualquier intento de obtener una cantidad superior de Códigos permitidos, especificados para una Oferta o Promoción en particular, incluyendo, sin limitación, el uso de identidades múltiples o diferentes, tarjetas de crédito, formularios, registros o direcciones puede invalidar su Código o participación en una Promoción, y generar la cancelación de su cuenta de Virgin Mobile. Si las características de participación constituyen un intento de violación de los términos que rigen los Beneficios para Miembros será determinado a nuestra entera discreción.

Fechas de Vencimiento de las Ofertas y Ofertas en Fechas Específicas. La Oferta o Código del Comerciante vence en la fecha detallada en la descripción de la Oferta o Promoción, o en los Términos del Comerciante. Algunas Ofertas Comerciales son en fechas específicas, como es el caso de las Ofertas para obtener entradas para un evento musical, u Ofertas en las que se debe seleccionar un día específico de estancia en un hotel ("Ofertas en Fechas Específicas"). Los Términos del Comerciante rigen el canje y uso de las Ofertas con Fechas Específicas.

Información sobre Precios. Ciertas descripciones de Ofertas y Promociones pueden hacer referencia a información sobre precios y/o un descuento sobre un precio determinado. El Comerciante es el único responsable de la información de precios y los precios están sujetos a cambios. Virgin Mobile no se hace responsable de los precios de los Comerciantes en nuestro sitio web, incluyendo cualquier error o cambio de precios. Usted es el responsable de verificar la información de precios antes de obtener o canjear un Código o participar en una Promoción.

Contenido e Interacción en Relación con Comerciantes y Otros Terceros. El Programa de Beneficios para Miembros puede incluir enlaces a otros sitios web o contenido o recursos. Los sitios con enlaces no están bajo nuestro control, y no nos hacemos responsables del contenido, la exactitud o disponibilidad de los mismos, ni de cualquier otro aspecto de cualquier sitio con enlace. Si decide acceder a cualquier sitio de terceros, lo hará completamente bajo su propio riesgo. Además, el Programa de Beneficios para Miembros puede incluir o permitirle acceder a información (como archivos de datos, texto escrito, software de computadora, música, archivos de audio u otros sonidos, fotos, videos u otras imágenes) como parte de, o a través de su uso del Programa de Beneficios para Miembros (en conjunto, el "Contenido"). Usted comprende que todo el Contenido es de exclusiva responsabilidad de la persona que lo originó. Usted reconoce y acepta que no nos responsabilizamos de ningún tipo de pérdida o daño en el que haya incurrido, como resultado de la disponibilidad de sitios o recursos externos, o de la

confianza que usted deposita en la integridad, precisión o existencia de cualquier anuncio, producto u otro material en, o disponible a través de, los mencionados sitios web, anuncios o terceros. A veces, al usar el Programa de Beneficios para Miembros, usted puede utilizar un servicio, descargar un software o comprar artículos provistos por otra persona o compañía. Su uso de estos otros servicios, software o artículos pueden estar sujetos a términos separados entre usted y la compañía o persona en cuestión. Si es así, los Términos de Beneficios para Miembros no afectan su relación legal con estas otras compañías o individuos, y usted y ese proveedor son los únicos responsables del uso o compra de dicho servicio, software o bienes. Cualquier transacción que surja del uso del Programa de Beneficios para Miembros será entre usted y el Comerciante involucrado en la transacción de acuerdo a los términos y condiciones acordados por usted y el Comerciante. Usted acepta cumplir con el pago u otras obligaciones con respecto a cualquier Comerciante. No formamos parte de ninguna transacción entre usted y cualquier Comerciante. **NO NOS RESPONSABILIZAMOS POR LAS TRANSACCIONES QUE PUEDA REALIZAR CON CUALQUIER COMERCIANTE, INCLUYENDO, A TÍTULO ENUNCIATIVO, LA CONDUCTA Y CAPACIDAD DE LOS COMERCIANTES PARA REALIZAR O DE OTRO MODO RELACIONADO CON LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DEL COMERCIANTE.**

**Divulgación de Información Personal.** El Programa de Beneficios para Miembros está sujeto a la Política de Privacidad de Virgin Mobile y se puede consultar en [virginmobileusa.com/privacy](http://virginmobileusa.com/privacy).

**Disputas.** Usted acepta no iniciar acciones legales contra Virgin Mobile, y no nombrar a Virgin Mobile como parte de cualquier tipo de arbitraje o acción judicial establecida entre usted y cualquier Comerciante. Si nos nombran en dicho arbitraje o juicio, usted debe cooperar en la eliminación de Virgin Mobile de dicho arbitraje o juicio, que incluye, pero sin limitaciones, a través de un pedido al árbitro o corte aplicable. En caso de que surja una disputa entre usted y un Comerciante, por el presente exime a Virgin Mobile de toda responsabilidad por cualquier reclamo, acción, procedimiento, daño y costo (lo cual incluye, a título enunciativo, pero no limitativo, los honorarios del abogado), que pudieran surgir en relación con los reclamos, acciones, procedimientos, pérdidas, obligaciones y daños de cualquier tipo (lo cual incluye los daños, a título enunciativo, pero no limitativo, reales, especiales, indirectos, ejemplares, fortuitos y consecuentes), de origen conocido o desconocido, confidencial y no confidencial, a causa de, o en conexión con, la mencionada disputa, independientemente de que Virgin Mobile haya sido informado de la posibilidad o probabilidad de la ocurrencia de las mencionadas pérdidas, daños o costos, y de que tal obligación se base en contrato, perjuicio, garantía, negligencia, estricta responsabilidad del producto u otros.

**Derechos de Propiedad.** Le concedemos una licencia personal, no exclusiva, no transferible, limitada y revocable para que pueda utilizar la aplicación de Beneficios para Miembros para uso personal sólo en un dispositivo móvil que sea de su propiedad y esté bajo su control y con el único fin de usar el Servicio. Se prohíbe estrictamente el uso de la App Member Benefits para un uso que no sea personal, como parte del Servicio de Beneficios para Miembros, lo que incluye, a título enunciativo, pero no limitativo, la reventa, transferencia, modificación o distribución de la App Member Benefits, o de textos, imágenes, códigos de barra, datos, hipervínculos y otro contenido asociado a la App Member Benefits. Usted reconoce y acepta que (i) nosotros poseemos todos los derechos, títulos e intereses asociados a la App Member Benefits, incluidos los derechos de propiedad intelectual de la App Member Benefits; (ii) no puede (y tampoco puede permitir que alguien lo haga) copiar, modificar, desarrollar trabajos derivados de, hacer ingeniería inversa, descompilar, o, intentar obtener de otro modo el código fuente de la App Member Benefits, o parte de ella, excepto en tanto el licenciario externo correspondiente requiera

que el mencionado código fuente o modificación quede a disposición; (iii) no puede asignar (u otorgar una sublicencia de) sus derechos para el uso de la App Member Benefits, o de otra manera, transferir cualquier parte de sus derechos al uso de la App Member Benefits; y (iv) usted no debe eliminar, ocultar ni alterar los avisos de derechos sobre la propiedad (entre ellos, avisos de derechos de autor y de marcas registradas), tanto los incluidos en la App Member Benefits como los que se facilitan como parte de ésta. La App Member Benefits y todo el Contenido asociado están protegidos por derechos de autor, de marca comercial, de patente, de secreto comercial o algún otro derecho de propiedad, y es posible que también posean componentes que protejan la información digital. El Contenido que se le ofrece como parte de la App Member Benefits, lo que incluye, a título enunciativo, pero no limitativo: los anuncios en la App Member Benefits, y el Contenido patrocinado dentro de la App Member Benefits, puede estar protegido por derechos de propiedad intelectual, que son de propiedad de los patrocinadores o anunciantes que nos proveen el Contenido. Usted no puede modificar, alquilar, arrendar, vender, distribuir o crear trabajos derivativos en base a este Contenido (ya sea en su totalidad o una parte), a menos que nosotros o los propietarios de ese Contenido le hayamos dicho de forma específica en un contrato escrito por separado que puede hacerlo. Nada de los Términos de los Beneficios para Miembros le da el derecho de usar cualquiera de nuestros nombres de la marca, marcas comerciales, logotipos, nombres de dominio ni otras características distintivas de la marca. Lo mismo se aplica para cualquier marca o logo de terceros, cuando son propiedad de terceros. A menos que lo autoricemos expresamente por escrito, usted acepta que al usar la aplicación de Beneficios para Miembros, no usará ninguna marca comercial, nombre comercial ni logotipo de ninguna empresa u organización en modo alguno que ocasionara confusión sobre el propietario o usuario autorizado de dichas marcas, nombres o logotipos.

Limitación sobre Uso. Usted acepta usar el Programa de Beneficios para Miembros y el Sitio solo para fines permitidos por (i) estos Términos de Beneficios para Miembros y (ii) cualquier ley aplicable, norma o prácticas y pautas generalmente aceptadas en las jurisdicciones relevantes (incluyendo las leyes sobre la exportación de datos o software hacia y desde los Estados Unidos u otros países relevantes. El uso del Programa Beneficios para Miembros, el contenido y la información del usuario que se transmite en relación con el Programa Beneficios para Miembros se limita estrictamente a la funcionalidad del mismo Programa Beneficios para Miembros. No tenemos obligación de monitorear su uso del Programa de Beneficios para Miembros. Sin embargo, nos reservamos el derecho, en todo momento, de controlar, revisar, conservar y/o divulgar todo Contenido u otra información, por cualquier motivo, incluyendo, a título informativo, la necesidad de satisfacer toda ley, norma, proceso legal o solicitud gubernamental en vigencia. Usted comprende que al usar el Programa de Beneficios para Miembros puede estar expuesto a Contenido que le parezca ofensivo, indecente o censurable. Debe mantener la información de manera confidencial y no divulgar a terceros su nombre de usuario, PIN o contraseña del Programa de Beneficios para Miembros, ni cualquier información de su cuenta de Virgin Mobile, lo cual incluye, a título enunciativo, pero no limitativo, su número de teléfono y de cuenta, solicitados o requeridos para la participación en el programa de Beneficios para Miembros, con el propósito de asistir a terceros en la obtención de Beneficios para Miembros. Usted es el único responsable por todas las actividades que ocurran en virtud de su participación en el Programa de Beneficios para Miembros, incluso la selección y uso de cualquier nombre de usuario, PIN o contraseña, ya que se pueden permitir o requerir para usar el Programa de Beneficios para Miembros. El Programa de Beneficios para Miembros opera desde establecimientos de los Estados Unidos, y no hacemos ninguna representación que el Programa de Beneficios para Miembros sea apropiado, esté disponible o sea legal para usar en otros países. Accede al

Programa de Beneficios para Miembros desde fuera de los Estados Unidos bajo su total responsabilidad. Usted representa que no está prohibido por las leyes de los Estados Unidos o ningún otro país para usar el Programa de Beneficios para Miembros.

Cancelación. Usted reconoce y acepta que si su suscripción al plan de Virgin Mobile se cancela, o se termina, por alguna razón, su participación en los Beneficios para Miembros también se cancelará. Luego de la cancelación, usted dejará de tener acceso a las Promociones, las Ofertas y los Códigos y ya no podrá usarlos, aunque podrá canjear las Ofertas para las cuales recibió el Código antes de la cancelación, según los Términos del Comerciante. Usted no quedará exento de ninguna obligación contraída con el Comerciante antes de cancelar su participación en el Programa.

## **Términos y Condiciones Generales del Servicio para Planes distintos a los del Inner Circle**

*En Vigencia al 8/01/13*

Ten en cuenta que es posible que estos términos no sean la versión más reciente. Una versión actual de los términos está disponible en [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com) o a pedido. Para obtener más información acerca de los planes, productos y servicios de Virgin Mobile, visite [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com) o envíe un email a [ourteam@virginmobileusa.com](mailto:ourteam@virginmobileusa.com)

Si es cliente de Broadband2Go, llame a Atención al Cliente al 1-877-877-8443.

### Definiciones Básicas

En este documento: (1) "nosotros", "nuestro" y Virgin Mobile significan Virgin Mobile y payLo by Virgin Mobile USA, L.P.; (2) "usted", "su", "cliente" y "usuario" significan el titular o usuario de una cuenta con nosotros; (3) "Dispositivo" significa cualquier celular, tarjeta para servicios móviles, dispositivo de banda ancha móvil o cualquier otro dispositivo, accesorio o producto que le proporcionemos, vendamos o que esté activo en su cuenta con nosotros; y (4) "Servicio" significa nuestras ofertas, tarifas o planes de servicio, opciones, servicios móviles, servicios de facturación, aplicaciones, programas, productos o Dispositivos en su cuenta con nosotros. "Servicio(s)" también incluye cualquier otro producto o servicio que le ofrezcamos o proporcionemos y que haga referencia a estos Términos y Condiciones Generales de Servicio ("TyC").

