

**¡DESCUBRE NUESTRO
NUEVO CANAL DE
ATENCIÓN AL CLIENTE!**



ONLINE

GUÍA DE ACCESO A



Con nuestra nueva plataforma virtual de atención al cliente, ahora puedes acceder desde la comodidad de tu hogar u oficina, a los siguientes servicios:

- Detalle de llamadas.
- Detalle de saldos.
- Información sobre tus facturas pagadas y pendientes.
- Visualización de prefactura y resumen de tu factura.

... y pronto ¡muchas opciones más!

NIVELES DE ACCESO - PERFILES

Nuestra nueva plataforma  cuenta con 3 niveles de acceso:

TIPO DE PERFIL	¿Qué permite?	¿Cómo se hace el registro?
Básico	Te permite administrar/visualizar la información únicamente de la línea con la que hiciste el registro al servicio.	Desde la página web: https://www.vivaonline.com.bo/
Intermedio	Te permite administrar/visualizar la información de todas las líneas correspondientes al mismo grupo de facturación de la línea con la que realizaste el registro al Perfil Básico.	En nuestros Centros de Atención al Cliente: Clientes Individuales: De manera personal, por el titular de la línea, portando su documento de identidad. Clientes Empresa: Deben realizar la solicitud a través de una carta firmada por el Representante Legal.
Avanzado	Te permite administrar/visualizar la información de todas las líneas registradas a tu nombre y todos tus grupos de facturación.	

REGISTRO AL PERFIL BÁSICO

1. Para utilizar nuestra plataforma  debes ingresar a la dirección:

www.vivaonline.com.bo

2. Haz click en "Regístrate"

The screenshot shows the VIVA login and registration interface. On the left, there are input fields for 'Correo electrónico' (Email) and 'Contraseña' (Password), followed by an 'Iniciar sesión' (Log in) button. Below the login button are links for '¿Olvidó su contraseña?' (Forgot your password?), 'Reenviar email de Activación.' (Resend activation email), and 'Migración de usuario página antigua.' (Migrate user from old page). On the right, there is a green banner with the VIVA logo and the text 'estás vivo' and 'Portal de Atención al Cliente por Internet para usuarios de Nuevatel PCS de Bolivia (VIVA), información de llamadas, saldos, servicios, promociones, etc.' (Internet Customer Care Portal for Nuevatel PCS of Bolivia (VIVA), call information, balances, services, promotions, etc.). At the bottom, there is a 'Regístrate' (Register) button and a 'Descarga la Guía del Servicio' (Download the Service Guide) button.

3. Ingresa tu línea VIVA para la que deseas habilitar este servicio. Haz click en la casilla de "No soy un robot" y luego en "Obtener código SMS" .

The screenshot shows the VIVA registration page. At the top, it says 'Regístrese o Inicie Sesión' (Register or Log in). Below that is a text input field for 'Ingrese su número Viva' (Enter your Viva number). The main heading is 'Favor complete el captcha' (Please complete the captcha). Below this is a checkbox labeled 'No soy un robot' (I am not a robot) next to a reCAPTCHA logo. There are links for 'Privacidad - Condiciones' (Privacy - Terms). At the bottom, there is a purple button labeled 'Obtener Código SMS' (Get SMS Code).

4. Completa el formulario de registro e ingresa el código que recibiste por SMS

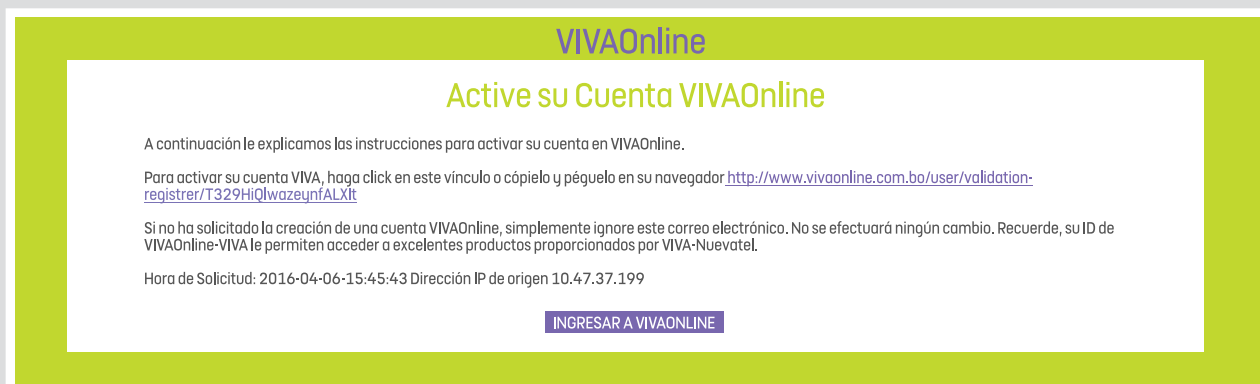
The screenshot shows the VIVA registration form. At the top, it says 'Formulario de Registro o Inicie Sesión' (Registration Form or Log in). Below that is a light blue banner with the text '¡IMPORTANTE! Debe completar este formulario con los datos del Titular de la línea para poder hacer efectivo su registro X' (IMPORTANT! You must complete this form with the data of the line holder to make your registration effective X). The form has several input fields: 'Correo Electrónico:' (Email) with a placeholder 'Ingrese su email', 'Código SMS:' (SMS Code) with a placeholder 'Ingrese su código SMS' and a barcode icon, 'Contraseña:' (Password) with a placeholder 'Contraseña', and 'Repetir Contraseña:' (Repeat Password) with a placeholder 'Vuelva a ingresar la Contraseña'. At the bottom, there is a checkbox for 'Al crear una cuenta, acepta los Términos del servicio y recibir información sobre este Servicio.' (When creating an account, I accept the Terms of Service and receive information about this Service.) and a purple 'Registrar' (Register) button.

