



REGLAMENTO DEL PROGRAMA “BONUS CLUB”

1 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

“**BONUS CLUB**” es el programa creado por la empresa de telecomunicaciones **Nuevatel PCS de Bolivia SA.** más conocida como “**VIVA**” con el objetivo de premiar la fidelidad de sus clientes.

Está dirigido a los usuarios **VIVA** que soliciten su participación de manera voluntaria y que además interactúan de alguna forma con nuestros servicios o nuestras plataformas de atención.

A continuación se detallan algunos términos que serán usados frecuentemente en el documento.

- **USUARIO del BONUS CLUB:** El usuario BONUS debe entenderse como el servicio que se loguea en VIVA APP y solicita participar de BONUS CLUB, el usuario puede loguearse con su línea Móvil si es un plan de un solo servicio y si es un usuario con un Plan 2Play o 3Play, puede loguearse en VIVA APP con su número de línea Móvil o con su número de servicio WIFI.
- **GIFT CARD:** Un Gift Card es una tarjeta precargada con un monto específico de descuento, el descuento podría ser un Monto de dinero o un porcentaje. En éste lanzamiento BONUS contaremos con Partners que permitirán incluir al programa éste Beneficio para los usuarios BONUS.
- **SOUVENIR BONUS:** Se trata de artículos brandeados con nuestras marcas que se podrán canjear o adquirir a través del Programa BONUS.

2 VIGENCIA DEL PROGRAMA

El programa “**BONUS CLUB**” tendrá una duración indefinida, sin embargo **VIVA** se reserva el derecho de finalizar el programa previa comunicación debidamente realizada a las autoridades que correspondan y a los participantes de “**BONUS CLUB**”.

Los puntos que los usuarios acumulen durante el programa tendrán una vigencia de 2 años a partir del momento de su acumulación.

Para los puntos que ya hayan sido acumulados hasta el 31 de Agosto de 2023, se contabilizará como primer día de vigencia el 1ro de Septiembre 2023.

3 REQUISITOS O CONDICIONES PARA PARTICIPAR DEL PROGRAMA

3.1 Para poder participar de “**BONUS CLUB**” un usuario debe descargar/actualizar y registrarse en VIVA APP, buscar la opción “BONUS” y solicitar su participación en el Club (presionando en el botón “Quiero Participar”). Además considerar que para que su participación sea aceptada, el servicio (número de línea móvil o servicio WIFI) que registró en VIVA APP debe permanecer en estado ACTIVO o en Mora Facturable al momento de realizar su solicitud.

3.2 La participación en “**BONUS CLUB**” tiene un costo, es decir que para ser parte del Club, un usuario debe cancelar un fee de participación de Bs.1 (pago por derecho de participación) y una vez cancelado el monto el participante se convierte en USUARIO de BONUS CLUB.



- 3.3** El pago del fee para Participar del CLUB puede ser realizado al momento de solicitar ser parte del CLUB o puede elegir pagar después, sin embargo el usuario que elija pagar después puede seguir acumulando puntos en el programa pero en su primer intento de canje, se le solicitará realizar el pago del Bs.1 antes de hacer efectivo su canje.
- 3.4** A partir del 1ro de Septiembre del 2023, el usuario que participaba en **"BONUS"** debe solicitar participar de **"BONUS CLUB"** para poder realizar canje de sus puntos, sin embargo, al iniciar en **"BONUS CLUB"** el cliente recupera el estado de sus puntos y rango tal como se encontraba al último día de vigencia de **"BONUS"** el **31 de Agosto de 2023**.
- 3.5** **"BONUS CLUB"** es un programa mediante el cual los usuarios de VIVA pueden acumular puntos por acciones o transacciones que realicen con los servicios o canales VIVA (descritos en el apartado 4.2 ¿Cómo acumular puntos?) y esos puntos le permiten acceder a rangos dentro del programa;, a mayor rango mayores beneficios con los que cuenta el usuario. A continuación, se detalla los rangos de BONUS CLUB y la cantidad de puntos necesarios en cada rango:

RANGOS	Inicio de Rango	Final de Rango
Rango 1 "Novato"	0	49
Rango 2 "Aprendiz"	50	149
Rango 3 "Maestro"	150	249
Rango 4 "Conquistador"	250	499
Rango 5 "Legendario"	500	

Es importante aclarar que una vez que se alcanza un determinado rango, no se puede descender a rangos inferiores aunque si se puede subir a rangos superiores, por ejemplo, si un cliente llega a pertenecer al rango "Maestro" y canjea los 249 puntos que tiene disponibles, seguirá perteneciendo al rango Maestro sin perder los beneficios.

