

# 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 ofreciendo beneficios exclusivos que generen sentido de pertenencia hacia la marca.

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.

Los participantes de “**BONUS CLUB**” podrán acceder a beneficios a través de diferentes mecanismos como ser acumulación de puntos, sorteos, azar y otros.

“**BONUS CLUB**” es un programa de vigencia indefinida que se presentará por temporadas, iniciando la Temporada I de **BONUS Club** en el mes de diciembre de 2024.

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

- **USUARIO del BONUS CLUB:** El usuario **BONUS** debe entenderse como aquel que se logea en **VIVA APP** y solicita participar de **BONUS CLUB**, el usuario puede logearse con su línea Móvil si tiene un plan de un solo servicio o si tiene un plan con varios servicios puede usar su número de línea Móvil o su código de servicio **WIFI**.
- **VIVA APP:** Es una aplicación de Nuevatel para la autogestión de sus usuarios.
- **ALVA:** Es un buscador (browser) con características de **SUPER APP** que contempla mini aplicaciones como **Viva App**.

## 2 VIGENCIA DEL PROGRAMA

La temporada I del programa “**BONUS CLUB**” tendrá una duración de aproximadamente 6 meses hasta el 19 de junio de 2025, 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 la temporada estarán vigentes solo hasta la finalización de la respectiva temporada.

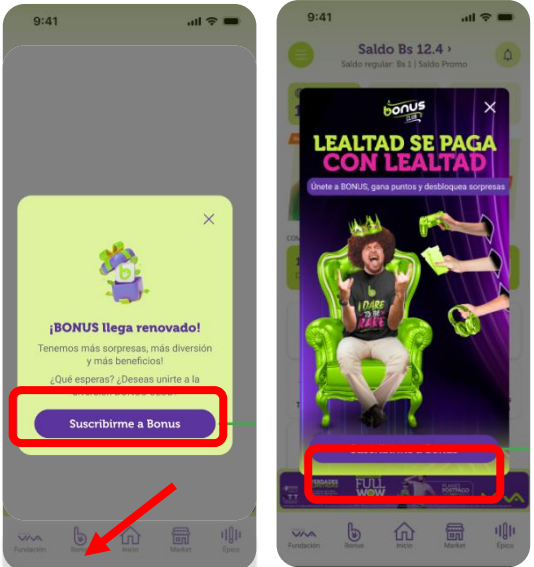

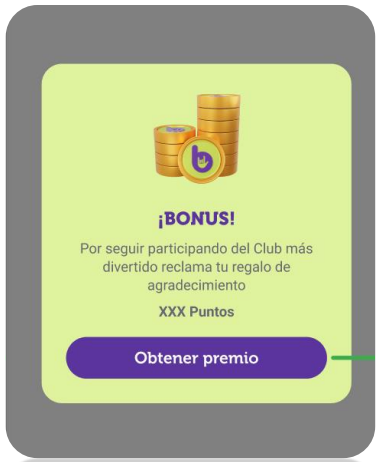
## 3 REQUISITOS O CONDICIONES PARA PARTICIPAR DEL PROGRAMA

### 3.1 Participación

- a) Para poder participar de Temporada I “**BONUS CLUB**”, un usuario **VIVA** (Prepago, Postpago) debe descargar/actualizar y registrarse en la aplicación **VIVA APP**, buscar la opción “**BONUS**” y solicitar su participación en el Club (presionando en el botón “**Suscribirme a BONUS**”). Si ingresa a la sección **Market** dentro de la **VIVA APP** también será redireccionado a suscribirse a **BONUS CLUB**.
- b) Todos los usuarios **VIVA** deben solicitar su participación y se les otorgará puntos de bienvenida de acuerdo con el inciso a) del punto 3.3 del presente proyecto.

- c) Para que una participación sea aceptada, el servicio (número de línea móvil o servicio WIFI) que está registrado en VIVA APP en ese momento debe permanecer en estado ACTIVO o máximo en Mora Facturable al momento de realizar su solicitud, caso contrario no podrá solicitar su participación.
- d) Para finalizar la solicitud de participación, el usuario debe configurar un Nickname y un AVATAR de los disponibles sin canje para personalizar su perfil.