Si el código SMS coincide con el enviado y la contraseña cumple con los parámetros de seguridad, tu cuenta de VIVAONLINE ya está activada. Sin embargo, para completar tu registro debes confirmar tu correo electrónico con el link que te enviamos por email.

5. Visualizarás un mensaje indicando que recibirás un correo electrónico para confirmar la habilitación de tu cuenta.



6. Ingresa a tu correo electrónico con el que hiciste el registro y busca el correo que recibirás de la dirección noreply@envios.vivagsm.com, en el cual encontrarás las instrucciones para activar tu cuenta.



NOTA: Tienes hasta 30 días para realizar la confirmación de tu correo electrónico, pasado este tiempo tu cuenta de VIVAONLINE será bloqueada.

HABILITACIÓN DE PERMISOS PARA DETALLE DE LLAMADAS

1. Si quieres revisar tu detalle de llamadas desde VIVAONLINE, debes habilitar este permiso por única vez ingresando a la opción "Mi Cuenta" y dentro de ella a la sección "Perfil"



2. Una vez estés en la sección "Perfil", haz click en el recuadro de ACTIVAR en Detalle de llamadas



3. Completa el formulario con tus datos de titular de la línea.

NOTA: Los datos que ingreses en el número de documento, lugar de expedición y fecha de nacimiento, deben coincidir con los datos del titular de la línea, caso contrario, no podrás habilitar este permiso. Para el caso de líneas pertenecientes a empresas, debes colocar el nombre de la empresa y el NIT.

Si los datos ingresados son correctos, se mostrará un mensaje de confirmación y se habilitará la sección Detalle de Llamadas.

NOTA: Si tu línea corresponde a una empresa, no podrás visualizar el detalle de llamadas con el Perfil Básico, a menos que el Administrador de la Empresa te habilite la opción, utilizando su Perfil Avanzado.

REGISTRO AL PERFIL INTERMEDIO/AVANZADO

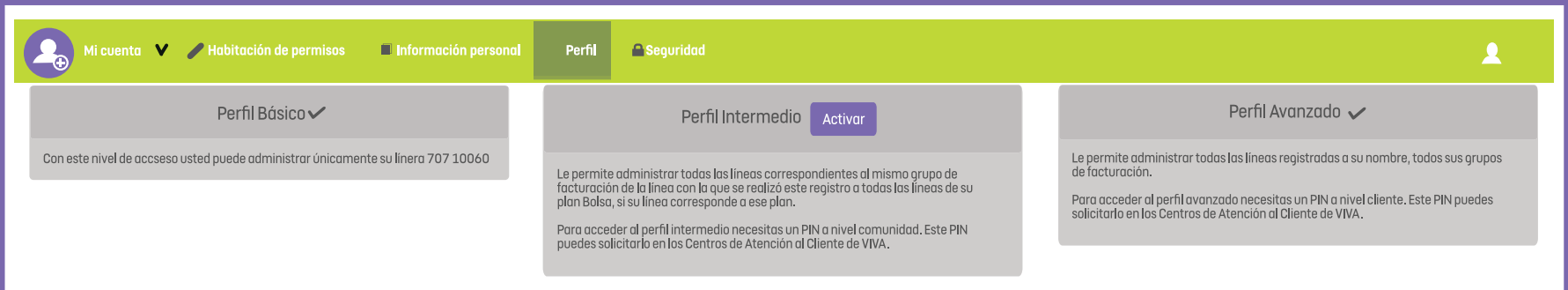
1. Una vez que hayas hecho tu registro con el Perfil Básico, podrás solicitar tu PIN para subir al Perfil Intermedio o Avanzado.

2. Debes hacer esta solicitud de manera personal en nuestros Centros de Atención al Cliente, portando tu C.I. Si tus líneas corresponden a una empresa, entonces se debe hacer la solicitud a través de una carta firmada por el Representante Legal.

3. Te entregarán un formulario con el PIN de acceso al nuevo perfil



4. Ingresa a tu cuenta y haz click en "PERFIL" (dentro de "Mi Cuenta"). Luego haz click en "ACTIVAR", en Perfil Intermedio o Perfil Avanzado; según corresponda al PIN que solicitaste.



5. Introduce el PIN detallado en el formulario de registro que se te entregó, introduce también el texto que se visualiza en la pantalla y haz click en "CAMBIAR PERFIL".