4 CONDICIONES PARA LA ACUMULACIÓN DE PUNTOS

4.1 BENEFICIOS O RECOMPENSAS QUE OTORGA EL PROGRAMA

- Puntos por Antigüedad: Si el usuario es nuevo en el programa **"BONUS CLUB"** es decir, no pertenecía al programa **"BONUS"** y solicita participar de **"BONUS CLUB"** recibirá puntos de acuerdo al siguiente rango de antigüedades definidas para el programa:

ANTIGÜEDAD (años)	PUNTOS			
	PREPAGO	1PLAY (Móvil o HI WIFI)	2 PLAY	3 PLAY
0	3 Puntos	5 Puntos	7 Puntos	9 Puntos
1 - 5	5 Puntos	7 Puntos	9 Puntos	11 Puntos
6 - 10	7 Puntos	9 Puntos	11 Puntos	13 Puntos
11 - 15	9 Puntos	11 Puntos	13 Puntos	15 Puntos
16 - 20	11 Puntos	13 Puntos	15 Puntos	17 Puntos
21 - en adelante	13 Puntos	15 Puntos	17 Puntos	19 Puntos

- Puntos por pago Derecho de Participación: Inmediatamente después de que el usuario de **"BONUS CLUB"** realice el pago del FEE de participación, recibirá 10 puntos en su saldo.

- Puntos Cumpleañeros: Para festejar junto al usuario VIVA que es parte del **"BONUS CLUB"**, se abonarán puntos a la cuenta del cliente el día de su cumpleaños, el monto de puntos depende del rango del usuario y del tipo de servicio que tenga la oferta que está participando en el CLUB.

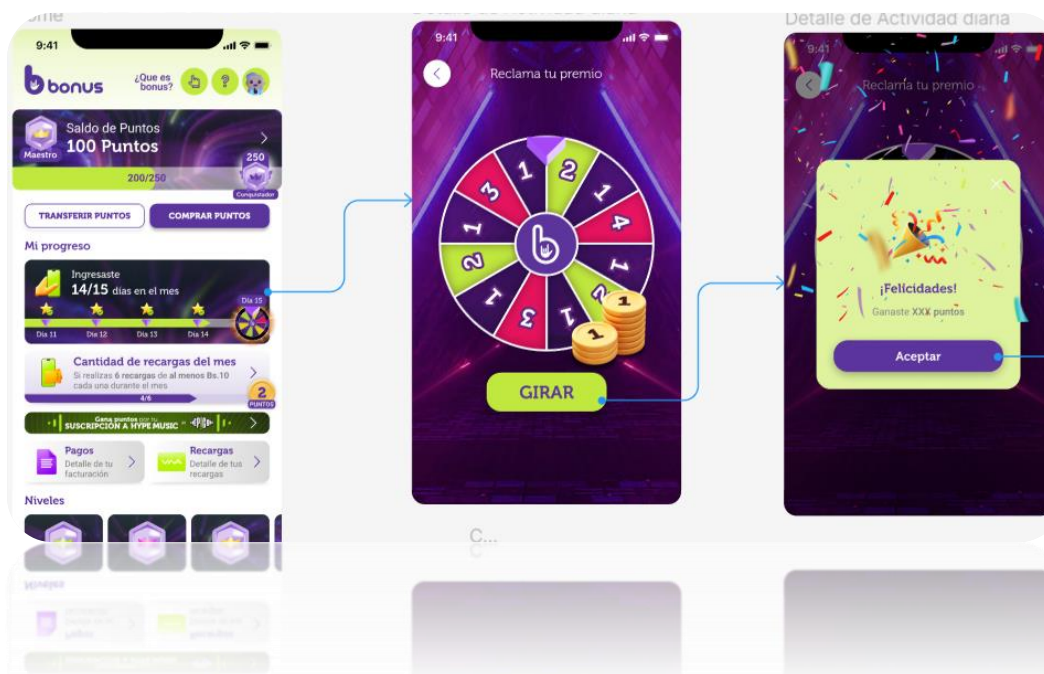
RANGO	PUNTOS CUMPLEAÑEROS			
	PREPAGO	1PLAY (Móvil o HI WIFI)	2 PLAY	3 PLAY
Rango 1	2 Puntos	5 Puntos	10 Puntos	15 Puntos
Rango 2	4 Puntos	10 Puntos	15 Puntos	20 Puntos
Rango 3	8 Puntos	15 Puntos	20 Puntos	25 Puntos
Rango 4	12 Puntos	20 Puntos	25 Puntos	30 Puntos
Rango 5	16 Puntos	25 Puntos	30 Puntos	35 Puntos

4.2 ¿CÓMO ACUMULAR PUNTOS?

4.2.1 RULETA DAILY OPTIN (Prepago y Postpago)

El usuario suscrito a **"BONUS CLUB"** que ingrese a VIVA APP, cada 15 registros diarios seguidos, ganará un chance para girar la Ruleta BONUS **una vez**, ésta Ruleta permite que un usuario pueda ganar entre 1, 3, 5 o 10 puntos dependiendo del Rango en el que se encuentre y la suerte en el giro de Ruleta, esos puntos serán inmediatamente abonados y el registro de Daily optin se re inicia; como se ilustra a continuación:

TRANSACCIÓN	RANGO 1,2,3	RANGO 4	RANGO 5
15 registros diarios en VIVA APP (ruleta)	1,3 o 10 Puntos	1,3 o 10 Puntos	3, 5 o 10 Puntos



4.2.2 RECARGAS DE CRÉDITO (Prepago y Postpago)

- Recargas de crédito: Por cada Bs. 10 de crédito que un usuario cargue a su línea obtendrá puntos dependiendo del rango en el que se encuentre.

TRANSACCIÓN	RANGO 1,2,3	RANGO 4	RANGO 5
Cada Bs.10 de recarga de crédito	2 Punto	3 Puntos	4 Puntos



- Cantidad de Recargas del mes: Si el cliente realiza 6 recargas de al menos Bs.10 cada una durante el mes, podrá acumular puntos dependiendo de su rango, las recargas deben ser a su misma línea.

