

**REGULAMENTO**  
**“RESGATES INESQUECÍVEIS VIVO VALORIZA: DORA E A CIDADE PERDIDA”**

**1. Objeto**

1.1. A ação “Resgates Inesquecíveis Vivo Valoriza: Dora e a Cidade Perdida”, doravante denominada “Ação”, é oferecida pela **Telefônica Brasil S/A**, com sede na Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, nº 1.376, Bairro Cidade Monções, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 02.558.157/0001-62 doravante denominada simplesmente “VIVO”.

1.2. A Ação consiste na disponibilização para resgate, por meio do programa de relacionamento “Vivo Valoriza”, de um benefício único e exclusivo, qual seja:

Oferta	Data disponibilização do resgate	Descrição	Quantidade
<i>Dora e a Cidade Perdida</i>	21/11/2019	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uma viagem para o México para dois adultos e duas crianças (menores de 17 anos);</li><li>- Voos de ida e volta em classe econômica para o cliente e seus acompanhantes a partir da cidade capital do ganhador para Cancun, México;</li><li>- Quatro noites de acomodação com café da manhã em uma vila ecológica de luxo com telhado de palha, em Tulum, México, com quarto com cama dupla ou queen e área separada com cama beliche;</li><li>- Passeio de veículo 4x4 pela selva maia de Yucatan, com parada para mergulho com snorkel em uma caverna subterrânea;</li><li>- Aventura em uma tirolesa e nas copas das árvores de uma selva maia;</li><li>- Passeio privado em uma reserva de macacos com interação educacional e a oportunidade de alimentá-los;</li><li>- Visita educacional especial a uma comunidade maia pré-espanhola típica;</li><li>- Passeio guiado de 2 horas pelo site arqueológico em Tulum, seguido de uma bênção de purificação por um xamã em uma cerimônia privada;</li><li>- Traslados para todas as atividades</li></ul>	01

1.3. A ação permite ao cliente resgatar o benefício e indicar 03 (três) acompanhantes de sua livre escolha para acompanhá-lo na viagem, desde que respeite a classificação etária estipulada nesse regulamento;

1.3.1. O Cliente e seus acompanhantes devem ter, obrigatoriamente, passaporte válido para viagem ao México no período da ação;

1.4. O cliente e seus acompanhantes deverão viajar ao mesmo tempo com o mesmo itinerário;

1.5. A viagem deverá acontecer até 02 de agosto de 2020. Não será permitido viajar entre 15 de dezembro de 2019 e 10 de janeiro de 2020;

1.6. O cliente e seus acompanhantes deverão fornecer previamente uma cópia de seus passaportes para que o resgate seja efetivado;

1.7. O cliente adquirente deverá avisar ao agente de viagem disponibilizado pela equipe organizadora suas datas de preferência para a viagem com no mínimo noventa dias de antecedência;

1.8. As acomodações incluem apenas o café da manhã. Quaisquer outras refeições, gastos extras, gorjetas, chamadas telefônicas ou despesas pessoais realizadas durante a viagem, serão de responsabilidade do cliente e seus acompanhantes;

1.9. A ação é válida para os clientes pertencentes às categorias V, Platinum e Gold do programa de relacionamento Vivo Valoriza cadastrados em território nacional;

1.10. O resgate só será permitido para clientes com, pelo menos, um ano de cadastro na base de clientes da VIVO;

1.11. Clientes Vivo Valoriza possuem um Vivinho cadastrado em sua conta, o qual está relacionado com sua categoria atual no programa e funciona como um voucher que poderá ser trocado para participação no Resgate Inesquecível;

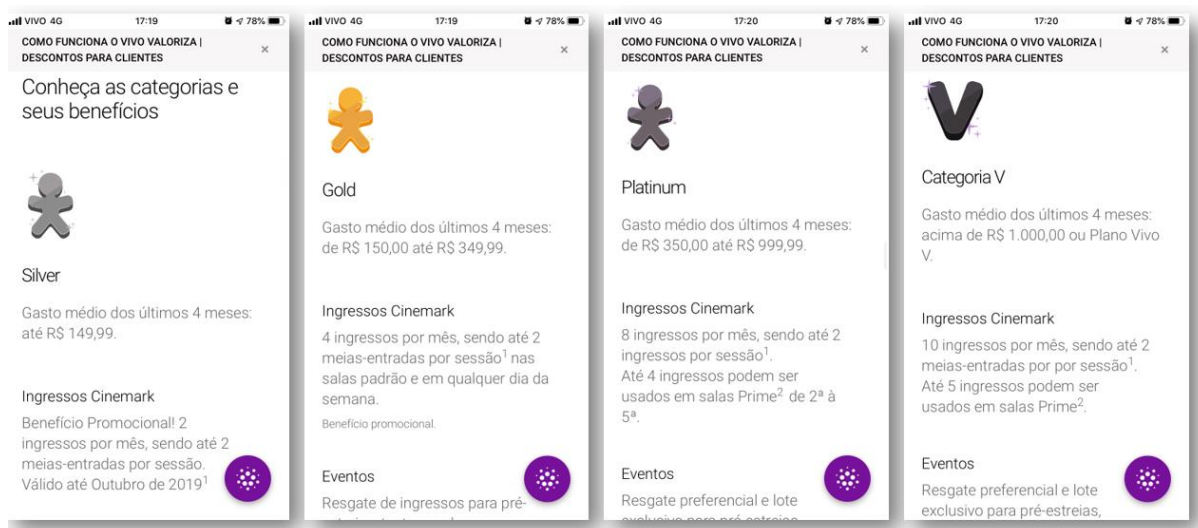
1.12. O Vivinho é caracterizado como uma ilustração;