6. Recibirás un mensaje de confirmación.

7. Ahora podrás administrar todas tus líneas, de acuerdo al PERFIL que hayas solicitado.

NOTA: Solo necesitas seguir estos pasos una única vez; las próximas veces que utilices el servicio, tu Perfil Intermedio o Avanzado, se mantiene activo.

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

1. Ingresa a la dirección:

www.vivaonline.com.bo

2. Introduce tu correo electrónico y contraseña (con los que hiciste tu registro al Perfil Básico):

Correo electrónico

Contraseña

Iniciar sesión

¿Olvidó su contraseña?
Reenviar email de Activación.
Migración de usuario página antigua.

estás vivo

Portal de Atención al Cliente por Internet para usuarios de Nuevatel PCS de Bolivia (VIVA), información de llamadas, saldos, servicios, promociones, etc.

¿No tienes una cuenta personal de VIVA? [Regístrate](#)

OPCIONES DENTRO DE LA PÁGINA

Una vez hayas ingresado a tu cuenta, tendrás las siguientes opciones*:

* Dependiendo de tu PERFIL, podrás realizar estas operaciones sólo para una línea, algunas líneas o para todas tus líneas.

- **MI CUENTA**
 - Podrás visualizar la información de tu línea.
 - Podrás cambiar tu PERFIL: Básico, Intermedio, Avanzado.
 - Podrás cambiar tu Contraseña.
- **INFORMACIÓN AL CLIENTE**
 - Podrás visualizar el saldo de tus líneas.
 - Podrás visualizar y descargar el detalle de llamadas de tus líneas (de hasta 2 meses atrás).**
 - Podrás imprimir tu factura electrónica

Solo para Perfil Intermedio y Avanzado:

- Podrás visualizar tus facturas pagadas y pendientes.
- Podrás visualizar y descargar tu prefactura.
- Podrás visualizar un resumen de tu factura.

** Para el caso de líneas correspondientes a una Empresa, esta opción debe ser habilitada por el Administrador de la cuenta, es decir, el usuario que tenga el Perfil Avanzado.

VISUALIZACIÓN DE DETALLE DE LLAMADAS

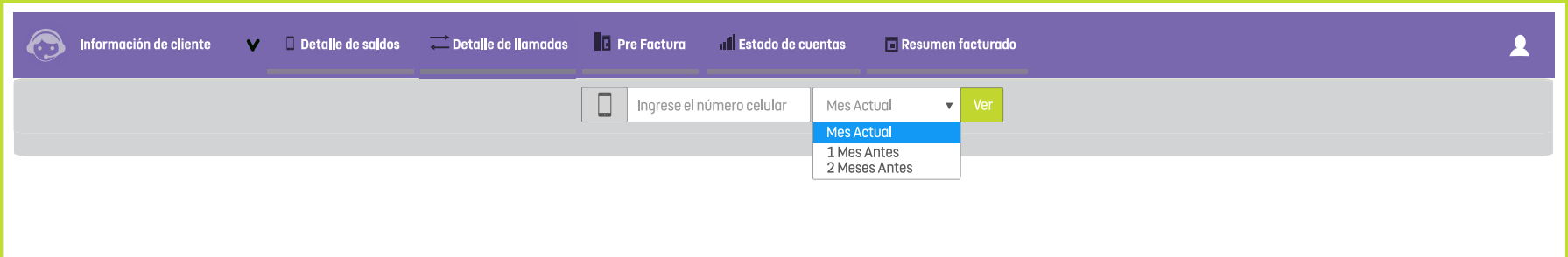
1. Ingresa a la opción de Detalle de Llamadas.

