



REGLAMENTO DEL PROGRAMA RECARGA DIGITAL EXTRA

I.- INTRODUCCIÓN

El presente reglamento establece las condiciones generales, características y normas de funcionamiento del programa **RECARGA DIGITAL EXTRA**, una actividad permanente ofrecida por Nuevatel PCS de Bolivia S.A. ("VIVA"), mediante la cual los usuarios podrán acceder a un beneficio de crédito (saldo en bolivianos) adicional al realizar recargas digitales a través de los canales habilitados.

El objetivo del programa es incentivar el uso de canales digitales de recarga, otorgando a los usuarios un beneficio adicional inmediato sobre el monto recargado, bajo las condiciones establecidas en el presente reglamento.

II.- DEFINICIONES

Para efectos del presente reglamento, se entenderá por:

- **Programa RECARGA DIGITAL EXTRA:** Actividad comercial permanente, con vigencia igual o mayor a (3) años continuos, que otorga un **crédito adicional en bolivianos** sobre recargas digitales realizadas a través de los canales habilitados por VIVA.
- **Recarga Digital:** Crédito en bolivianos que se carga a una línea móvil VIVA mediante los canales digitales de recarga habilitados por VIVA.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica titular o usuaria de una línea móvil VIVA, bajo modalidad prepago o postpago, que cumpla las condiciones de participación.
- **Beneficio:** Crédito adicional en bolivianos acreditado a la línea móvil del usuario, equivalente al **porcentaje adicional vigente definido por la actividad**, aplicado sobre el monto de la recarga digital realizada.
- **Publicación:** Se refiere a un comunicado destinado a los usuarios de VIVA a ser publicado con al menos tres (3) días calendario de anticipación a la puesta en vigencia del objeto de la publicación, en página web o medios digitales y/o en la central de notificaciones de las plataformas.
- **Canales de Recarga Digitales:** Medio o plataforma digital, autorizada por el operador, que permite a los usuarios la acreditación de saldo o crédito en los servicios de telecomunicaciones.
- **Monto Mínimo de Recarga:** Valor monetario mínimo de recarga a través de los canales de recarga autorizados, establecido por el operador, para ser sujeto al Beneficio.

Oficinas

Oficina Central Santa Cruz: Av. San Martín S/N, Edif. Ambassador, Barrio Equipetrol - Tel.: (+591-3) 3351414

La Paz: Calle Capitán Ravelo N° 2289 esq. Rosendo Gutiérrez, Edif. Multicentro, Torre C - Tel.: (+591-2) 2442420

Cochabamba: Av. Santa Cruz N° 1344 esq. Pedro Blanco, Edif. Freddy Maldonado Valcic - (+591-4) 4485551

Potosí: Calle Sucre N° 67 esq. Matos - Boulevard Tel.: (+591-2) 6225254

Sucre: Calle Grau N° 101 esq. Bolívar - Tel.: (+591-4) 6449664

Tarija: Calle Sucre S/N entre Avaroa y Alejandro del Carpio - Tel.: (+591-4) 6650320

Trinidad: Acera Norte de la Plaza Principal, Jose Ballivián N° 40 - Tel.: (+591-3) 4628500

Oruro: Calle Bolívar S/N esq. Presidente Montes, Edif. Hotel Edén - Tel.: (+591-2) 5252208

Cobija: Av. 9 de Febrero, frente al Estadio, Edif. FIE. Tel.: (+591-3) 38424514

Contactanos



VIVAAPP



WhatsApp VIVA
799 99977



Sitio web VIVA
www.viva.com.bo



Facebook
Messenger VIVA



III.- CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

- El programa RECARGA DIGITAL EXTRA estará disponible para usuarios móviles de VIVA a nivel nacional.
- El Beneficio aplica a todas las recargas digitales realizadas en un solo evento, a través de los Canales Digitales de Recarga habilitados para el programa, cuyo monto cumpla con el Monto Mínimo de Recarga definido y vigente para la actividad al momento de la recarga.
- El usuario podrá acceder al beneficio **todas las veces** que realice recargas que cumplan con las condiciones establecidas.
- El beneficio consiste en un **crédito adicional definido por la actividad** sobre el monto recargado.
- La vigencia del crédito adicional estará definida en función al monto recargado y será equivalente a la vigencia del saldo principal.
- El beneficio es personal, no transferible y no acumulable entre distintas líneas móviles.