### El Contrato de Servicio

Estos TyC forman parte de su contrato de servicio con nosotros (el "Contrato") y constituyen un contrato según el cual le proporcionamos Servicios bajo los términos y condiciones que usted acepta. ESTE ACUERDO CONTIENE UNA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE OBLIGATORIO CON UNA RENUNCIA A ACCIONES COLECTIVAS Y UNA DISPOSICIÓN DE RENUNCIA A JUICIO POR JURADO. Además de estos Términos y Condiciones, hay varias partes del Acuerdo que incluyen, pero no se limitan a, lo siguiente: (i) el acuerdo del suscriptor y los materiales de transacción que recibe y acepta; (ii) el/los plan(es) que elige según lo establecido en nuestros servicios escritos y en los materiales de transacción que le proporcionamos o a los que lo remitimos durante la transacción de venta, lo que incluye transacciones telefónicas o por Internet (si su plan de servicios no está específicamente establecido en ningún folleto o material impreso de una tienda, se aplican los materiales de transacción y los requisitos y términos establecidos en el Acuerdo actual); (iii) todo material de confirmación que podríamos proporcionarle; y (iv) los términos establecidos en los folletos del mapa de cobertura. Es importante que lea cuidadosamente todos los términos del Contrato.

### Términos Adicionales

Los términos adicionales se aplicarán cuando utilice ciertos programas, Dispositivos, aplicaciones y servicios, y estos términos se le proporcionarán antes de que comience a utilizar los artículos. Según quién proporcione los artículos, los términos podrían provenir de Virgin Mobile o de un tercero. Usted está sujeto a todo término proporcionado por un tercero, y los términos son directamente entre usted y ese tercero. Virgin Mobile no se hace responsable de los artículos de la tercera parte ni de los términos asociados con dichos artículos.

### Nuestras Políticas

Los Servicios están sujetos a nuestras políticas, nuestras prácticas y nuestros procedimientos comerciales (las "Políticas"). Usted acepta cumplir con todas nuestras Políticas cuando utiliza nuestros Servicios. Nuestras Políticas están sujetas a cambios en cualquier momento, con o sin previo aviso.

#### Cuando Acepta el Contrato

Debe tener la capacidad legal para aceptar el Contrato. Usted acepta el Contrato cuando lleva a cabo alguna de las siguientes acciones: (a) acepta el Contrato a través de cualquier declaración escrita, oral o electrónica, por ejemplo, en Internet al marcar electrónicamente que ha leído y aceptado el Contrato; (b) intenta utilizar o utiliza los Servicios de alguna manera; (c) paga los Servicios; o (d) abre algún paquete o ejecuta algún programa que establece que usted acepta el Contrato al hacerlo. Si no desea aceptar el Contrato, no lleve a cabo ninguna de las mencionadas acciones.

#### Activación del Servicio

Para activar el Servicio, debe activar su cuenta así como también establecer un saldo apropiado en su cuenta para pagar los cargos de pago por uso y los cargos aplicables por suscripción (definidos en la sección "Tipos de Cargos"), basados en el plan de servicio que seleccione. Para establecer un saldo de cuenta, pagar un cargo por suscripción o hacer cualquier otro pago apropiado, siga las instrucciones que se proporcionan con el equipo, visite [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com) o comuníquese con Atención al Cliente de Virgin Mobile.

#### Nuestro Derecho a Modificar el Contrato y Sus Derechos Relacionados

Podemos modificar cualquier parte del Contrato en cualquier momento, incluyendo, entre otros, las tarifas, los cargos, la forma en que calculamos los cargos, los descuentos, la cobertura, las tecnologías utilizadas para proporcionar servicios o sus términos de Servicio. Si pierde su elegibilidad para un plan de tarifas en particular o si cierto plan de tarifas ya no se admite o ya no está disponible, podemos cambiar su plan de tarifas a uno para el que califique. Le notificaremos las modificaciones sustanciales, y podríamos notificarle las modificaciones no sustanciales, según las disposiciones de este Contrato (vea la sección "Proporcionar Notificaciones Según el Contrato"). Si continúa accediendo a o utilizando nuestros Servicios o aumenta el saldo de su cuenta en o después de la fecha efectiva de una modificación, usted acepta la modificación. No utilice nuestros Servicios ni acceda a ellos luego de la fecha efectiva de una modificación si decide rechazar la modificación y dar por concluido el Servicio. Si decide dar por concluido el Servicio en respuesta a una modificación en el Contrato, no tendrá derecho a crédito alguno por la porción no utilizada del saldo de su cuenta.

#### Nuestro Derecho a Suspender o Concluir los Servicios

Podemos, sin previo aviso, suspender o dar por concluido un Servicio en cualquier momento y por cualquier razón. Por ejemplo, podemos suspender o dar por concluido un Servicio por las siguientes razones: (a) incumplimiento en la posesión o mantenimiento de un saldo apropiado en su cuenta por los cargos aplicables; (b) acoso/amenaza/abuso/ofensa hacia nuestros empleados o agentes; (c) suministro de información falsa o incorrecta; (d) interferencia con nuestras operaciones; (e) uso/sospecha de uso de los Servicios en toda manera limitada por o inconsistente con el Contrato y las Políticas; (f) violación, incumplimiento o abuso del Contrato o las Políticas; (g) modificación de las especificaciones del fabricante de un Dispositivo (por ejemplo, rootear el dispositivo); o (h) si creemos que la acción protege nuestros intereses, el interés de algún cliente o nuestras redes.



## Su Derecho a Cambiar los Servicios y Cuándo Se Hacen Efectivos los Cambios

Normalmente, el titular de la cuenta puede cambiar los Servicios a pedido. En algunos casos, los cambios podrían estar condicionados al pago de ciertos cargos. La fecha efectiva de todo cambio dependerá de nuestras Políticas, de nuestros Servicios anteriores y de los Servicios solicitados. No acreditaremos ni reembolsaremos ninguna suscripción ni otros cargos como consecuencia de un cambio en los Servicios. Podríamos brindarle la oportunidad de autorizar a un tercero para que realice los cambios en sus Servicios, aunque no estamos obligados a hacerlo. Usted es responsable de todo cambio realizado en sus Servicios por parte de la persona a la que ha autorizado, y dichos cambios serán tratados como modificaciones a este Contrato.

## Restricciones en el Uso de Servicios

No puede utilizar nuestros Servicios: (a) de tal forma que pueda causar daño o afectar adversamente a cualquiera de nuestros demás clientes o a nuestra reputación, nuestras redes, nuestra propiedad o nuestros Servicios; o (b) de alguna forma que esté prohibida por los términos de nuestros Servicios, nuestro Contrato o nuestras Políticas. No puede, de ninguna manera, revender los Servicios a un tercero. Para ver las restricciones adicionales sobre el uso de nuestros Servicios, mire nuestra Política de Uso Aceptable y nuestro Contrato para Visitantes, los cuales están disponibles en nuestro sitio web. Además, vea la información detallada del plan o demás información acerca de los Servicios, la cual le proporcionamos o a la cual lo remitimos durante la transacción de venta.

## Su Dispositivo, Número y Dirección de Email

No fabricamos ningún Dispositivo que pudiésemos venderle o que esté asociado con nuestros Servicios, y no nos hacemos responsables de ningún defecto, acto u omisión del fabricante. Las únicas garantías de su Dispositivo son las garantías limitadas que el fabricante le proporciona de manera directa o a través de nosotros. El funcionamiento del Dispositivo podría variar según las especificaciones de dicho dispositivo (por ejemplo, según el software, la memoria y el almacenamiento del dispositivo), y podría afectar el acceso a todos nuestros Servicios. Este Dispositivo se vende exclusivamente para su uso con nuestro Servicio y para su uso en otras áreas de cobertura que podríamos disponer para usted. Debido a su programación, no aceptará servicio móvil de otro proveedor. Excepto por algún derecho legal que pudiese tener para portar/transferir su número de celular a otro proveedor, no tiene ni puede obtener derechos de propiedad u otros derechos (por ejemplo, a través de la publicación, uso, etc.) sobre ningún número de celular, número de identificación, dirección de email ni otro identificador que le asignemos a usted, a su Dispositivo o a su cuenta. Le notificaremos si decidimos cambiarlos o reasignarlos.

## Portación/Transferencia de Números de Celular

No garantizamos que las transferencias de números hacia o desde nosotros resulten exitosas. Si autoriza a otro proveedor a transferir un número desde nuestra compañía hacia la de dicho proveedor, lo consideraremos como una solicitud para dar por concluidos todos los Servicios asociados con ese número.

## Cobertura; Dónde Funcionará Su Dispositivo; Velocidades del Servicio

Nuestros mapas de cobertura están disponibles en nuestras tiendas minoristas autorizadas o en [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com) La cobertura de red específica que obtendrá dependerá de las transmisiones

radiales que su Dispositivo puede captar y de los Servicios que ha escogido. Si utiliza los Servicios al aire libre y en condiciones óptimas, nuestros mapas de cobertura ofrecen cálculos de alto nivel de nuestras áreas de cobertura. La cobertura no está disponible en todas las áreas. La cobertura y las velocidades del Servicio no están garantizadas. La cobertura se encuentra sujeta a cambios sin previo aviso. Las velocidades del Servicio dependerán del Servicio adquirido. Las velocidades reales podrían variar. Calcular la cobertura móvil, la intensidad de la señal y la velocidad del Servicio no es una ciencia exacta. Existen brechas dentro de nuestras áreas de cobertura estimadas que, junto con otros factores dentro y fuera de nuestro control (problemas en la red, congestión en Internet o en la red, el software, la intensidad de la señal, su Dispositivo, las estructuras, los edificios, el estado del tiempo, la geografía, la topografía, las velocidades del servidor de los sitios web a los que accede, las acciones de terceros, etc.), podrían provocar que las conexiones se interrumpan o bloqueen, que las velocidades del Servicio sean más lentas o que la calidad del Servicio se vea afectada en algún modo. Los Servicios que utilizan la información de ubicación, como el E911 y la navegación GPS, dependen de la capacidad de su Dispositivo para captar señales satelitales (en general, no disponibles en interiores) y la cobertura de la red. Mientras que su Dispositivo recibe una actualización de software, es posible que no pueda utilizar su Dispositivo en forma alguna hasta que dicha actualización se haya completado.

### Roaming

En general, el término "roaming" se refiere a la cobertura que le proporcionamos en la red de otro proveedor basada en nuestros acuerdos con otros proveedores. Estos acuerdos podrían cambiar ocasionalmente, y la cobertura de roaming está sujeta a cambios sin previo aviso. Su capacidad para recibir cobertura de roaming depende de las transmisiones radiales que su Dispositivo puede captar y de la disponibilidad de la cobertura de roaming. No ofrecemos garantía alguna de que la cobertura de roaming estará disponible. La cobertura de roaming podría existir tanto dentro como fuera de nuestras áreas de cobertura de la red. Generalmente, su Dispositivo le indicará en qué momento se encuentra en una cobertura de roaming. Según los Servicios contratados, podrían aplicarse cargos adicionales o límites en la cantidad de minutos utilizados mientras se encuentra en la cobertura de roaming. Ciertos Servicios podrían no estar disponibles o funcionar de la misma manera cuando se encuentra en una cobertura de roaming (por ejemplo, Servicios de datos, correo de voz, llamada en espera, etc.). Para obtener información acerca del uso de roaming, mire los detalles de su plan de servicio.

