

**REGULAMENTO**  
**“RESGATE RELÂMPAGO VIVO VALORIZA: CÃO CIDADÃO”**

**1. Objeto**

1.1. A ação “Resgate Relâmpago Vivo Valoriza: Cão Cidadão”, 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 para clientes que possuam Vivinhos V, Platinum ou Gold, qual seja:

Oferta	Data disponibilização do resgate	Descrição	Quantidade
Cão Cidadão	12 de março, às 15h (horário de Brasília)	- Meet&Greet com Alexandre Rossi e Estopinha em uma hamburgueria pet friendly localizada na zona sul da cidade de São Paulo; - Hambúrguer, batata frita e refrigerante (um combo por pessoa); - Hambúrguer para os animais de estimação (um por animal); - 1 kit contendo: livro da Estopinha patografado, livro do Alexandre Rossi autografado, aula de adestramento para o animal de estimação.	5 clientes com 1 acompanhante cada

1.3. O evento acontecerá no dia 19 de março de 2020, às 19h, em uma hamburgueria pet friendly localizada na zona sul de São Paulo;

1.4. A ação permite aos clientes resgatar o benefício, nos termos do presente Regulamento, e indicar 1 (um) acompanhante de sua livre escolha, e um cachorro de estimação;

- 1.4.1. A permanência do animal de estimação no recinto é de responsabilidade de seu tutor, devendo este, portanto, zelar pela boa convivência;
- 1.4.2. Assim como em passeio, é importante que os clientes levem sempre sacos plásticos para a sujeira do animal;
- 1.4.3. Por segurança, os animais devem ser mantidos em suas coleiras e guias.

1.5. Despesas referentes à locomoção dos clientes adquirentes e acompanhantes não estão incluídas no resgate;

1.6. A ação é válida para os clientes pertencentes às categorias V, Platinum e Gold do programa de relacionamento Vivo Valoriza cadastrados no estado de São Paulo;

1.7. O resgate só será permitido para clientes com, pelo menos, 01 (um) ano de cadastro na base de clientes da VIVO, com exceção de linhas pré-pagas;

1.8. 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;

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

1.9. O Vivinho é caracterizado como uma ilustração;

1.10. 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.

1.11. 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:



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



1.13. 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 Relâmpago.

1.14. A utilização do Vivinho não garante que o cliente seja o beneficiário do Resgate Relâmpago;

1.15. Somente clientes com pelo menos 01 (um) ano de cadastro na base da Vivo poderão participar do Resgates Relâmpagos. A participação do cliente no resgate está condicionada à troca de seu Vivinho adquirido ao completar mais 01 (um) ano de tempo de casa;

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

1.17. 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;

1.18. O resgate será disponibilizado a partir das 15h00 (horário de Brasília) do dia 12 de março, exclusivamente através da página [www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis](http://www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis)

1.18.1. 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;

1.18.2. 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;

1.18.3. Os primeiros Clientes que realizarem o resgate, acertarem às questões com a temática da ação, possuirão mais de 01 (um) ano de base com a VIVO, atenderem a todos os critérios de elegibilidade, serão os beneficiários do Resgate Relâmpago.

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

1.18.3.2. 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 no estado de São Paulo, pertencentes às categorias V, Platinum e 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 cadastro no Vivo Valoriza, o cliente deverá acessar o aplicativo Meu Vivo Móvel ou Meu Vivo Fixo;

2.1.2. Os Clientes Adquirentes (conforme definido na Cláusula 3.1.1 abaixo) e seus acompanhantes concordam em conceder e autorizar neste ato, à VIVO e ao Cão Cidadão, 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. Os Clientes Adquirentes terão 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 cliente será desclassificado e o próximo cliente elegível será contatado.

3.2. É obrigação exclusiva dos Clientes Adquirentes e seus acompanhantes cumprirem todos os requisitos exigidos para usufruírem do benefício resgatado. Qualquer imprevisto por parte dos Clientes Adquirentes e/ou seus acompanhantes não caberá nenhum resarcimento 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 Clientes Adquirentes e de seus acompanhantes, no momento do contato telefônico de confirmação do resgate, o resgate do pacote não poderá ser transferido;

5.2.1. Os Clientes Adquirentes não poderão trocar, variar, substituir nem estender nenhum elemento do benefício (em sua totalidade ou em parte);

5.2.2. Caso os Clientes Adquirentes e/ou quaisquer dos acompanhantes por eles 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;

## 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](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 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 a VIVO e Terra. 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.

7.5.1. O cliente adquirente reconhece que a realização da Ação é de inteira e exclusiva responsabilidade da sua empresa promotora, inclusive com relação à suspensão ou cancelamento da Ação e alteração de datas e/ou atrações, etc., não cabendo à VIVO efetuar qualquer resarcimento ou compensação ao cliente adquirente por qualquer dano por ele sofrido (ou por seu acompanhante) em razão da falha na prestação dos serviços pela empresa promotora.

7.6. Em caso de dúvidas, o participante deve entrar com 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, março de 2020.