



REGULAMENTO PROGRAMA DE RELACIONAMENTO VIVO VALORIZA

A **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - São Paulo/SP e, doravante denominada simplesmente “**Vivo**”, vem apresentar o **Programa de Relacionamento Vivo Valoriza** (“Vivo Valoriza”) com o objetivo de recompensar os seus Clientes que atendam às condições abaixo especificadas, doravante denominados participantes, por sua fidelidade e relacionamento com a Vivo.

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETIVO E VIGÊNCIA DO PROGRAMA

1.1. Este regulamento tem como objetivo regulamentar a participação dos clientes Vivo, pessoas físicas, no Vivo Valoriza através da concessão de benefícios aos clientes participantes.

1.2. A Vivo reserva-se o direito de modificar, de forma parcial ou total, o presente Regulamento, com divulgação no site do Vivo Valoriza (vivo.com.br/valoriza), bem como outro canal que a Vivo julgar adequado, com antecedência de 30 (trinta) dias. Os participantes do programa poderão consultar o Regulamento atualizado no site da Vivo e, caso façam parte do público impactado pela alteração da regra, poderão ser informados por SMS e/ou e-mail.

1.3. Este regulamento é válido a partir de 19/01/2020 por período indeterminado, sendo que a Vivo reserva-se o direito de, a qualquer momento, encerrar o Programa, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

1.4. Este regulamento é válido para os Estados de: Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, Roraima, Santa Catarina, São Paulo, Sergipe e Tocantins.

1.5. O Vivo Valoriza é o programa de relacionamento da Vivo que disponibiliza benefícios em parceiros, prêmios mensais e resgates inesquecíveis / relâmpagos.

CLÁUSULA SEGUNDA: CONCEITOS

2.1. Para perfeito entendimento e interpretação do presente instrumento, aplicam-se as seguintes definições:

c. **Gasto Médio**: Média de faturamento de um período, das linhas móveis, do cliente, dos últimos 04 (quatro) meses.

d. **Linhas**: Números de telefone móvel ou fixo habilitados nos planos participantes.

e. **Parceiros**: Estabelecimentos comerciais, credenciados pela Vivo, que também poderão conceder aos participantes benefícios.

f. **Participantes**: Todo cliente pessoa física, nos planos participantes, cadastrado e incluído no Programa.



g. **Programa:** Programa que tem por objetivo o reconhecimento dos clientes da Vivo através da concessão de recompensas pela utilização de serviços prestados pela Vivo.

h. **Canais de atendimento Vivo:** Canais de contato da Vivo com os seus clientes, sendo presenciais (Lojas e Credenciadas) ou digitais (Aplicativo, Site, E-mail, entre outros).

j. **Upgrade de Categoria:** Mudança na Categoria de participação do cliente titular do CPF cadastrado no programa, de uma categoria inferior para uma categoria superior.

j. **Downgrade de Categoria:** Mudança na Categoria de participação do cliente titular do CPF cadastrado no programa, de uma categoria superior para uma categoria inferior.

CLÁUSULA TERCEIRA: DA ADESÃO E PARTICIPAÇÃO AO PROGRAMA

3.1. Participarão automaticamente do Programa clientes pessoas físicas com planos, produtos e serviços da empresa Telefônica Brasil S/A, nos termos do presente regulamento.

3.2. São elegíveis os clientes Vivo que possuem planos de serviço móvel pessoal Pós Pago, Controle, e/ou produtos fixo pessoal de Voz, TV e/ou Banda Larga.

3.3. Caso o cliente já seja cadastrado no Vivo Valoriza, os novos produtos e/ou serviços contratados e elegíveis ao Programa serão incluídos automaticamente em seu cadastro no Vivo Valoriza.

3.4. Para acessar o Vivo Valoriza, será necessário baixar o aplicativo Meu Vivo, onde poderá acessar todos os benefícios do Programa.

3.5. Não são elegíveis ao programa Vivo Valoriza as linhas móveis pré-pagas.

3.6. Não são elegíveis ao Vivo Valoriza os clientes cadastrados como pessoas jurídicas de fato ou de direito, de empresas públicas ou privadas.

