



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, desde que tenham opt-in para receber esse tipo de comunicação.

1.3. Este regulamento é válido a partir de 20/08/2019 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.

1.3.1. A partir do dia 01/02/2019 não haverá mais acúmulo de pontos do Vivo Valoriza pelo pagamento de fatura em produtos Vivo Móvel e/ou Fixa e pelo valor de Recarga Vivo Móvel Controle, bem como não haverá mais o crédito de bônus de aniversário e bônus Conta digital e Débito automático. Os participantes do programa terão até 31/03/2019 para resgatarem seus pontos do Vivo Valoriza. Os pontos que não forem resgatados até 31/03/2019 serão cancelados e deixarão de constituir uma obrigação para a Vivo.

1.3.2. Clientes Vivo Valoriza com cartão(ões) cobranded Vivo Itaucard e/ou Vivo Santander ativo(s) continuarão pontuando com o pagamento de faturas desses cartões. Assim, os mesmo não terão seu saldo de pontos expirados em 01/04/2019 e continuarão acumulando pontos pelo pagamento de sua(s) fatura(s) referentes ao cartão cobranded.

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.

CLÁUSULA SEGUNDA: CONCEITOS



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

- a. **Áreas de Atuação:** Área geográfica delimitada pela Agência Nacional de Telecomunicações.
- b. **Código de Acesso:** Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado.
- 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 telefônicos prestados pela Vivo.
- h. **Canais de atendimento Vivo:** Canais de contato da Vivo com os seus clientes, sendo presenciais (Lojas e Credenciadas) ou digitais (Site, E-mail, entre outros).
- i. **Terminais ou Estações Móveis:** Equipamento ou aparelho que possibilita acesso de usuário a serviço de telecomunicações.
- 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. Poderão participar do Programa, clientes pessoas físicas com planos, produtos e serviços das empresas Telefônica Brasil S/A e Telefônica Data S/A, nos termos do presente regulamento.

3.1.1. Os clientes Vivo que possuem planos de serviço móvel pessoal Pós Pago, Controle, Residencial e Internet e/ou produtos fixo pessoal de Voz, TV e/ou Banda Larga.

3.1.2. Não são elegíveis ao programa Vivo Valoriza as linhas móveis Pré-pagas.

3.2. Os clientes poderão realizar o cadastro pelos seguintes canais:

3.2.1. Móvel – Lojas, Site, SMS 1058, central de atendimento da Vivo (1058/*8486) e app Meu Vivo

3.2.2. Fixa - Lojas, Site Meu Vivo, central de atendimento da Vivo (10315) e app Meu Vivo Fixo

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

3.4. Apenas os clientes cadastrados no Vivo Valoriza poderão usufruir dos benefícios do programa.



3.5. Somente os clientes adimplentes, com cadastro atualizado junto a Vivo, serão elegíveis a participar do Vivo Valoriza.

3.6. O participante poderá, a qualquer tempo, solicitar e obter o cancelamento de sua participação no Programa, independentemente de manter seu contrato com a Vivo, pela central de atendimento (*8486)

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

3.8. CRITÉRIOS PARA CADASTRO NO VIVO VALORIZA:

3.8.1. Cadastro automático para cliente Móvel:

3.8.1.1. O cadastro automático é válido para clientes com produtos Móvel Pós e Móvel Internet Pós.

3.8.1.2. As linhas / produtos atrelados a um CPF já cadastrado serão automaticamente cadastrados no programa.

3.8.2. Cadastro automático para cliente Conta Digital e/ou Débito Automático Vivo Fixo:

3.8.2.1 O cliente que possui produtos fixo pessoal de Voz, TV e/ou Banda Larga e ainda não é participante do programa será cadastrado automaticamente no Vivo Valoriza ao aderir à Conta Digital e/ou ao Débito Automático.

3.8.3. Cadastro manual válido para:

3.8.3.1. O cadastro manual é válido para clientes que possuem planos de serviço móvel pessoal Controle e/ou produtos fixo* pessoal de Voz, TV e/ou Banda Larga.

*sem Conta Digital e/ou sem Débito Automático

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

3.8.5. Para acessar o Vivo Valoriza, será necessário realizar o cadastro no Meu Vivo.

CLÁUSULA QUARTA: DAS NORMAS DA LINHA/NÚMERO DE CONTATO

4.1. O titular do CPF será o titular do contrato de prestação de serviço móvel, 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 dos aplicativos Meu Vivo e Meu Vivo Fixo, além do site www.vivo.com.br/meuvivo.

CLÁUSULA SEXTA: DA CATEGORIZAÇÃO DOS CLIENTES

6.1. A categorização dos clientes Vivo Móvel e/ou Fixo 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, Controle, Residencial e Internet e/ou produtos fixo pessoal de Voz, TV ou Banda Larga. Não serão considerados os valores gastos em 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. Para Clientes Vivo Móvel e/ou Fixo:

7.1.1. 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.

7.1.2. 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.

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

7.1.4. Os Participantes poderão consultar sua categoria e as regras de categorização e recategorização no site do 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. Até o dia 10/10/2019 clientes móvel Pós e Controle participantes do Vivo Valoriza que em o cartão de crédito Vivo Itaú acumulam pontos Vivo Valoriza conforme o valor pago da fatura e tipo de cartão.