TRANSACCIÓN	RANGO 1,2,3	RANGO 4	RANGO 5
Llegar a la sexta recarga del mes	2 Puntos	4 Puntos	6 Puntos

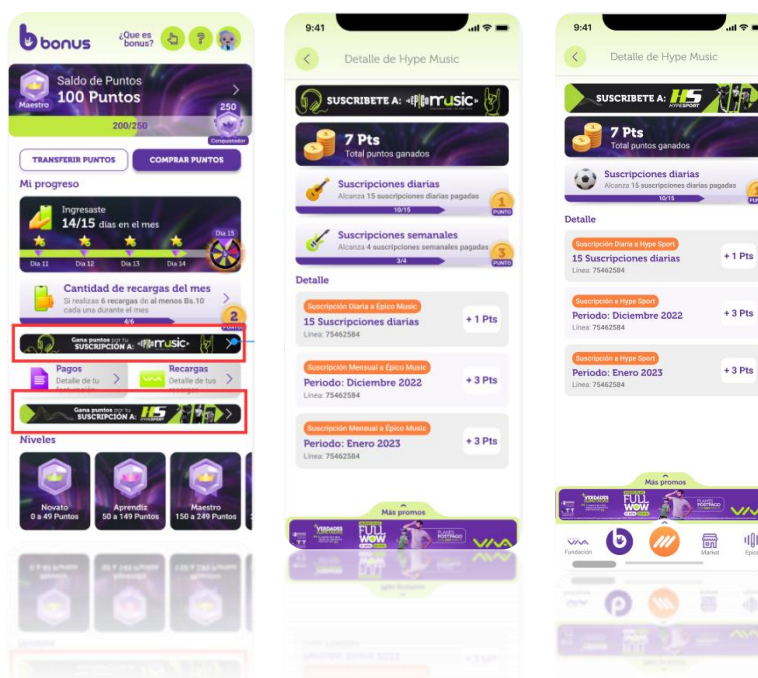
4.2.3 ACUMULACIÓN DE PUNTOS POR ÉPICO MUSIC Y HYPE SPORTS (Prepago y Postpago)

Los cobros efectivos de las suscripciones a Épico Music y Hype Sports también generarán puntos de acuerdo a lo siguiente:

RANGO	Suscripciones ÉPICO MUSIC			Suscripción HYPE SPORTS
	Mensual	2 Semanales	15 diarias	15 diarias
Rango 1, 2 y 3	4	1	1	1
Rango 4	5	2	2	2
Rango 5	7	2	2	2

Los clientes solo deben suscribirse a éstos servicios y cada vez que exista un cobro efectivo, los puntos serán abonados de manera automática..

Dentro el home BONUS, los usuarios que requieran ver el historial de éstas suscripciones tendrán acceso a revisar la acumulación de sus puntos en las siguientes opciones.



4.2.4 ACUMULACIÓN DE PUNTOS POR ALVA Súper APP (Prepago y Postpago)

El uso de ALVA Súper APP también será parte del programa BONUS, si un cliente compra bolsas ALVA o interactúa con el Browser podrá acumular puntos de acuerdo a lo siguiente:



DETALLE	PUNTOS			
	Rango 1, 2 y 3	Rango 4	Rango 5	
Compra de bolsas ALVA Premium	Bolsa 24 hrs.	1 Punto	2 Puntos	3 Puntos
	Bolsa 3 días	2 Puntos	3 Puntos	4 Puntos
	Bolsa Semanal	4 Puntos	5 Puntos	6 Puntos
	Bolsa Quincenal	7 Puntos	8 Puntos	9 Puntos
	Bolsa Mensual	12 Puntos	13 Puntos	14 Puntos
USO ALVA Browser	Uso diario ALVA (Búsquedas 5 días seguidos)	1 Punto	2 Puntos	3 Puntos
PRIMERA NAVEGACIÓN EN ALVA	Descargar y usar ALVA la primera vez (un solo evento)	3 Puntos	3 Puntos	3 Puntos

4.2.5 ACUMULACIÓN DE PUNTOS POR PAGO ADELANTADO (Postpago)

Dependiendo del rango que un usuario BONUS tenga, podrá acumular puntos por sus pagos adelantados (pagos realizados antes de la emisión factura postpago) de acuerdo a lo siguiente:

TRANSACCIÓN	RANGO 1,2,3	RANGO 4	RANGO 5
Pago adelantado	2 Puntos	3 Puntos	3 Puntos

4.2.6 ACUMULACIÓN DE PUNTOS POR PAGO DE FACTURAS (Postpago)

Por cada factura que un usuario del "BONUS CLUB" cancele, podrá acumular puntos de acuerdo a su rango y al tipo de servicio, a más servicios contratados, el usuario del "BONUS CLUB" podrá acumular más puntos. Es importante aclarar que los clientes corporativos (Tipo de Cliente Corporativo, PYME, PYME sin NIT, Bolsas Startup) no podrán acumular puntos por pago de factura, pero si por el resto de las acciones o transacciones acumulativas.