1.13. A imagem do Vivinho varia conforme a categoria que representa, sendo:

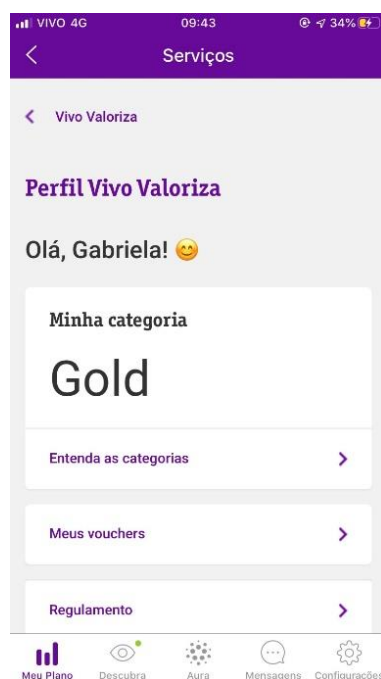
- **Categoria Silver:** simbolizada pela imagem do boneco “Vivinho” em cor cinza clara, disponível para clientes com gasto mensal médio com a operadora até R\$149,99;
- **Categoria Gold:** simbolizada pela imagem do boneco “Vivinho” em cor dourada, disponível para clientes com gasto mensal médio com 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.

1.14. Para verificar as modalidades disponíveis de Vivinho, o cliente deve acessar a home do Vivo Valoriza dentro do portal web da Vivo. No campo “Conheça as categorias”, o cliente poderá visualizar o Vivinho correspondente a cada categoria, conforme exemplos a seguir:



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



1.16. Os clientes pessoa física que possuem um ano de cadastro na Vivo, com exceção de linhas pré-pagas pois não são linhas participantes do programa de relacionamento Vivo Valoriza, poderão trocar esse Vivinho pela oportunidade de participar do Resgate Inesquecível.

1.17. A utilização do Vivinho não garante que o cliente seja o beneficiário do Resgate Inesquecível;

1.18. Somente clientes com pelo menos um ano de cadastro na base da Vivo poderão participar dos Resgates Inesquecíveis. A participação do cliente no resgate está condicionada à troca de seu Vivinho adquirido ao completar mais um ano de tempo de casa;

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

1.20. O Cliente que for contemplado com a ação, concederá o seu Vivinho e não poderá participar de outras edições dos Resgates Inesquecíveis após 12 meses;

1.21. O resgate será disponibilizado a partir das 15h00 (horário de Brasília) do dia 21 de novembro, exclusivamente através da página [www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis](http://www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis)

1.21.1. Para os fins desta Ação serão considerados como elegíveis apenas os resgates realizados a partir das 15h00 (horário de Brasília). Quaisquer resgates realizados antes desse horário serão desconsiderados;

1.21.2. Somente será considerado como válido o resgate realizado pela página [www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis](http://www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis), com o preenchimento completo do questionário que será disponibilizado no momento do resgate;

1.21.3. O primeiro Cliente que realizar o resgate, acertar às questões com a temática da ação, possuírem mais de um ano de base com a VIVO e atender a todos os critérios de elegibilidade, será o beneficiário do Resgate Inesquecível;

1.21.3.1. Somente será aceito um pedido de resgate por cliente, sendo considerado válido apenas o primeiro a ser recebido pela VIVO;

1.21.3.2. O resgate só será confirmado após o contato telefônico realizado pela equipe da VIVO e envio de documentação que comprove a possibilidade que comprove a possibilidade de viajar ao México no período da ação.

## **2. Dos Clientes**

2.1. A participação é destinada a todos os clientes cadastrados no Programa Vivo Valoriza, cadastrados em território nacional, pertencentes às categorias V, Platinum e Gold do programa, que estejam adimplentes com suas faturas na VIVO, e cumpram todas as demais condições previstas nesse Regulamento.

2.1.1. Para realizar o cadastro no Vivo Valoriza, o cliente deverá acessar a página do Meu Vivo disponibilizada no seguinte endereço: [www.vivo.com.br/meuvivo](http://www.vivo.com.br/meuvivo);

2.1.2. O Cliente Adquirente (conforme definido na Cláusula 3.1.1 abaixo) e seus acompanhantes concordam em conceder e autorizar neste ato, à VIVO e gratuitamente,

os seus direitos de uso de personalidade, incluindo, mas não se limitando a nomes, imagens, vozes e depoimentos, em quaisquer mídias (impressa ou eletrônica, CD, DVD, revistas, jornais, websites internet, redes sociais, TV aberta ou fechada, além de rádios e outros), com fim exclusivo da divulgação desta e futuras edições desta Ação, por tempo indeterminado. A VIVO poderá autorizar o uso de seus nomes, imagens e vozes para divulgação do resultado da Ação.