### Acerca de los Servicios y Contenidos de Datos

Nuestros Servicios de datos y su Dispositivo podrían permitirle acceder a Internet, textos, imágenes, videos, juegos, gráficos, música, email, aplicaciones, sonidos y otros materiales ("Contenido de Datos") o enviar el Contenido de Datos a otro lugar. Ciertos Contenidos de Datos están disponibles de nuestra parte o de nuestros vendedores, mientras que también se puede acceder a Contenidos de Datos de otros proveedores (por ejemplo, sitios web, juegos, timbres y aplicaciones de terceros, etc.). No garantizamos de manera alguna los Contenidos de Datos a los que accede en su Dispositivo. El Contenido de Datos podría ser: (1) no adecuado para niños/menores; (2) poco fidedigno o incorrecto; o (3) ofensivo, indecente o censurable. Usted es el único responsable de evaluar el Contenido de Datos al que usted o cualquier otra persona accede a través de los Servicios. Recomendamos firmemente que controle el uso de datos por parte de los niños/menores. El Contenido de Datos de terceros también podría dañar su Dispositivo o el software de dicho Dispositivo. No somos responsables por ningún tipo de Contenido de Datos. No somos responsables por ningún tipo de daño causado por el Contenido de

Datos al que acceda a través de sus Servicios, cargue en su Dispositivo o al que solicite que nuestros representantes accedan o carguen en su Dispositivo. Para proteger nuestras redes y nuestros Servicios o por otras razones, podríamos restringir el acceso a ciertos Contenidos de Datos (como ciertos sitios web, aplicaciones, etc.); imponer cargos adicionales, limitar la transmisión de datos o la cantidad de datos que puede transferir o bien limitar o dar por concluidos los Servicios de alguna manera. Si le proporcionamos almacenamiento por el Contenido de Datos que ha adquirido, podríamos eliminar el Contenido de Datos sin previo aviso o podríamos restringir/limitar el uso de las áreas de almacenamiento. El Contenido de Datos almacenado en un Dispositivo, transmitido a través de nuestras redes o almacenado por Virgin Mobile se puede eliminar, modificar o dañar. Es posible que no pueda hacer o recibir llamadas mientras utiliza los Servicios de datos. El Contenido de Datos que le proporcionan nuestros vendedores o terceros está sujeto a cancelación o conclusión en cualquier momento sin previo aviso, y no recibirá un reembolso por el Contenido de Datos no utilizado.

#### Términos y Restricciones Específicos en el Uso de los Servicios de Datos

Además de las reglas para el uso de todos nuestros demás Servicios, a menos que identifiquemos el Servicio o el Dispositivo que ha seleccionado como uno que ha sido previsto específicamente para ese fin (por ejemplo, enrutadores inalámbricos, un Enlace de Datos, etc.), no podrá utilizar nuestros Servicios de Datos: (1) con dispositivos servidores, aplicaciones en computadoras anfitrionas u otros sistemas que generen tráfico o sesiones de datos continuos y de gran volumen; (2) como reemplazo o respaldo de líneas privadas o conexiones de retransmisión de tramas; o (3) para cualquier otro uso no previsto para el Dispositivo según lo determinemos a nuestra entera discreción. Nos reservamos el derecho de limitar, suspender o detener todo uso de datos continuo y de gran volumen que afecte negativamente el funcionamiento de nuestras redes o dificulte el acceso a las mismas. Si sus Servicios incluyen Internet o acceso a datos, tampoco puede utilizar su Dispositivo como un módem para computadoras u otros equipos, a menos que identifiquemos el Servicio o Dispositivo que ha seleccionado como uno que ha sido previsto específicamente para ese fin (por ejemplo, con planes de "celular como módem", planes con tarjeta de banda ancha móvil, planes de enrutadores inalámbricos, etc.).

#### Licencia del Software

Si Virgin Mobile le proporciona un software como parte del Servicio y no hay términos de licencia del software proporcionados con dicho software (por Virgin Mobile o por terceros), Virgin Mobile le otorga una licencia limitada, revocable, no exclusiva y no transferible a fin de utilizar el software para acceder a los Servicios para su uso individual. No venderá, revenderá, transferirá, copiará, traducirá, publicará, creará trabajos derivados de, hará uso comercial de, modificará, aplicará ingeniería inversa a, descompilará ni desarmará el software. Virgin Mobile puede revocar esta licencia en cualquier momento.

#### Tarifas, Cargos por Activación y Cargos Varios

Según nuestras Políticas, podríamos aplicar cargos de activación, pago previo, reactivación, programación u otros cargos para establecer, cambiar o mantener los Servicios. Ciertas transacciones también podrían estar sujetas a un cargo (por ejemplo, pago en cuotas, cambio del número de celular, actualizaciones de teléfono, etc.). Se le notificará sobre estos tipos de cargos antes de completar la transacción solicitada.

## Cargos por Uso

Los tipos de cargos en los que incurrirá varían según el Servicio utilizado y su plan de servicios. Usted es responsable de los Servicios de su cuenta y los cargos asociados, entre los que se incluyen los cargos en los que incurre una persona a la que permite tener acceso directo o indirecto a su dispositivo, aun si no autorizó su uso. Los cargos podrían incluir, entre otros, el pago previo de los cargos de servicio, los cargos por servicios adicionales, y los impuestos, recargos y cargos asociados con sus Servicios. Para conocer los cargos por uso reales que se aplican a su Servicio, vea los detalles del plan o demás información que le proporcionamos o a la que lo remitimos durante la transacción de venta o en nuestro sitio web. Según sus Servicios, los cargos por servicios adicionales podrían incluir asistencia de directorio u operador, correo de voz, transferencia de llamadas, llamadas de datos, textos y acceso a Internet. Si usted (el titular de la cuenta) permite que los consumidores finales utilicen o accedan a su Dispositivo, autoriza a dichos consumidores a acceder a, descargar y utilizar Servicios. Generalmente, se le cobrará el uso de los Servicios antes o en el momento del uso según su plan de servicios. En ciertos casos, podríamos cobrarle el uso del Servicio en algún momento posterior a su uso. Las tarifas que varían según el tiempo de acceso estarán determinadas por la ubicación del equipo de red que proporciona el servicio, no por la ubicación de su dispositivo ni el código de área de su dispositivo (si corresponde). En general, los cargos se deducen del saldo de su cuenta (por ejemplo, cargos de pago por uso, cargos de suscripción, etc.), aunque en algunos casos ciertos Servicios podrían pagarse por medio de tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otro método de pago. Si ha incurrido en cargos no cobrados antes de que el saldo de su cuenta llegara a cero, podremos descontar dichos cargos pendientes de cualquier monto posterior que agregue al saldo de su cuenta.

## Tipos de Cargos

Generalmente calculamos los siguientes tipos de cargos: (1) "cargos de pago por uso", los cuales se calculan cada vez que se utiliza un Servicio; (2) "cargos de suscripción", los cuales son cargos que le permiten acceder al Servicio o que le proporcionan una cierta cantidad de uso de un Servicio por un período de tiempo determinado. Los cargos de suscripción para los Servicios finalizan a las 11:59 p.m. de la zona horaria en la que está basado su número de celular, en el último día de su período de suscripción. Además, según su Servicio, ciertos tipos de cargos de suscripción podrían calcularse automáticamente en el momento de la activación y durante los períodos de suscripción posteriores; y (3) "cargos por descargas", los cuales son cargos que se calculan cuando descarga o accede a un contenido y que cobramos en nuestro nombre o en nombre de otros proveedores de contenido.

## Cómo Calculamos Sus Cargos

Llamadas de voz regulares: Redondeamos minutos parciales de uso al siguiente minuto exacto. El tiempo comienza cuando presiona "Llamar" o cuando su Dispositivo se conecta a la red, y finaliza cuando presiona "Terminar" o cuando la conexión de red se interrumpe. Se le cobrarán todas las llamadas que se conecten, incluso si se conectan a contestadoras telefónicas, el correo de voz o a los servicios de transcripción de voz. No se le cobrarán las llamadas no contestadas si obtiene una señal de ocupado. Para las llamadas entrantes respondidas, se aplicarán los cargos correspondientes desde un momento antes en que empiece a sonar el Dispositivo hasta que presione "Terminar" o hasta que la conexión de red se interrumpa. Se le cobrará la llamada completa según la tarifa que se aplica al período de tiempo en el cual comienza la llamada. Sin embargo, los tipos de cargos deducidos realmente del saldo de su cuenta variarán según su Servicio. Los datos de la duración de la llamada mostrados en su

Dispositivo podrían ser inexactos y es posible que no sean considerados a la hora de determinar los cargos en su cuenta. El tiempo de llamada para una sola llamada podría estar sujeto a un límite de duración, por lo que la llamada podría cortarse automáticamente si se excede la duración máxima.

Uso de Datos: Según su Servicio, se le podrán aplicar cargos por uso de datos.. A menos que se especifique lo contrario, el uso de datos se mide en bytes, kilobytes, megabytes y gigabytes, no en minutos/tiempo. 1024 bytes equivale a 1 kilobyte ("KB"), 1024 KB equivale a 1 megabyte y 1024 megabytes equivale a 1 gigabyte. Los bytes se redondean en KB, por lo que le cobraremos un mínimo de 1 KB por cada sesión de uso de datos ("sesión de datos"). El redondeo ocurre al final de cada sesión de datos y algunas veces durante una sesión de datos. Según sus Servicios de datos, el uso se podría cobrar por asignación o por un precio fijo por KB, y es posible que la cantidad del uso de datos esté sujeta a limitaciones. Si se le cobra un precio fijo por KB, las fracciones de centavos se redondearán al próximo centavo. Se le cobrarán todos los datos dirigidos a la dirección de Internet de su Dispositivo, incluyendo las sesiones de datos que usted no inició y las transferencias incompletas. Siempre que su Dispositivo esté conectado a nuestras redes de datos, podría incurrir en cargos de datos. Entre los datos por los que se le cobrarán cargos se incluyen: el tamaño de un archivo o Contenido de Datos solicitado (juego, timbre, etc.); gráficos de páginas Web (logotipos, imágenes, banners, anuncios, etc.); datos adicionales utilizados al acceder a, transportar y enrutar el archivo en nuestra red; datos de descargas parciales o interrumpidas; datos reenviados y datos asociados con intentos fallidos de visitar sitios web o utilizar aplicaciones. Estos cargos de datos son adicionales a los cargos por el Contenido de Datos mismo (juego, timbre, etc.). Los datos utilizados y que le cobramos varían ampliamente, incluso entre acciones o sesiones de datos idénticas. Las estimaciones del uso de datos, por ejemplo, el tamaño de los archivos descargables, no son indicadores confiables del uso real.

#### Impuestos y Tarifas Gubernamentales

Usted acepta pagar todos los impuestos, tasas y otros gravámenes federales, estatales y locales que, por ley, debemos cobrar y remitir al gobierno por los Servicios que le proporcionamos. Estos cargos podrían cambiar ocasionalmente sin previo aviso.

#### Recargos

Usted acepta pagar todos los recargos de Virgin Mobile ("Recargos"), que podrían incluir, entre otros: Servicio Federal Universal, cargos normativos y administrativos, cargos por ingresos brutos, y otros cargos. Los Recargos no son impuestos y, por ley, no estamos obligados a calcularlos. Forman parte de las tarifas que elegimos cobrarle, a nuestra entera discreción, para recuperar ciertos costos, y nosotros los conservamos. Detallaremos el tipo y número de Recargos que se le cobrará, y dichos Recargos podrían cambiar a lo largo del tiempo o variar según la ubicación de la transacción, la dirección principal de la cuenta del método de pago o el Dispositivo. Nosotros determinamos el monto de estos cargos, y estos montos están sujetos a cambio, al igual que los componentes que se utilizan para calcular tales montos. Le notificaremos las modificaciones realizadas en los Recargos según las disposiciones de este Contrato (vea la sección "Proporcionar Notificaciones Según el Contrato"). Sin embargo, debido a que algunos Recargos están basados en los montos establecidos por el gobierno o por las fórmulas del gobierno, no siempre será posible notificar con anterioridad los nuevos Recargos o las modificaciones en

el monto de los Recargos existentes. La información acerca de los Recargos se proporciona durante la transacción de venta y está disponible en nuestro sitio web.

#### Controversias en Cuanto a los Cargos

Todo cuestionamiento a un cargo que le cobramos se debe hacer por escrito dentro de los 60 días de la fecha en que deducimos el cargo del saldo de su cuenta. Usted acepta todo cargo no cuestionado dentro del período de tiempo mencionado anteriormente.

#### Acerca del Saldo de la Cuenta

Para mantener activa su cuenta y evitar la interrupción del Servicio, debe mantener un saldo positivo en la cuenta en todo momento o pagar todo cargo de suscripción aplicable, según su plan de servicios. No puede transferir, reembolsar ni canjear el saldo de la cuenta por dinero en efectivo. Los cargos se deducen del saldo de su cuenta o puede pagar por ciertos servicios con una tarjeta de crédito, tarjeta de débito o una cuenta de PayPal (un "método de pago registrado"). Podrían existir límites en la administración de su cuenta, por ejemplo, en el saldo de su cuenta, el cambio de número y los cambios de dispositivo. Vea los detalles del plan o demás información que le proporcionamos o a la que lo remitimos durante la transacción de venta (información también disponible en [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com)) para conocer las reglas que se aplican a su Servicio según el estado de su cuenta.

