

## REGULAMENTO

### “RESGATES INESQUECÍVEIS VIVO VALORIZA: VIAJE PARA O UNIVERSAL ORLANDO RESORT”

#### 1. Objeto

1.1. A ação “Resgates Inesquecíveis Vivo Valoriza: Viaje para o Universal Orlando Resort”, 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	Quantidade
<i>Universal Orlando Resort</i>	11 de Janeiro de 2021, às 15h (horário de Brasília)	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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) que inclui:</li><li>- 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;</li><li>- Cinco (5) noites de acomodação em hotel padrão ( um quarto para quatro pessoas, quarto e taxas somente) no Universal’s Cabana Bay Beach Resort ou em outro hotel do Universal Orlando Resort (conforme determinado pela Universal Orlando a seu exclusivo critério);</li><li>- Transporte terrestre não exclusivo entre o aeroporto e o hotel em Orlando;</li><li>- Ingresso Universal Orlando 3-Park Explorer para acesso aos parques temáticos Universal Studios Florida, Universal’s Islands of Adventure, e ao parque aquático temático Universal's Volcano Bay, para o ganhador e até três (3) acompanhantes;</li><li>- Acesso para um (1) tour privado “VIP Experience” para o ganhador e até 3 acompanhantes.</li></ul>	01

1.3. O Cliente Adquirente desse resgate deve ter 18 (dezoito) anos de idade ou mais. A ação permite ao cliente resgatar o benefício, nos termos do presente Regulamento, e indicar até 3 (três) acompanhantes de sua livre escolha para acompanhá-lo na experiência. Se o Cliente Adquirente tiver entre dezoito (18) e vinte e um (21) anos de idade, ele deve estar acompanhado por um adulto de pelo menos vinte e um (21) anos para fazer o check-in no hotel. A menos que seja filho(a) ou esteja sob guarda/responsabilidade legal do vencedor ou de um de seus acompanhantes, cada acompanhante 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 Cliente Adquirente;

1.3.1 A viagem deverá acontecer até 11 de Janeiro de 2022 ou o Benefício resgatado será perdido. As datas e os arranjos da viagem estão sujeitos a disponibilidade das companhias aéreas, feriados, datas de bloqueio e outras restrições de viagem ou de benefícios. As datas da viagem estão sujeitas à aprovação do Universal Orlando Resort e da Vivo. As reservas estão sujeitas a disponibilidade. A viagem deve ser reservada com pelo menos sessenta (60) dias de antecedência antes da data de partida prevista. Se o Cliente Adquirente decidir participar de qualquer ou todas as partes de seu Benefício com um número menor de Acompanhantes do que o atribuído ou nenhum Acompanhante, o Benefício será concedido ao Cliente e a cada Acompanhante participante e qualquer restante do Benefício será perdido e não estará sujeito a compensação adicional ou alternativa. Todos os elementos do Benefício devem ser resgatados ao mesmo tempo e nenhuma alteração será permitida após a confirmação de qualquer resgate. O Valor do Benefício pode variar dependendo dos pontos de partida, transporte terrestre e/ou flutuações nas tarifas aéreas; qualquer diferença entre qualquer Valor de Benefício declarado e o Valor final do Benefício não será concedida. O benefício consiste apenas nos elementos expressamente estabelecidos acima; nenhum outro elemento ou despesa (incluindo, sem limitação, seguro, refeições (comida e bebida), transporte terrestre não especificado, chamadas telefônicas, bagagem, gorjetas, incidentes, lembranças, gasolina, etc) estão incluídos no Benefício e todas essas despesas são responsabilidade exclusiva do Cliente Adquirente. O Cliente é responsável por quaisquer impostos e/ou despesas de viagens aéreas, incluindo impostos ou taxas de embarque aplicáveis, taxas de inspeção, taxas de bagagem e taxas de segurança. O Cliente e os Acompanhantes são responsáveis por obter, às suas próprias custas, qualquer documentação de viagem necessária (ou seja, identificação com foto válida, vistos, passaportes, etc) antes da viagem. Uma vez emitidos, os bilhetes são intransferíveis e não podem ser reemitidos após o início da viagem. Bilhetes abertos não podem ser emitidos e escalas não são permitidas;

1.3.2 Todos os ingressos para shows e parques temáticos são válidos apenas durante o horário normal de funcionamento. Os horários de funcionamento e disponibilidade de atrações e shows estão sujeitos a alterações sem aviso prévio. Alguns eventos especiais podem ter ingressos separadamente. O Universal Orlando reserva-se o direito de alterar o nome de qualquer bilhete. A menos que seja indicado de outra forma, todos os ingressos para shows e parques temáticos excluem especificamente a admissão a eventos especiais de entretenimento 'hard ticket' com ingressos separados em qualquer um dos parques temáticos, hotéis ou em qualquer um dos locais Universal CityWalk, como Hard Rock Live e Blue Man Group Show;

