

REGULAMENTO
“RESGATES INESQUECÍVEIS VIVO VALORIZA: UNIVERSAL ORLANDO RESORT OU UNIVERSAL STUDIOS HOLLYWOOD”

Antes de sua visita, reveja as normas de segurança nos sites do Universal Parks & Resorts.

Universal elements and all related indicia TM & © 2022 Universal Studios. All rights reserved.

1. Objeto

1.1. A ação “Resgates Inesquecíveis Vivo Valoriza: Universal Orlando Resort ou Universal Studios Hollywood”, 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”, haverá um (1) prêmio (“prêmio”) concedido. O vencedor do prêmio (“vencedor”) receberá uma viagem para o vencedor e até três (3) hóspedes (“convidado”) com destino à escolha do vencedor entre (a) Universal Orlando Resort em Orlando, Flórida; ou (b) Universal Studios Hollywood em Hollywood, Califórnia.

1.3.

Oferta	Data disponibilização do resgate	Descrição	Quantidade
<i>Universal Orlando Resort</i>	17 de novembro de 2022, às 15h (horário de Brasília)	<ul style="list-style-type: none">- Viagem de seis (6) dias e cinco (5) noites para o ganhador e até três acompanhantes para o Universal Orlando Resort™ em Orlando, Flórida (Estados Unidos);- Transporte aéreo de ida e volta em classe econômica para ganhador e seus acompanhantes, do aeroporto internacional próximo à residência do ganhador (conforme determinado pela Universal Orlando a seu exclusivo critério) até Orlando, Flórida;- Cinco (5) noites de acomodação em hotel padrão (um quarto, ocupação quádrupla, quarto e impostos apenas) no Universal’s Cabana Bay Beach Resort ou em outro hotel do Universal Orlando Resort (conforme determinado pela Universal Orlando a seu exclusivo critério);- Transporte terrestre não exclusivo de e para o aeroporto e Hotel em Orlando, Flórida;- Tickets (Park Explorer) para acesso aos 3 parques do Universal Studios Florida, aos parques temáticos Islands of Adventure, e ao parque aquático Universal’s	01

		Volcano Bay, para o ganhador e seus três (3) acompanhantes; - O Valor Justo de Mercado ("FMV") do benefício Universal Orlando Resort é de sete mil trezentos e noventa e quatro e 60/100 dólares (US\$7.394,60)	
ou			
<i>Universal Studios Hollywood</i>	17 de novembro de 2022, às 15h (horário de Brasília)	- Viagem de seis (6) dias e cinco (5) noites para o ganhador e até três acompanhantes para o Universal Studios Hollywood em Los Angeles, Califórnia (Estados Unidos); - Transporte aéreo de ida e volta em classe econômica para ganhador e seus acompanhantes, do aeroporto internacional próximo à residência do ganhador (conforme determinado pela Universal Orlando a seu exclusivo critério) para Los Angeles, Califórnia; - Cinco (5) noites de acomodação em hotel padrão no Sheraton Universal Hotel ou em um hotel próximo (conforme determinado pela Universal Studios Hollywood a seu exclusivo critério); - Transporte terrestre não exclusivo de e para o aeroporto e Hotel em Los Angeles, Califórnia; - 5 dias de ingresso geral para o Universal Studios Hollywood para o ganhador e até três (3) visitantes. - O Valor Justo de Mercado ("FMV") do benefício Universal Studios Hollywood é de Onze Mil Trezentos e Noventa e 00/100 Dólares (US\$ 11.390,00)	01

1.4. A ação permite ao cliente resgatar o benefício, nos termos do presente Regulamento, e indicar 3 (três) acompanhantes de sua livre escolha para acompanhá-lo na experiência;

1.5. A viagem deverá acontecer até 30 de setembro de 2023 ou o benefício será perdido em sua totalidade; sem direito à compensação adicional ou alternativa;

1.6. Não estão contemplados nessa ação gastos com alimentação;

1.7. O resgate estará disponível a partir das 15h00 (horário de Brasília) do dia 17 de novembro de 2022, exclusivamente através da página dos Resgates Inesquecíveis (www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis);

1.8. A hospedagem poderá acontecer até 17 de novembro de 2023, ficando a critério do cliente adquirente escolher a data de preferência;

1.9. Após a confirmação do resgate realizada pela VIVO, o cliente adquirente será contatado pela fornecedora para selecionar até três datas de preferência para realizar a viagem. Essas datas deverão ser em meses distintos, e ter uma antecedência mínima de sessenta (60) dias antes da data escolhida. O

cliente adquirente deverá responder ao contato da Fornecedora em até 5 dias com as datas de sua preferência.