**Cambiar de Plan de Servicio:** A menos que se establezca lo contrario en los detalles del plan o demás información que le proporcionamos a la que lo remitimos durante la transacción de venta, puede cambiar su plan de servicio actual por otro, incluso entre planes de Virgin Mobile y payLo y viceversa. Al cambiar de plan de servicio, usted no recibirá un reembolso por ninguno de los cargos de servicio pagados anteriormente y perderá todos los minutos, mensajes y asignación de datos restantes no usados. Las cuentas de Virgin Mobile y payLo se mantienen por separado. Si cambia entre un plan de servicio de Virgin Mobile y uno de payLo, es posible que su cuenta de Virgin Mobile o payLo (según corresponda) sea cerrada y se le dé una cuenta nueva de Virgin Mobile o payLo (según corresponda). Algunos planes de servicio están disponibles sólo en ciertos celulares. Diríjase a [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com) para obtener detalles y opciones. No se permite el cambio reiterado, lo que puede resultar en la cancelación del servicio.

**Reembolsos:** No somos responsables ni reembolsaremos tarjetas Top-Up perdidas, robadas, mal usadas o dañadas. No aceptamos devoluciones ni ofrecemos reembolsos por las tarjetas Top-Up. Consulte con su minorista los detalles de su política de devoluciones. Las tarjetas Top-Up se deben cargar a su cuenta dentro del período de tiempo especificado en la tarjeta. Todas las ventas de Top-Up son definitivas y no reembolsables, independientemente de quién use o tenga su celular o dispositivo después de comprar los servicios y sin importar si el celular o dispositivo es utilizado con su consentimiento o conocimiento.

#### Establecer o Recargar el Saldo de la Cuenta

La información acerca de cómo establecer y mantener el saldo de una cuenta se proporcionará al momento de la activación. Dicha información también está disponible en [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com) o a través del Centro de Atención al Cliente de Virgin Mobile. Los métodos de recarga disponibles para usted dependerán de los términos de sus Servicios. Es posible que se aplique un cargo a ciertos métodos de recarga. Algunos planes de servicio podrían proporcionar el servicio de recarga automática del saldo de la cuenta a través de, por ejemplo, la facturación automática a una tarjeta de crédito o débito, o el

débito automático a una cuenta elegible con una institución financiera. El pago a través de estos métodos podría estar sujeto a limitaciones, incluidas, entre otras, el número de veces que se puede debitar de o cobrar a una cuenta en un período de tiempo específico; el monto que se puede debitar de o cobrar a una cuenta u otras limitaciones impuestas por nosotros o la institución financiera en la que es titular de la cuenta.

#### Protección de Nuestras Redes y Nuestros Servicios

Podemos llevar a cabo todo tipo de acción para: (1) proteger nuestras redes, nuestros derechos e intereses o los derechos de los demás; o (2) optimizar o mejorar el uso en general de nuestras redes y nuestros Servicios. Algunas de estas acciones podrían interrumpir o evitar las comunicaciones y el uso legítimos, por ejemplo, filtrar mensajes/bloquear un software para prevenir el spam o los virus; limitar las velocidades de transmisión; limitar el acceso a ciertos sitios web, ciertas aplicaciones o demás Contenido de Datos; prohibir los usos para los que la comunicación no fue prevista (por ejemplo, el uso como una línea dedicada o como un servicio de monitoreo); etc. Para obtener información adicional acerca de lo que hacemos para proteger a nuestros clientes, nuestras redes, nuestros Servicios y nuestro equipo, vea nuestra Política de Uso Aceptable y nuestro Contrato para Visitantes en nuestro sitio web.

#### Su Privacidad

Nuestra Política de Privacidad está disponible en [virginmobileusa.com/legal#privacy](http://virginmobileusa.com/legal#privacy). Esta política podría cambiar ocasionalmente, por lo que debe revisarla con cuidado y regularidad.

Monitoreo de Llamadas: Para asegurar la calidad de nuestros Servicios y por otros fines legales, podríamos monitorear o grabar las llamadas entre nosotros (por ejemplo, sus conversaciones con nuestro servicio al cliente o nuestros departamentos de venta).

Autenticación y Contacto: Usted (el titular de la cuenta) puede proteger la información de su cuenta por medio de una contraseña estableciendo un Número de Identificación Personal ("PIN"). También puede establecer una pregunta y respuesta de seguridad de respaldo en caso de que olvide su PIN. Usted acepta proteger su PIN, sus contraseñas y otras credenciales de acceso a la cuenta, como su pregunta de seguridad de respaldo, contra pérdida o divulgación de dichos datos. También acepta que Virgin Mobile puede, a nuestra completa discreción, considerar a cualquier persona que presente las credenciales suficientes para obtener acceso a la cuenta como si fuese usted o un usuario autorizado de la cuenta para la divulgación de información o cambios en el Servicio. Usted acepta que podríamos contactarlo por razones relacionadas con el Servicio a través de la información de contacto que nos proporciona, a través de los Servicios o Dispositivos a los cuales se suscribe o a través de otros medios disponibles, entre los que se incluyen mensajes de texto, emails, fax, mensajes grabados, teléfonos móviles, residenciales o comerciales, o correo postal.

Información de Red de Propiedad Exclusiva del Cliente (CPNI): Debido a que le proporcionamos productos y Servicios de telecomunicación (a usted, el titular de la cuenta), producimos información acerca de la cantidad, la configuración técnica, el tipo, la ubicación y el destino de los productos y Servicios de telecomunicación, así como también de cierta información que se encuentra en su factura ("CPNI"). Según las leyes federales, usted tiene el derecho, y la obligación, de proteger la confidencialidad de su CPNI. Por ejemplos, implementamos protecciones que están diseñadas para resguardar su CPNI, estas protecciones incluyen procedimientos de autenticación cuando se pone en

contacto con nosotros. Para algunas cuentas con un representante exclusivo de Virgin Mobile, podríamos considerar contactarlo a su punto de contacto preestablecido como la medida de autenticación estándar.

**Aplicaciones de Terceros :** Si utiliza una aplicación de terceros, la aplicación podría acceder, recopilar, utilizar o revelar su información personal o solicitar a Virgin Mobile que revele su información, incluso la información de ubicación (si corresponde), al proveedor de la aplicación o a otro tercero. Si accede a, utiliza o autoriza las aplicaciones de terceros a través de los Servicios, usted autoriza a Virgin Mobile a proporcionar información relacionada con su uso de los Servicios o la(s) aplicación(es). Usted comprende que su utilización de las aplicaciones de terceros está sujeta a los términos y condiciones y las políticas de la tercera parte, incluso a su política de privacidad. Asegúrese de haber revisado y estar de acuerdo con las políticas de la tercera parte antes de utilizar su aplicación en el dispositivo.

**Información en Dispositivos:** Su Dispositivo podría contener información personal o confidencial (por ejemplo, imágenes, videos, contraseñas o números de tarjetas de crédito almacenados). Virgin Mobile no se responsabiliza por la información de su Dispositivo, incluyendo la información personal o confidencial. Si es posible, usted debería eliminar o resguardar de algún modo toda información personal o confidencial cuando su Dispositivo no se encuentra en su posesión o control, por ejemplo, cuando cede, intercambia, devuelve o recicla su Dispositivo. Cuando nos entrega su Dispositivo, usted acepta que nuestros empleados, contratistas o vendedores podrían acceder a toda la información en su Dispositivo. Si intercambia, devuelve o recicla su Dispositivo a través de nosotros, generalmente intentamos borrar los datos de su Dispositivo, pero usted debe eliminar todos los datos de su Dispositivo antes de entregárnoslo.

#### Servicios Basados en la Ubicación

Generalmente, nuestras redes conocen la ubicación de su Dispositivo cuando éste se encuentra en espacios exteriores y/o encendido. Con la utilización de varias tecnologías para ubicar su Dispositivo, podemos proporcionarle servicios de emergencia 911 mejorados y servicios opcionales habilitados para la ubicación, de parte nuestra o de terceros. La cobertura de la red o los factores ambientales (como las estructuras, los edificios, el clima, la geografía, el paisaje y la topografía) pueden afectar significativamente el acceso a la información de la ubicación de su Dispositivo y el uso de los servicios basados en la ubicación.

Usted acepta que cualquier usuario autorizado puede usar, autorizar o acceder a las aplicaciones basadas en la ubicación de Virgin Mobile o de terceros a través de los Servicios. Usted comprende que su uso de dichas aplicaciones basadas en la ubicación está sujeta a los términos y condiciones y las políticas de la aplicación, incluso a su política de privacidad. Si activa los servicios basados en la ubicación en los dispositivos utilizados por usuarios autorizados, usted acepta informar a el/los usuario(s) autorizado(s) acerca de los términos de uso para las aplicaciones basadas en la ubicación y que el Dispositivo podría ser ubicado.

#### 911 u Otras Llamadas de Emergencia

Los funcionarios de seguridad pública aconsejan que, al hacer llamadas al 911 u otras llamadas de emergencia, usted siempre debería estar preparado para proporcionar la información de su ubicación. A diferencia de los teléfonos fijos tradicionales y según un número de factores (por ejemplo, si su



Dispositivo está habilitado para GPS, el lugar en el que se encuentre, si los proveedores del servicio de emergencia local han actualizado sus equipos, etc.), los operadores del 911 podrían no conocer su número de celular, su ubicación o la ubicación de su Dispositivo. En ciertas circunstancias, una llamada de emergencia podría ser transferida a un emisor del patrullero estatal o a una ubicación alternativa establecida por los proveedores de servicios de emergencia locales. El servicio mejorado del 911 ("E911"), si está habilitado por las autoridades de emergencia locales, utiliza la tecnología GPS para proporcionar información de ubicación. Sin embargo, aun si se encuentra disponible, el servicio E911 no siempre proporciona la información exacta de la ubicación. Si su Dispositivo se encuentra en el interior o por alguna razón no puede adquirir una señal satelital, usted no será ubicado. Algunos Dispositivos tienen una función de seguridad que impide la utilización del teclado después de marcar el 911; debe seguir las indicaciones de voz al interactuar con los proveedores de servicios de emergencia que utilizan sistemas de respuesta de voz interactiva para filtrar las llamadas.

#### Si Pierde su Dispositivo o Se lo Roban

Llámenos inmediatamente si ha perdido su Dispositivo, o si se lo robaron, para que podamos suspender su cuenta. Usted será responsable de los cargos por uso en los que su Dispositivo incurra antes de que nos notifique de la supuesta pérdida o robo. Usted acepta cooperar si decidimos investigar la cuestión (proporcionar hechos, brindar declaraciones juradas, etc.). Es posible que no acreditemos ni reembolsemos el saldo de la cuenta si elige dar por concluidos los Servicios como resultado de la pérdida o el robo de su Dispositivo. Si no activa un nuevo Dispositivo ni nos notifica que ha encontrado su Dispositivo dentro de 60 días después de la suspensión de su cuenta, dicha cuenta será desactivada, le cobraremos un cargo equivalente al saldo de su cuenta (el cual no es reembolsable) y, si corresponde, perderá su número de celular.

#### Limitación de Responsabilidad

A MENOS QUE SE EXPRESE LO CONTRARIO POR ESCRITO, NO OFRECEMOS DECLARACIONES NI GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO (EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA), GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, NO VIOLACIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO EN CUANTO A SUS SERVICIOS (INCLUYENDO SU DISPOSITIVO Y TODO SOFTWARE O APLICACIÓN DE SU DISPOSITIVO). NO ASEGURAMOS UN SERVICIO SIN ERRORES NI INTERRUPCIONES, Y NO AUTORIZAMOS A NADIE A OFRECER GARANTÍAS EN REPRESENTACIÓN NUESTRA. VIRGIN MOBILE PROPORCIONA TODO SOFTWARE Y APLICACIÓN "TAL COMO ESTÁ", CON TODOS SUS ERRORES, DEFECTOS Y FALLAS.