TRANSACCIÓN	RANGO 1,2,3	RANGO 4	RANGO 5
Pago de Factura 1Play (Móvil, HI WIFI, VPLUS)	10 Puntos	15 Puntos	20 Puntos
Pago de Factura 2Play	15 Puntos	20 Puntos	25 Puntos
Pago de factura 3Play	20 Puntos	25 Puntos	27 Puntos

4.2.7 ACELERADORES

Además de los puntos que un cliente puede acumular por realizar las diferentes actividades descritas en los apartados anteriores, la suma de esos puntos puede mejorar si el usuario participante del "BONUS CLUB" realiza alguna de las siguientes actividades:

- **Recarga Digital:** Por realizar recargas a través de algún medio digital (recarga mediante plataforma online de Banco, VIVA APP | VIVA APP WEB (QR, Tarjeta de Crédito/Débito), Chat BOT, Sitio WEB VIVA, Facebook Shop) o por usar el canal de recarga express, el usuario obtendrá puntos adicionales (de acuerdo a su rango), la recarga mínima para obtener éste beneficio es de 10Bs.
- **Pagos Puntuales:** Un Pago puntual es aquel que se realiza dentro su periodo de facturación, es decir la factura se paga antes de que otra sea emitida, si un cliente realiza un pago puntual acumulará puntos de acuerdo a su rango (cada oferta dentro de la comunidad recibirá éstos puntos)



- **Pago Digital:** Por realizar sus pagos a través de algún medio digital (pago mediante plataforma online de Banco, VIVA APP | VIVA APP WEB (QR, Tarjeta de Crédito/Débito), Chat BOT, Sitio WEB VIVA, Hola LUKA, Débito Automático)
- **Por mantener un Plan WOW o FULL WOW:** Ya sea parte del 2Play, 3Play o 1 solo servicio Móvil, si el cliente tiene un servicio de éste tipo recibirá puntos de acuerdo a su rango.

En caso de que un cliente tenga varias ofertas de tipo WOW o FULL WOW en una misma comunidad que paga factura, cada entidad recibirá éstos puntos por cada pago de factura que realice.

TRANSACCIÓN	RANGO 1,2,3	RANGO 4	RANGO 5
Recarga Digital o <u>express</u>	0 Puntos	1 Punto	1 Punto
Pago Puntual	1 Punto	2 Puntos	2 Puntos
Pago Digital	1 Punto	2 Puntos	2 Puntos
Tipo de servicio WOW	0 Puntos	1 Punto	1 Punto
Tipo de servicio FULL WOW	1 Punto	2 Puntos	2 Puntos

4.3 CONDICIONES DE LA ACUMULACIÓN DE PUNTOS

Los puntos que un usuario acumule pueden ser transferidos entre ofertas del mismo cliente, éstas ofertas además deben ser de la misma forma de consumo (de Prepago a Prepago y de Postpago a Postpago)

5 MODALIDADES DE CANJE DE PUNTOS POR BENEFICIOS O RECOMPENSAS

VIVA se reserva el derecho de incluir nuevos Beneficios, siguiendo el procedimiento adecuado para informar sobre éstos a las autoridades competentes y usuarios del "BONUS CLUB"

Para que un usuario que es parte del "BONUS CLUB" pueda empezar a realizar canjes de sus puntos, se verificará que el pago de Fee haya sido realizado.

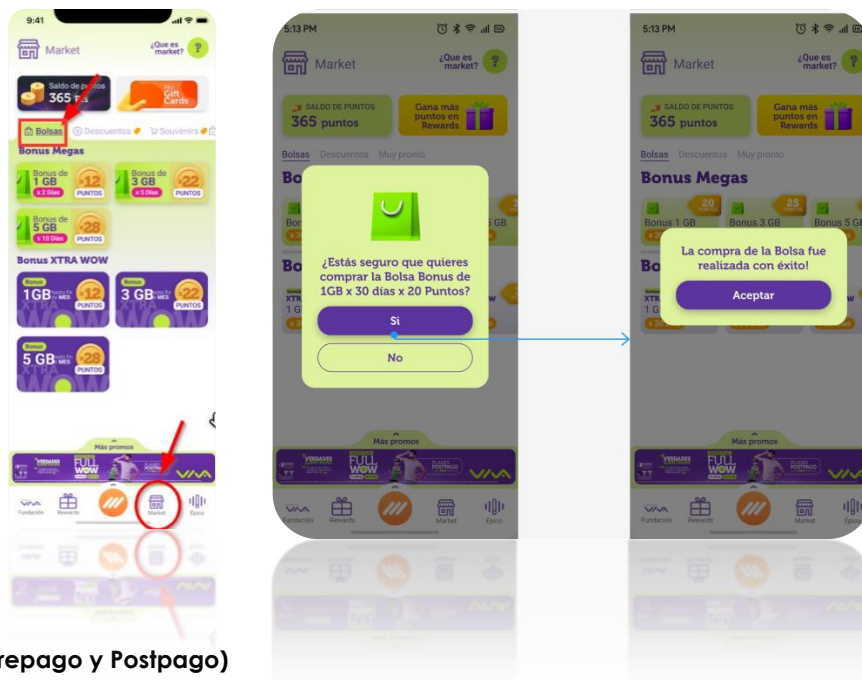
5.1 BOLSAS DE MB DISPONIBLES PARA CANJES (Prepago y Postpago)