3.7. Apenas os clientes cadastrados no Vivo Valoriza e adimplentes junto a Vivo poderão usufruir dos benefícios do programa.

3.8. O participante poderá, a qualquer tempo, solicitar e obter o cancelamento de sua participação no Programa, independentemente de manter seu contrato com a Vivo, através do aplicativo Meu Vivo acessando o menu do Vivo Valoriza.

3.9. A Vivo reserva-se o direito de cadastrar no Vivo Valoriza, sem critérios anteriormente definidos, linhas e clientes da Vivo.

CLÁUSULA QUARTA: DAS NORMAS DA LINHA/NÚMERO DE CONTATO



4.1. O titular do CPF será o titular do contrato de prestação dos serviços Vivo independentemente da utilização do serviço por terceiros e/ou dependentes do plano. O titular será a única pessoa que poderá utilizar os benefícios do programa e a quem todas as comunicações serão dirigidas.

4.2. O titular da linha de contato será o único responsável pela guarda de seus dados cadastrais junto ao Vivo Valoriza. Apenas para clientes identificados pela linha de contato cadastrada, serão disponibilizadas as informações cadastrais e de uso do cliente junto a operadora. A Vivo se isenta de qualquer responsabilização por eventual uso indevido em virtude da divulgação de tais dados pelo participante.

CLÁUSULA QUINTA: DOS BENEFÍCIOS DO VIVO VALORIZA

5.1. A Vivo reserva-se o direito de modificar, a qualquer momento, de forma parcial ou total, o portfólio de benefícios, parceiros do Vivo Valoriza e suas respectivas regras de utilização, sem aviso prévio.

5.2. Apenas titulares cadastrados no Vivo Valoriza poderão usufruir dos benefícios oferecidos pelas empresas parceiras.

5.3. A Vivo reserva-se o direito de restringir os benefícios de acordo com as categorias e tipo de Produto.

5.4. Todos os benefícios do Vivo Valoriza podem ser consultados pelos participantes através do aplicativo Meu Vivo.

CLÁUSULA SEXTA: DA CATEGORIZAÇÃO DOS CLIENTES

6.1. A categorização dos clientes Vivo Valoriza dar-se-á, conforme regras a seguir:

6.1.1. Os clientes Participantes do Vivo Valoriza serão classificados em Categorias de participação (“Categorização”) de acordo com o gasto médio mensal dos últimos 04 (quatro) meses do CPF Participante no Programa.

6.1.2. Para o cálculo do gasto médio mensal dos últimos 4 meses, será considerada a soma dos gastos válidos do CPF Participante no Programa, referentes às linhas móveis habilitadas em planos de serviços das modalidades Pós Pago e Controle, e/ou produtos fixo pessoal de Voz, TV ou Banda Larga. Não serão considerados os valores gastos com produtos e recargas de linhas pré-pagas.

6.1.3 A classificação dos clientes nas Categorias do Programa ocorrerá conforme tabela abaixo:

Categoria	Critério
V	Clientes com plano Vivo V e/ou clientes com gasto médio mensal dos últimos 4 meses acima de R\$ 1.000



Platinum	Clientes com gasto médio mensal dos últimos 4 meses de R\$ 350,00 a R\$ 999,99
Gold	Clientes com gasto médio mensal dos últimos 4 meses de R\$ 150,00 à R\$ 349,99
Silver	Clientes com gasto médio mensal dos últimos 4 meses até R\$ 149,99

6.2. Todos os novos clientes cadastrados no programa Vivo Valoriza, serão classificados na categoria Silver, em até 15 (quinze dias) após o cadastro. Após 6 (seis) meses de cadastro, os clientes serão recategorizados de acordo com o seu gasto médio mensal dos últimos 04 (quatro) meses.

6.3 A Vivo se reserva o direito de criar ou eliminar Categorias de participação durante a vigência do Programa, bem como realizar alteração nas regras de “Categorização”, desde que comunicado previamente nos termos do item 1.2.