1.9.1 As datas e agendamento da viagem estão sujeitos à blackout dates, ou seja, datas em que o aéreo, hotel ou outros não estarão indisponíveis e a disponibilidade

1.9.2 As datas de viagem estão sujeitas à aprovação da Universal e possíveis patrocinadores.

1.10. A viagem não poderá acontecer nos períodos de Natal, Ano Novo, ou com saída ou chegada em datas de feriados nacionais brasileiros;

1.11. Se o Vencedor optar por participar de uma ou todas as partes de seu prêmio com menos do que o número atribuído de convidados ou nenhum convidado, o prêmio será concedido ao vencedor e a cada convidado participante e qualquer restante do prêmio será perdido e não será sujeito a compensação adicional ou alternativa.

1.12. Todos os elementos do Prêmio devem ser resgatados ao mesmo tempo, e nenhuma alteração será permitida após a confirmação de qualquer resgate

1.13. Se o Vencedor tiver entre dezoito (18) e vinte e um (21) anos de idade, ele/ela deve estar acompanhado por um adulto de pelo menos vinte e um (21) anos de idade para fazer o check-in no hotel no local .

1.14. A apresentação de um cartão de crédito ou débito válido é obrigatória para garantir o quarto no momento do check-in;

1.15. A menos que seja filho ou tutelado do Vencedor ou um dos Hóspedes designados, cada Hóspede deve ter dezoito (18) anos de idade ou mais na data de partida e deve viajar no mesmo itinerário e ao mesmo tempo que o Vencedor.

1.16. O resgate consiste apenas nos elementos expressamente estabelecidos acima; nenhum outro elemento ou despesa (incluindo, sem limitação, seguro, refeições, transporte terrestre não especificado, telefonemas, bagagem, gorjetas, acessórios, lembranças, gasolina, etc.) estão incluídos no Prêmio e todas essas despesas são de responsabilidade exclusiva do Vencedor

1.16.1. Todos os elementos listados no regulamento estão sujeitos à disponibilidade. Caso não haja disponibilidade, experiências e itens de natureza e valor similares poderão ser oferecidos;

1.16.2. O vencedor é responsável por quaisquer taxas e/ou despesas de viagens aéreas, incluindo taxas ou taxas de embarque aplicáveis, taxas de inspeção, taxas de bagagem e taxas de segurança.

1.17. Todos os passageiros devem possuir passaporte válido por, no mínimo, 6 (seis) meses, e visto americano válido;

1.17.1. Quaisquer vistos, seguros, certificados de vacinação obrigatórios são de responsabilidade do cliente adquirente e seu convidado;

1.17.2. O Cliente deve possuir ainda cartão de crédito internacional para utilização durante sua estadia;

- 1.18. O Vencedor e os Convidados são responsáveis por obter, às suas próprias custas, qualquer documentação de viagem necessária (ou seja, identificação com fotografia válida, vistos, passaportes, etc.) antes da viagem.
- 1.19. Todos os eventuais passeios e experiências serão fornecidos em inglês;
- 1.20. Os ingressos estarão disponíveis nos guichês na entrada dos parques, sendo necessária a apresentação do documento do cliente ganhador para retirada.
- 1.21. Todos os ingressos para parques temáticos e shows são válidos apenas para horário normal de funcionamento. Os horários de funcionamento e a disponibilidade das atrações e shows estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. Alguns eventos especiais podem ser vendidos separadamente. A Universal se reserva o direito de alterar o nome de qualquer ingresso. Salvo contrário, todos os ingressos para parques temáticos e shows excluem especificamente a entrada para eventos de entretenimento de “bilhete fixo” especiais ou com ingressos separados em qualquer um dos parques temáticos, hotéis ou em qualquer um dos locais do Universal CityWalk, como Hard Rock Live.
- 1.22. Em conexão com qualquer visita ao Universal Orlando Resort e/ou Universal Studios Hollywood, por favor, esteja ciente de que as políticas da Universal, as diretrizes do CDC e as recomendações das autoridades de saúde devem ser seguidas. Além disso, os hóspedes devem estar cientes e cumprir as diretrizes governamentais em relação às restrições de viagem e quarentenas obrigatórias antes de visitar qualquer destino Universal. Observe que qualquer local público onde as pessoas estejam presentes oferece um risco inerente de exposição ao COVID-19, e a Universal não pode garantir que nenhuma pessoa seja exposta durante uma visita.
- 1.23. Caso um caso fortuito, furacão, guerra, incêndio, tumulto, terremoto, ato de inimigos públicos, ações de autoridades governamentais, epidemias, pandemias e a propagação de doenças infecciosas, incluindo, sem limitação, o COVID-19 (conforme definido pela Organização Mundial da Saúde e qualquer uma das cepas, variantes ou mutações dos mesmos), e quaisquer ações governamentais ou judiciais relacionadas tomadas em conexão com ou como resposta a qualquer evento desse tipo, ou qualquer outro evento além do controle razoável de uma parte, existente ou não, conhecido, previsto ou previsível no momento em que esta promoção ocorrer, torna o resgate ou o cumprimento de parte ou da totalidade do prêmio atrasado, impedido, afetado adversamente, impraticável ou impossível, a Universal, a seu exclusivo e absoluto critério, reserva-se o direito de avaliar e fazer modificações nos processos e prazos de resgate e cumprimento de qualquer prêmio ou parte do prêmio pelo qual a Universal seja responsável, o que pode incluir, mas não se limita a fornecer um tempo adicional para resgate e/ou cumprimento. Caso o prêmio fique indisponível, experiências e itens de natureza e valor semelhantes podem ser oferecidos.
- 1.24. Universal City Development Partners, Ltd. d/b/a Universal Orlando Resort (“Universal Orlando”) e Universal City Studios, LLC d/b/a Universal Studios Hollywood (“Universal Studios Hollywood”) (coletivamente referidos aqui como “Universal”) são fornecedores de prêmios apenas nesta promoção; não são patrocinadores desta promoção; e não são responsáveis pela administração da promoção, pela cobrança das entradas ou pela realização da definição do ganhador
- 1.25. Todas as disputas, reivindicações e causas de ação contra o Universal Orlando Resort decorrentes de ou relacionadas ao uso ou participação de qualquer pessoa no próprio prêmio do Universal Orlando Resort serão resolvidas de acordo com a aplicação das leis da Flórida, sem considerar conflitos de disposições legais nele contidas, e serão arquivados única e exclusivamente

