



PREGUNTAS FRECUENTES



¡Gracias por unirte!



Te agradecemos que uses Gana Bitel Perú (en adelante, la «Aplicación»). La aplicación se proporciona a través Viettel Perú S.A.C (En adelante, «BITEL»), cuyo domicilio está ubicado en Calle 21, distrito de San Isidro 15036, provincia y departamento de Lima, República del Perú. Esta sección te permitirá resolver dudas sobre el uso de la Aplicación.

La aplicación no me suma puntos

El funcionamiento del servicio para la suma de puntos puede variar entre diferentes modelos de dispositivos y es por esto que tenemos un verificador de puntos, el cual al hacer clic en él, la app realiza una comprobación interna de si está o no el tracking activo. Si la Aplicación no te está sumando puntos puede deberse a dos razones:

- El servicio no se está ejecutando.
- El servicio se ejecuta correctamente, pero no me suma los puntos.

Si al utilizar tus aplicaciones como Facebook, Whatsapp u otras de las asociadas y al entrar a la Aplicación no se suman puntos, es porque alguna de las dos razones anteriores ha pasado, muchas veces los dispositivos cortan servicios sin razón aparente, recuerda siempre ingresar al menos una vez al día a la Aplicación para asegurar su funcionamiento.

Si aún así no funciona, te aconsejamos ingresar dentro de la Aplicación a Configuración => Método de Tracking y seleccionar alguno de los 3 métodos que hemos creado para ti, uno de ellos funcionará para tu dispositivo, al cambiarlo cierra la Aplicación y abre Facebook u otra app asociada por al menos 10

segundos, al volver a abrir la Aplicación debería haberte sumado los puntos, si no es así selecciona el otro método de tracking y vuelve a probar. Si ninguno de los métodos funciona para tu dispositivo, por favor contáctanos a servicioalcliente@viettelperu.com.pe.

No puedo activar mi cuenta

La activación se puede realizar utilizando Facebook o Twitter, si no puedes realizarla debes verificar lo siguiente:

- Revisa tu conexión a Internet.
- Revisa que tu cuenta Facebook o Twitter no este bloqueada.
- Revisa que tú cuenta Facebook o Twitter se encuentra la información básica tal como: Nombre e Email.
- Intenta nuevamente en un par de minutos, el servidor puede estar actualizándose.

No puedo canjear premios

Toma en cuenta lo siguiente para el canje de premios:

- Revisa tu conexión a Internet.
- Revisa que cuentes con los puntos suficientes para realizar el canje del premio.
- Revisa que el premio que deseas canjear esté disponible.
- Intenta nuevamente en un par de minutos, el servidor puede estar actualizándose.

Más información

Para más información escríbenos a servicioalcliente@viettelperu.com.pe