1.3.3 Ao visitar o Universal Orlando Resort esteja ciente de que as políticas do Universal Orlando Resort, bem como as diretrizes do Centro de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) e as recomendações das autoridades de saúde devem ser seguidas. Além disso, os hóspedes devem estar cientes e cumprir as diretrizes do governo em relação às restrições de viagem e quarentenas obrigatórias antes de visitar qualquer propriedade do Universal Orlando Resort. **Considere, por favor, que qualquer local público onde pessoas estejam presentes oferece um risco inerente de exposição ao COVID-19, e a Universal Orlando não pode garantir que nenhuma pessoa será exposta durante uma visita.**

1.3.4 Universal City Development Partners, Ltd. que faz negócios como Universal Orlando Resort ("Universal Orlando") é apenas um fornecedor de Benefício nesta ação de Resgates Inesquecíveis; não é um promotor ou patrocinador desta Ação; e não é responsável pela administração do resgate, pela coleta das inscrições, pela seleção do Cliente Adquirente ou pela aquisição e cumprimento de quaisquer outros itens que possam ser anunciados em conjunto com a Ação. Exceto por morte ou lesão corporal decorrente de sua negligência ou

em relação a fraude e, na medida do permitido por lei, a Universal Orlando e cada uma de suas empresas e agentes associados excluem toda responsabilidade decorrente de qualquer adiamento, cancelamento, atraso ou alterações nos detalhes da viagem além do controle da Universal Orlando e por qualquer ato ou inadimplência de qualquer fornecedor terceirizado. Todas as atividades são realizadas por conta e risco dos participantes. Quaisquer disputas ou reivindicações contra a Universal Orlando decorrentes do resgate, uso ou uso indevido do Benefício ou cumprimento do mesmo de acordo com esta Ação de resgate estarão sujeitas às leis do Estado da Flórida, EUA e aos tribunais de Orange County, Estado da Flórida, EUA, tendo jurisdição exclusiva para tais reivindicações. Essas reivindicações devem ser resolvidas individualmente, sem recurso a qualquer forma de ação coletiva, e todas essas reivindicações devem ser limitadas aos custos reais incorridos, mas não incluindo honorários advocatícios.

1.4 O resgate estará disponível a partir das 15h00 (horário de Brasília) do dia 11 de Janeiro de 2021, exclusivamente através da página dos Resgates Inesquecíveis ([www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis](http://www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis));

1.4.1 O hotel é selecionado pelo Universal Orlando, cabendo somente a ele esta decisão;

1.4.2 Após a confirmação do resgate realizada pela VIVO, o cliente adquirente será contatado pelo Departamento de Cumprimento de Prêmios do Universal Orlando para selecionar até três (3) datas de preferência para realizar a viagem. Essas datas deverão ser em meses distintos, e ter uma antecedência mínima de 6 (seis) semanas após o comunicado.

1.4.3 Datas indisponíveis ou outras restrições podem ser aplicadas conforme ditado pela companhia aérea e/ou hotel;

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

1.5.1 Todos os elementos listados no regulamento estão sujeitos à disponibilidade e datas de bloqueio, sendo sujeitos a alterações sem prévio aviso por escrito. Em caso de ato fortuito, furacão, guerra, incêndio, motim, terremoto, ato de inimigos públicos, ações de autoridades governamentais, epidemias, pandemias e disseminação de doenças infecciosas, incluindo, sem limitação, COVID-19 (conforme definido pela Organização Mundial de Saúde e qualquer uma das cepas, variantes ou mutações das mesmas), e quaisquer ações governamentais ou judiciais relacionadas tomadas em conexão com, ou como resposta a, qualquer evento, ou qualquer outro evento além do controle razoável de uma parte, existindo ou não, conhecido, previsto ou previsível no momento em que esta promoção ocorre, torne o Resgate ou cumprimento de alguns ou todos elementos dos Benefícios atrasados, impedidos, adversamente afetados, impraticáveis ou impossíveis, o Universal Orlando, 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 benefício ou parte de um benefício pelo qual o Universal Orlando seja responsável, o que pode incluir, mas não se limitando, a fornecer tempo adicional para resgate e/ou cumprimento. Caso o benefício fique indisponível, experiências e itens de natureza e valor semelhantes podem ser oferecidos; Caso não haja disponibilidade, experiências e itens de natureza e valor similares poderão ser oferecidos;

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

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

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

1.7 Todos os elementos do Resgate e experiências incluídos serão fornecidos em inglês;

1.8 Os ingressos estarão disponíveis nos guichês na entrada dos parques, sendo necessária a apresentação do documento do cliente ganhador para retirada.