El Market tiene una sección específica donde el cliente podrá Canjear Bolsas MB/XTRA WOW Bonus por puntos que hayan acumulado de acuerdo a lo siguiente:

DETALLE	PUNTOS	
	PREPAGO	POSTPAGO (inclusive planes bundle con servicio móvil)
Bolsas BONUS	Bonus 1GB (vigencia 2 días)	12
	Bonus 3GB (vigencia 5 días)	22
	Bonus 5GB (vigencia 10 días)	28
BONUS XTRA WOW (Solo planes con navegación ilimitada)	Bonus XTRA WOW 1GB (fin de mes)	-
	Bonus XTRA WOW 3GB (fin de mes)	-
	Bonus XTRA WOW 5GB (fin de mes)	-

MECÁNICA

- Usuario BONUS ingresa a VIVA APP y selecciona la opción MARKET
- Dentro la opción Market elegir la sección “Bolsas”



5.2 GIFTCARDS (Prepago y Postpago)

El Market de BONUS también tiene disponible una sección específica para “GIFTCARDS” que los usuarios podrán canjear por puntos BONUS, la cantidad necesaria para el canje depende del rango y el tipo de servicio al que está suscrito la oferta de ese usuario.

Por el momento se cuentan con descuentos en la Tienda de electrodomésticos “TRIPLEX” (alcance a nivel nacional) y Pollos “El Solar” (Santa Cruz).

ITEM	RANGOS	DESCUENTO	CANJE
DESCUENTO EN TOTAL DE LA COMPRA	Todos los rangos	12%	24 Puntos
	Rango 4 “Conquistador”	15%	30 Puntos
	Rango 5 “Legendario”		



ITEM	RANGOS	DESCUENTO	CANJE
Porción 1/4 POLLO + GASEOSA 500ML	Todos los rangos	10%	6 Puntos
2 Porciones CHICHARRÓN + GASEOSA 1L	Rango 2 “Aprendiz”	10%	8 Puntos
	Rango 3 “Maestro”		
	Rango 4 “Conquistador”		
	Rango 5 “Legendario”		
	Rango 3 “Maestro”		
2 Porciones 1/4 POLLO + 2 GASEOSAS 500ML	Rango 4 “Conquistador”	10%	10 Puntos
	Rango 5 “Legendario”		
3 Porciones 1/4 DE POLLO + GASEOSA 2L	Rango 4 “Conquistador”	11%	12 Puntos
2 TRIOS SOLAR + GASEOSA 1L	Rango 5 “Legendario”		
		Rango 5 “Legendario”	25%



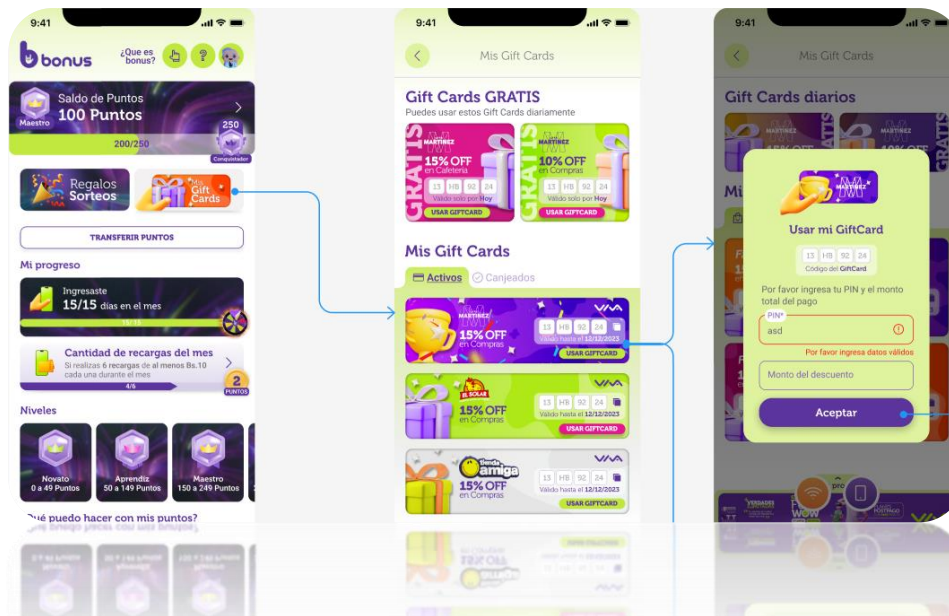
La vigencia de los GiftCards es de 60 días desde el momento del canje.

MECÁNICA

- Usuario del “**BONUS CLUB**” ingresa al MARKET en VIVA APP y selecciona el GiftCard de su preferencia
- Lo Canjea por sus puntos BONUS



- Se dirige a la tienda que corresponde a su GiftCard y al realizar el pago por su compra, recibirá el descuento.
- El encargado de la Tienda que realiza el cobro, solicitará al usuario BONUS que muestre su GiftCard digital en VIVA APP para asociar el descuento correspondiente.