#### Usted Acepta Que No Somos Responsables por Ciertos Problemas

Usted acepta que ni nosotros ni nuestras empresas subsidiarias, filiales o matrices, vendedores, proveedores o licenciantes son responsables de ningún daño, demora, interrupción u otra falla de funcionamiento que surja de: (a) todo lo que otra persona haga o no haga; (b) proporcionar o no poder proporcionar los Servicios, incluyendo, entre otros, las deficiencias o los problemas con un Dispositivo o la cobertura de la red (por ejemplo, Servicios caídos, bloqueados o interrumpidos, etc.); (c) los accidentes de tránsito o demás accidentes, u otros reclamos relacionados con la salud que estén vinculados con nuestros Servicios; (d) el Contenido de Datos o la información a la que se accede mientras se utilizan nuestros Servicios; (e) una interrupción o falla en el acceso o intento de acceso a los servicios de emergencia desde un Dispositivo, incluso a través del 911, el 911 mejorado u otros; (f)

servicios de información de ubicación interrumpida, fallida o incorrecta; (g) información o comunicaciones que estén bloqueadas por un filtro de spam; (h) daño a su Dispositivo o a toda computadora o equipo conectado a su Dispositivo, o el daño a o la pérdida de toda información almacenada en su Dispositivo, computadora, equipo o espacio de almacenamiento de Virgin Mobile que resulten de la utilización de los Servicios o de virus, gusanos o descargas de contenidos, materiales, datos, textos, imágenes, videos o audios maliciosos; o (i) las cosas que se encuentren más allá de nuestro control, incluso los actos de Dios (por ejemplo, fenómenos relacionados con el tiempo, incendios, terremotos, huracanes, etc.), los disturbios, las huelgas, la guerra, los ataques terroristas o las leyes o los decretos del gobierno. Usted debe implementar las protecciones apropiadas para asegurar su Dispositivo, computadora o equipo y para hacer copias de respaldo de la información almacenada en cada uno de ellos.

Usted Acepta Que Nuestra Responsabilidad es Limitada y Sin Daños Consiguientes

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, NUESTRA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS MONETARIOS RELACIONADOS CON CUALQUIER RECLAMO QUE TENGA EN NUESTRA CONTRA ESTÁ LIMITADO ÚNICAMENTE AL MONTO PROPORCIONAL DE LOS CARGOS DE SERVICIO ATRIBUIBLES AL PERÍODO AFECTADO. NO SOMOS RESPONSABLES, BAJO NINGÚN TIPO DE CIRCUNSTANCIA, POR DAÑOS INCIDENTALES, CONSIGUIENTES, PUNITIVOS, MÚLTIPLES O ESPECIALES DE NINGUNA NATURALEZA QUE SURJAN DE O QUE ESTÉN RELACIONADOS CON EL SUMINISTRO O LA FALTA DE SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS EN CONEXIÓN CON UN DISPOSITIVO, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, GANANCIAS PERDIDAS, LA QUIEBRA DE UN COMERCIO O EL COSTO DEL REEMPLAZO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE UNA DISPUTA

LEA ESTO CUIDADOSAMENTE, YA QUE AFECTA SUS DERECHOS

En el excepcional caso en que no podamos resolver satisfactoriamente su problema a través de llamadas a nuestro centro de Atención al cliente, usted y Virgin Mobile aceptan intentar resolver tales disputas de buena fe una vez que proporcione una notificación por escrito de la disputa, tal como se establece a continuación. Si no se resuelve la disputa, usted y Virgin Mobile aceptan que la disputa se resolverá a través de un arbitraje vinculante individual o un tribunal de reclamos menores, en lugar de llegar a una resolución en un tribunal de jurisdicción general.

Arbitraje Obligatorio y Renuncia a Demanda Colectiva

En lugar de presentar una demanda ante un tribunal, usted y Virgin Mobile aceptan llevar a cabo todas las Disputas (tal como se definen a continuación) de modo individual y no colectivo. Usted acepta que, al firmar este Acuerdo, usted y Virgin Mobile renuncian al derecho de juicio por jurado o al derecho de participar de acciones colectivas o representativas. Este acuerdo de arbitraje se puede interpretar de manera amplia.

En el arbitraje no hay jueces ni jurados. En su lugar, las Disputas se definen por un árbitro mediador en un proceso más informal que en un tribunal. En el arbitraje, las pruebas son limitadas y la decisión del árbitro está sujeta a una revisión limitada por parte de los tribunales. Sin embargo, al igual que en un tribunal, el árbitro debe cumplir los términos del Acuerdo y puede adjudicar daños y pretensiones, incluso los honorarios del abogado autorizados por la ley.

Las "Disputas" incluyen todo reclamo o controversia contra cada una de las partes relacionadas con o que surjan de nuestros Servicios o del Acuerdo, incluyendo, entre otras, la cobertura, los Dispositivos, los servicios y las prácticas de facturación, las políticas, las prácticas del contrato (incluso la exigibilidad judicial), los reclamos de servicio, la privacidad o la publicidad, aun si el reclamo surge luego de concluidos los Servicios. Las disputas también incluyen, entre otras, las reclamaciones que: (a) usted o un usuario autorizado o no autorizado de los Servicios o Dispositivos presente ante nuestros empleados, agentes, afiliados u otros representantes; (b) usted presente ante un tercero, como un minorista o un fabricante de equipos, que estén basadas en, relacionadas con, o surjan de alguna manera de nuestros Servicios o el Acuerdo; o (c) que Virgin Mobile presente contra usted. Las disputas también incluyen, pero no están limitadas a, (i) las reclamaciones relacionadas con o que surjan de algún aspecto de la relación entre usted y Virgin Mobile, ya sea que dichas reclamaciones estén basadas en el contrato, un agravio, la ley escrita, un fraude, una falsedad o algún otro tipo de teoría legal; (ii) las reclamaciones que hayan surgido antes de este Acuerdo o como resultado de un Acuerdo anterior con Virgin Mobile; (iii) las reclamaciones que estén sujetas a un litigio continuo del que usted no forme parte o no sea miembro colectivo; y/o (iv) las reclamaciones que surjan luego de concluido este Acuerdo.

#### Período de Notificación y Resolución de Disputa

Antes del inicio de un arbitraje o un asunto ante un tribunal de reclamos menores, usted y Virgin Mobile aceptan proporcionar uno al otro una notificación escrita ("Notificación de Disputa"), la cual contendrá: (a) una descripción escrita del problema, documentos relevantes e información adicional; y (b) una declaración de la compensación requerida. La Notificación de Disputa a Virgin Mobile se debe enviar a: General Counsel; Arbitration Office; 12502 Sunrise Valley Drive, Mailstop VARESA0202-2C682; Reston, Virginia 20191. Virgin Mobile le proporcionará una Notificación de Disputa según la sección "Proporcionar Notificaciones Según el Acuerdo" en el presente Acuerdo. Virgin Mobile asignará a un representante para que trabaje junto a usted e intente resolver la Disputa para su satisfacción. Usted y Virgin Mobile aceptan resolver la Disputa por sus propios medios antes de dar inicio a un arbitraje o una demanda en un tribunal de reclamos menores. Si no se puede llegar a un acuerdo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la Notificación de Disputa, usted y Virgin Mobile pueden dar inicio a un arbitraje o una demanda en un tribunal de reclamos menores.

#### Términos, Procesos, Reglas y Procedimientos de Arbitraje

A menos que usted y Virgin Mobile acuerden lo contrario, el arbitraje se llevará a cabo por un árbitro neutro en el condado que figure en la última dirección de facturación del Servicio. El arbitraje estará regido por: (a) las reglas que ambos aceptemos; o por (b) las Reglas y Procedimientos para el Arbitraje Integral de JAMS (las "Reglas de JAMS"), según las modificaciones de este acuerdo para el arbitraje, como las reglas acerca de la presentación, la administración, las pruebas y los cargos del árbitro. Las reglas de JAMS están disponibles en este sitio web [jamsadr.com](http://jamsadr.com). Si alguna Regla de JAMS o alguna disposición en las reglas de arbitraje escogida estableciese lo contrario, acordamos mutuamente que todos los asuntos relacionados con la Disputa se delegarán a un árbitro para que tome una decisión, excepto que solo un tribunal (y no el árbitro) podrá decidir acerca de cualquier desacuerdo relacionado con el alcance y la ejecutabilidad de este acuerdo de arbitraje.

La Ley de Arbitraje Federal ("FAA", siglas en inglés) se aplica a este Acuerdo y a esta disposición de arbitraje. Cada uno de nosotros acepta que las disposiciones de la FAA, no las de las leyes estatales, regirán todas las cuestiones acerca de si una Disputa está sujeta o no a un arbitraje. En la medida en que

este acuerdo de arbitraje entre en conflicto con la Política de JAMS sobre Arbitrajes del Consumidor Conforme a las Cláusulas de Disputa Previa y los Parámetros Mínimos de JAMS (los "Parámetros Mínimos"), se aplicarán los Parámetros Mínimos. Sin embargo, nada de lo que se establezca en este párrafo requerirá ni le permitirá, a usted o a Virgin Mobile, hacer un arbitraje sobre una base colectiva o consolidada.

El árbitro puede otorgar medidas cautelares o declaratorias solo a favor de la parte individual que solicita el amparo y solo en la medida necesaria para proporcionar amparo según la reclamación de dicha parte individual. USTED Y VIRGIN MOBILE ACEPTAN QUE PUEDEN PRESENTAR CARGOS ANTE EL OTRO SOLO DE MANERA INDIVIDUAL Y NO DE MANERA COLECTIVA EN NINGUNA DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVA. Además, a menos que usted y Virgin Mobile expresen lo contrario, el árbitro no consolidará los reclamos de más de una persona, y no presidirá ante ninguna forma de demanda colectiva o representativa. Si se descubre que alguna parte de esta disposición no se puede cumplir, ninguna de las partes de esta disposición de arbitraje tendrá efecto alguno.

Cada uno de nosotros será responsable de nuestros respectivos costos, que incluyen costos de asesores, expertos y testigos. Virgin Mobile pagará todo cargo de presentación o gestión de un caso, si tales cargos están asociados con el arbitraje, y todo cargo profesional relacionado con los servicios del árbitro.

La resolución de un árbitro será una declaración escrita de la disposición de cada reclamación, y tal resolución también incluirá una declaración concisa por escrito de las pruebas y conclusiones esenciales que conforman la base de la resolución. La decisión y resolución del árbitro es final y vinculante, con cierta revisión limitada por parte del tribunal bajo la FAA, y el dictamen de la resolución se puede presentar ante cualquier tribunal con jurisdicción.

Como alternativa al arbitraje, podemos resolver las Disputas en tribunales de reclamos menores en el condado que figura su dirección de facturación más reciente. Además, este acuerdo de arbitraje no evita que presente su Disputa ante agencias gubernamentales federales, estatales o locales. Tales agencias pueden, si la ley lo permite, buscar compensación contra Virgin Mobile a su nombre.

Sin Juicio por Jurado ni Acciones Colectivas

SI UNA RECLAMACIÓN QUE SURJA DE O ESTÉ DE ALGUNA MANERA RELACIONADA CON ESTE ACUERDO PROCEDE A UN TRIBUNAL EN LUGAR DE LLEVARSE A CABO POR MEDIO DE UN ARBITRAJE, INDEPENDIEMENTE DE SI LA RECLAMACIÓN SEA COLECTIVA, UNA CONTRADEMANDA O ALGÚN OTRO PROCESO JUDICIAL, ACEPTAMOS QUE, EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA LA LEY, NO HABRÁ JUICIO POR JURADO NI DEMANDA COLECTIVA Y ACEPTAMOS TAMBIÉN QUE (1) RENUNCIAMOS A TODO DERECHO A ENTABLAR UNA DEMANDA POR JURADO Y (2) RENUNCIAMOS A TODO DERECHO A PRESENTAR DEMANDAS COLECTIVAS, LO QUE INCLUYE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN EN CONJUNTO CON LA RECLAMACIÓN DE UN TERCERO O HACER VALER UNA RECLAMACIÓN DE MANERA REPRESENTATIVA EN NOMBRE DE UN TERCERO EN CUALQUIER OTRO PROCESO JUDICIAL.

Indemnización

Usted acepta indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a Virgin Mobile y a nuestras empresas subsidiarias, filiales o matrices, vendedores, proveedores o licenciantes de todo reclamo que surja de o que esté relacionado con sus acciones, incluyendo, entre otras, su uso del Servicio y toda información

que envía, publica, transmite o proporciona a través del Servicio; no proporcionar las notificaciones apropiadas en relación con sus servicios basados en la ubicación (ver la sección "Servicios Basados en la Ubicación"); no proteger sus contraseñas, su pregunta de respaldo para su pregunta secreta compartida o demás información de su cuenta; o violar este Contrato o toda política a la que se hace referencia en este Contrato, toda ley o regulación correspondiente o los derechos de una tercera parte.