CLÁUSULA SÉTIMA: DAS REGRAS PARA UPGRADE E DOWNGRADE DE CATEGORIAS (“RECATORIZAÇÃO”)

7.1. O cálculo do gasto médio mensal dos últimos 4 meses do CPF Participante no Programa será realizado mensalmente, ou seja, os meses considerados para o cálculo do gasto médio dos últimos 4 meses acompanhará essa reavaliação mensal.

7.2. Os participantes poderão ser alocados em uma categoria superior (“Upgrade de Categoria”) ou inferior (“Downgrade de Categoria”), a cada 1 (um) mês, de acordo com as regras de categorização do programa.

7.3. Os Participantes que forem reclassificados em uma nova categoria (“Recategorização”) estarão, automaticamente, sujeitos às condições estipuladas para essa nova categoria.

7.4. Os Participantes poderão consultar sua categoria e as regras de categorização e recategorização no através do aplicativo Meu Vivo, acessando o menu Vivo Valoriza.

CLÁUSULA OITAVA CARTÃO VIVO SANTANDER E VIVO ITAUCARD

8.1. Acúmulo de pontos pelo pagamento de Cartões de Crédito Vivo Itaucard

8.1.1 A partir de 16/04/2020 não haverá mais acúmulo de pontos pelo pagamento de faturas dos cartões Vivo Itaucard e/ou Vivo Santander. Os clientes terão 30 (trinta) dias para resgatar seu saldo de pontos na compra de aparelhos ou acessórios em qualquer loja Vivo.

Os pontos que não forem resgatados até o dia 16/05/2020 serão cancelados automaticamente e deixarão de constituir uma obrigação para a Vivo.

Até 16/04/2020 a forma de acúmulo de pontos será mantida conforme regras abaixo estabelecidas:

8.1.2. Forma de acúmulo:



Tipo de Cartão	Pontos Acumulados Por R\$1
Nacional e Internacional	R\$ 1 = 0,5 pontos
Gold	R\$ 1 = 0,6 pontos
Platinum	R\$ 1 = 0,7 pontos

8.2. Acúmulo de pontos pelo pagamento de Cartões de Crédito Vivo Santander

8.2.1 Clientes participantes do Vivo Valoriza que possuem o cartão de crédito Vivo Santander acumulam pontos conforme o valor pago da fatura.

8.2.2. Forma de acúmulo:

Tipo de Cartão	Pontos Acumulados Por R\$ Gasto
Nacional e Internacional	R\$ 1 = 0,5 pontos

8.3. Os pontos gerados através de Cartões de Crédito Vivo Itaú e Vivo Santander serão creditados em até 15 (quinze) dias após o pagamento da fatura.

8.4. Troca de pontos por prêmios feita pelos clientes de cartões de Crédito Vivo Itaú e Vivo Santander

8.4.1. Os pontos acumulados pelos participantes do programa poderão ser resgatados pelos prêmios disponíveis nos canais de atendimento da Vivo, conforme regras e disponibilidade de cada prêmio.

8.4.2. Para a realização do resgate, o participante deve possuir o saldo integral de pontos ou, caso haja essa oferta, complementar o restante do valor com pagamento, de acordo com as formas de pagamento disponíveis no momento do resgate.

8.4.3. Não é permitido somar, transferir ou repassar pontos entre participantes.

8.4.4. Na realização do resgate em um canal de atendimento presencial será obrigatório assinar o termo de resgate de pontos.

8.4.5. Em nenhuma hipótese haverá conversão de pontos em espécie (moeda corrente). Também é vedada a venda, transferência, cessão, combinações de contas de pontos ou troca de pontos entre os participantes do Programa.

8.4.6. Para resgatar os prêmios, o participante deverá atender às seguintes condições: i) ter a linha/produto a utilizar o benefício cadastrada no Vivo Valoriza, ii) ter atingido a quantidade mínima de pontos estabelecida



para o prêmio escolhido disponível para o resgate na época; iii) pagar o valor complementar fixado, quando houver; iv) estar com sua conta de pontos ativa de acordo com o estabelecido na cláusula nona.

8.4.7. Na realização do resgate, a Vivo considerará, para efeitos de dedução do saldo, os pontos adquiridos primeiramente (mais antigos).