nos tribunais estaduais ou federais de Orange County, Flórida. Tais reclamações serão resolvidas individualmente, sem recurso a qualquer forma de ação coletiva, e todas essas reclamações serão limitadas aos custos reais incorridos, mas em nenhum caso incluindo honorários advocatícios;

1.26. Todas as disputas, reivindicações e causas de ação contra o Universal Studios Hollywood decorrentes ou relacionadas ao uso ou participação de qualquer pessoa no próprio prêmio do Universal Studios Hollywood serão total e definitivamente julgadas por arbitragem obrigatória na extensão máxima permitida por lei (um "Arbitragem") em Los Angeles, Califórnia. A Arbitragem será administrada pela JAMS de acordo com as Regras e Procedimento de Arbitragem Simplificada da JAMS (disponíveis em <https://www.jamsadr.com/rules-streamlined-arbitration/>) ou versões subsequentes, incluindo o procedimento de apelação opcional.

1.27. O FMV do Prêmio pode variar dependendo dos pontos de partida, transporte terrestre e/ou flutuações das tarifas aéreas; qualquer diferença entre o FMV declarado e o FMV final do Prêmio não será concedido.

1.28. A VIVO não se responsabiliza pelos gastos com alimentação do Cliente e seus acompanhantes. Estes custos são de responsabilidade do Cliente, ficando a VIVO isenta de qualquer custo envolvido;

1.28.1. O voo sairá da capital brasileira mais próxima à residência do cliente;

1.29. A data da viagem (passagem aérea e hospedagem) deve ser validada previamente com o fornecedor da viagem, com antecedência mínima de sessenta (60) dias antes da data de partida;

1.30. Uma vez emitidos os bilhetes são intransferíveis e não podem ser reemitidos após o início da viagem. Bilhetes que não contemplem a ida e volta e escalas não serão permitidos.

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

1.32. O resgate só será permitido para clientes com, pelo menos, 01 (um) ano de cadastro na base de clientes da VIVO;

1.33. 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;

1.33.1. Cada Resgate Inesquecível pode ser elegível à troca de determinados Vivinhos. Por exemplo, alguns Resgates podem ser específicos para clientes que possuam Vivinho V, Gold ou Platinum. Cada Resgate terá em seu regulamento e comunicações as regras para troca e elegibilidade.

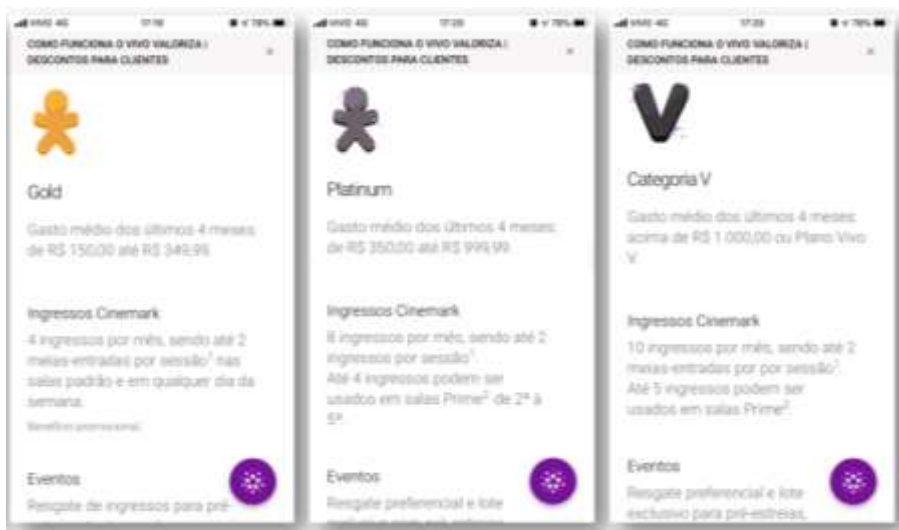
1.34. O Vivinho é caracterizado como uma ilustração;

