



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 a **TELEFÔNICA DATA S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 04.027.547/0036-61, sediada na Avenida Tamboré, nº. 341/371, Barueri/SP, ambas em conjunto, 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 11/09/2018 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, garantindo aos participantes o direito de resgatar seus pontos acumulados, no prazo de 90 (noventa) dias após a data de encerramento do Programa, podendo trocá-los pelos prêmios vigentes à época, caso a pontuação do participante permita a troca por prêmios. Após 90 (noventa) dias do encerramento do Programa, os pontos restantes serão cancelados e deixarão de constituir uma obrigação para a Vivo.

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 06 (seis) 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 ou pontos decorrentes da utilização dos seus serviços ou aquisição dos seus produtos.
- 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 e outras recompensas.
- h. **Canais de atendimento Vivo:** Canais de contato com a 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)

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

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, bastando para tanto acessar a central de



atendimento *8486 (para clientes Móvel), através do site vivo.com.br/meuvivo e confirmar os dados solicitados.

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 solicitar a troca de pontos por prêmios e a quem todas as comunicações serão dirigidas e utilizar os demais benefícios do programa. O titular também será o responsável pelo pagamento das ofertas de troca de prêmio.

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 e do acúmulo de pontos para resgate de prêmios.

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 site vivo.com.br/vv.

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 titular 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 titular 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 re-categorizados 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 (“RECATEGORIZAÇÃO”)

7.1. Para Clientes Vivo Móvel e/ou Fixo:

7.1.1. O cálculo do gasto médio mensal dos últimos 4 meses do titular 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.

7.1.1.1 Serão considerados para upgrade e downgrade de categoria as seguintes variáveis:

- Cadastro no Vivo Valoriza
- Gasto Médio Mensal dos últimos 04 (quatro) meses;
- Período mensal de reavaliação do cálculo;

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 re-classificados em uma nova categoria (“Re-categorização”) estarão, automaticamente, sujeitos às condições estipuladas para essa nova categoria, sem prejuízo dos pontos já adquiridos.

7.1.4. Os Participantes poderão consultar sua categoria e as regras de categorização e recategorização no site do Vivo Valoriza.

CLÁUSULA OITAVA: DO ACÚMULO DE PONTOS

8. Acúmulo de pontos por faturas pagas e recargas.

8.1. O cálculo para obtenção dos pontos é realizado com base no valor das faturas pagas em produtos Vivo Móvel e/ou Fixa e pelo valor de recarga Vivo Móvel Controle das linhas vinculadas ao CPF cadastrado no programa.

8.1.1. As recargas para Vivo Móvel Pré-pago não valerão pontos, mesmo que a linha esteja vinculada a um CPF cadastrado no programa.

8.2. A concessão de pontos ocorrerá de acordo com a categoria do participante, conforme a tabela abaixo:

Segmento	Quantidade de pontos concedidos a cada real pago (R\$ 1)
V	2 pontos
Platinum	1,5 pontos
Gold	1 ponto
Silver e Silver Baby-Sitting	0,5 ponto



8.3. A Vivo poderá, a seu exclusivo critério e a título promocional, conceder pontos especiais por condições e eventos temporários ou específicos. Os pontos decorrentes dessas bonificações poderão ter a validade e a utilização diferentes daquelas usualmente atribuídas.

8.4. Os pontos obtidos, referentes às linhas cadastradas no Vivo Valoriza, serão acumulados sob o mesmo CPF na conta de pontos do participante.

8.5. Os pontos serão computados na conta do participante em até 30 (trinta) dias após o pagamento da fatura ou atribuição dos créditos da recarga na linha participante.

8.6. O participante que não estiver de acordo com seu saldo de pontos, deverá contestar num prazo de até 3 (três) meses após a efetivação do crédito de pontos. Transcorrido este prazo, o saldo informado no extrato será considerado válido, exceto quanto ao eventual excesso de pontos que tenham sido indevidamente creditados por erro ou qualquer outro motivo justificado.

8.7. Os pontos são pessoais, intransferíveis e não renováveis após 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua atribuição, devendo ser necessariamente resgatados até o último dia do prazo de validade, após o qual serão automaticamente debitados da conta do Participante, sem qualquer direito à restituição ou indenização.