8.4.8. O participante é responsável por todos os atos que sejam realizados com o uso de seu login e senha, o que inclui a responsabilidade por prejuízos em decorrência da utilização indevida por terceiros, eximindo a Vivo de responsabilidade por qualquer uso indevido.

8.4.9. As condições específicas de cada prêmio disponível para resgate, tais como quantidade e equivalência de pontos para cada serviço, produto, promoção e/ou programa de empresas parceiras serão definidas pela Vivo e pela empresa parceira, podendo sofrer alterações periódicas. A divulgação da oferta vigente, bem como das regras aplicáveis, será divulgada no site do Vivo Valoriza e/ou no canal de atendimento em que a oferta ocorrerá.

8.5. Utilização do saldo de pontos acumulados para resgate de desconto em aparelhos (exclusivo para cartões de Crédito Vivo Itaú e Vivo Santander):

8.5.1. A troca de pontos por desconto em aparelhos realizar-se-á mediante os canais disponibilizados pela Vivo. Somente o próprio participante poderá solicitar a troca dos pontos pelo desconto.

8.5.2. Para resgatar desconto em aparelhos é necessário que o cliente se dirija a uma das Lojas Vivo participantes. Consulte a relação de lojas no site www.vivo.com.br. A disponibilidade dos aparelhos, oferta e condições comerciais e de pagamento devem ser consultadas no momento do resgate.

8.5.3. O resgate de pontos em desconto na compra de aparelhos, isoladamente, não implica em ativação de multa contratual. Entretanto, a oferta pode ser cumulativa com outras promoções que podem ter regras específicas e devem sempre ser consultadas no momento da compra do aparelho.

8.5.4. É responsabilidade do cliente guardar todos os documentos relativos ao aparelho, tais com certificados de garantia e Nota Fiscal, para troca em caso de defeito e/ou mau funcionamento, ou para eventual assistência técnica no prazo fixado pelo fabricante/fornecedor.

8.5.5. Em caso de pagamento de saldo residual do valor do aparelho, as formas e o prazo de pagamento deverão ser verificadas no momento do resgate.

8.6. Utilização do saldo de pontos acumulados para resgate de desconto em acessórios (exclusivo para cartões de Crédito Vivo Itaú e Vivo Santander):



8.6.1. Para resgatar desconto em acessórios é necessário que o cliente se dirija a uma das Lojas Vivo participantes e antes consulte a relação de Lojas no site www.vivo.com.br. A disponibilidade dos acessórios para resgate deve ser consultada no momento do resgate.

8.6.2. O resgate de acessórios não implica a ativação de multa contratual.

8.6.3. Os participantes que receberem seus acessórios deverão guardar os respectivos certificados de garantia e Nota Fiscal, para troca em caso de defeito e/ou mau funcionamento, ou para eventual assistência técnica no prazo fixado pelo fabricante/fornecedor.

8.6.4. As formas de pagamento disponíveis poderão ser verificadas no momento do resgate.

CLÁUSULA NONA: DAS NORMAS DO CADASTRO NO VIVO VALORIZA

9.1. No caso de transferência de titularidade no contrato de serviços firmado com a Vivo e, desde que o participante não seja titular de outro contrato de prestação de serviços em um plano de serviço Vivo, as contas do cliente, no presente Programa, serão automaticamente canceladas. Caso o participante seja titular de outro contrato de serviço Vivo o cadastro no Vivo Valoriza seguirá ativo.

9.2. À Vivo será reservado o direito excluir o participante do Vivo Valoriza nas seguintes hipóteses:

- a) venha a ser verificado pela Vivo que o resgate ou utilização de benefícios foram obtidos ou realizados fraudulentamente, ou
- b) o contrato de assinatura de serviços móvel e fixo venha a ser rescindido por falta de pagamento ou
- c) haja a inobservância pelo participante dos termos deste Regulamento.

9.3. Caso o participante venha a cancelar todas as linhas/produtos cadastradas no Vivo Valoriza atreladas ao seu CPF, este será automaticamente cancelado do programa Vivo Valoriza.