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. Acumulo de pontos pelo pagamento de Cartões de Crédito Vivo Santander

8.2.1. Até o dia 10/10/2019 clientes móvel Pós e Controle participantes do Vivo Valoriza que possuem o cartão de crédito Vivo Santander acumulam pontos conforme o valor pago da fatura.



8.10.2. Forma de acúmulo:

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

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

8.4. A partir do dia 11/10/2019 não haverá mais acúmulo de pontos do Vivo Valoriza pelo pagamento de fatura dos cartões Vivo Itaucard e Vivo Santander. Os participantes do programa terão até 10/11/2019 para resgatarem seus pontos do Vivo Valoriza. Os pontos que não forem resgatados até 10/11/2019 serão cancelados e deixarão de constituir uma obrigação para a Vivo.

8.4.1. A partir de 11/11/2019 a cada fatura paga do cartão Vivo Itaucard e/ou Vivo Santander o cliente receberá um voucher de desconto para utilizar na compra de um novo aparelho ou acessório em Loja Vivo. O valor do voucher irá variar de acordo com o valor da fatura paga. Os detalhes dessa nova mecânica serão divulgados para os clientes que possuam o cartão de crédito Vivo Itaucard e/ou Vivo Santander através do e-mail cadastrado na Vivo até o dia 10/10/2019.

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.

9.6. 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: DA TROCA DE PONTOS POR PRÊMIOS

10.1. 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.

10.2. 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.

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

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

10.5. 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.

10.6. 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.

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

10.8. 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.

10.9. 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, estará divulgada no site do Vivo Valoriza e/ou no canal de atendimento em que a oferta estará sendo disponibilizada.

10.10. Utilização do saldo de pontos acumulados para resgate de serviços (Exclusivo para linhas Móvel):

10.10.1. Para resgate de pacotes de serviços Vivo com pontos, o Participante deverá possuir uma linha móvel ativa e indicá-la para ativação do serviço, sendo vedada a disponibilização em acessos de terceiros.



10.10.2. Após o resgate do serviço Vivo não será possível o cancelamento do mesmo ou a devolução dos pontos utilizados. Caso o cliente efetue o cancelamento da linha em que houve o resgate, todos os serviços ativos na linha serão cancelados.

10.11. Utilização do saldo de pontos acumulados para resgate de desconto em aparelhos (exclusivo para clientes Móvel Pós Pago e Controle):

10.11.1. 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.

10.11.2. Para resgatar desconto em aparelhos é necessário que o cliente dirija-se 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.

10.11.3. 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.

10.11.4. É responsabilidade do cliente guardar todos os documentos relativos ao aparelho, tais como 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.

10.11.5. 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.

10.12. Utilização do saldo de pontos acumulados para resgate de desconto em acessórios (exclusivo para clientes Móvel Pós Pago e Controle):

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

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

10.12.3. 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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: RESGATE DE BENEFÍCIOS EM PARCEIROS



11.1. Todos os benefícios disponíveis para resgate no Vivo Valoriza no 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 prêmios.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.5. UTILIZAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES A PARCEIROS

11.5.1. A Vivo poderá utilizar as informações fornecidas no cadastro do Participante e coletadas quando resgatadas em algum dos benefícios oferecidos nas formas descritas neste documento.

11.5.2. A Vivo poderá utilizar as informações de contato fornecidas pelo Participante para a divulgação de benefícios do programa Vivo Valoriza que entenda relevante ao Participante, com base nas informações obtidas sobre ele.

11.5.3. A Vivo poderá compartilhar as informações coletadas com seus Parceiros para a identificação de responsáveis pela utilização indevida de benefícios, tais como, mas não se limitando a, em caso de suspeita de fraude e/ou do cometimento de ilícitos.

11.5.4. 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.

11.5.5. DESSA FORMA, O PARTICIPANTE DÁ O CONSENTIMENTO LIVRE, EXPRESSO E INFORMADO PARA QUE A VIVO UTILIZE AS INFORMAÇÕES OBTIDAS PARA, ALÉM DA REGULAR DISPONIBILIZAÇÃO DE OPÇÕES DE BENEFÍCIOS, A PERSONALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO PARTICIPANTE, BEM COMO PARA A IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR CONDUTAS INDEVIDAS E/OU ILÍCITAS REALIZADAS UTILIZANDO-SE DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA VIVO, ALÉM DA REALIZAÇÃO DE OFERTAS E AÇÕES DE COMUNICAÇÃO.

11.6 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 SEGUNDA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. 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.

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

12.8. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS

13.1. As dúvidas, divergências e os casos omissos serão solucionados pelo Comitê Arbitral, a ser constituído por um representante da Vivo, um representante da empresa de auditoria externa da Vivo e um terceiro representante, indicado em comum acordo pelos demais. As decisões do Comitê Arbitral deverão ocorrer em até 07 (sete) dias úteis da solicitação de arbitragem e são vinculativas para a Vivo e para o participante e, ainda, para quaisquer terceiros.



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

São Paulo, agosto de 2019.