

Regulamento Programa de Relacionamento Vivo Valoriza

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 Luís 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, no APP Vivo na página do Vivo Valoriza dentro de “Meu Perfil” (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 21/11/2023 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, 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, além também o Distrito Federal.

1.5. O Vivo Valoriza é o programa de relacionamento da Vivo que disponibiliza descontos em produtos e serviços VIVO, benefícios em parceiros e resgates inesquecíveis/relâmpagos.

CLÁUSULA SEGUNDA: CONCEITOS

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

- (a) Linhas: Números de telefone móvel ou fixo habilitados nos planos participantes.
- (b) Parceiros: Estabelecimentos comerciais, credenciados pela VIVO, que também poderão conceder benefícios aos participantes.
- (c) Participantes: Todo cliente pessoa física, nos planos participantes, cadastrado e incluído no Programa.
- (d) Programa: Programa que tem por objetivo o reconhecimento dos clientes da VIVO através da concessão de benefícios pela utilização de serviços prestados pela VIVO.
- (e) Canais de atendimento VIVO: Canais de contato da VIVO com os seus clientes, sendo presenciais (lojas e credenciadas) ou digitais (aplicativo, e-mail, entre outros).

CLÁUSULA TERCEIRA: DA ADESÃO E PARTICIPAÇÃO AO PROGRAMA

3.1. Participarão automaticamente do Programa os 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 que possuem planos de serviços prestados pela VIVO, sejam eles 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 “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. Aplicável apenas a clientes elegíveis: cliente com planos Pós-Pago, Controle, Vivo Play e/ou Vivo Fibra
- 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. Para solicitar o cancelamento de sua participação no Vivo Valoriza, entre em contato pelo 103 15 (internet fixa e/ou TV) ou pelo *8486 (linhas celulares).
- 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 e/ou 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 App Vivo.

CLÁUSULA SEXTA: DA CATEGORIZAÇÃO DOS CLIENTES

- 6.1. A categoria é definida pela posse/composição de produtos e serviços que o cliente tem com a Vivo, podendo ser V, Platinum, Gold, Silver, Púrpura ou Vivo Pré (essa última não elegível ao Vivo Valoriza).
- 6.2 Os Clientes poderão consultar sua categoria e as regras, através do “App Vivo”, acessando a página Vivo Valoriza em “Meu perfil”.

6.3 Para saber mais acesse: <https://www.vivo.com.br/para-voce/por-queViv-vivo/vivo-valoriza/categorias>

CLÁUSULA SÉTIMA: DAS NORMAS DO CADASTRO NO VIVO VALORIZA

7.1. 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, a participação do cliente no Programa será automaticamente cancelada. Caso o Participante seja titular de outro contrato de serviço VIVO, o cadastro no Vivo Valoriza seguirá ativo.

7.2. À VIVO será reservado o direito excluir o Participante do Programa 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 junto à VIVO venha a ser rescindido por falta de pagamento ou

(c) haja a inobservância pelo Participante dos termos deste Regulamento.

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

CLÁUSULA OITAVA: DOS RESGATE DE BENEFÍCIOS

8.1. Os benefícios disponíveis por Parceiros 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.

8.2. O Participante entende que todas as informações relativas aos benefícios dos 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.

8.3. 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 (dezoito) 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.

8.4. 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.

8.5. Resgate de serviços Vivo podem ser feitos ou serão ativados apenas para clientes que estejam adimplentes e de acordo com as regras de ativação de serviços pré-estabelecidas pela Vivo.

CLÁUSULA NONA: DOS RESGATES INESQUECÍVEIS E RESGATES RELÂMPAGOS

9.1. Clientes Vivo Valoriza, que tenham 01 (um) ano de cadastro na base da VIVO, possuem o direito de resgatar 01 (uma) vez a cada 12 meses uma ação dos Resgates Inesquecíveis ou dos Resgates Relâmpagos, relacionada com sua categoria atual no programa.

9.2. O cliente possui conhecimento sobre a sua categoria quando, ao entrar no App Vivo e acessar a aba início.

- 9.3. As regras com as condições de participação e regras de elegibilidade constarão em regulamentos específicos de cada ação.
- 9.4. Os resgates disponíveis na plataforma Resgates Inesquecíveis Vivo Valoriza são exclusivos e limitados para clientes VIVO, podendo sofrer alterações sem aviso prévio.
- 9.5. O sistema disponibilizado por meio do site <https://www.vivo.com.br/para-voce/por-que-vivo/vivo-valoriza/resgates-inesqueciveis> contabiliza a 1ª (primeira) tentativa de **participação** efetuada no sistema, sendo que a mensagem automática enviada pelo site da VIVO, após o pedido de resgate, não confirma a transação de resgate.
- 9.6. 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 e excluído do programa.

CLÁUSULA DÉCIMA: PESQUISA VIVO VALORIZA

- 10.1. 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.
- 10.2. As pesquisas estarão disponíveis exclusivamente no Vivo Valoriza, dentro do App Vivo
- 10.3. A participação é destinada a clientes cadastrados no Vivo Valoriza, podendo variar entre as categorias de cliente Vivo “V”, “Platinum”, “Gold”, “Silver” e “Púrpura”, 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.
- 10.4. Os dados coletados têm como finalidade otimizar e personalizar a entrega de benefícios pelo Programa 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 PRIMEIRA: DO USO DAS INFORMAÇÕES

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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 SEGUNDA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1. Quaisquer aspectos operacionais de concessão de benefícios, 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 ou no APP Vivo.

12.2. O presente Programa não está vinculado a qualquer outra ação 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 ações 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 e 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, exceto nos Resgates Inesquecíveis e Resgates Relâmpagos e quando assim indicado em determinadas parcerias.

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 benefícios são de inteira responsabilidade de seus fornecedores, não cabendo à VIVO qualquer ônus ou encargo nesse sentido.

12.9. 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 benefício ou ainda de situações que estejam fora do controle da VIVO. Em caráter meramente exemplificativo, citam-se as seguintes situações:

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

12.9.2. 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;

12.9.3. Oscilações, interrupções, falhas de transmissão dos serviços de internet;

12.9.4. 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;

12.9.5. 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;

12.9.6. Pelo consumo de franquia de dados do plano de celular do cliente (podendo ser ou não rede da VIVO);

12.9.7. Pelo esquecimento do cliente em relação ao prazo de resgate.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS

13.1 Caso persistam dúvidas e questionamentos os participantes poderão consultar nossos canais de atendimento pelo site www.vivo.com.br e os órgãos de defesa do consumidor de sua região.

São Paulo, Novembro de 2023.

Vivo - Site Oficial - 5G, Ultra Banda Larga, HDTV e mais

A Vivo tem os melhores produtos e serviços com as melhores ofertas. Entre agora no nosso site e encontre as melhores promoções!