#### Proporcionar Notificaciones Según el Contrato

Excepto si se indica específicamente lo contrario en el Contrato, usted debe enviarnos las notificaciones por escrito y por correo al Servicio al Cliente de Sprint, P.O. Box 15955, Shawnee Mission, KS 66285-5955, o por email a [ourteam@virginmobileusa.com](mailto:ourteam@virginmobileusa.com). Nos pondremos en contacto con usted mediante el envío de correspondencia a su última dirección en nuestros registros o lo contactaremos a través de cualquier número de fax o dirección de email que nos haya proporcionado, por medio de una llamada a o un mensaje de voz en su Dispositivo o a todo otro número de celular que nos haya brindado o por medio de un mensaje de texto en su Dispositivo.

#### Otros Términos Importantes

A menos que en el Contrato se disponga específicamente lo contrario y sujeto a la ley federal, este Contrato se registrará únicamente por las leyes del estado que abarque el código de área asignado a su Dispositivo, sin tener en cuenta los conflictos de las reglas legislativas de ese estado. Si en algún caso alguno de nosotros renuncia a o no hace cumplir una exigencia de este Contrato, no renunciamos a nuestro derecho a hacer cumplir esa exigencia en el futuro. Excepto que en el Contrato se disponga específicamente lo contrario, si alguna parte del Contrato se considera como no válida o inejecutable, la parte restante de este Contrato continúa siendo vigente y efectiva. Este Contrato no se hizo para el beneficio de una tercera parte, a excepción de nuestras empresas matrices, afiliadas, subsidiarias y de nuestros agentes, predecesores y sucesores en interés. No puede ceder el Contrato ni sus derechos o deberes bajo dicho Contrato a menos que aceptemos la cesión. Podemos ceder el Contrato sin previo aviso. No puede, de ninguna manera, revender los Dispositivos ni los Servicios a un tercero. No puede exportar ningún Dispositivo. El Contrato y los documentos que incorpora componen el acuerdo total entre nosotros y reemplaza todo contrato previo escrito u oral; no puede encomendarse a ningún documento o afirmación contradictoria por parte de los representantes de venta o servicio. Los derechos, las obligaciones y los compromisos del Contrato que, por su naturaleza, continuarían de manera lógica más allá de la conclusión de los Servicios (por ejemplo, aquellos relacionados con la facturación, el pago, el servicio de 911, la resolución de disputas, la prohibición de las acciones colectivas y del juicio por jurado) continúan una vez que los Servicios se hayan dado por concluidos.

## **Términos Importantes Específicos de Servicios/Productos de Planes que No Sean del Inner Circle**

Planes: El precio, las ofertas y los programas están sujetos a cambio sin previo aviso y podrían no estar disponibles con todos los dispositivos ni en todos los mercados o tiendas minoristas. Además, es posible que no puedan combinarse con otras promociones/opciones. Los planes de Virgin Mobile no requieren un contrato anual. Ciertos celulares requieren la activación en ciertos planes y la disponibilidad puede estar sujeta a la disponibilidad y/o compatibilidad del dispositivo. Los servicios son para uso doméstico únicamente en Estados Unidos a menos que se especifique lo contrario e incluyen Identificador de Llamadas, Correo de Voz, Llamada en Espera, Llamadas Entre Tres y Transferencia de Llamadas mientras se encuentre en la Red Nacional de Sprint (se aplicará el uso de minutos).

Términos de Servicio: Su acuerdo de servicio con Virgin Mobile incluye, entre otros, los términos de su plan de servicio (incluidos aquellos detallados a continuación, y establecidos en los términos de divulgación del plan, y los materiales del dispositivo) y los más recientes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Virgin mobile (en conjunto, el "Acuerdo "). Lea detenidamente todas las partes de su Acuerdo con Virgin Mobile, incluyendo la cláusula OBLIGATORIA de ARBITRAJE y la DISPOSICIÓN DE RENUNCIA A UNA DEMANDA COLECTIVA establecidas en el Acuerdo.

Activación de Servicios/Cuentas: Se hará efectiva la activación del servicio y la cuenta cuando seleccione un plan y agregue fondos suficientes a su cuenta. Su número de teléfono se activa en ese momento. Una vez activado, el número es elegible para la transferencia. Si el servicio se cancela o se modifica antes de su próxima fecha de vencimiento del pago, los cargos por servicio no se reembolsarán ni prorratearán. Los servicios no utilizados, entre los que se incluyen, entre otros, minutos, mensajes o asignaciones de datos del plan, vencen al final del ciclo de cada plan o cuando se cambia entre planes de servicio y no se continúa utilizándolos. Los minutos de uso parciales se redondean al próximo minuto entero. El cambio de oferta de servicio de Virgin Mobile podría originar una nueva cuenta prepaga. Pueden aplicarse cargos e impuestos locales y estatales sobre las ventas al agregar fondos a una cuenta. Nuestros servicios solo funcionan con nuestros dispositivos; no todos los servicios están disponibles con todos los dispositivos ni en todas las redes. No todos los servicios están disponibles en 4G y la cobertura puede pasar de forma predeterminada a 3G/1xRTT en donde 4G no esté disponible.

Naturaleza de nuestro Servicio: Nuestros planes de tarifa, dispositivos de clientes, servicios y funciones no están hechos para la reventa y están pensados para el uso razonable e interrumpido por parte de una persona que utiliza un dispositivo en la red de Sprint. El uso principal de su dispositivo debe ser para fines nacionales dentro de la red de Sprint, así como también para otros fines detallados en nuestras ofertas. Nacional significa que se debe utilizar dentro de los 48 estados contiguos, Hawaii, DC, Puerto Rico y las Islas Vírgenes. Virgin Mobile podría limitar o cancelar el servicio si se traslada a una zona que se encuentra fuera de la red de Sprint.

Planes de Uso Ilimitado: Ilimitado no significa no razonable. Si se suscribe a planes de tarifa, servicios o funciones que se describen como "ilimitados", debe saber que tales planes ilimitados están sujetos a las Prohibiciones del Uso de la Red que se detallan a continuación.

Usos de Red Prohibidos: Para garantizar que las actividades de algunos usuarios no perjudiquen la capacidad de nuestros clientes de tener acceso a servicios confiables a un costo razonable, no podrá usar nuestro servicio de un modo que sea ilegal, viole los derechos de propiedad intelectual, ni perjudique o interfiera demasiado con el uso de la red o los sistemas de Sprint. Virgin Mobile se reserva

el derecho, sin previo aviso ni limitaciones, de cancelar, finalizar, modificar, desconectar o suspender el servicio si un individuo se involucra en cualquiera de los usos de voz o datos prohibidos que se detallan a continuación o si Virgin Mobile, a su entera discreción, determina que es necesario tomar acciones legales para proteger sus redes móviles y/o el servicio de los clientes contra daños o degradación.

Ejemplos de Usos de Servicios de Voz Prohibidos: los servicios de voz de Virgin Mobile son provistos únicamente para diálogo en vivo entre, e iniciado por, personas para uso personal y según se describe en esta política. Los servicios de voz no se podrán usar para ningún otro propósito, incluyendo, entre otros: llamadas en conferencia, servicios de monitoreo, transmisiones de emisiones o de material grabado, interconexión a otras redes, telemarketing, llamadas de marcado automático, otros usos comerciales o conexiones que no consistan en el diálogo en vivo entre dos personas. Supondremos que ciertos patrones de uso, marcado o llamadas indican que usted no lo usa para su uso personal y nos reservamos el derecho de suspender, terminar o restringir sus servicios.

Ejemplos de Usos de Datos Prohibidos: los servicios de datos de Virgin Mobile están destinados a ser utilizados para la navegación por Internet, enviar y recibir email, fotografías y otras actividades de mensajería similares, y la transmisión no continua de videos, la descarga de archivos o juegos en línea. Nuestros servicios de datos no podrán ser utilizados para interrumpir el uso de email por otros utilizando rutinas automatizadas o manuales, incluyendo, entre otros, a programas de "respuesta automática" o cancelación u otras rutinas similares; transmitir o facilitar cualquier tipo de publicidad, telemarketing, materiales promocionales, "correo basura" no solicitado o no autorizado, emails comerciales o masivos no solicitados, o faxes; o para actividades que afecten negativamente la capacidad de otras personas o sistemas para usar los servicios móviles de Virgin Mobile o los recursos basados en Internet de terceros, incluyendo, entre otros, a ataques de "denegación de servicio" (DoS) contra otro host de la red o usuario individual.

Prácticas de Calidad de Servicio (QoS): Para ayudar a protegerlo ante la posibilidad de que los clientes puedan ocupar una parte desproporcionada de los recursos de la red, los clientes con un plan de datos ilimitado que usen más de 23 GB de datos durante un ciclo de pago recibirán una prioridad menor que otros clientes durante el resto del ciclo de pago, en momentos y lugares donde la disponibilidad de los recursos de red se vea limitada. Es posible que los clientes afectados con un plan de datos ilimitado noten cambios temporales en el rendimiento de ciertas aplicaciones cuando se encuentran en sitios restringidos en comparación con otros usuarios, especialmente si dichos usuarios afectados llevan a cabo actividades que implican un intenso uso de datos. El rendimiento volverá a la normalidad cuando el sitio celular no se encuentre limitado o el cliente se mude a una ubicación no restringida. Los clientes con servicio ilimitado afectados aún podrán disfrutar de cantidades ilimitadas de datos sin cargos por excedentes incluso si su uso excede el límite máximo de las prácticas de QoS de Virgin Mobile. Además, Virgin Mobile puede ajustar periódicamente el límite máximo aplicable de las prácticas de QoS de Virgin Mobile. Ver Administración de la Red para ver más detalles.

Rendimiento y Limitaciones de Transmisión del Plan: Para mejorar la experiencia de datos para la mayoría de los usuarios, el rendimiento puede limitarse, variar o reducirse dentro de la red. Con ciertos planes, las velocidades de transmisión de datos se reducirán cuando el uso de datos exceda los límites de datos aplicables del plan seleccionado. Durante este tiempo, el acceso a datos continuará pero las velocidades máximas se limitarán a velocidades 2G de 128Kbps o menos durante el resto del ciclo de su plan, lo que hará que la carga y la descarga de páginas sean más lentas, y la transmisión de medios tenga menos calidad. Las velocidades de datos se restablecerán al inicio del nuevo ciclo de un plan, o después del reinicio del ciclo de un plan. El uso de datos se puede controlar en línea en "Mi Cuenta". Para

obtener información sobre las herramientas y políticas de administración de la red de Virgin Mobile e información relacionada, visite Administración de la Red para ver más detalles.

Mensajes (texto, foto, video, email e IM): Las tarifas de mensajes nacionales e internacionales están sujetas a cambio. Las tarifas de mensajes estándar se cobran cuando un mensaje se envía o recibe, sea leído o no leído, visto o no visto, solicitado o no solicitado. No hay garantía alguna de que los mensajes serán recibidos, y no somos responsables de mensajes perdidos o dirigidos a destinatarios erróneos.

Asistencia de Directorio: Asistencia de directorio 411 se cobrará según la tarifa aplicable de su plan, más tarifas por tiempo aire estándar.

Hotspot Móvil: Disponible con ciertos planes y dispositivos. La conectividad y velocidades pueden variar según compatibilidad.

Navegación con GPS: El ambiente podría limitar la información de ubicación del GPS.

Roaming Fuera de la Red: La disponibilidad de los servicios de roaming locales depende de su dispositivo y plan. No todos los servicios y funciones del plan (es decir, datos, textos, etc.) se encuentran disponibles cuando se encuentra en una cobertura de roaming. Virgin Mobile se reserva el derecho, sin aviso, de rechazar, terminar, modificar, desconectar o suspender el servicio. Las tarifas, la cobertura de roaming local y los servicios están sujetos a cambio sin previo aviso.

Servicios Internacionales: Los servicios internacionales, incluidos roaming internacional fuera de los 50 estados de Estados Unidos, las Islas Vírgenes de los EE. UU. y Puerto Rico pueden ser adicionales y/o depender de su dispositivo o plan de servicio; algunos servicios y funciones del plan (es decir, datos, correo de voz, identificador de llamadas, llamada en espera, etc.) pueden no estar disponibles en todas las áreas de roaming. Es posible que las llamadas internacionales no estén incluidas o sean limitadas en ciertas áreas de roaming o en ciertos planes. Los servicios se pueden suspender, rechazar o terminar si la mayoría de los minutos, kilobytes u otro uso se usan principalmente cuando se encuentra en una cobertura de roaming internacional. Los servicios internacionales, la cobertura de roaming, las tarifas de las llamadas y los países incluidos están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso. El uso iniciado cerca de zonas limítrofes podría ser facilitado por el área de una célula del país vecino, y cobrado según las tarifas de ese país. Visite [virginmobileusa.com](http://virginmobileusa.com) regularmente para conocer los cambios, incluidos, entre otros, países, ciertas ciudades en el extranjero y tarifas actuales.