- Se puede acceder a los Gift Cards que se deseen mientras el usuario participante del “BONUS CLUB” aún tenga puntos y le alcance para el canje

5.3 SOUVENIRS (Prepago y Postpago)

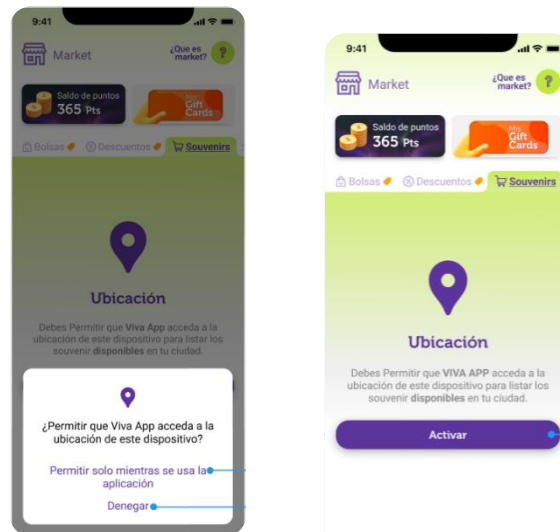
El Market de “BONUS CLUB” también contará con “Souvenirs” que los usuarios podrán canjear por puntos, los mismos están sujetos a disponibilidad de acuerdo al stock de la ciudad que se elija como punto de entrega. Los usuarios BONUS podrán solicitar sus “Souvenirs” con entrega por Delivery o por Recajo en Tienda. En caso de elegir por Delivery, el usuario debe pagar el costo del Delivery.

MECÁNICA

- Usuario de “BONUS CLUB” ingresa a VIVA APP y selecciona la opción MARKET
- Dentro de MARKET selecciona la pestaña Souvenirs



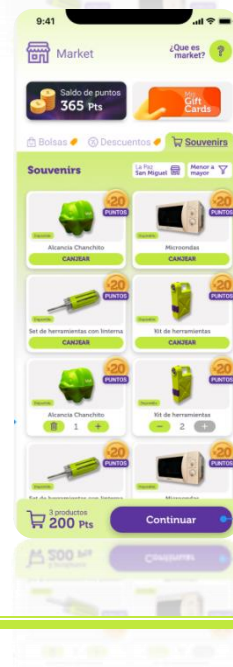
- o Si usuario no permitió acceso a ubicación, la APP le solicitará acceso para identificar la ciudad en la que se encuentra el usuario y así desplegar el stock disponible de souvenirs, si el usuario presiona “Denegar” la APP no permitirá ver los souvenirs disponibles.



- o Una vez identificada la ciudad la APP asignará de manera automática la Tienda VIVA de la que se hará el recojo de souvenirs y se listará los disponibles.

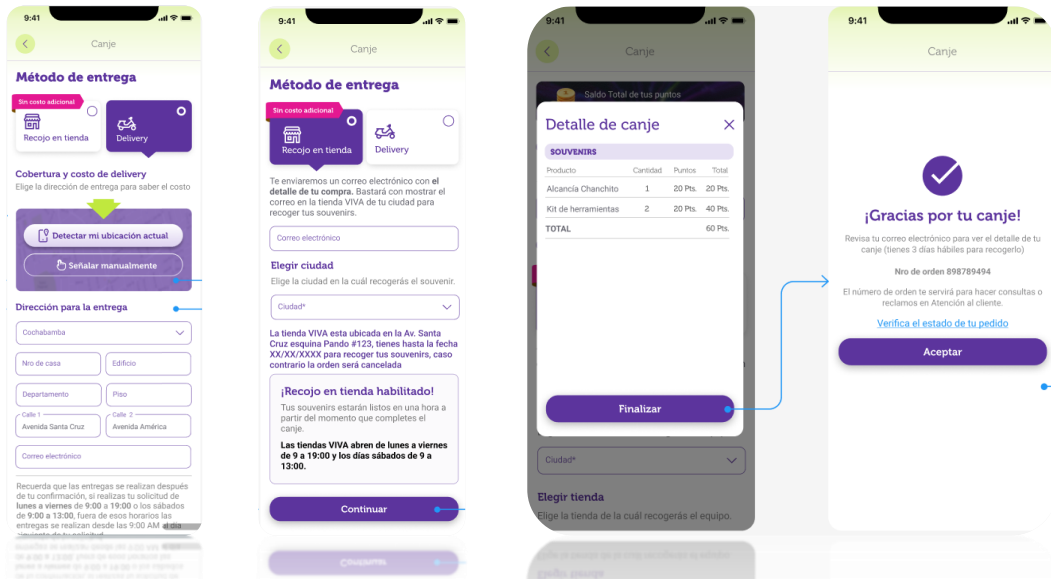


- o Usuario que desee realizar un canje debe seleccionar el souvenir y la cantidad que desea canjear.