## MECÁNICA

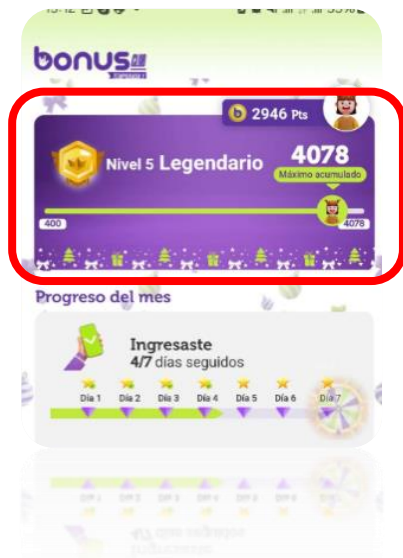
<p><b>1.</b> Usuario ingresa a VIVA APP y presiona "Suscribirse a BONUS" desde opción BONUS o desde POP UP en el home</p>	<p><b>1.1.</b> Si un usuario no suscrito a BONUS selecciona Market, también será redireccionado a suscribirse desde BONUS</p>	<p><b>2.</b> Existirá un abono de puntos por haber alcanzado un rango anteriormente o por antigüedad del usuario nuevo BONUS</p>
		

### 3.2 Niveles o rangos del programa

Dependiendo de la acumulación de puntos que el usuario logre, podrá ser parte de uno de los siguientes Niveles y será categorizado con la insignia correspondiente a ese nivel.

NIVEL	PUNTOS NECESARIOS
Nivel 1: Novato	0 – 99 puntos
Nivel 2: Aprendiz	100 – 199 puntos
Nivel 3: Maestro	200 – 299 puntos
Nivel 4: Conquistador	300 – 399 puntos
Nivel 5: Legendario	400 o más puntos

Los usuarios podrán ver su desempeño y saldo acumulado en el Home de BONUS donde además estará habilitado el banner de ranking de usuarios BONUS Club que mostrará a 4 usuarios más que estén cerca de mi puntaje en ese momento.



Adicionalmente, los usuarios serán rankeados según el puntaje máximo que alcancen, es decir, si un usuario llega a acumular 4078 puntos alcanzará el nivel correspondiente a Legendario y si luego decide canjear varios de sus puntos por algún artículo del Market BONUS, su Nivel será rankeado según su puntaje máximo 4078 puntos, por lo tanto aunque un usuario canjee sus puntos, no perderá su Nivel.

### 3.3 Opciones de acumulación de Puntos

- a) **PUNTOS DE BIENVENIDA:** Los usuarios que hayan llegado a lograr algún rango o nivel anteriormente en VIVAAPP y los usuarios nuevos que no cuenten con un rango, recibirán puntos de bienvenida de acuerdo con lo siguiente:

#### **Puntos bienvenida usuarios con rango anterior**

<b>RANGO</b>	<b>Puntos ABONO INICIAL</b>
Novato	20 puntos
Aprendiz	80 puntos
Maestro	120 puntos
Conquistador	150 puntos
Legendario	180 puntos

#### **Puntos bienvenida usuarios nuevos en la suscripción**

<b>AÑOS ANTIGUEDAD</b>	<b>Puntos PREPAGO</b>	<b>Puntos POSTPAGO</b>	<b>Puntos DÚO</b>
0 años	3 puntos	5 puntos	9 puntos
1 a 5 años	5 puntos	7 puntos	11 puntos
6 a 10 años	7 puntos	9 puntos	13 puntos
11 a 15 años	9 puntos	11 puntos	15 puntos
16 a 20 años	11 puntos	13 puntos	17 puntos
21 o más años	13 puntos	15 puntos	19 puntos

- b) **RULETA DAILY OPTINS:** Cada vez que un usuario ingresa 7 días seguidos a la APP y registra su visita cada día ingresando a la opción de BONUS, estará habilitado a girar una vez la ruleta BONUS y acumular los puntos que la ruleta indique. La ruleta contará con 20 slots de la siguiente manera:

- o 1 slot de 10 puntos
- o 2 slots de 5 puntos
- o 3 slots de 3 puntos
- o 14 slots de 1 punto



Después de abonados estos puntos, el usuario debe volver a acumular sus daily optins (ingreso de 7 días seguidos) para poder girar nuevamente la ruleta.