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

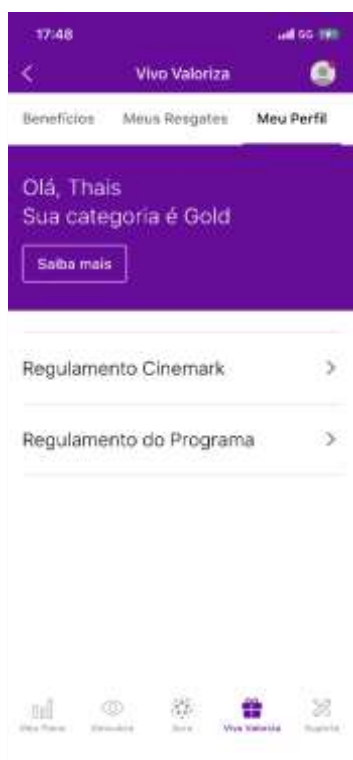
- **Categoria Gold:** simbolizada pela imagem do boneco "Vivinho" em cor dourada, disponível para clientes com gasto mensal médio com a operadora entre R\$150,00 e R\$349,99.

- **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.

1.36. 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:



1.37. O cliente possui conhecimento sobre a sua categoria quando, ao entrar no App Vivo, acessar a aba Vivo Valoriza > Meu Perfil e visualiza a categoria.



1.38. Os clientes pessoa física que possuírem 01 (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.

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

1.40. Somente clientes com pelo menos 01 (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 01 (um) ano de tempo de casa;

1.41. O cliente que não adquirir o benefício não perderá o seu Vivinho e poderá participar de outras edições dos Resgates Inesquecíveis;

1.42. O cliente que efetivamente adquirir o benefício concederá o seu Vivinho e somente poderá participar de outras edições dos Resgates Inesquecíveis após 12 (doze) meses;

1.43. O resgate será disponibilizado a partir das 15h00 (horário de Brasília) do dia 17 de novembro de 2022, exclusivamente através da página www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis

1.43.1. 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;

1.43.2. Somente será considerado como válido o resgate realizado pela página www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis, com o preenchimento completo do questionário que será disponibilizado no momento do resgate;

1.43.3. O primeiro cliente que realizar o resgate, acertar às questões com a temática da ação, possuir mais de 1 (um) ano de base com a VIVO e atender a todos os demais critérios de elegibilidade especificados neste Regulamento, será o beneficiário do Resgate Inesquecível.

1.43.3.1. Somente será aceito 1 (um) pedido de resgate por cliente, sendo considerado válido apenas o 1º (primeiro) a ser recebido pela VIVO;

1.43.3.2. O resgate só será confirmado após o contato telefônico realizado pela equipe da VIVO, observando ainda o disposto no item 3.1.3 deste Regulamento.

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 Gold, V e Platinum do programa, que estejam adimplentes com suas faturas na VIVO e que cumpram todas as demais condições previstas nesse Regulamento.

2.1.1. Os clientes adquirentes (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 seu resgate será anulado, 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 cliente.

3.1.3. O cliente adquirente terá que confirmar a participação no evento em até 6 (seis) horas após o contato telefônico realizado pela VIVO. Em caso de não confirmação no período estipulado, automaticamente o seu resgate será anulado e o próximo cliente elegível será contatado.

3.2. É obrigação exclusiva do cliente adquirente e seus acompanhantes cumprirem todos os requisitos exigidos para usufruírem do benefício resgatado. Qualquer imprevisto por parte do cliente adquirente e/ou seus acompanhantes não caberá nenhum ressarcimento ou pagamento de quantia em dinheiro pela VIVO.

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 e do evento, 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. Caso haja necessidade de cancelamento, deverá ser solicitado com, no mínimo, 48 horas de antecedência do check-in;

5.2.1. O cliente adquirente não poderá trocar, variar, substituir nem estender nenhum elemento do benefício (em sua totalidade ou em parte);

5.2.2. Caso o cliente adquirente e/ou quaisquer dos acompanhantes por ele indicados não consigam, 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 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 Clientes 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 cliente fraudador será considerado inelegível e não poderá usufruir do benefício.

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, o resgate do benefício por essas pessoas será imediatamente anulado.

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, Agosto de 2022.