Assurance Wireless es un programa federal de Asistencia Lifeline traído usted por Virgin Mobile. Lifeline es un programa de asistencia gubernamental apoyado por el Fondo de Servicio Universal federal. La inscripción en este programa está disponible para personas que reúnan los requisitos de elegibilidad federales o específicos del estado. Usted podría calificar si participa en ciertos programas de asistencia pública como Medicaid o el Programa Suplementario de Asistencia Nutricional (SNAP). También podría calificar con base en el ingreso de su hogar. Debe proporcionar comprobante de participación en el programa o comprobante de ingreso. El programa de Asistencia Lifeline se limita al servicio de una línea de teléfono, móvil o fija, por grupo familiar.

Sabemos lo importante que es para usted saber lo que está incluido y lo que no en un plan de servicio wireless antes de solicitarlo. A continuación puede encontrar las preguntas frecuentes sobre de nuestro servicio en general y sobre las ofertas de equipo. Cuando encuentre un plan particular que satisfaga sus necesidades, asegúrese de obtener información específica de la lista de asignaciones de servicio del plan (por ejemplo, la cantidad de minutos, mensajes de texto, transferencia de datos incluidos), los cargos, los costos, características del equipo y los términos del contrato (si corresponde).

Equipos:

¿Puedo llevar mi propio teléfono compatible? No. Assurance Wireless solo activará teléfonos de Assurance Wireless y Virgin Mobile.

¿Utilizan aplicaciones de bloqueo de equipo o software de protección en sus equipos? Sí. Los equipos de Assurance Wireless y Virgin Mobile están diseñados para funcionar en la red Sprint y tienen un bloqueo de programación de software que, en parte, protege muchas de las características y funciones del equipo contra alteraciones y reprogramación no autorizada, y garantiza que las funciones del equipo estén optimizadas para su uso en la red de Sprint.

¿Qué opciones de seguro para el equipo hay disponibles? Assurance Wireless no ofrece seguro para el equipo. Por favor consulte la guía del usuario de su equipo para encontrar información específica sobre la garantía.

Área de cobertura:

¿Qué recursos de mapas de cobertura hay disponibles? Para ver el área de cobertura de la red, Assurance Wireless ofrece mapas a nivel de calle. Consúltelos en línea en http://www.virginmobileusa.com/check-cell-phone-coverage. Los mapas de cobertura también están disponibles en las tiendas de Virgin Mobile.

Para verificar si Assurance Wireless está disponible en su área y para saber si califica, visite www.assurancewireless.com.

Tarifas y recargos:

¿Las tarifas y recargos adicionales están incluidos en mi factura? Assurance Wireless no aplica impuestos ni recargos, y no envía a sus clientes facturas mensuales por estos servicios. Pueden aplicarse tarifas e impuestos locales y estatales sobre las ventas cuando los clientes agregan fondos adicionales a su cuenta de Assurance Wireless.

De ser así, ¿cuáles son? Consulte lo mencionado anteriormente.

Período de prueba:

¿Cuánto dura el período de prueba? Dado que Assurance Wireless es un servicio prepagado que no exige a los clientes participar en un contrato a término fijo por sus servicios, Assurance Wireless no ofrece un período de prueba.

¿De qué impuestos, tarifas y otros cargos soy responsable si cancelo el servicio durante el período de prueba? Consulte lo mencionado anteriormente.

Contratos a término fijo:

¿Cuáles opciones de servicio no requieren un contrato a término fijo? Assurance Wireless no exige a sus clientes que participen en un contrato a término fijo.

¿Puedo cambiar de plan durante el tiempo que dure el contrato? Los clientes de Assurance Wireless pueden cambiar su plan en cualquier momento.

Contenido de terceros:

¿Qué es el contenido de terceros? El contenido de terceros incluye productos y servicios tales como tonos de llamadas, fondos de pantalla, juegos y alertas comprados a terceros (es decir, no adquiridos de Assurance Wireless). El costo de los mismos se deduce de la cuenta del cliente de Assurance Wireless.

¿Puedo bloquear los cargos por el contenido de terceros para que no aparezcan en mi factura? Assurance Wireless ofrece controles de uso gratuitos.

De ser así, ¿cómo? Los clientes pueden llamar al 1-888-321-5880 para obtener información sobre los controles de uso (por ejemplo, herramientas de bloqueo de cuenta o funciones similares).

Herramientas de administración de uso:

¿Qué herramientas hay disponibles para que me ayuden a monitorear y manejar el uso de los servicios de transferencia de datos, texto y voz? Puede rastrear el uso de los servicios de transferencia de datos, texto y voz en www.assurancewireless.com o desde el menú Mi cuenta de su teléfono.

¿Qué cargos aplican, si es que hay alguno, para cada una de estas herramientas? Estas herramientas se ofrecen sin cargo a los clientes de Assurance Wireless.

¿Me avisarán antes y/o después de que incurra en cargos por exceder las asignaciones de mi plan? Sí. Recibirá un mensaje de texto que le notificará que su saldo de minutos es bajo y que incurrirá en cargos por sobrepasar la cuota de uso de su plan. Si su cuenta posee fondos, se le deducirán cargos a costo regular por el pago de minutos de llamada y mensajes de texto adicionales.

¿Puedo cancelar cualquier alerta de cortesía?
Las alertas de cortesía se envían al cliente sin costo. Actualmente, los clientes no pueden cancelar la recepción de alertas de cortesía.

Uso internacional:

¿Dónde puedo averiguar sobre los servicios internacionales disponibles y cuánto cuestan? Para obtener información sobre los servicios internacionales, visite http://www.virginmobileusa.com/cell-phone-plans/beyond-talk-plans.jsp y haga clic en “Tarifas internacionales”.

¿Puedo bloquear el roaming internacional? Assurance Wireless no ofrece roaming.

Controles paternos:

¿Qué herramientas de administración de cuenta están disponibles para restringir o limitar el uso del teléfono por parte de menores de edad? Actualmente Assurance Wireless no ofrece herramientas de administración de cuenta para restringir o limitar el uso del teléfono a menores. Sin embargo, los clientes tienen la posibilidad de bloquear mensajes de texto entrantes, navegación web y llamadas internacionales. Además, existe una opción de red para permitir el uso de internet con un filtro que previene el acceso a sitios de contenido para adultos en el navegador.

¿Existe algún cargo por usar los controles paternos? Consulte lo mencionado

anteriormente.