



## REGLAMENTO DEL PROGRAMA SMARTES

### I.- INTRODUCCIÓN

El presente reglamento establece las condiciones generales, características y normas de funcionamiento del programa de fidelización SMARTES, una actividad permanente ofrecida por Nuevatel PCS de Bolivia S.A. (“VIVA”), mediante la cual los usuarios podrán acceder a beneficios y descuentos exclusivos en la compra de bolsas de navegación, a través de los canales digitales habilitados.

El objetivo del programa SMARTES es ofrecer a los usuarios una alternativa de ahorro disponible cada día “martes” mediante condiciones especiales de precio y vigencia.

### II.- DEFINICIONES

Para efectos del presente reglamento, se entiende por:

- Programa de fidelización SMARTES: Actividad comercial que otorga acceso a bolsas de navegación con beneficios de descuento.
- Bolsa de Navegación: Paquete de datos o de acceso ilimitado a determinadas aplicaciones o servicios, disponible por un periodo de tiempo definido.
- Usuario: Persona natural titular o usuaria de una línea móvil de VIVA, sea bajo modalidad prepago o postpago, que cumpla las condiciones de participación.
- Canales de acceso: Aplicación VIVA App y el comando USSD \*511#, mediante los cuales el usuario puede consultar y adquirir las bolsas disponibles del programa.
- 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.
- Vigencia de la Bolsa: Periodo específico de duración del beneficio adquirido, que varía según el tipo de bolsa.

### III.- CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

- El programa SMARTES estará disponible para usuarios móviles de VIVA a nivel nacional.
- Cada martes, los usuarios podrán acceder a bolsas de navegación del programa, disponibles para la compra desde las 06:00 hasta las 23:59 horas del mismo día.
- La línea del usuario podrá acceder una sola vez por semana a la oferta disponible.

#### 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 Valcik - (+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





- Las bolsas disponibles podrán variar según la planificación comercial de VIVA y previa PUBLICACIÓN.
- La vigencia de cada bolsa se contará desde el momento de la compra y será informada al usuario a través de un sms de confirmación de la compra.
- Las bolsas no se renovarán automáticamente ni podrán transferirse a terceros.

#### IV.- RESTRICCIONES Y REQUISITOS DE SUSCRIPCION

El programa SMARTES está disponible para:

Para usuarios VIVA móvil Prepago:

- Aplica a todas las líneas prepago activas (es decir, que no se encuentren en algún estado de corte).
- No podrán participar los usuarios que hayan habilitado Doble Carga en los últimos 30 días antes de cada martes, salvo que el monto activado en ese periodo con la doble carga sea igual o inferior a Bs 10.
- No se requiere antigüedad mínima ni saldo acumulado para acceder al programa.

Para usuarios VIVA móvil Postpago:

- Aplica a todas las líneas postpago activas, excepto aquellas bajo los planes que incluyen entre sus características la navegación en internet totalmente ilimitada.
- Aplica para aquellos usuarios que estén al día con sus pagos o tengan una factura vigente (no expirada).

Dichos requisitos y restricciones podrán ser actualizados previa PUBLICACIÓN.

#### V.- MODALIDAD DE PREMIACION

La modalidad de acceso a los beneficios es Cualquier otro medio de acceso al premio. La participación en el programa SMARTES se considera una compra con beneficio de descuento. El beneficio otorgado al usuario se entiende como un premio inmediato, aplicado en el momento de la compra, equivalente a la diferencia entre el precio comercial de la bolsa y el precio final al usuario, que se comunicará a los usuarios mediante una PUBLICACIÓN.

El beneficio se acreditará directamente a la línea telefónica del usuario tras la confirmación de la compra.

#### VI.- PENALIZACIONES

##### 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 Valcik - (+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





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

- Intenten manipular o aprovechar de manera indebida el sistema de compra.
- Registren comportamientos fraudulentos o contrarios a las políticas comerciales.
- No cumplan las condiciones de participación establecidas en el presente reglamento.
- 

## VII.- MEDIO PARA RECLAMOS, CONSULTAS O PETICIONES

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

- Centro de Atención al Cliente: línea gratuita 800-141414.
- Chat en VIVA App o sitio web [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo).
- Centros de atención VIVA al cliente a nivel nacional.

## VIII.- OTRAS CONDICIONES

- El beneficio obtenido mediante SMARTES no es acumulable con otras promociones o descuentos vigentes, salvo que VIVA lo disponga expresamente previa PUBLICACIÓN.
- VIVA podrá modificar las condiciones, precios o bolsas incluidas en el programa, comunicando previamente a los usuarios a través de una PUBLICACIÓN.
- Los precios de las bolsas SMARTES incluyen impuestos de ley.
- El usuario reconoce que la compra de una bolsa SMARTES implica la aceptación de los términos establecidos en este reglamento.

## IX.- VIGENCIA

El programa de fidelización SMARTES, así como este reglamento, tiene un plazo mínimo de 36 meses y será posible su cancelación unilateral luego de este periodo, previa PUBLICACIÓN.

Este Reglamento entra en vigor a partir del 04 de noviembre de 2025.

## X.- LUGAR Y FECHA DE ENTREGA DEL BENEFICIO

La entrega de premios se realizará a partir del **04 de noviembre de 2025** 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 la solicitud de compra de una de las bolsas.

### 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 Valcik - (+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





## XI.- DIFUSION DEL PROGRAMA

VIVA podrá difundir las condiciones del programa SMARTES a través de sus canales oficiales, incluyendo:

- Sitio web.
- VIVA App.
- Redes sociales y medios digitales.
- Puntos de atención y comunicación directa con el usuario.

## XII.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

VIVA no será responsable por incumplimiento de las obligaciones contraídas en el Programa SMARTES, 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