- c) **RECARGAS DE CRÉDITO:** Por cada recarga de 10Bs o más de crédito que un usuario cargue a su línea después de suscrito a la Temporada I de BONUS Club, obtendrá puntos dependiendo del tipo de servicio que sea y también un incremento en esos puntos si la recarga además se realiza por uno de los canales digitales VIVA.

ACCIÓN	Puntos servicio PREPAGO	Puntos servicio POSTPAGO	Puntos servicio DÚO
Recarga regular*	25 puntos	10 puntos	10 puntos
Recarga Digital**	25 + 10 puntos	10 + 10 puntos	10 + 10 puntos

**NOTA:** Solo se suman puntos por hasta 3 recargas de Bs 10 o más al día

\* Recarga regular es la recarga realizada a través de un voucher de carga

\*\*Recarga Digital es la recarga realizada a través de QR, Tarjeta de Crédito/Débito por los canales VIVA APP, VIVA APP WEB, Web de VIVA, Whatsapp Bot, Messenger, Facebook shop, Web/App de Bancos.

- d) **SUSCRIPCIONES SERVICIOS VAS VIVA:** Si un usuario se suscribe a los servicios VAS de VIVA (Épico Music, Épico Games, Hype Sports), dependiendo del tipo de suscripción, recibirá puntos cada vez que la misma tenga cobro efectivo.

TIPO DE SUSCRIPCIÓN	ABONO EN PUNTOS
Suscripción Diaria	1 punto
Suscripción Semanal	5 puntos
Suscripción Mensual	20 puntos

**NOTA:** La suscripción debe haber sido descontada del saldo de crédito del usuario para calificar por abono de puntos.

- e) **ANIVERSARIO VIVA:** La fecha en que un servicio cumpla su aniversario VIVA (fecha del día que activó su servicio, recibirá un abono de puntos de acuerdo a su antigüedad.

AÑOS ANTIGÜEDAD	ABONO puntos
1 a 4 años	8 puntos
5 a 8 años	12 puntos
Igual o más de 9 años	20 puntos

- f) CUMPLEAÑOS USUARIO: La fecha del día en que el usuario titular de la línea cumple años, también se abonarán puntos al usuario suscrito a BONUS.

Día de cumpleaños	10 puntos
-------------------	-----------

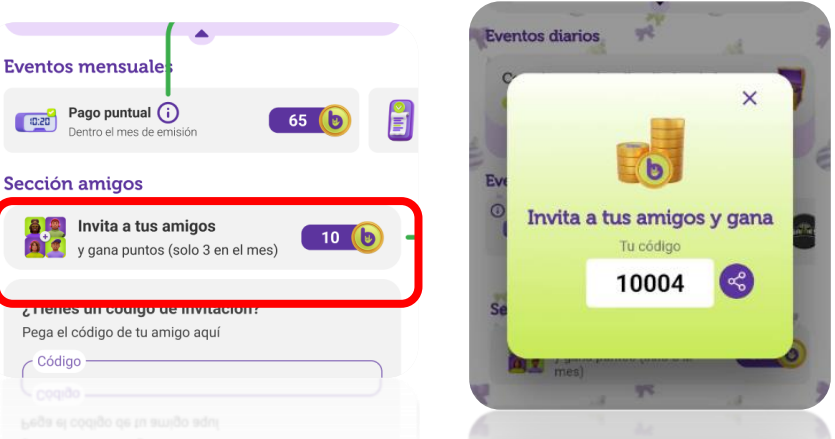
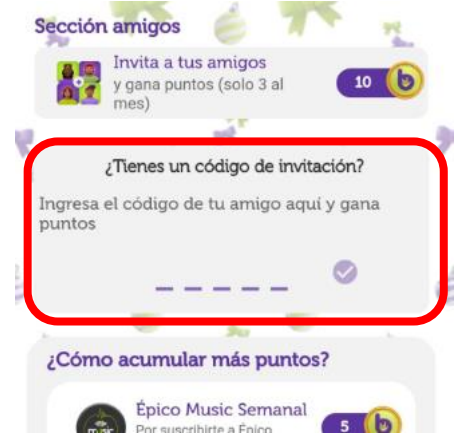
- g) REGISTRO SUPERAPP ALVA: Por el registro de un servicio móvil en la SuperAPP ALVA después de haberse registrado en BONUS Club Temporada I, el usuario podrá acumular puntos también, éste abono es único y solo sucede si el usuario no tiene historial de ya haberse registrado en ALVA.