Productos y Servicios de Terceros: Los dispositivos de Virgin Mobile permiten realizar donaciones y hacer compras de apps móviles y otros servicios/contenidos digitales y bienes tangibles de Terceros (no de Virgin Mobile). Los pagos del contenido móvil comprado se deducen del saldo de la cuenta y los cargos se muestran en la cuenta en línea. Puede comunicarse con Atención al Cliente para bloquear la posibilidad de realizar tales compras, sin costo adicional. El solo hecho de eliminar aplicaciones de terceros de su dispositivo no detendrá la facturación de los cargos mensuales recurrentes.

Agregar Fondos a su Cuenta: Los fondos se pueden agregar a las cuentas a través de uno de los métodos de pago de Virgin Mobile (efectivo, crédito, débito o tarjetas Top-Up, y solo para ciertas cuentas, PayPal). Se puede agregar un máximo de \$200/transacción a sus cuentas hasta que el saldo en efectivo total del cliente alcance los \$400. Los fondos de la cuenta no se pueden transferir entre cuentas de Virgin Mobile ni se pueden aplicar a otros servicios móviles. Si agrega fondos a través del servicio al cliente de Virgin Mobile, podrían cobrarse cargos de procesamiento. Los costos del plan de servicio



mensual no incluyen los costos y los servicios accidentales y separados, incluyendo, a título enunciativo, costo de adicionales, si hay alguno; servicios adicionales de minutos de voz, datos y texto (según corresponda); servicios internacionales; entretenimiento y descargas para celulares, etc.

Fecha de Pago de Planes Recurrentes: Los pagos vencen en su fecha de vencimiento del pago, la cual se basa en la fecha en que compra (o activa) su plan de servicio; reactiva/reinicia los servicios o, la última fecha del mes, según corresponda.

Fecha de Reactivación: Si el servicio se interrumpe (es decir, debido a la omisión de pago o fondos insuficientes) o cancela y luego se reanuda, la fecha de vencimiento del pago cambiará a la fecha anterior a la reactivación de los servicios (es decir, si se reactiva el 15, la fecha de vencimiento cambiará al 14 del siguiente mes y de todos los meses posteriores). Si la reactivación se produce al final/comienzo del mes, la fecha de vencimiento de pago dependerá del último día calendario de cada mes. Los fondos se deben agregar en un plazo de 150 días desde la última fecha de pago realizado con éxito para evitar la cancelación de la cuenta, pérdida de los fondos restantes (si queda algo) y el número de celular de la cuenta (si se aplica). No se reembolsarán los fondos que haya perdido.

Pago por Adelantado: Cuando agrega fondos que equivalen a o exceden el monto de su pago mensual durante su ciclo mensual, deduciremos su próximo cargo mensual recurrente del saldo de su cuenta. Sólo podrá pagar por adelantado un cargo mensual recurrente. Puede cancelar el Pago por Adelantado en línea, por medio de Mi Cuenta, hasta una hora antes de que venza su próximo cargo recurrente mensual. El Pago por Adelantado no está disponible para todos los planes.

Servicio de Alerta Móvil Comercial: Actualmente, disponemos de alertas móviles de emergencia gratuitas en dispositivos habilitados en la Red Nacional de Sprint. Para conocer más sobre las alertas de emergencia y la disponibilidad de tales alertas en su área, consulte con un representante o visite [sprint.com](http://sprint.com).

Notificaciones Regulatorias, Legales y del Consumidor: Para revisar las notificaciones normativas legales, federales y estatales así como otras notificaciones del consumidor, entre las que se incluyen, entre otros, los procedimientos de presentación de quejas en Puerto Rico, visite [virginmobileusa.com/legal](http://virginmobileusa.com/legal)

## **Términos y Condiciones de Pago Automático para Planes que No Sean del Inner Circle**

Los siguientes términos y condiciones se aplican si está inscrito en el servicio de Pago Automático, Top-Up Automático o Auto Re-Boost ("AutoPay"). Estos términos y condiciones rigen tres tipos individuales de Pago Automático: (i) Mensual, (ii) Saldo Bajo y (iii) 45/90/Fecha de Vencimiento del Saldo. Solo se aplicará un tipo de Pago Automático a su cuenta, en base al tipo que seleccionó cuando se inscribió en este servicio.

Usted, el Cliente, autoriza a Virgin Mobile a hacer un cobro automático y recurrente a la tarjeta de crédito/débito o cuenta de PayPal que haya especificado en base al número de cuenta de Virgin Mobile que especificó al momento de la inscripción al servicio de Pago Automático. Estos cargos recurrentes, así como los demás cargos cobrados a su cuenta, no son reembolsables.

Virgin Mobile podría discontinuar el procesamiento de los cargos recurrentes si no puede obtener fondos de la tarjeta de débito/crédito o cuenta de PayPal para los pagos que ha autorizado debido a, entre otros, fondos insuficientes o no cobrados en la cuenta o información que haya proporcionado y que sea insuficiente o incorrecta. Si por alguna razón ocurriese la devolución de algún pago, no podrá usar una tarjeta de crédito/débito o cuenta de PayPal hasta que la situación de su cuenta se haya regularizado. Virgin Mobile podría, si corresponde, tomar medidas de cobro, lo que incluye la solicitud de cargos devueltos, hasta donde lo permita la ley. Tales cargos se pueden cobrar de manera electrónica. **PARA MANTENER ACTIVA SU CUENTA Y EVITAR LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO, DEBE MANTENER UN SALDO POSITIVO EN LA CUENTA EN TODO MOMENTO O PAGAR TODO CARGO DE SUSCRIPCIÓN APLICABLE, SEGÚN SU PLAN DE SERVICIOS.**

Virgin Mobile le enviará una notificación por mensaje de texto a su teléfono de Virgin Mobile o un email, si hay un email disponible, 10 días antes de debitar algún monto recurrente. Virgin Mobile también enviará una notificación 10 días antes de todo cargo recurrente cuyo monto sea diferente de un cargo recurrente anterior o diferente del monto que seleccionó y autorizó al momento de la inscripción al Pago Automático; sin embargo, al inscribirse al servicio de Pago Automático, elige recibir tal notificación solo cuando la transferencia difiera de la transferencia anterior en un monto superior a los \$10.00.

Usted también comprende que esta autorización para pagar el número de cuenta de Virgin Mobile que especificó al momento de la inscripción al Pago Automático por medio de cargos recurrentes o débitos es totalmente opcional y no es obligatoria para obtener o mantener su cuenta con Virgin Mobile.

Usted es responsable de proporcionar a Virgin Mobile información correcta en relación con la cuenta de pago si tal información cambia en el futuro. Usted comprende que puede llamar al \*729 o acceder a su cuenta de Virgin Mobile en línea en [www.virginmobileusa.com](http://www.virginmobileusa.com) tres días antes de la fecha programada del cargo recurrente para actualizar o discontinuar el servicio de Pago Automático. Virgin Mobile no hará más transferencias ni cobros una vez que usted haya cancelado el servicio de Pago Automático y Virgin Mobile haya tenido un período de tiempo razonable para procesar su solicitud.

Si está inscrito en la opción de Pago Automático Mensual, lo siguiente se aplica a su caso:

Cada mes, se hará el cobro automático de todo cargo recurrente y adicional mensual, más todo impuesto local y sobre las ventas, en su fecha de vencimiento del pago. Los cargos pueden variar cada mes en base a su selección de suscripción al servicio. Puede controlar la fecha de vencimiento del pago en cualquier momento al acceder a su cuenta a través de nuestro sitio web.

Si está inscrito en la opción de Pago Automático con Saldo Bajo, lo siguiente se aplica a su caso:

Se le hará el cobro automático por el monto fijo en dólares que haya seleccionado y autorizado al momento de la inscripción al servicio de Pago Automático, más todo impuesto local y sobre las ventas, cada vez que su saldo llegue a \$5.00 o menos. Usted comprende que esta opción de Pago Automático podría resultar en múltiples cargos hechos a su tarjeta de crédito/débito o cuenta de PayPal cada mes. Puede controlar el saldo de su cuenta en cualquier momento al acceder a su cuenta a través de nuestro sitio web. Transferencia Automática del Paquete de Minutos: Si se suscribe a o hace futuras compras de Paquetes de Minutos y selecciona la opción de Transferencia Automática, se le hará el cobro automático por el/los cargo(s) recurrente(s) del Paquete de Minutos, más todo impuesto local y sobre las ventas, un mes calendario posterior a su última compra de un Paquete de Minutos. Los cargos recurrentes continuarán hasta que seleccione afirmativamente la suspensión de la opción de Transferencia Automática.

Si está inscrito en la opción de Pago Automático 45/90/Fecha de Vencimiento del Saldo, lo siguiente se aplica a su caso:

Se le hará el cobro automático por el monto fijo en dólares que haya seleccionado y autorizado al momento de la inscripción al servicio de Pago Automático, más todo impuesto local y sobre las ventas, en la fecha de vencimiento de su saldo. Usted comprende que esta opción de Pago Automático podría resultar en múltiples cargos hechos a su tarjeta de crédito/débito o cuenta de PayPal cada año. Puede verificar la fecha de vencimiento de su saldo en cualquier momento al acceder a su cuenta a través de nuestro sitio web. A continuación le explicamos cómo funciona la fecha de vencimiento de su saldo: Si hace un solo pago por \$5.00 o menos, la fecha de vencimiento de su saldo continuará siendo la misma; si el pago es de entre \$10.00 y \$19.99, será en 45 días; entre \$20.00 y \$79.99, en 90 días; de \$80.00 o más, en 365 días. (Por Ejemplo, si hace un solo pago de \$20.00, su nueva fecha de vencimiento del saldo será 90 días después de la fecha de su pago). Si la fecha de vencimiento de tu saldo actual es mayor al nuevo calculado, la fecha de vencimiento de tu saldo no cambiará. Transferencia Automática del Paquete de Minutos: Si se suscribe a o hace futuras compras de Paquetes de Minutos y selecciona la opción de Transferencia Automática, se le hará el cobro automático por el/los cargo(s) recurrente(s) del Paquete de Minutos, más todo impuesto local y sobre las ventas, un mes calendario posterior a su última compra de un Paquete de Minutos. Los cargos recurrentes continuarán hasta que seleccione afirmativamente la suspensión de la opción de Transferencia Automática.

## **Política de Devoluciones (conocida como Garantía de Satisfacción)**

En Virgin Mobile queremos que ame su celular. Si compró un celular en virginmobileusa.com y no le gusta, devuélvalo para un reembolso total del precio de compra del dispositivo. Si es miembro de Inner Circle de Virgin Mobile, puede devolver su iPhone para recibir un reembolso completo dentro de los 14 días de la compra. Si tiene otro plan asombroso, devuelva su celular para un recibir un reembolso completo dentro de los 7 días de la compra.

Aquí está la oferta:

El celular debe haber sido comprado desde virginmobileusa.com.

Debe tener el recibo de email original.

El celular debe ser devuelto en una condición similar a nuevo (sin rajaduras, rayones, daños con líquidos ni otros tipos de daño) y debe incluir el empaque original con todos los componentes originales del kit.

Habrá una demora de hasta ocho semanas hasta que aparezca el crédito por el método de pago utilizado para comprar el celular.

Para volver al proceso, comuníquese con Atención al Cliente de Virgin Mobile al 1-888-322-1122 para recibir instrucciones.

Puedes devolver los celulares comprados en tiendas minoristas según la política de devolución de las mismas. Lleva el celular y todos los componentes, en su empaque original, a la tienda donde lo compraste.

### **Garantía por Un Año para Nuevos Celulares**

Los celulares nuevos comprados directamente a través de virginmobileusa.com, o de uno de nuestros revendedores autorizados, incluyen la garantía del fabricante original del equipo por un año. Si su celular no funciona correctamente, llame a Atención al Cliente de Virgin Mobile al 1-888-322-1122 para solucionar el problema o solicitar el reemplazo de su celular. Es posible que los celulares de reemplazo tengan un cargo de procesamiento por servicio.