2. Ingresa el número de línea para la que quieres obtener el detalle de llamadas.

3. Selecciona el periodo.

4. Haz click en Acción – Ver.

5. Se visualizará el detalle de llamadas de tu línea en pantalla, con opción a descargarlo en un archivo PDF.



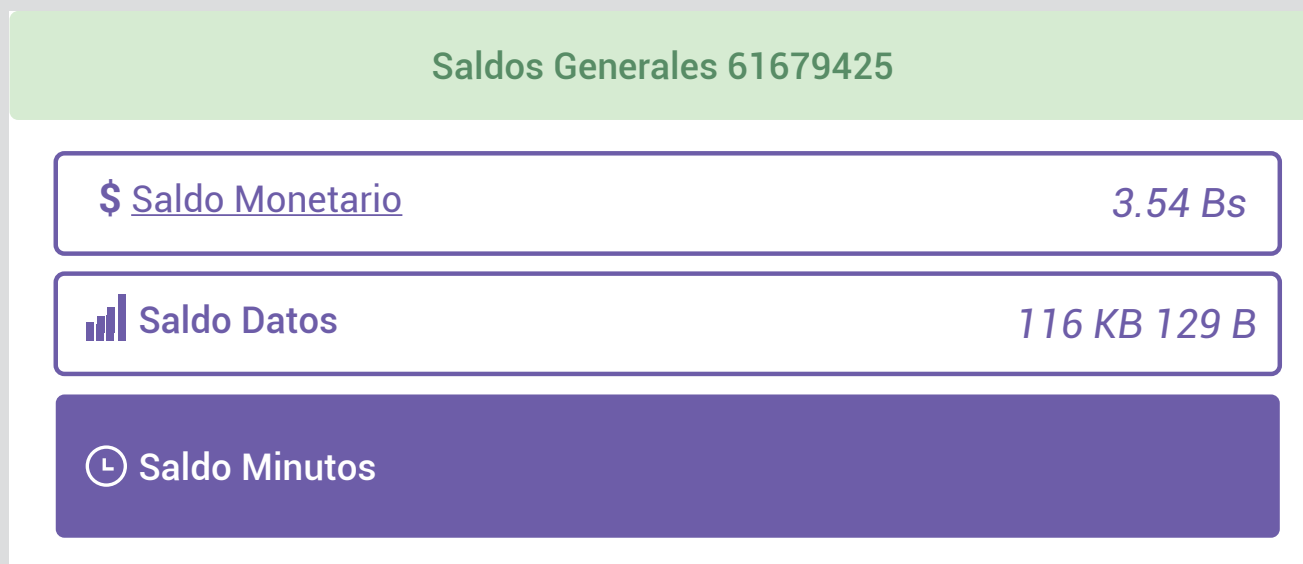
DETALLE DE SALDOS

1. Ingresa a la opción de Detalle de Saldos.

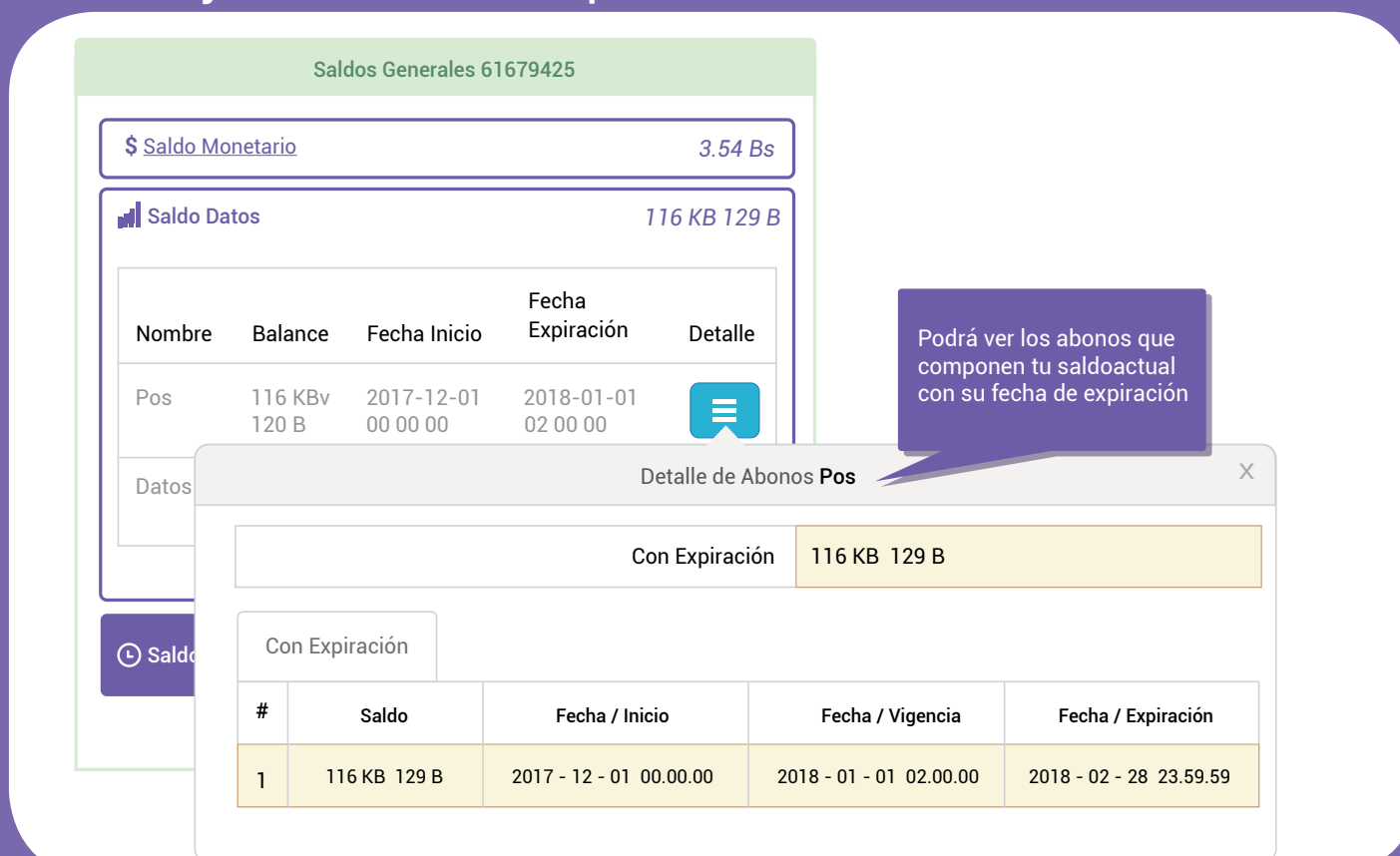
2. Ingresa el número de línea para obtener el detalle de su saldo.