Registro en ALVA	25 puntos
------------------	-----------

- h) COMPRAR BOLSA ALVA PREMIUM: Por adquirir una bolsa ALVA Premium, de cualquier categoría, el usuario podrá acumular puntos.

Bolsa ALVA Premium	10 puntos
--------------------	-----------

- i) INVITAR AMIGOS A BONUS: Los usuarios suscritos a BONUS podrán referir o invitar a sus amigos a que descarguen VIVA APP y se suscriban a participar de BONUS, si el usuario invitado se registra en BONUS y además pega el código de su amigo invitador, ambos reciben 10 puntos, tomar en cuenta que solo se pueden sumar puntos hasta por 3 invitados al mes y solo se podrá acumular puntos por pegar 1 código de invitación, como se muestra en las siguientes pantallas:

1. Usuario selecciona invitar amigos y envía la invitación por el medio que desee	2. Amigos descarga VIVA APP, se suscribe a BONUS y pega el código del invitador
	

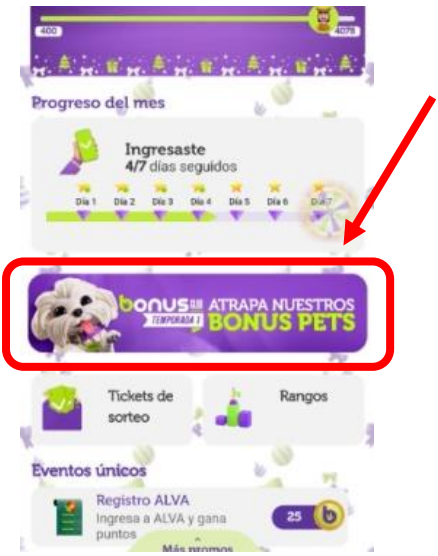
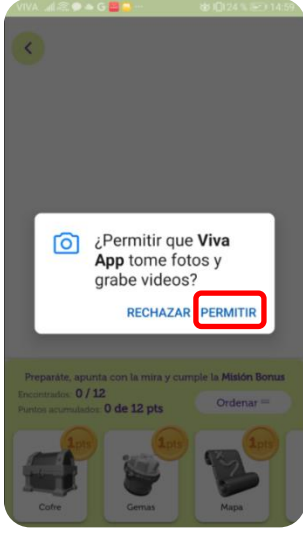
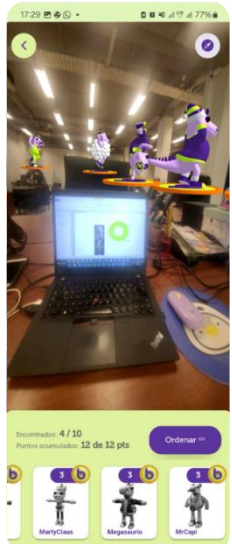
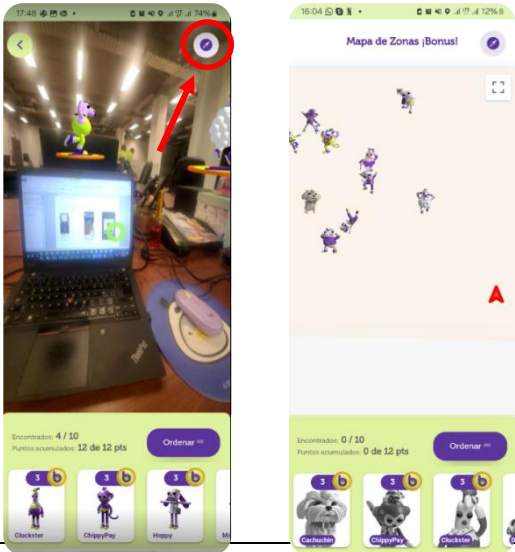
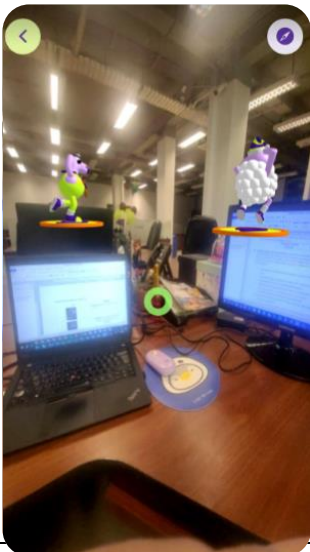