CLÁUSULA DÉCIMA: DOS RESGATE DE BENEFÍCIOS EM PARCEIROS

10.1. Os benefícios disponíveis por parceiros para resgate do Vivo Valoriza no aplicativo Meu Vivo, são criados, desenvolvidos e gerenciados, de forma independente, pelas empresas parceiras, sem qualquer intervenção ou participação da Vivo. Dessa forma, a Vivo não possui qualquer responsabilidade, seja direta, indireta, subsidiária ou solidária, pelos referidos benefícios assim concedidos pelos parceiros.

10.2. O participante entende que todas as informações relativas aos benefícios em parceiros, incluindo, mas não se limitando aos riscos, características, peculiaridades, prazos de entrega, recebimento, retirada, entre outros, deverão ser verificadas pelo participante diretamente com o parceiro responsável pelo produto e/ou serviço.

10.3. O resgate de produtos e serviços, incluindo, mas não se limitando a bebidas alcoólicas, ou serviços tais como aluguel de carros, entre outros, ficam exclusivamente restritos aos maiores de 18 anos e civilmente capazes nos termos das normas e leis aplicáveis. A Vivo não se responsabiliza por informações erradas e/ou



incongruentes fornecidas pelo participante que, em razão delas, tenha acesso a produtos ou serviços impróprios para sua idade.

10.4. A Vivo reserva-se o direito de, a qualquer tempo e independentemente de anuência prévia dos Participantes, incluir, excluir ou modificar a participação de Parceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DOS RESGATES DE PRÊMIOS MENSAIS

11.1 Mecânica: todos os meses é disponibilizado no Vivo Valoriza opções de prêmios mensais e o cliente titular participante do programa poderá escolher qual prêmio deseja resgatar, sendo o limite de 1 (um) resgate por mês por titular, com exceção de casos esporádicos quando assim comunicados.

11.2 Os prêmios não são cumulativos com outra promoção vigente na data e limitado a quantidade de itens informados no momento do resgate.

11.3 Canal: A escolha/resgate deve ser realizada no aplicativo Meu Vivo, acessando o menu do Vivo Valoriza. Não é possível realizar o resgate de prêmios em outro canal de atendimento da Vivo, incluindo call center, site, lojas, etc.

11.4 Cancelamento de prêmios resgatados: não é possível cancelar um prêmio mensal após ele ser escolhido/resgatado.

11.5 Período para escolha: os prêmios são disponibilizados mensalmente em dias não específicos. Os prêmios não são cumulativos, ou seja, caso o cliente não realize a escolha no mês, os prêmios são expirados, devendo, portanto, aguardar a disponibilização do próximo mês para realizar a nova escolha. A listagem de prêmios disponíveis será expirada no último dia de cada mês.

11.6 Regras para uso dos prêmios resgatados: o cliente deverá consultar as regras e regulamento específico para utilização dos prêmios mensais através do aplicativo Meu Vivo no momento do resgate.

11.7 Validade para uso do prêmio: após o resgate, cada prêmio tem uma validade para uso que estará informada no voucher de resgate. O cliente pode consultar o período de validade de todos os seus prêmios através do aplicativo Meu Vivo acessando o Vivo Valoriza, no menu USE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DOS RESGATES INESQUECÍVEIS E RESGATES RELÂMPAGOS

12.1. Clientes Vivo Valoriza, que tenham um ano de cadastro na base da Vivo, possuem o direito de resgatar uma vez por ano uma ação dos Resgates Inesquecíveis ou dos Resgates Relâmpagos, relacionada com sua categoria atual no programa.

12.2. O resgate poderá ocorrer no aplicativo Meu Vivo ou no site vivo.com.br/resgatesinesqueciveis, conforme indicado em cada ação.

12.3. Esses clientes possuem um Vivinho cadastrado em sua conta, o qual está relacionado com sua categoria atual no programa, que poderá ser trocado por uma participação em uma ação de Resgate Inesquecível ou Resgate Relâmpago.