3. Haz click en Acción – Ver.

4. Se visualizarán los saldos: monetario, datos y minutos de tu línea



5. Para ver más detalle de cualquiera de tus saldos haz click sobre el saldo correspondiente y podrás visualizar el detalle de tus abonos vigentes con la fecha de expiración.



ESTADO DE CUENTAS

1. Ingresa a la opción de Estado de cuentas

2. Ingresa el número de línea, ID Comunidad o ID Cobranza

3. Haz click en Acción – Ver si quieres visualizar la información en pantalla o

4. Haz click en Acción – Descargar si quieres descargar la información en un archivo Excel

5. Se visualizarán todas las facturas pendientes y pagadas

Información de cliente ▾ | Detalle de servicio | Impresión Facturas | Detalle de llamadas | Por factura | Estado de cuentas | F | Puede descargar en Excel la información.

Teléfono ▾ | Ingrése el número ▾ | Ver | Descargar | Descargar Excel

Estado de Cuenta

Datos del Cliente

ID Cobranza	Nombre	Nit	Tipo	Fecha de alta
10607			000	21- SEP - 17
Fecha Modificación	Zona	Código Localidad	Dirección	
21- SEP - 17		30		
Teléfono	E-mail			
21- SEP - 17				

Estado Cuentas Pendientes 0 | Despliega las facturas que quieres ver

Estado Cuentas Pagadas 0

PREFACTURA

Podrás visualizar y descargar en PDF tu prefactura.

1. Ingresa a la opción Prefactura.

2. Ingresa el número de línea, ID Comunidad o ID Cobranza

3. Selecciona el periodo de la prefactura que quieres obtener

4. Haz click en Acción – Ver

5. Se visualizará la prefactura con opción de descarga en PDF

The screenshot shows a web application interface for viewing a bill. At the top, there is a navigation bar with options: Información de cliente, Detalle de servicio, Impresión Facturas, Detalle de llamadas, Por factura, Estado de cuentas, and Resumen facturado. Below the navigation bar, there are input fields for 'Teléfono' (70710054) and '201711', and a 'Ver' button. The main content area is divided into two columns of information. The left column contains customer details, and the right column contains billing details. Below this, there is a section titled 'ESTADO DE CUENTA TOTAL (SECCIÓN 1)' which contains two tables: 'A - Cargos Mensuales' and 'F - Roaming Internacional'. The 'A - Cargos Mensuales' table lists various charges with their quantities and amounts. The 'F - Roaming Internacional' table lists international roaming charges with their quantities and amounts.

Código de cobranza	123456789	Tipo Cliente	INDIVIDUAL
Nombre del cliente	JUAN PEREZ	Periodo de facturación	De 01-11-2017 al 30-11-2017
Nombre a facturar	JUAN PEREZ	Fecha de disposición	04-12-2017
Dirección	ZONA CENTRAL CALLE 1	Fecha De Vencimiento	02-01-2018
NIT/ CI	123456789	Fecha de corte de llamadas de voz saliente	19-01-2018
Teléfono de contacto	2445566	Fecha de corte total de servicios	19-02-2018
Ciudad	LA PAZ	Forma de pago	EFFECTIVO

ESTADO DE CUENTA TOTAL (SECCIÓN 1)

A - Cargos Mensuales	Cant.	Importe Bs.	E - Consumos Libres	Cant.	Importe Bs.
TARIFA BÁSICA	504	214520.67	TARIFA BÁSICA	26	0
CARGO MENSUAL SERVICIO DATOS	472	48615.01	SUB TOTAL CARGOS MENSUALES (A)		263271.01
CARGO MENSUAL SERVICIO BLACKBERRY	1	135.33	F - Roaming Internacional	Cant.	Importe Bs.
SUB TOTAL CARGOS MENSUALES (A)		263271.01	CARGOS SMS EMITIDOS EN ROAMING INTERNACIONAL	4	214520.67
B - Cargos por llamadas locales	Cant.	Importe Bs.	CARGOS LLAMADAS RECIBIDAS EN ROAMING INTERNACIONAL	19 Min.	9.5
CARGOS POR LLAMADAS VIVA	111.92 Min.	214520.67	CARGOS LLAMADAS EMITIDAS EN ROAMING INTERNACIONAL	4 Min.	6.2
CARGOS LLAMADAS TELÉFONOS FIJOS	9.8 Min.	6.37	SUB TOTAL ROAMING INTERNACIONAL (F)		17.3

RESUMEN FACTURADO

Podrás visualizar y descargar en Excel un resumen de tu factura, muy útil si tienes varias líneas VIVA.

1. Ingresa a la opción de Resumen Facturado

2. Ingresa el número de línea, ID Comunidad o ID Cobranza

3. Selecciona el periodo

4. Haz click en Acción – Ver si quieres visualizar la información en pantalla o

5. Haz click en Acción – Descargar si quieres descargar la información en un archivo Excel

6. Se visualizarán un cuadro resumen del monto facturado por tus líneas VIVA

Información de cliente | Detalle de servicio | Impresión Facturas | Detalle de llamadas | Por factura | Estado de cuentas | Resume | Puede descargar en Excel la información.