### **3. Procedimentos para conclusão do Resgate**

3.1. Após a realização da ação, a VIVO terá o prazo de 72 (setenta e duas) horas para analisar se todos os critérios previstos em Regulamento foram atendidos e iniciar o contato com o cliente elegível para confirmação do resgate;

3.1.1. O contato será realizado através do número de telefone informado no momento do resgate. Serão realizadas até 3 (três) tentativas de contato telefônico, sendo que caso o cliente não seja localizado, o mesmo será desclassificado, passando-se a oportunidade de aquisição do benefício ao cliente subsequente, e assim por diante, até que o cliente que se enquadre às regras e pré-requisitos da ação confirme a participação no resgate, oportunidade na qual será confirmada a aquisição do pacote e definido o Cliente Adquirente.

3.1.2. No contato telefônico, será confirmado o pedido de resgate e serão solicitadas algumas informações adicionais para confirmar a elegibilidade do participante.

3.2. É obrigação exclusiva do Cliente Adquirente e seu acompanhante cumprirem todos os requisitos exigidos para usufruírem do item resgatado. Qualquer imprevisto por parte do Adquirente não caberá nenhum ressarcimento ou pagamento de quantia em dinheiro pela Promotora.

### **4. Cancelamento**

4.1. Uma vez concluído o resgate da ação, conforme previsto na Cláusula Terceira, não será permitido o cancelamento do resgate.

4.2. A VIVO se reserva o direito de alterar a data e/ou o horário do resgate, referente à Cláusula 1.2, comunicando previamente os Clientes.

### **5. Termos e Condições Gerais**

5.1. Está excluído tudo aquilo que não estiver especificado neste Regulamento como sendo incluído no pacote da oferta;

5.2. Após a confirmação do nome do Cliente Adquirente e de seus acompanhantes, no momento do contato telefônico de confirmação do resgate, o resgate do pacote não poderá ser transferido;

5.2.1. O Cliente Adquirente não pode trocar, variar, substituir nem estender nenhum elemento do benefício (em sua totalidade ou em parte);

5.2.2. Caso o Cliente Adquirente não consiga, por algum motivo, desfrutar do benefício no período estabelecido, não haverá qualquer espécie de reembolso, pagamento, indenização ou concessão de outro benefício em seu lugar;

5.2.3. Os elementos do resgate não são reembolsáveis ou transferíveis, nem poderão ser convertidos em dinheiro ou qualquer outra espécie de benefício;

## **6. Regras Gerais da Plataforma Resgates Inesquecíveis Vivo Valoriza**

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

6.2. O sistema disponibilizado por meio do site [www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis](http://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;

6.3. Será permitido apenas 01 (um) Resgate Inesquecível no período de 12 (doze) meses por CPF, contado sempre do último Resgate Inesquecível realizado. O limite tem por objetivo aumentar as possibilidades de todos os Cliente do Vivo Valoriza resgatarem as experiências exclusivas da plataforma Resgates Inesquecíveis;

6.4. 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.

## **7. Disposições Finais**

7.1. As questões não previstas neste Regulamento ou qualquer dúvida que possa surgir serão julgadas pelos representantes da VIVO, cujas decisões são soberanas e irrecorríveis.

7.2. A Participação na Ação implica na aceitação total e irrestrita de todos os itens deste Regulamento.

7.3. Esta Ação independe de qualquer modalidade de sorteio, vale-brinde, concurso ou operação assemelhada, não estando, portanto, sujeita à autorização prévia estabelecida no artigo 1º da Lei Federal 5.768/71, tampouco pagamento em dinheiro pelos clientes.

7.4. Não será permitido o resgate por funcionários e terceiros vinculados a VIVO e Terra. Quando identificada, a participação dessas pessoas será imediatamente cancelada.

7.5. O presente Regulamento poderá ser alterado e/ou a Ação suspensa ou cancelada, sem aviso prévio, por motivo de força maior ou por qualquer outro fator ou motivo imprevisto que

esteja fora do controle da VIVO e que comprometa a Ação de forma a impedir ou modificar substancialmente a condução desta como originalmente planejada.

7.6. Em caso de dúvidas, o participante deve entrar em contato com a Central de Relacionamento VIVO com o Cliente (\*8486 do seu Vivo ou 1058 a partir de qualquer telefone ou 142 para portadores de necessidades especiais de fala e audição).

7.7. Fica, desde já, eleito o foro da comarca da capital do Estado de São Paulo, com plena concordância de todos os participantes, com exclusão de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja para dirimir qualquer dúvida a respeito do presente Regulamento ou da ação a que ele se refere.

São Paulo, novembro de 2019.