12.3.1. O Vivinho é caracterizado como uma ilustração e sua imagem varia conforme a categoria que representa, sendo:

- **Categoria Silver:** simbolizada pela imagem do boneco “Vivinho” em cor cinza clara, disponível para clientes com gasto mensal médio com a operadora até R\$149,99;
- **Categoria Gold:** simbolizada pela imagem do boneco “Vivinho” em cor dourada, disponível para clientes com gasto mensal médio com a operadora entre R\$150,00 e R\$349,99.
- **Categoria Platinum:** simbolizada pela imagem do boneco “Vivinho” em cor cinza escura, disponível para clientes com gasto mensal médio com a operadora entre R\$350,00 e R\$999,99;
- **Categoria V:** simbolizada pela letra V desenhada em preto, disponível para clientes assinantes do plano pós-pago Vivo V ou clientes com gasto mensal médio com a operadora superior a R\$1.000,00.

12.3.2. Para verificar as modalidades disponíveis de Vivinho, o cliente deve acessar a home do Vivo Valoriza no site <https://www.vivo.com.br/para-voce/por-que-vivo/vivo-valoriza>, e visualizar no campo “Conheça as categorias”:



12.3.3. O cliente possui conhecimento sobre a sua categoria quando, ao entrar no aplicativo Meu Vivo, acessa a aba Vivo Valoriza > Meu Perfil e visualiza o item “Minha categoria”.

12.4. As regras com as condições de participação e regras de elegibilidade constarão em regulamentos específicos de cada ação.

12.5. O Cliente que não for contemplado com a ação, não perderá o seu Vivinho e poderá participar de outras edições dos Resgates Inesquecíveis ou Resgates Relâmpago.

12.6. Os resgates disponíveis na plataforma Resgates Inesquecíveis Vivo Valoriza são exclusivos e limitados para clientes Vivo, podendo sofrer alterações sem aviso prévio.

12.7. O sistema disponibilizado por meio do site www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis contabiliza a primeira tentativa de resgate efetuado no sistema, sendo que a mensagem automática enviada pelo site da Vivo, após o pedido de resgate, não confirma a transação.



12.8. Na hipótese de verificação de tentativa de fraude ou abuso, ou ainda de utilização de qualquer meio eletrônico, informático, digital, robótico, repetitivo, automático, mecânico e/ou análogo com intuito deliberado de reprodução automática e/ou repetitiva dos resgates, o participante fraudador será desclassificado.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: PESQUISA VIVO VALORIZA

13.1. A ação consiste em pesquisas realizadas dentro da área logada do Vivo Valoriza com questões sobre os interesses e preferências, uso dos produtos e serviços da Vivo ou de empresas do mesmo ramo.

13.2. As pesquisas estarão disponíveis exclusivamente no Vivo Valoriza, dentro do aplicativo Meu Vivo.

13.3. A participação é destinada a clientes cadastrados no Vivo Valoriza, podendo variar entre as categorias V, Platinum, Gold e Silver, de todas as regiões do Brasil atendidas pela Vivo e que serão convidados a participar de acordo com conteúdo da pesquisa. As pesquisas são realizadas pela Vivo de forma discricionária com o objetivo de realizar mapeamento de interesse com os clientes cadastrados no Programa.

13.4. Os dados coletados têm como finalidade otimizar e personalizar a entrega de benefícios pelo programa de fidelidade Vivo Valoriza, ou melhorar a oferta de produtos ofertados pela Vivo, de acordo com o conteúdo da pesquisa. Os dados serão agrupados, combinados e tratados de forma conjunta. As informações individuais nunca serão publicadas sem consentimento prévio do cliente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO USO DAS INFORMAÇÕES

14.1. A Vivo poderá utilizar as informações cadastrais do Participante e as informações coletadas quando do resgate de algum dos benefícios do Programa para a divulgação de benefícios do programa Vivo Valoriza relevantes ao Participante e personalização do atendimento.

14.2. A Vivo poderá utilizar as informações coletadas com seus Parceiros para a identificação de responsáveis pelo uso indevido de benefícios, tais como, mas não se limitando a, em caso de suspeita de fraude e/ou do cometimento de ilícitos.