Teléfono: 70710054 | 201711 | Ver | Descargar

Resumen facturado

Código de cliente	Comunidad	Periodo
162310	103180389	2017-11

Show 10 entries

Nro.	Entidad de consimo	Teléfono	Número Corto	Período	Monto Local	Datos	Blackberry	Total
1	705135162	79289480	2480	201711	500	100	0	600
2	168685681	7910100 (6910)	7910100	201711	10.67	0	0	10.67
3	704990477	79190100		201711	500	33.33	0	533.33
4	705058005	79199500	6998	201711	350	100	0	450
5	705038252	79094500	5500	201711	500	100	0	600
6	155348295	70810169 (5169)	70810169	201711	40	0	0	40
7	704999919	70810998	5090	201711	350	100	0	450
8	705040778	70810134	5134	201711	500	100	0	600
9	705053490	70810165	5165	201711	500	100	0	600
10	705057553	70810174	5174	201711	500	200	0	700
Total:								267285.59

IMPRESIÓN FACTURAS

Podrás visualizar, descargar e imprimir tus facturas electrónicas

1. Ingresa a la opción de Impresión facturas




2. Ingresa el número de línea o el ID Comunidad

3. Selecciona el periodo de búsqueda de facturas disponibles para impresión

4. Haz click en Acción – Buscar

5. Se visualizarán todas las facturas que estén disponibles para impresión correspondientes a ese periodo

Facturas del cliente

CÓDIGO CLIENTE	FECHA PAGO	IMPORTE	NÚMERO DE FACTURA	NÚMERO DE AUTORIZACIÓN	TIPO PAGO	ACCIÓN
130909424	2017-09-06	334.71	187479	416801700081964	Pago Factura	
130909424	2017-10-06	480	180976	416801700091642	Pago Factura	
130909424	2017-11-07	480	7037	416801700101176	Pago Factura	

6. Haz click en el icono de impresión de facturas para que se genere la misma en un formato PDF para imprimir o descargar.

1/1



Nuevatel PCS de Bolivia S.A.

Cap. Ravelo esq. Rosendo Gutierrez
Edif. Multicentro #2289 Telf.:2442420
La Paz-Bolivia
SFC-01

NIT :1007173022
FACTURA No. :187479
AUTORIZACIÓN No. :416801700081964
TELECOMUNICACIONES

Facturación Electrónica por Ciclos

DATOS DEL CLIENTE

Código del cliente :130909424
Nombre del cliente :SEBASTIAN SAAVEDRA JOSÉ MARÍA
Dirección : ZONA MEZADILLA AV./C. PAPA LEON XIII
#117 ENTRE AV. VATICANO Y AV. ROMA,
EDIFICIO URB. VATICANO
Nombre a facturar : JOSÉ MARÍA SEBASTIAN SAAVEDRA
NIT/CI : 673745
Forma de pago : Debido automático
Teléfono : 9090

PERIODO FACTURADO

Periodo de facturación :01/08/2017-31/08/2017
Fecha de emisión :31/08/2017
Fecha de disposición :04/09/2017
Fecha de vencimiento :04/10/2017
Fecha de pago :06/09/2017

FACTURA

-----Factura de nuevatel-----	-----CANTIDAD-----	-----Bs-----
-----SERVICIO MOVIL-----		
PLAN CUENTA CONTROLADA VIVA MEGA INTELIGENTE 130	1	130.00
PLAN CUENTA CONTROLADA VIVA INTELIGENTE 150	1	150.00
PLAN CUENTA CONTROLADA ILIMITADA BASE 150	1	4.71
-----SERVICIO DE ACCESO A INTERNET-----		
Cargo mensual servicio datos	1	50.00
Total importe a pagar:		334.71

Son :

trescientos treinta y cuatro 71/100 Bolivianos

¿Deseas cambiar tu CONTRASEÑA?

1. Ingresa a MI CUENTA.

2. Seleccione SEGURIDAD.



Mi cuenta ▼



Información personal



Perfil



Seguridad

3. Cambiar Contraseña

Contraseña

Contraseña:

Cambiar Contraseña

SOPORTE EN VIVO - Chatee con nosotros

Si necesitas alguna ayuda, tienes el Soporte en Vivo con un representante Ingresa tus datos y enseguida atenderemos tus dudas.

zendesk chat



¡Hola!
·Recuerda
que estamos
aquí para
ayudarte.

Escribir mensaje aquí



Soporte

Hola, estamos acá para ayudarte. Por favor ingresa tu nombre, teléfono y tu correo electrónico para que podamos atenderte de manera más ágil. Recuerda que tu dirección de correo debe ser una dirección válida

Detalle de contacto *

Nombre, correo electrónico

Número de teléfono *

Elija un departamento

Cualquier departamento

Iniciar chat

zendesk

Soporte



Sergio
VIVA



Michelle

Ingreso a detalle de saldos y no se ve nada en saldo minutos



Sergio

Entiendo, por favor dame un minuto mientras verifico si la página podrá mostrarte ese dato.



