

REGULAMENTO
“RESGATE RELÂMPAGO VIVO VALORIZA: EMIRATES”

1. Objeto

1.1. A ação “Resgate Relâmpago Vivo Valoriza: Emirates”, 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 do benefício	Quantidade
<i>Emirates</i>	21 de junho, às 15h (horário de Brasília)	- Um par de passagens aéreas da companhia Emirates na classe econômica de ida e volta com destino a Dubai - 4 noites de hospedagem no hotel Atlantis The Palm em Dubai para o ganhador e um acompanhante - 2 ingressos para o At The Top of Burj Khalifa: visita ao mirante no andar 124 do prédio mais alto do mundo para o ganhador e um acompanhante - Safari no Deserto de Dubai para o ganhador e um acompanhante, com jantar incluído	1 (um)

1.3. A ação permite aos clientes resgatar o benefício, nos termos do presente Regulamento, conforme descrição a seguir;

1.4. A ação é válida para os clientes pertencentes às categorias V, Platinum e Gold do programa de relacionamento Vivo Valoriza cadastrados, desde que elegíveis, em todo o território nacional;

1.5. Serão elegíveis a oferta e resgate acima citado, os clientes com, pelo menos, 01 (um) ano de cadastro na base de clientes da VIVO, com exceção de linhas pré-pagas;

1.6. A documentação necessária para a viagem e as taxas de embarque são de responsabilidade do contemplado

1.7. O cliente adquirente do resgate terá direito aos benefícios descritos abaixo até janeiro/23. A não utilização dos benefícios no prazo acordado acarretará a perda dos benefícios;

1.7.1. 02 (dois) bilhetes aéreos, destino São Paulo / Dubai / São Paulo, em Classe Econômica, válido para utilização ida e volta. O bilhete é pessoal e intransferível, não acumula milhas no Programa Skywards da Emirates e não dá acesso à Sala Vip e ao serviço de Chauffeur Drive. Não poderá ser solicitado reembolso, endosso ou reitinerarções, e deverão ser utilizado somente em vôos operados pela Emirates. O contemplado terá direito a franquia de bagagem normal, descrita nas normas vigentes.

1.7.2. 4 noites de hospedagem no hotel Atlantis The Palm em Dubai para o ganhador e um acompanhante

1.7.3. 2 ingressos para o At The Top of Burj Khalifa: visita ao mirante no andar 124 do prédio mais alto do mundo para o ganhador e um acompanhante

1.7.4. Safari no Deserto de Dubai para o ganhador e um acompanhante, com jantar incluído

1.8. As passagens serão emitidas no nome do cliente adquirente e seu acompanhante, no aeroporto internacional de Guarulhos (GRU Airport) na cidade de São Paulo. Eventuais despesas até o referido aeroporto serão de responsabilidade do cliente adquirente.

1.9. O cliente adquirente deve realizar a reserva das passagens, hospedagem e hotel com no mínimo 30 dias antecedentes à viagem, sujeita a disponibilidade.

1.9.1. As reservas podem ser feitas até janeiro/2023 com exceção dos dias 10 de dezembro de 2022 a 05 de janeiro de 2023.

1.10. A documentação necessária para viagem (como passaporte, seguro de viagem que cubra COVID-19, certificado de vacinação e outros) e as taxas de embarque são de responsabilidade do contemplado

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 Relâmpago;

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

1.12. O Vivinho é caracterizado como uma ilustração disponível no aplicativo Vivo;

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

- **Categoria Púrpura:** simbolizada pela imagem do boneco “Vivinho” em cor roxa, disponível para clientes com gasto mensal médio com a operadora até R\$99,99;
- **Categoria Silver:** simbolizada pela imagem do boneco “Vivinho” em cor cinza clara, disponível para clientes com gasto mensal médio com a operadora entre R\$100 e R\$249,99;
- **Categoria Gold:** simbolizada pela imagem do boneco “Vivinho” em cor dourada, disponível para clientes com gasto mensal médio com a operadora entre R\$250,00 e R\$399,99.
- **Categoria Platinum:** simbolizada pela imagem do boneco “Vivinho” em cor cinza escura, disponível para clientes com gasto mensal médio com a operadora entre R\$400,00 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 pode acessar o site da Vivo em <https://www.vivo.com.br/para-voce/por-que-vivo/vivo-valoriza/categorias>. No campo “Categorias Vivo Valoriza”, 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 aplicativo Vivo, acessa a aba Vivo Valoriza e clica nos três pontinhos ao lado de 'Meus Resgates', conforme exemplo a seguir:



1.16. Os clientes, pessoa física cadastradas, elegíveis ao programa, e há pelo menos um ano na Vivo poderão trocar o Vivinho pela oportunidade de participar do Resgate Inesquecível. Ficam excluídas, nessa regra de um ano, as linhas pré-pagas pois não são participantes do programa Vivo Valoriza.