14.3. A Vivo poderá utilizar e/ou compartilhar com seus Parceiros, as informações fornecidas pelo Participante e/ou coletadas conforme sua utilização dos benefícios do Programa, visando a realização de ofertas e ações de comunicação do Programa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Quaisquer aspectos operacionais de premiação, de parcerias, incluindo a criação de categorias de participantes submetidas a condições especiais, de classificação, de categorias, bem como as demais condições do Programa poderão ser alterados no decorrer do mesmo, a critério exclusivo da Vivo, mediante disponibilização da alteração na página do Vivo Valoriza no site da Vivo.



15.2. O presente Programa não está vinculado a qualquer outra promoção da Vivo em vigor e, portanto, fica a critério exclusivo da Vivo definir se os seus benefícios são ou não cumulativos.

15.3. A Vivo poderá, a qualquer tempo, incluir e excluir parceiros comerciais ao Programa. Na hipótese de inclusão, os novos parceiros comerciais poderão conferir benefícios aos participantes, segundo normas a serem estabelecidas e comunicadas pela Vivo. Os participantes desde já reconhecem e concordam em aderir ao Regulamento dos Parceiros do Programa, quando participarem das promoções patrocinadas por aqueles Parceiros.

15.4. Caso a Vivo aplique critérios mais benéficos para os participantes que os aqui estabelecidos, isto não implicará em renúncia aos direitos aqui descritos, podendo a Vivo, a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados neste Regulamento.

15.5. O participante do Programa autoriza desde já a Vivo a utilizar sem ônus, para quaisquer fins, todos os dados constantes no cadastro que possuem junto ao Programa. A participação neste Programa implica na aceitação total das condições e normas descritas no presente regulamento.

15.6. É permitida a participação de funcionários da Vivo e respectivos familiares desde que estes sejam titulares e responsáveis pelo pagamento dos serviços da Vivo utilizados, exceto nos Resgates Inesquecíveis e Resgates Relâmpagos e quando assim indicado em determinadas parcerias.

15.7. A Vivo disponibilizará canais de atendimento para oferecer informações sobre o Programa e, esclarecimento dúvidas e incidências.

15.8. As especificações e/ou utilizações, bem como a qualidade e garantia dos prêmios são de inteira responsabilidade de seus fornecedores, não cabendo a Vivo qualquer ônus ou encargo nesse sentido.

15.9. Responsabilidade: a Vivo não se responsabilizará por eventuais prejuízos que os participantes do programa possam ter, oriundos da sua participação no programa, do resgate do prêmio ou ainda de situações que estejam fora do controle da Vivo. Em caráter meramente exemplificativo, citam-se as seguintes situações:

15.9.1. Por qualquer impedimento do participante em se conectar à internet, não garantindo o acesso ininterrupto ou livre de erros à internet;

15.9.2. Pelas ativações que não forem realizadas por problemas na transmissão de dados do servidor, em provedores de acessos dos usuários ou ainda por falta de energia elétrica, bateria, sem exclusão das demais situações decorrentes de casos fortuito ou força maior;

15.9.3. Oscilações, interrupções, falhas de transmissão dos serviços de internet.

15.9.4. Por danos de qualquer espécie causados em virtude de acesso ao site/aplicativo ou por impossibilidade de acessá-lo, seja por incapacidade de acessá-lo, seja por incapacidade de instalação do aplicativo no celular do cliente ou por espaço insuficiente para armazenamento e processamento de dados;

15.9.5. Por perda de dados, falhas e informações relativas ao uso do sistema, por falhas ou interrupções da internet, e ainda, por fraudes ou prejuízos ocasionados pela quebra de sigilo por parte do participante em relação a seu login e senha pessoal;



- 15.9.6. Pelo consumo de franquia de dados do plano de celular do cliente (podendo ser ou não rede da Vivo);
- 15.9.7. Pelo esquecimento do cliente em relação ao prazo de resgate.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS

16.1. Caso persistam dúvidas e questionamentos os participantes poderão consultar os órgãos de defesa do consumidor de sua região.

São Paulo, JANEIRO de 2020.