Michelle

ok



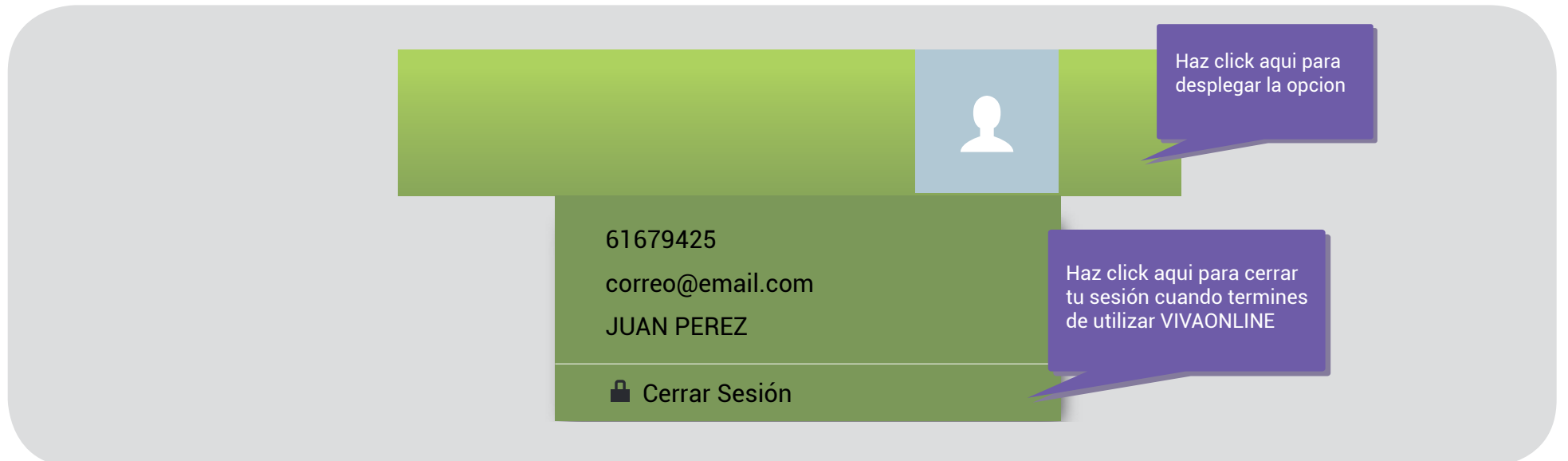
Escriba su mensaje aquí

Opciones · Hola, Michelle

zendesk

CERRAR CESIÓN

Para resguardar tu información, no te olvides Cerrar Sesión.

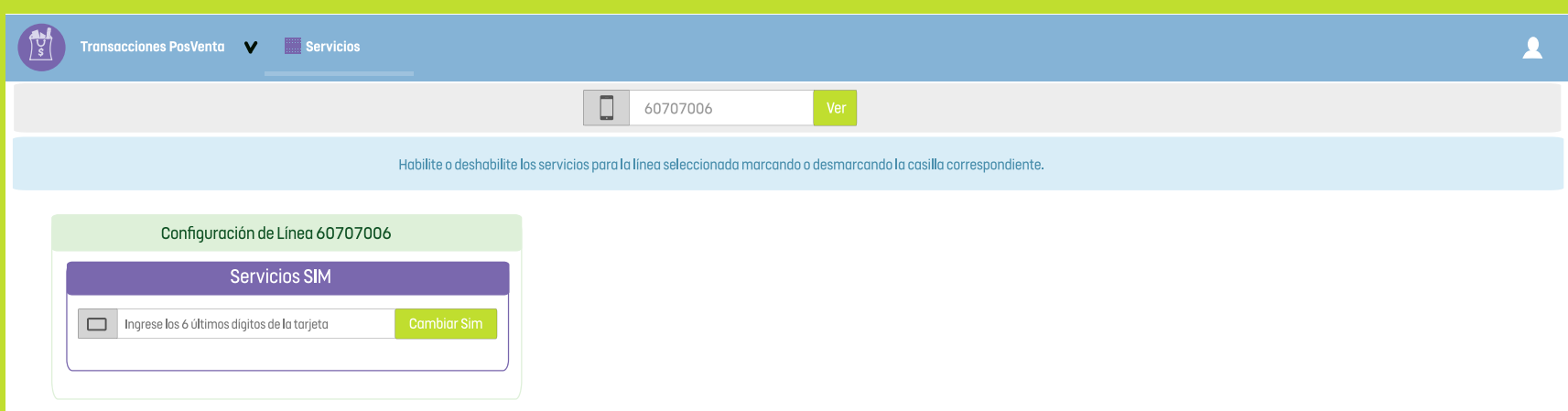


CAMBIO DE SIM (Disponible solo para para clientes Corporativos)

