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 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.

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

- El usuario participará automáticamente en el programa cada vez que realice una recarga digital que cumpla las condiciones establecidas durante la vigencia 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 **Transfuzión** o **VIVA T Presta**.
- El beneficio no aplica cuando el usuario tenga activo o en curso el beneficio de Doble Carga durante el mismo día.
- 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.

- 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 o actividades permanentes, 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.
- Tales ajustes podrán realizarse en beneficio de los usuarios bajo circunstancias justificadas, entre otras, como las siguientes:
    - Ajustes por coyuntura económica o inflación que impacten los costos operativos del servicio.
    - Mejoras en la oferta para mantener la competitividad y satisfacción del usuario.
    - Adaptación a cambios regulatorios, técnicos o de infraestructura de red.
    - Optimización comercial basada en análisis de uso y comportamiento del mercado.

- 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.

IX.- VIGENCIA

El programa **RECARGA DIGITAL EXTRA**, así como este reglamento, inicia su vigencia **el 25 de febrero de 2026** y tendrá una duración **mayor a tres (3) años,** tres (3) años y un (1) día, pudiendo mantenerse vigente de forma indefinida mientras VIVA determine su continuidad, luego de cumplidos los 3 años y un (1) día indicados.

El periodo de participación mínimo establecido para el programa se encuentra comprendido entre el 25 de febrero de 2026 hasta un día antes de la culminación de la vigencia del programa, de tal manera que los usuarios cuenten con las 24 horas establecidas en el presente reglamento para el canje del beneficio luego de realizada una recarga.

El programa podrá ser cancelado por VIVA posteriormente a los tres (3) años y un (1) día cumplidos de programa, previa comunicación y 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.).