8.8. Os pontos perdem sua validade no último dia do mês no qual expiram. Os demais pontos acumulados, ou seja, aqueles que ainda não completaram 36 (trinta e seis) meses da data de atribuição, serão mantidos na conta do participante e somente expirarão à medida em que completarem 36 (trinta e seis) meses ou que forem utilizados para resgate de prêmios.

8.9. Acúmulo de pontos pelo pagamento de Cartões de Crédito Vivo Itaucard:

8.9.1. Clientes móvel Pós e Controle participantes do Vivo Valoriza que possui o cartão de crédito Vivo Itaú acumula pontos conforme o valor pago da fatura e tipo de cartão.

8.9.2. 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



8.10. Acúmulo de pontos pelo pagamento de Cartões de Crédito Vivo Santander:

8.10.1. Clientes móvel Pós e Controle participantes do Vivo Valoriza que possui o cartão de crédito Vivo Santander acumula 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

8.11. Os pontos creditados através de Cartões de Crédito Vivo Itaú e Vivo Santander tem a validade de 36 meses e serão creditados em até **15 (quinze)** dias após o pagamento da fatura.

8.12. O cliente cadastrado no Vivo Valoriza acumula bônus anual, no mês do seu aniversário de cadastro no programa.

8.12.1. Os valores do bônus de aniversário serão creditados conforme abaixo:

Ano	Bônus de Aniversário
1º	100
2º	200
3º	300
4º	400
5º	500
6º	600
7º	700
8º	800
9º	900
10º (*)	1.000

(*) A partir do 10º ano o cliente passará a receber 1.000 pontos por ano.

8.12.2. O bônus de aniversário tem a validade de 3 (três) meses.



8.13 Acumulo de pontos pelo cadastro em Conta Digital Vivo Fixo e/ou Débito Automático Vivo Fixo:

8.13.1 O cliente que aderir ao meio de envio Conta Digital Vivo Fixo e/ou ao meio de pagamento Débito Automático Vivo Fixo, será bonificado no programa Vivo Valoriza no momento de sua adesão e mensalmente enquanto permanecer adimplente e com a(s) facilidade(s) ativa(s).

8.13.1.1 Conta Digital Vivo Fixo - O cliente receberá 100 pontos pela adesão à Conta Digital e 100 pontos, todos os meses, durante o período em que permanecer adimplente e com a Conta Digital ativa.

8.13.1.2 Débito Automático Vivo Fixo - O cliente receberá 100 pontos pela adesão ao Débito Automático, e 100 pontos, todos os meses, durante o período em que permanecer adimplente e com o Débito Automático ativo.

8.13.2. Para o Débito Automático, o cadastro no Vivo Valoriza (clientes não cadastrados) e a pontuação, somente serão emitidos após a aprovação pelo banco.

8.13.3. Os bônus no Vivo Valoriza serão creditados para o cliente adimplente, portanto, caso o cliente não realize o pagamento, ou solicite o bloqueio temporário, este não terá direito a bonificação.

8.13.4 O cliente terá direito a bonificação por conta paga, ou seja, receberá os 100 pontos (somente com Conta digital ou somente com Débito automático) ou 200 pontos (com Conta Digital e com Débito Automático) por pagamento. Caso o cliente efetue o pagamento da conta em duplicidade, ou nos casos de parcelamento de valores, o cliente receberá somente os 100 ou 200 pontos da conta original. O cliente que possua 2 ou mais contas em seu nome (CPF), terá direito a pontuação para cada uma das contas no Vivo Valoriza.

Exemplo:

CPF Adimplente	Conta	Débito Automático Ativo	Conta Digital Ativa	Total de Pontos
000.000.0001-00	1	100 pontos	100 pontos	200 pontos
000.000.0001-00	2	-	100 pontos	100 pontos
000.000.0001-00	3	100 pontos	-	100 pontos

8.13.5 O cliente terá direito a uma bonificação por débito automático e/ou uma bonificação por conta digital por mês/por conta. Para os casos em que o cliente cancelar e se cadastrar novamente nas funcionalidades de Conta Digital e/ou Débito Automático, ele não receberá novamente os pontos de adesão, pontuando novamente somente após o pagamento da próxima conta.

8.13.6 A validade dos pontos bonificados será de 6 (seis) meses a partir da data do crédito.

8.13.7. A quantidade e a validade dos pontos, poderão ser alteradas a qualquer momento, sem prévia comunicação, por decisão da Vivo.