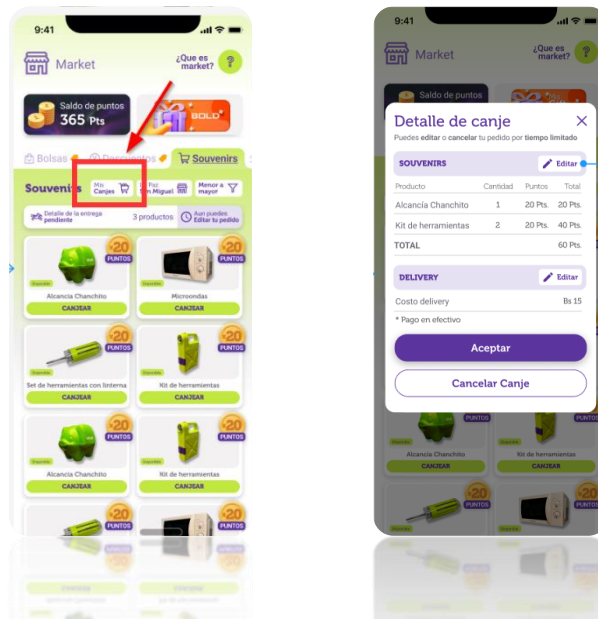




- o Seleccionar el método de entrega y otorgar los datos obligatorios para la entrega, al presionar en "Continuar" la orden será generada y se mostrará el Detalle del Canje.



- o La orden pendiente se listará en la opción "Mis Canjes" para que el cliente pueda re- verificar el detalle de lo que solicitó.



- o Cuando se realice la entrega, ya sea por Delivery o en modalidad Recojo en Tienda, el cliente debe confirmar que está recibiendo su pedido, VIVA APP mostrará un POP UP solicitando confirmación del cliente o, de corresponder, la negación a la entrega. Asesor y Driver deben asegurarse de que exista la confirmación previa entrega de los artículos.

CONFIRMACIÓN DE ENTREGA





- o Una vez que el cliente presione en “Confirmar Entrega”, le llegará un mail con el detalle de los artículos entregados y que además le certifique que recibimos su confirmación.



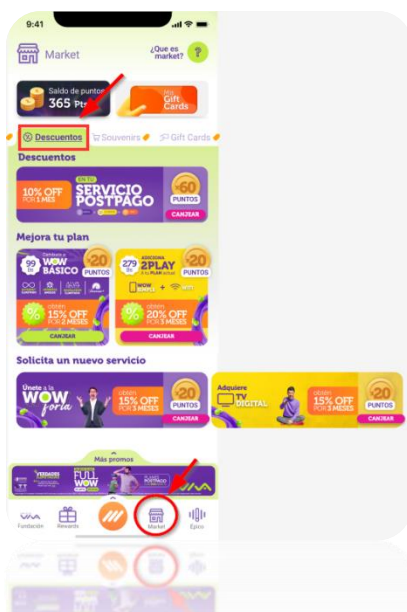
5.4 DESCUENTOS (Postpago)

Los clientes con servicio postpago que participen en “BONUS CLUB” tendrán disponibles para canjear descuentos que le permitirán pagar su siguiente factura a ser emitida para su servicio con un monto menor al que debería ser cancelado, la cantidad de puntos necesarios para el canje de sus descuentos, depende del tipo de oferta que el socio de “BONUS CLUB” tenga. El usuario puede canjear solo 1 ítem de descuento por mes para el mismo servicio.

DETALLE	PUNTOS			
	1PLAY (Móvil o HI WIFI)	SOMOS 2PLAY	SOMOS 3PLAY	
DESCUENTOS	Descuento de 10% x 1 Mes	40	60	80

MECÁNICA

- o Usuario BONUS ingresa a VIVA APP y selecciona la opción MARKET
- o Dentro la opción Market elegir la sección “Descuentos”



5.5 DESCUENTOS POR CROSS SELL, UPSELL Y VOLUME SALES (Postpago)

Adicionalmente a los descuentos de factura regulares, se tendrán disponibles en el market descuentos especiales para los clientes postpago que realicen un cambio de Plan que signifique Cross (a un plan con más componentes) o Upsell (subir de plan) de la oferta que esté participando del **"BONUS CLUB"**.

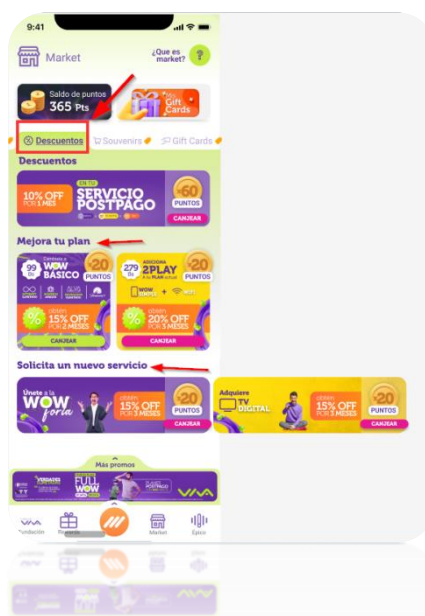
Y también si un cliente existente postpago, solicita una nueva oferta, puede beneficiarse de descuentos en caso de canjear sus puntos por dicho descuento.