### **Garantía de Reemplazo Limitada de 90 Días para Celulares Usados**

La siguiente Garantía de Reemplazo Limitada de 90 Días contra fallas mecánicas o eléctricas se aplica a los Celulares Usados elegibles comprados de minoristas autorizados del Proveedor Móvil dentro de los 50 Estados de EE. UU., el Distrito de Columbia, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los EE. UU. ("Garantía Limitada"). A los fines de esta Garantía Limitada, el término "Proveedor Móvil" se define como el proveedor de servicio móvil propiedad de Sprint y/o autorizado por Sprint del cual compró sus Celulares Usados (es decir, Sprint, Boost o Virgin Mobile, según corresponda) y excluye a cualquier proveedor de servicio móvil que no sea propiedad de o esté autorizado por Sprint. Los Celulares Usados se definen como teléfonos no certificados de poco uso que han sido probados y revisados en cuanto a sus funciones, pero que no están cubiertos o certificados por el fabricante ni por otras garantías ("Celulares Usados"). El período de 90 días de esta Garantía Limitada comenzará al momento de la activación de su Celular Usado y no se puede transferir a terceros. En el caso de que (i) su Celular Usado experimente fallas mecánicas o eléctricas dentro de los noventa (90) días a partir de la fecha de activación y (ii) usted presente una reclamación válida dentro de los mencionados noventa (90) días ("Incidente Cubierto"), el

Proveedor Móvil reemplazará su Celular Usado por otro celular usado, remanufacturado o reacondicionado del mismo tipo y calidad. Tal celular de reemplazo puede ser diferente en cuanto a marca, modelo y/o color, y contener partes de fabricante no originales. El costo del envío de su celular Usado corre por su cuenta. Antes de aprobar su reclamación, el Proveedor móvil o el representante autorizado evaluará su Celular Usado para confirmar la elegibilidad, lo que incluye, entre otros, la confirmación del ESN, la fecha y el lugar de activación. Esta Garantía Limitada no es una póliza de seguro, ni cubre reparaciones, celulares perdidos o robados, desgaste normal, daños originados por incendios, daños por agua, accidentes o uso indebido o pantallas rajadas. El Proveedor Móvil puede modificar o cancelar este programa de Garantía Limitada en cualquier momento, a su entera discreción. Debido a que la Garantía Limitada se proporciona sin cargo adicional, no se harán reembolsos en caso de modificación o cancelación. Se aplican restricciones. Por cualquier actualización a esta Garantía Limitada, consulte el sitio web del Proveedor Móvil.

EL REEMPLAZO SEGÚN LO INDICADO EN ESTA GARANTÍA LIMITADA EXPRESA ES LA COMPENSACIÓN EXCLUSIVA DEL CONSUMIDOR Y SE PROPORCIONA EN LUGAR DE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS. EN NINGÚN CASO EL PROVEEDOR MÓVIL, SUS AFILIADOS O REPRESENTANTES AUTORIZADOS SERÁN RESPONSABLES DE, YA SEA BAJO CONTRATO O EXTRA CONTRACTUALMENTE (LO QUE INCLUYE LA NEGLIGENCIA) DAÑOS QUE SUPEREN EL PRECIO DE COMPRA DEL CELULAR USADO, NI DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL O CONSECUENTE DE NINGÚN TIPO, NI DE LA PÉRDIDA DE INGRESOS O GANANCIAS, LA PÉRDIDA DE NEGOCIOS, LA PÉRDIDA DE DATOS, INFORMACIÓN, SOFTWARE O APLICACIONES, U OTRAS PÉRDIDAS FINANCIERAS QUE SURJAN DE O ESTÉN RELACIONADAS CON LA POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE UTILIZAR EL CELULAR USADO, LOS ACCESORIOS O EL SOFTWARE, SIEMPRE QUE ESOS DAÑOS PUEDAN SER RECUSADOS POR LA LEY EN TODA SU EXTENSIÓN.

Algunos estados y jurisdicciones no permiten la limitación o exclusión de daños incidentales o consecuentes, o la limitación en la duración de una garantía implícita, por lo que las limitaciones o exclusiones arriba descritas podrían no aplicarse a su caso. Esta Garantía Limitada le da derechos legales específicos, y puede que también tenga otros derechos que varían de estado a estado o de una jurisdicción a otra.

#### Cómo Presentar su Reclamación

RECLAMACIONES: Llame al 1-844-834-5579 entre las 6:00 a.m., CT y las 11:00 p.m. CT para presentar su reclamación bajo esta Garantía Limitada. Una vez que se acepte su reclamación, recibirá instrucciones sobre cómo enviar su Celular Usado para el intercambio de reemplazo. El costo del envío de su celular Usado está a su cargo. Es posible que se le requiera la presentación de un recibo de compra u otra información o documentación cuando realiza una reclamación bajo esta Garantía Limitada. Asegúrese de hacer una copia de respaldo de datos, fotos, videos, medios, software, aplicaciones o archivos y eliminar cualquier disco duro extraíble o dispositivo de almacenamiento de su Celular Usado, ya que el Proveedor Móvil no es responsable de la pérdida, corrupción, modificación o falla de datos, fotos, videos, medios, software, aplicaciones u otros archivos en su Celular Usado. Una vez que reciba su Celular Usado con toda la documentación y/o información correspondiente, y luego de la inspección y validación de su reclamación, si se aprueba su reclamación, el Proveedor Móvil o su representante autorizado le enviará un Celular Usado de reemplazo de acuerdo con su Garantía Limitada. En caso de que se determine que el Celular Usado no es elegible para un reemplazo por Garantía Limitada, su

Celular Usado le será devuelto y no se enviará ningún reemplazo. Las reclamaciones se deben realizar dentro de los 90 días posteriores a la fecha de compra o activación para ser elegible para esta Garantía Limitada, independientemente de cuándo surge el defecto o funcionamiento indebido. Se aplican restricciones.

## **Procedimiento de Resolución de Reclamos para Clientes de Servicios Prepagos de Puerto Rico**

Su satisfacción está en primer lugar.

Nos esforzamos por brindarle un servicio sencillo. En caso de que tenga algún problema con los cargos de su cuenta o servicio, le ofrecemos un procedimiento adecuado para resolver sus problemas.

A fin de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y conforme a las leyes y regulaciones aplicables, Virgin Mobile ha adoptado el siguiente procedimiento.

### **Procedimiento de Reclamo para Clientes del Servicio Prepago**

Los Especialistas de Soluciones para Clientes administrarán las inquietudes enviadas por los clientes de la siguiente manera: por escrito por fax, Internet, correo postal, al visitar una tienda de Sprint o al llamar a uno de los números sin cargo provistos a continuación.

El número de teléfono del área de Soluciones para Clientes de Virgin Mobile y PayLo es 888-322-1122; Broadband2Go, 877-877-8443. El horario de atención es de 7 a. m. a 12 de la noche, EST, los siete días de la semana.

Los clientes que hagan su reclamo por escrito en relación con Virgin Mobile, PayLo o Broadband2Go deben enviarlo a: Attn: VMU / ASW NSSG SBU 1084 S. Laurel Rd. London, KY 40744.

Cada reclamo por escrito debe incluir la siguiente información: (1) nombre del cliente, dirección y el número de teléfono sujeto a reclamo; (2) una breve explicación de la naturaleza de la consulta o reclamo; (3) solución requerida; (4) la firma del cliente; y (5) el número de cuenta de Virgin Mobile.

Toda disputa acerca de cualquier cargo debe presentarse dentro de los veinte (20) días calendario posteriores a la fecha del cargo. Si no se pone objeción alguna dentro de dicho plazo, se considerará que el cargo ha sido aceptado.

El cliente debe seguir el procedimiento de reclamo detallado en este documento. Virgin Mobile llevará a cabo una investigación y ofrecerá una respuesta a la mayor brevedad posible, pero en ningún caso lo hará después de los (20) días posteriores a la presentación de una objeción por parte del cliente. Si la decisión de la compañía es favorable para el cliente, Virgin Mobile informará al cliente verbalmente. Si el cliente se encuentra satisfecho, el asunto se dará por finalizado. Si la decisión de Virgin Mobile no es favorable para el cliente o si el cliente no se encuentra satisfecho con la resolución propuesta por Virgin Mobile, se notificará al cliente por SMS o email acerca de la decisión y de su derecho de solicitar una reconsideración. Luego de la notificación de una decisión que no es satisfactoria para el cliente, el cliente puede solicitar la reconsideración por medio de la presentación de tal solicitud por escrito ante Virgin Mobile dentro de los veinte (20) días calendario posteriores a la fecha en que Virgin Mobile envió la notificación escrita al cliente acerca de la decisión de la compañía. Virgin Mobile asignará a un funcionario de mayor rango en la compañía para revisar la solicitud de reconsideración o, de manera alternativa, un representante de servicio al cliente diferente al que administró el reclamo en primera instancia. Las solicitudes de reconsideración para Virgin Mobile, PayLo o Broadband2Go deben hacerse por escrito y enviarse a la atención de: VMU / ASW NSSG SBU 1084 S. Laurel Rd. London, KY 40744. Virgin Mobile procesará y responderá la solicitud de reconsideración dentro de un período de veinte (20) días calendario después de recibir tal solicitud.

## Proceso/Revisión de Apelación de la Junta Normativa de Telecomunicaciones de Puerto Rico

Si un cliente no es encuentra satisfecho con la decisión de Virgin Mobile luego de la reconsideración, el cliente tiene el derecho de solicitar la revisión de la decisión de la compañía por parte de la Junta Normativa de Telecomunicaciones de Puerto Rico (la "Junta").

Toda petición de revisión se presentará por escrito ante la Junta dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la notificación de la determinación final de Virgin Mobile. No se otorgarán extensiones. La petición de revisión deberá contener la siguiente información: (1) Nombre completo del demandante y de la compañía. Las personas naturales deberían incluir el nombre y ambos apellidos. (2) Dirección física y dirección postal completa del demandante y la compañía, junto con el número de teléfono, el número de cuenta, el número de fax y la dirección de email, si la tuviera. (3) Breve declaración de los hechos relacionados con el reclamo, ya sea que constituya una violación de la Ley 213 o de las regulaciones de la Junta, y debería especificar las leyes aplicables, si las conoce. (4) Informe detallado de los pasos tomados por el cliente con la compañía para el acuerdo del reclamo, con fechas específicas y el resultado de esos esfuerzos. (5) Certificación de que el demandante ha seguido el procedimiento de resolución de disputas de la compañía, con copias de todo documento que demuestre el esfuerzo del demandante de resolver el asunto, así como también una copia de la determinación final de la compañía, si existiese. (6) Mención específica de los cargos de la disputa, y la fecha de la objeción. (7) Solución o soluciones alternativas solicitadas y la cantidad de compensación solicitada.

Esta solicitud por escrito debe estar escrita a mano con letra legible o escrita a máquina, con la firma del cliente. El cliente debería enviar por correo una copia de esta solicitud a la compañía por la cual está presentando la demanda.

La Petición de Revisión por escrito se debe enviar por correo postal a la Junta a:

Puerto Rico Telecommunications

Regulatory Board

Avenida Roberto H. Todd 500,

Parada 18,

San Juan, Puerto Rico 00907-3941;

también se puede presentar durante el horario laboral en la dirección de la Junta o por medios electrónicos al sitio web de la Junta



## **CONTÁCTANOS**

Nos encantaría brindarte la ayuda que necesitas lo más rápido posible, así que veamos algunas opciones.

ícono del chat

Pregunta a la comunidad

Encuentra respuestas a tus preguntas en la Comunidad de Virgin Mobile-¡tan solo ingresa o crea tu perfil y comienza a publicar!

ícono de lupa de búsqueda

Busca ayuda en línea

Por consultas generales acerca de los productos y servicios de Virgin Mobile, consulta las Preguntas Frecuentes.

¿Necesitas realizar cambios a tu cuenta? Ingresa aquí.

ícono de email

Usa un poco de magia en el celular

¿No tienes el plan Inner Circle? Consulta el saldo de tu cuenta o realiza un pago al marcar estos códigos cortos desde tu celular de Virgin Mobile.

Servicios de Cuenta

LLAMA AL 611

Marca 611 para administrar tu cuenta directamente desde tu celular. Si tienes un dispositivo Android, el celular te vinculará directamente con Virgin Mobile Zone.

Pagos

LLAMA AL \*729 (\*PAY)

Llama al \*729 (\*PAY) para agregar fondos a través de tu celular de Virgin Mobile por medio de una tarjeta de crédito/débito o un PIN de una tarjeta Top-Up.

ícono de celular

Llámanos

¿Aún necesitas ayuda? No hay problema, chatearemos con mucho gusto.

7:00 a.m. a 10:00 p.m. CST, los 7 días de la semana

Virgin Mobile

1-888-322-1122

Broadband2Go

1-877-877-8443

Assurance Wireless

1-888-321-5880