8.13.8. Para ter direito ao bônus do Vivo Valoriza referente às facilidades aqui mencionadas (Conta Digital e Débito Automático), o cliente precisa estar com a assinatura e conta ativas.

8.13.9. Caso o cliente cancele as facilidades de Conta Digital e/ou do Débito Automático, ele deixará de pontuar no Vivo Valoriza, porém ficará ativo no programa, podendo usufruir dos benefícios do programa durante a validade dos pontos.

8.13.10 A concessão dos pontos do Vivo Valoriza para os clientes cadastrados na Conta Digital Vivo Fixo e/ou no Débito Automático Vivo Fixo, dependerá de disponibilidade técnica da Operadora.

8.13.11 A Vivo reserva-se o direito de, a qualquer momento, encerrar essa promoção, sendo que os pontos ficarão disponíveis pelo prazo determinado nesse regulamento.

CLÁUSULA NONA: DAS NORMAS DA CONTA DE PONTOS

9.1. Cada participante possui uma conta de pontos que contém os movimentos de crédito, débito e saldo de pontos, das linhas móveis e fixas cadastradas no Vivo Valoriza vinculadas ao CPF, bem como de troca de prêmios com suas respectivas datas. Um participante poderá somar ou trocar pontos por prêmios somente enquanto sua participação no Vivo Valoriza estiver ativa.

9.2. A conta de pontos é Nacional, ou seja, o cliente que possuir produtos em outros Estados do país atrelados ao seu CPF cadastrado no Vivo Valoriza, terá o acúmulo do saldo de pontos em uma única conta, podendo utilizar os pontos para resgate de prêmios em qualquer Estado.

9.3. Caso ocorra a 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 a conta de pontos seguirá ativa, conservando o saldo de pontos integral. Não será permitida a transferência de pontos para o novo titular da linha telefônica.

9.4. À Vivo será reservado o direito de cancelar o saldo de pontos do participante nas seguintes hipóteses:
a) a não utilização pelo participante da pontuação no prazo estipulado de validade dos pontos.

9.5. À Vivo será reservado o direito de cancelar o saldo de pontos do participante e excluí-lo do Vivo Valoriza nas seguintes hipóteses:

- a) venha a ser verificado pela Vivo que pontos ou utilização de benefícios foram obtidos 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 perderá automaticamente todos os pontos acumulados, sem possibilidade de recuperá-los em uma eventual reativação das linhas/produtos.

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 e, nos resgates realizados de forma online, é necessário o preenchimento de login e senha para autenticação do participante.

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. Nos casos de resgate de serviços os Participantes deverão acessar o site do Meu Vivo em menu Vivo Valoriza > Resgate de pontos > Resgate (www.vivo.com.br/meuvivo). 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. À Vivo reserva-se o direito de limitar o máximo de aparelhos com desconto que o participante poderá solicitar mensalmente.

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: TROCA DE PONTOS PARA RESGATE DE BENEFÍCIOS EM PARCEIROS

11.1. Todos os benefícios disponíveis para resgate no Vivo Valoriza, incluindo os serviços, produtos, promoções e transferência de pontos para outros programas de fidelidade 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 AO PRODUTO E/OU SERVIÇO RESGATADO COM PONTOS VIVO VALORIZA, 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.

11.4. O resgate de prêmios e/ou transferência de pontos para parceiros não é passível de cancelamento. Dessa forma, não haverá a possibilidade de cancelamento da solicitação e/ou devolução dos pontos Vivo Valoriza resgatados, passando a vigorar as regras vigentes para tais programas e/ou promoções de destino, as quais são de responsabilidade dos Parceiros, que é responsável por definir a sua política interna de estorno ou reembolso, não tendo a Vivo interferência nessa definição.

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 opções de resgate e acúmulo de Pontos 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 dos Pontos, tanto quanto a resgates e acúmulos de Pontos Vivo Valoriza, 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 RESGATE E ACÚMULO DE PONTOS, 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 de Acúmulo e/ou de Resgate de benefícios.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Quaisquer aspectos operacionais, de pontuação, de bonificação, 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, esclarecimento dúvidas e incidências, consulta de saldo de pontos e troca de pontos por prêmios.

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, 11 de Setembro de 2018.