1. Haz click en la esquina superior izquierda y selecciona la opción "Transacciones Post Venta".



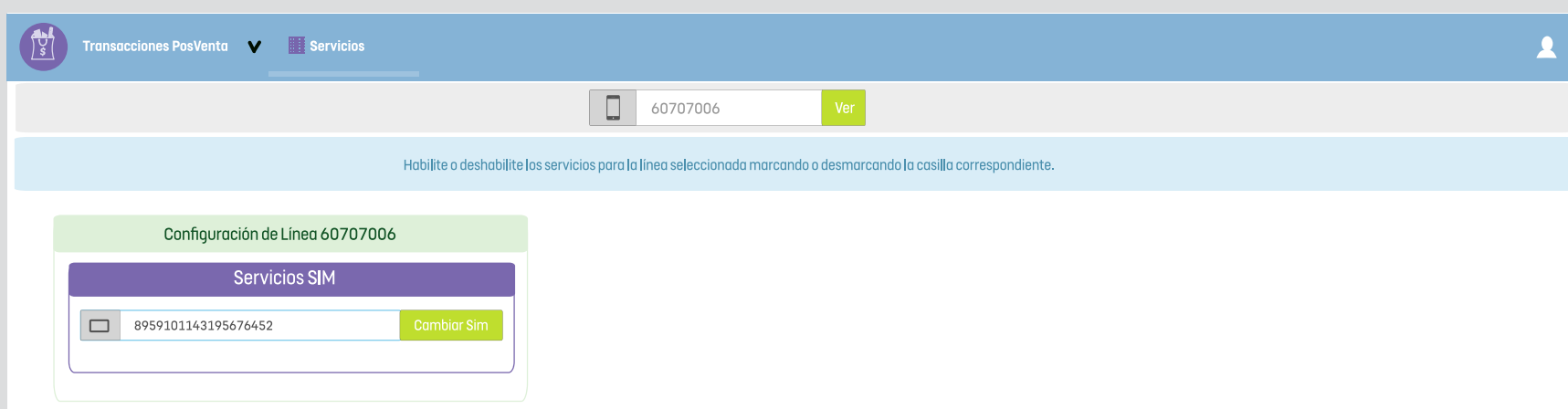
2. Ingresas el número de línea a la que quieres realizar el cambio de SIM y haz click en "Ver".



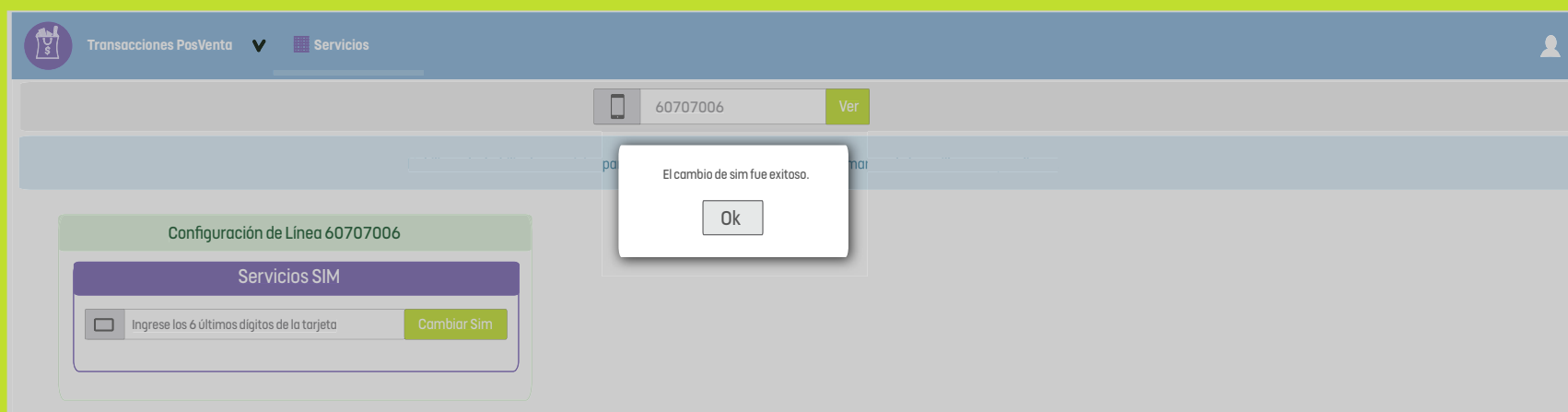
3. Ingresas los últimos 6 dígitos del SIM.



4. Haz click en "Cambiar SIM".



5. Recibirás un mensaje confirmando "El cambio de SIM fue exitoso". Espera 5 minutos y el nuevo SIM ya estará activo con la línea.



¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?

1. Ingresas a la dirección:

www.vivaonline.com.bo

2. Haz click en "¿Olvidó su contraseña?" y sigue todos los pasos. Recibirás una nueva contraseña en tu correo electrónico.



¿YA ESTABAS REGISTRADO EN LA PÁGINA ANTERIOR DE SERVICIO AL CLIENTE POR INTERNET?

Entonces haz la migración de tu usuario a esta nueva plataforma directamente desde Internet, ingresando a la dirección:

www.vivaonline.com.bo

Haz click en la opción de "Migración de usuario página antigua" y sigue las instrucciones.



Iniciar sesión
¿Olvidó su contraseña?
Reenviar email de Activación.
Migración de usuario página antigua.



Para mayor información

800 141414

✉ soporte@viva.com.bo

📘 [/vivabo](https://www.facebook.com/vivabo)

🌐 www.viva.com.bo

🐦 [@vivabo](https://twitter.com/vivabo)