IV.- CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN Y RESTRICCIONES

- Aplica para usuarios móviles **Prepago y Postpago**, siempre que la línea se encuentre activa.
- No aplica para:
 - Planes de telefonía pública ni líneas 800.
 - Recargas internacionales.
 - Recargas realizadas por canales no especificados como habilitados.
 - Crédito recibido mediante los servicios **Transfusión** o **VIVA T Presta**.
- El programa es compatible con la **Doble Carga**; en caso de cumplir las condiciones de ambos beneficios, el usuario recibirá tanto la doble carga como el crédito adicional del programa.
- En caso de reversión de una recarga, el Beneficio otorgado será igualmente revertido.

V.- MODALIDAD DE OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO

- El beneficio consiste en crédito adicional en bolivianos acreditado a la línea móvil del usuario, equivalente al **porcentaje adicional vigente y comunicado mediante una Publicación**, aplicado sobre el monto de la recarga digital realizada.
- Una vez realizada la Recarga Digital, el usuario contará con un plazo de **24 horas** para canjear el beneficio.

Oficinas

Oficina Central Santa Cruz: Av. San Martín S/N, Edif. Ambassador, Barrio Equipetrol - Tel.: (+591-3) 3351414

La Paz: Calle Capitán Ravelo N° 2289 esq. Rosendo Gutiérrez, Edif. Multicentro, Torre C - Tel.: (+591-2) 2442420

Cochabamba: Av. Santa Cruz N° 1344 esq. Pedro Blanco, Edif. Freddy Maldonado Valcic - (+591-4) 4485551

Potosí: Calle Sucre N° 67 esq. Matos - Boulevard Tel.: (+591-2) 6225254

Sucre: Calle Grau N° 101 esq. Bolívar - Tel.: (+591-4) 6449664

Tarija: Calle Sucre S/N entre Avaroa y Alejandro del Carpio - Tel.: (+591-4) 6650320

Trinidad: Acera Norte de la Plaza Principal, Jose Ballivián N° 40 - Tel.: (+591-3) 4628500

Oruro: Calle Bolívar S/N esq. Presidente Montes, Edif. Hotel Edén - Tel.: (+591-2) 5252208

Cobija: Av. 9 de Febrero, frente al Estadio, Edif. FIE. Tel.: (+591-3) 38424514

Contáctanos



VIVAAPP



WhatsApp VIVA
799 99977



Sitio web VIVA
www.viva.com.bo



Facebook
Messenger VIVA



- El canje podrá realizarse a través de:
 - **USSD *513#**, siguiendo las instrucciones del menú.
 - **VIVA App**, mediante la notificación emergente de regalo disponible.
 - **Otras que se implementen, previa Publicación**
- Una vez realizado el canje, el crédito adicional será abonado automáticamente en la línea.
- Transcurrido el plazo de canje, el Beneficio expirará sin posibilidad de recuperación.

VI.- PENALIZACIONES

VIVA se reserva el derecho de restringir o suspender el acceso al programa a usuarios que:

- Intenten manipular o hacer uso indebido del sistema de recargas.
- Registren comportamientos fraudulentos o contrarios a las políticas comerciales.
- No cumplan las condiciones de participación establecidas en el presente reglamento.

VII.- MEDIOS PARA CONSULTAS O RECLAMOS

Los usuarios podrán realizar consultas o reclamos a través de los siguientes canales oficiales:

- Centro de Atención al Cliente: línea gratuita 800-141414.
- VIVA App o sitio web oficial.
- Agencias de atención al cliente a nivel nacional.

VIII.- OTRAS CONDICIONES

- El beneficio del programa no es acumulable con otras promociones, salvo disposición expresa de VIVA.
- Las condiciones del presente programa —incluidas, entre otras, las condiciones de participación, el monto mínimo de recarga, los canales de recarga habilitados y el porcentaje de crédito adicional aplicable— podrán ser objeto de ajustes, siempre que dichos cambios no alteren la naturaleza ni el beneficio principal del programa.
- Cualquier ajuste será comunicado y publicado previamente a los usuarios a través de una PUBLICACIÓN
- La participación en el programa implica la aceptación plena del presente reglamento.