- j) PAGOS DE FACTURAS PUNTUALES: Los usuarios con un servicio Postpago activo en VIVA podrán acumular puntos también por el pago de sus facturas de manera puntual, es decir que realicen el pago de su factura dentro el mismo el mismo mes en el que fue emitida la factura.

Pago de Factura Puntual	35 puntos
-------------------------	-----------

- k) MISIÓN BONUS: En fechas especiales VIVA habilitará más opciones de acumulación de puntos por fechas festivas, llamadas "MISIÓN BONUS", la cual permitirá a los usuarios cazar Bonus Pets en formato de VR (Virtual Reality) para acumular puntos, los cuáles otorgarán 3 puntos por BONUS Pet que se capture.

- Solo pueden sumarse hasta 12 puntos por capturar BONUS Pets en cada Misión BONUS que se lance.
- Cada BONUS Pets solo puede ser capturado 1 vez por usuario durante el tiempo que VIVA decida habilitar cada misión
- BONUS Pets estará disponible para usuarios con dispositivos Android que otorguen los permisos que la APP necesite para habilitar la opción de captura
- Los BONUS Pets estarán distribuidos a nivel nacional.
- Los usuarios podrán ver dentro el MAPA de BONUS Pets en VIVA APP las ubicaciones de los PETS habilitados para la misión.
- Las fechas de las misiones BONUS se comunicarán 3 días antes de cada lanzamiento, la primera ocasión será del 20 de Diciembre al 6 de Enero.

**\*MECÁNICA**

<p><b>1.</b> Usuario hace clic en Banner de BONUS Pets</p>	<p><b>2.</b> Usuario debe otorgar permisos para que VIVA APP pueda acceder a la cámara</p>	<p><b>3.</b> Usuario debe buscar a su alrededor y buscar BONUS Pets en las ubicaciones donde se encuentren y apuntar con la mira</p>
		
<p><b>4.</b> El usuario tendrá la opción de ver las ubicaciones de los BONUS Bugs en un mapa disponible en VIVA APP</p>	<p><b>5.</b> Usuario encuentra y captura un BONUS Pet</p>	<p><b>6.</b> Se le suman puntos por capturar un BONUS Pet</p>
		



--	--	--

### 3.4 Mecánica y condiciones de Canje de Puntos

Para realizar el canje de premios, el usuario debe ir a la sección Market de la VIVA APP, escoger y canjear el premio de su preferencia (deben alcanzarle los puntos de su saldo actual)

Para poder realizar un primer canje los usuarios suscritos a la Temporada I de BONUS Club deben cumplir los siguientes requisitos de acuerdo a su tipo de servicio:

#### Prepago

1er canje si cumple con acumular 100 puntos y cumplir con alguno de los siguientes puntos:

- Recarga mayor o igual a 10 Bs en los últimos 30 días previos a la solicitud de canje
- tener suscripción activa y con cobro efectivo en un servicio VAS VIVA (Épico Music, Épico Games, Hype Sports)
- se encuentra como usuario activo en ALVA

#### Postpago

1er canje si cumple con alguno de los siguientes puntos:

- Recarga mayor o igual a 10 Bs en los últimos 30 días previos a la solicitud de canje
- tener máximo 1 factura pendiente
- tener suscripción activa y con cobro efectivo en un servicio VAS VIVA (Épico Music, Épico Games, Hype Sports)
- se encuentra como usuario activo en ALVA