DETALLE		PUNTOS		
		1PLAY (Móvil o HI WIFI)	SOMOS 2PLAY	SOMOS 3PLAY
CROSS SELL	Descuento de 20% x 3Meses	15 Puntos	15 Puntos	
UPSELL	Descuento de 15% x 3Meses	20 Puntos	20 Puntos	20 Puntos
VOLUME SALES	Descuento de 15% x 3Meses	15 Puntos	15 Puntos	15 Puntos

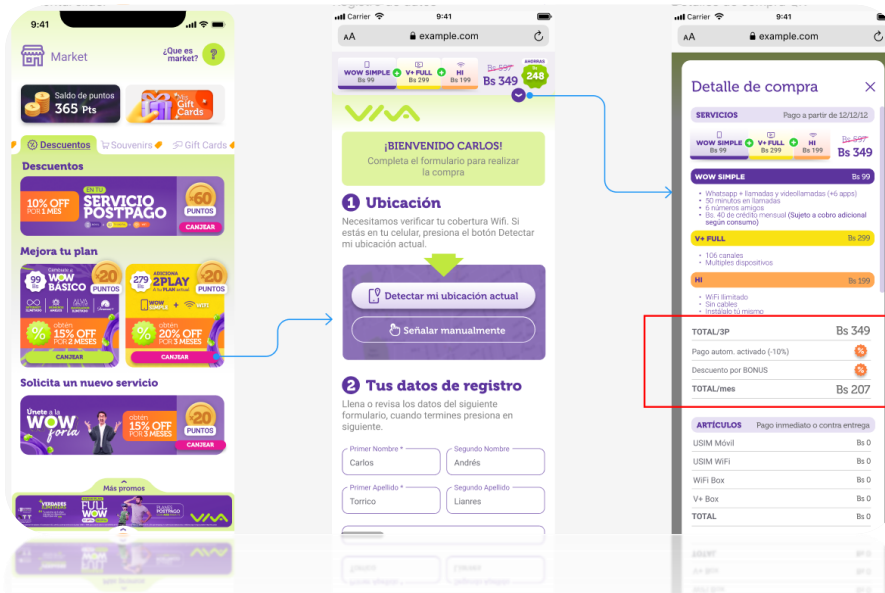
En realidad todas estas opciones son canjeables por puntos.

MECÁNICA

- o Usuario BONUS ingresan a VIVA APP y seleccionan la opción MARKET
- o Dentro del MARKET eligen la pestaña "Descuentos" y dependiendo de si realizarán una Mejora de Plan (Upsell o Cross sell) o solicitará un nuevo servicio (Volume Sales), el cliente debe hacer clic en el banner que corresponda.



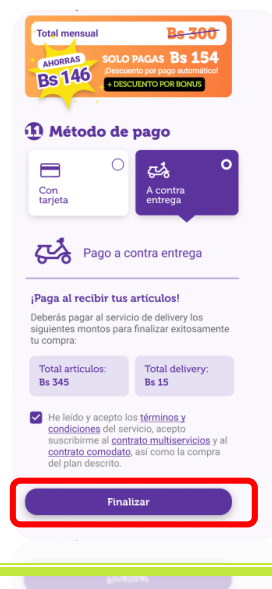
- o Una vez que el cliente haga clic en uno de los Banners, será derivado a landing de cambio de Plan o de venta de nuevo Plan (dependiendo en qué banner se haga clic).
- o La landing reconocerá a ese cliente (ya no le pedirá datos de identificación), que proviene de BONUS VIVA APP (para descontar los puntos BONUS que correspondan) y qué plan eligió desde la APP (el Plan ya estará preseleccionado), así es que se derivará la interacción de manera directa al check out landing con todo seleccionado (cliente seguirá el flujo actual de la landing desde este paso)



- El descuento de "BONUS CLUB" solicitado desde la APP se mostrará seleccionado por defecto.



- El canje de puntos se hará efectivo ni bien el cliente finalice el flujo y acepte las condiciones del cambio de plan.





5.6 DESCUENTOS POR MIGRACIONES (Prepago)

Los participantes del “**BONUS CLUB**” que tengan oferta PREPAGO y migren su línea a cualquiera de los planes postpago vigentes, también podrán canjear sus puntos por Descuentos en sus 3 primeras facturas de acuerdo a lo siguiente:

DETALLE		PUNTOS
		PREPAGO
MIGRACIÓN	Descuento de 20% x 3Meses	20 Puntos

5.7 BOLSAS ALVA DISPONIBLES PARA CANJES (Prepago y Postpago)

En la sección BOLSAS del Market de “**BONUS CLUB**” se habilitarán Bolsas ALVA Premium 24hrs. y 3 días para que los usuarios BONUS puedan canjearlas por puntos de acuerdo a:

DETALLE		PUNTOS	
		PREPAGO	POSTPAGO (inclusive planes bundle con servicio móvil)
Bolsas ALVA Premium (navegación ilimitada)	ALVA Premium (vigencia 24hrs.)	9 Puntos	9 Puntos
	ALVA Premium (vigencia 3 días)	18 Puntos	18 Puntos

6 Responsabilidades del usuario y restricciones del programa

Al convertirse en USUARIO “**BONUS CLUB**” el usuario acepta y está de acuerdo con las condiciones descritas en el presente reglamento.

El uso indebido, fraude o el incumplimiento de lo establecido en el presente reglamento será causal suficiente para la eliminación inmediata del o los participantes del programa, sin derecho a reclamo alguno, unido a la pérdida de todos los puntos acumulados a la fecha, todo ellos sin perjuicio de los demás derechos que a VIVA le correspondieren.

7 Condiciones para salir del programa

En caso de un usuario “**BONUS CLUB**” que desee salir del programa de fidelidad, debe contactarse al Call Center de VIVA o visitar las Tiendas principales de cada ciudad para realizar la solicitud de baja de usuario.