Oficinas

Oficina Central Santa Cruz: Av. San Martín S/N, Edif. Ambassador, Barrio Equipetrol - Tel.: (+591-3) 3351414

La Paz: Calle Capitán Ravelo N° 2289 esq. Rosendo Gutiérrez, Edif. Multicentro, Torre C - Tel.: (+591-2) 2442420

Cochabamba: Av. Santa Cruz N° 1344 esq. Pedro Blanco, Edif. Freddy Maldonado Valcic - (+591-4) 4485551

Potosí: Calle Sucre N° 67 esq. Matos - Boulevard Tel.: (+591-2) 6225254

Sucre: Calle Grau N° 101 esq. Bolívar - Tel.: (+591-4) 6449664

Tarija: Calle Sucre S/N entre Avaroa y Alejandro del Carpio - Tel.: (+591-4) 6650320

Trinidad: Acera Norte de la Plaza Principal, Jose Ballivián N° 40 - Tel.: (+591-3) 4628500

Oruro: Calle Bolívar S/N esq. Presidente Montes, Edif. Hotel Edén - Tel.: (+591-2) 5252208

Cobija: Av. 9 de Febrero, frente al Estadio, Edif. FIE. Tel.: (+591-3) 38424514

Contactanos



VIVAAPP



WhatsApp VIVA
799 99977



Sitio web VIVA
www.viva.com.bo



Facebook
Messenger VIVA



IX.- VIGENCIA

El programa **RECARGA DIGITAL EXTRA**, así como este reglamento tienen una vigencia mínima Desde **el 25 de febrero de 2026 y por un plazo mínimo de vigencia hasta el 25 de febrero de 2029** y será posible su cancelación unilateral luego de este período, previa PUBLICACIÓN conforme a normativa vigente.

X.- LUGAR Y FECHA DE ENTREGA DEL BENEFICIO

La entrega de premios se realizará a partir del 25 de febrero de 2026 a nivel nacional, durante toda la vigencia del programa de fidelización, el usuario recibirá el premio en su línea telefónica en cualquier lugar donde realice el canje a través los medios de canje habilitados.

XI.- DIFUSIÓN DEL PROGRAMA

VIVA difundirá las condiciones del programa a través de:

- Sitio web institucional.
- VIVA App.
- SMS informativos.
- Canales digitales y puntos de atención al cliente.

XII.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

VIVA no será responsable por incumplimiento de las obligaciones contraídas en el Programa RECARGA DIGITAL EXTRA, ocasionadas por causas de fuerza mayor y/o caso fortuito; entendiéndose por fuerza mayor, al obstáculo externo sobreviniente imprevisto e inevitable por VIVA, originado por una fuerza extraña al hombre que puede impedir o alterar determinadas condiciones u obligaciones (ejemplo: fenómenos meteorológicos, desastres naturales, etc.), y por caso fortuito, al obstáculo sobreviniente atribuible al hombre, imprevisto e inevitable por VIVA, que puede impedir o alterar determinadas condiciones u obligaciones (ejemplo: manifestaciones, convulsiones sociales, paros cívicos, bloqueos, etc.).

Oficinas

Oficina Central Santa Cruz: Av. San Martín S/N, Edif. Ambassador, Barrio Equipetrol - Tel.: (+591-3) 3351414

La Paz: Calle Capitán Ravelo N° 2289 esq. Rosendo Gutiérrez, Edif. Multicentro, Torre C - Tel.: (+591-2) 2442420

Cochabamba: Av. Santa Cruz N° 1344 esq. Pedro Blanco, Edif. Freddy Maldonado Valcic - (+591-4) 4485551

Potosí: Calle Sucre N° 67 esq. Matos - Boulevard Tel.: (+591-2) 6225254

Sucre: Calle Grau N° 101 esq. Bolívar - Tel.: (+591-4) 6449664

Tarija: Calle Sucre S/N entre Avaroa y Alejandro del Carpio - Tel.: (+591-4) 6650320

Trinidad: Acera Norte de la Plaza Principal, Jose Ballivián N° 40 - Tel.: (+591-3) 4628500

Oruro: Calle Bolívar S/N esq. Presidente Montes, Edif. Hotel Edén - Tel.: (+591-2) 5252208

Cobija: Av. 9 de Febrero, frente al Estadio, Edif. FIE. Tel.: (+591-3) 38424514

Contactanos



VIVAAPP



WhatsApp VIVA
799 99977



Sitio web VIVA
www.viva.com.bo



Facebook
Messenger VIVA