### 3.5 Premios

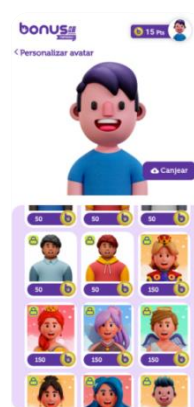
- a) BOLSAS DE DATOS: Los usuarios suscritos a la Temporada I de BONUS CLUB podrán canjear sus puntos por bolsas de Mb habilitadas de acuerdo a su plan:

BOLSA	PUNTOS
<b>Bolsas Prepago y planes Postpago no ilimitados</b>	
Bonus 1Gb 2 días*	41 puntos
Bonus 3Gb 5 días*	73 puntos
Bonus 5Gb 10 días*	82 puntos

**NOTA:** \*Bolsas sin Roll Over que no se acumulan, además con límite de velocidad 3 Mbps

- b) AVATARES: Se disponibilizarán dos tipos de AVATARES que los usuarios podrían canjear para contar con mayor personalización en su perfil:

TIPO DE AVATAR	PUNTOS
Básico	50 puntos



Premium	150 puntos
---------	------------

- c) **SOUVENIRS:** Los usuarios también tendrán disponibles souvenirs y merchandising que podrán canjear por puntos BONUS de acuerdo al siguiente detalle:

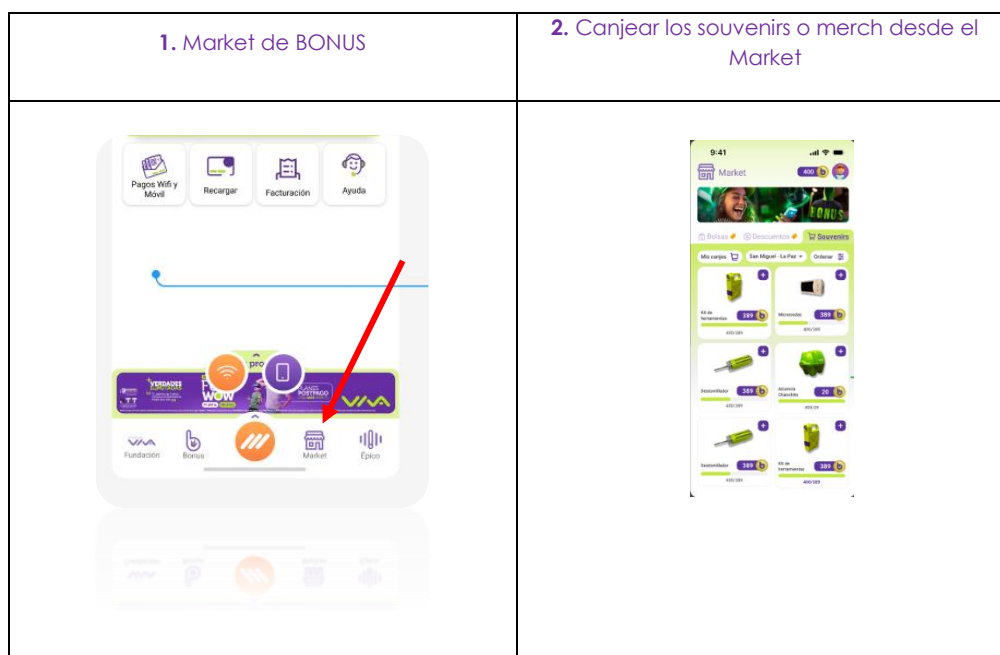
ARTÍCULO	Puntos Bonus
Portacelular	50
Portacelular transparente	70
Riñonera color verde	260
Limpiador de pantalla	395
Soporte para auto 360	386
Soporte para ducha	455
Soporte celular para laptop	565
Kit barbecue	770
Pañoleta de algodón	160
Bomper bonus	3.900
Hoodie con cierre	2.425
Hoodie mangas colores	2.760
Hoodie bonus	1.635
Gorra bonus épico	445
Hoodie verde frizado	2.425
Hoodie negro	1.635
Mochila de tela	545
Mousepad	160
Vaso térmico	745
Tomatodo plegable	190
Portacelular bonus	190
Pop socket	125
Botella térmica	535
Colcha portable	585
Gorra	970
Polera	890
Totebag grande	550
Totebag pequeño	550
Mochila cruzada	1.375
Bolso	840
Riñonera	415
Taza bonus	350