1.17. A disponibilização do Vivinho não garante que o cliente seja o beneficiário do Resgate Relâmpago;

1.18. Somente clientes com pelo menos 01 (um) ano de cadastro na base da Vivo poderão participar dos Resgates Relâmpagos. A participação do cliente ao resgate está condicionada à troca de seu Vivinho adquirido ao completar mais 01 (um) ano de tempo de casa;

1.19. O Cliente que não adquirir o benefício não perderá o seu Vivinho e poderá participar de outras edições dos Resgates Relâmpago;

1.20. O Cliente que efetivamente adquirir o benefício, concederá o seu Vivinho e somente poderá participar de outras edições dos Resgates Relâmpagos após 12 (doze) meses a contar da data do último resgate efetuado

1.21. O resgate será disponibilizado a partir das 15h00 (horário de Brasília) do dia 21 de junho de 2022, exclusivamente através da página 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, 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, possuir mais de 01 (um) ano de base com a VIVO, e atender a todos os critérios de elegibilidade, será o beneficiário do Resgate Relâmpago.

1.21.3.1. Somente será aceito 1 (um) pedido de resgate por cliente.

1.21.3.2. O resgate só será confirmado após o contato telefônico realizado pela equipe da VIVO e envio, 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 V, Platinum ou Gold do programa, que estejam adimplentes com suas faturas na VIVO, e que cumpram todas as demais condições previstas nesse Regulamento.

2.1.1. Para visualizar seu o cadastro no Vivo Valoriza, o cliente deverá acessar o aplicativo Vivo;

2.1.2. O Cliente Adquirente (conforme definido na Cláusula 3.1.1 abaixo) concorda 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 cliente.

3.1.3. O Cliente Adquirente terá que confirmar seus dados em até 6 (seis) horas após o contato telefônico realizado pela VIVO. Em caso de não confirmação no período estipulado, automaticamente o cliente será desclassificado e o próximo cliente elegível será contatado.

3.2. É obrigação exclusiva do Cliente Adquirente cumprir todos os requisitos exigidos para usufruir do benefício resgatado. Qualquer imprevisto por parte dos Cliente Adquirente 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 dos Cliente Adquirente, no momento do contato telefônico de confirmação do resgate, o resgate não poderá ser transferido;

5.2.1. O Cliente Adquirentes não poderá 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, não haverá qualquer espécie de reembolso, pagamento, indenização ou concessão de outro benefício em seu lugar;

5.3. Esta Ação é promovida exclusivamente pela Telefônica Brasil S/A. A Emirates e o Hotel Atlantis the Palm Dubai não tem qualquer tipo de gestão ou gerência sobre a Ação, de modo que qualquer reclamação relativa à Ação deve ser direcionada exclusivamente à Telefônica Brasil S/A. "Quanto à responsabilidade pelos serviços de transporte aéreo e hospedagem, quaisquer dúvidas e ocorrências deverão ser submetidas à análise das empresas responsáveis pela prestação dos serviços.

6. Regras Gerais das Plataformas "Resgates Inesquecíveis e Resgates Relâmpagos" Vivo Valoriza

6.1. Os resgates disponíveis nas plataformas "Resgates Inesquecíveis" e "Resgates Relâmpagos" 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 ou Resgate Relâmpago no período de 12 (doze) meses por CPF, contado sempre do último Resgate realizado. O limite tem por objetivo aumentar as possibilidades de todos os Clientes do Vivo Valoriza resgatarem as experiências exclusivas das plataformas Resgates Inesquecíveis e Resgates Relâmpagos;

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 às empresas Vivo, Terra e Emirates. Quando identificada, o resgate do benefício por estas 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, abril de 2022.