Las entregas de souvenirs BONUS canjeados se realizan en las tiendas VIVA centrales de cada ciudad, una vez solicitado el canje de un souvenir desde VIVA APP, el usuario debe apersonarse a uno de los puntos autorizados para la entrega de premios, para hacerlo tiene 3 días hábiles incluyendo sábados en horarios de atención de las tiendas VIVA, de no pasar en éstos 3 días la solicitud de canje se cancela y los puntos serán devueltos a la cuenta BONUS del usuario.



Los miembros de la Temporada I de BONUS CLUB podrán canjear un máximo de 5 souvenirs al mes.

d) **SECCIÓN PARA CANJE:** Para poder realizar un canje el usuario puede ir a:



e) **LUGAR DE RECOJO DE PREMIOS** El usuario recibirá el premio en su línea telefónica en cualquier lugar donde realice el canje en el caso de las Bolsas de Datos, en su perfil del BONUS CLUB en cualquier lugar donde realice el canje en el caso de los Avatares y en las siguientes direcciones en el caso de los Souvenirs, conforme a las características generales de la promoción:

CIUDAD	UBICACIÓN
SANTA CRUZ	Av. San Martin, entre calle Los Claveles y calle Begonias s/n, Zona Equipetrol.
LA PAZ – PLAZA ABAROA	Plaza Abaroa calle Belisario Salinas s/n.Entre Av. 20 de octubre y Sánchez Lima
LA PAZ - EL ALTO	El Alto, Villa Bolivar A, Av. 6 de Marzo #335 entre Calle 2 y 3 lado INFOCAL
LA PAZ – SAN MIGUEL	Av. Montenegro # 1487, frente al Supermercado KETAL
COCHABAMBA	Av. Santa Cruz #1344. Esquina Pedro Blanco Edificio Freddy Maldonado
COCHABAMBA - QUILLACOLLO	Quillacollo Av. Héroes del Chaco N° 54 entre Cochabamba y General Pando (acera este), planta baja y mezanine del Shopping Center "CAFERGU"
SUCRE	Calle Grau N° 101 esquina Bolívar
TARIJA	Calle Sucre entre Alejandro del Carpio y Abaroa s/n
TRINIDAD	Plaza Principal Acera Norte # 40
COBIJA	Av. 9 de Febrero, esquina Calle Antogasta
ORURO	Calle Presidente Montes s/n esquina Bolívar
POTOSÍ	Pasaje Boulevard esquina Calle Matos #67 (frente al Banco Unión)

#### 4 Cambios en los premios

Los beneficios o recompensas podrán ser modificadas en cualquier momento, dando de alta nuevos beneficios o recompensas, dando de baja alguno de los beneficios cuando se agote el stock, o modificando algunos de los beneficios cuando Nuevatel lo vea necesario, estos cambios serán previamente autorizados por las autoridades correspondientes e informados a los usuarios a través de publicaciones en la página web de la empresa [www.viva.com](http://www.viva.com).

## **5 Responsabilidades del usuario y restricciones del programa**

Al participar del programa 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.

Debido a que el programa está dirigido a clientes finales de VIVA, no pueden participar del programa socios comerciales de Nuevatel o puntos que venta que se beneficien de recargas de crédito o compras de clientes finales.

Las líneas corporativas de Nuevatel, TSB y Bussarf no pueden participar del programa BONUS CLUB, sin embargo, pueden participar con sus líneas personales.

## **6 Condiciones para salir del programa**

En caso de un usuario de la Temporada I de "BONUS CLUB" que desee salir del BONUS CLUB, debe contactarse al Call Center de VIVA o visitar las Tiendas principales de cada ciudad para realizar la solicitud de baja de usuario.