1.8.1 O transporte aéreo de ida e de volta, em classe econômica, será para até quatro (4) pessoas partindo do principal aeroporto internacional mais próximo da casa do Cliente Adquirente (conforme determinado pelo Universal Orlando a seu exclusivo critério) para Orlando, Flórida. O Cliente será responsável pelo transporte terrestre de/para o aeroporto para seu ponto de origem;

A data da viagem (passagem aérea e hospedagem) deve ser aprovada previamente pela VIVO e Universal Orlando, com antecedência mínima de 6 (seis) semanas antes da data de partida;

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

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

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 Inesquecível;

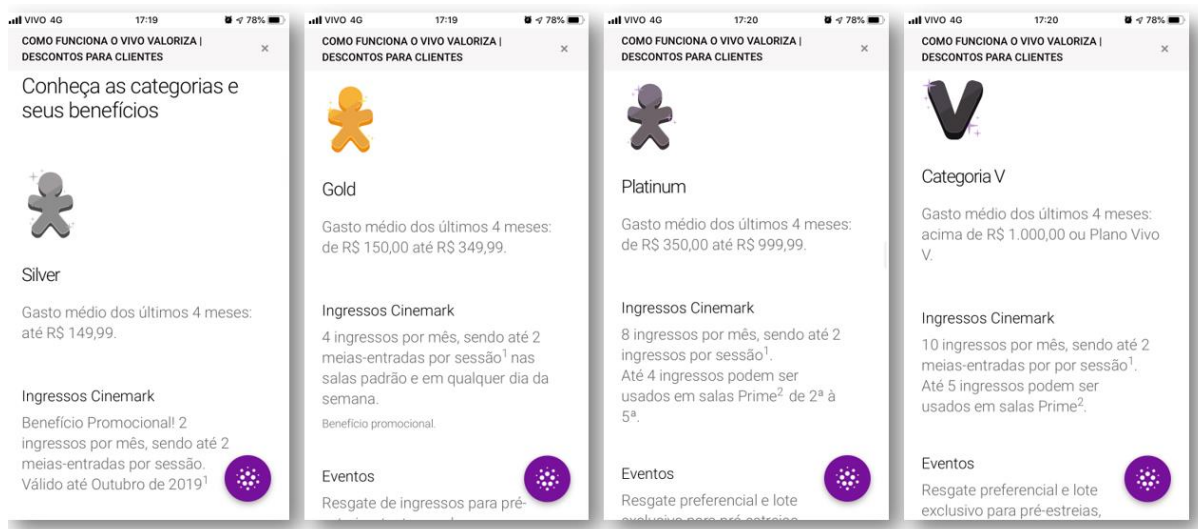
1.11.1 Cada Resgate Inesquecível pode ser elegível à troca de determinados "Vivinhos". Por exemplo, alguns Resgates podem ser específicos para clientes que possuam "Vivinho" V ou Platinum. Cada Resgate terá em seu regulamento e comunicações as regras para troca e elegibilidade.

1.12 O "Vivinho" é caracterizado como uma ilustração;

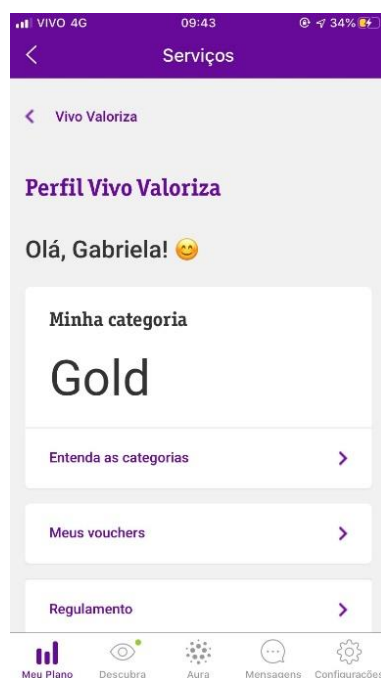
1.13 A imagem do "Vivinho" varia conforme a categoria que representa, sendo:

- **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.

1.14 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:



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



1.16 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.

1.17 A utilização do “Vivinho” não garante que o cliente seja o beneficiário do Resgate Inesquecível;

1.18 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;

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

1.20 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;

1.21 O resgate será disponibilizado a partir das 15h00 (horário de Brasília) do dia 11 de Janeiro de 2021, exclusivamente através da página [www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis](http://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](http://www.vivo.com.br/resgatesinesqueciveis), com o preenchimento completo do questionário que será disponibilizado no momento do resgate;

1.21.3 Há apenas um resgate disponível, portanto, 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

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

1.21.3.2 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 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](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 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. A Vivo e Universal Orlando não se responsabilizam por problemas ocorridos durante a viagem, transporte, estadia, ingressos dos parques, e quaisquer outras falhas que tenham dado causa quaisquer prestadores de serviço que não sejam a Vivo e a Universal Orlando.

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 Com exceção de quaisquer disputas, reclamações ou causas de ação contra o Universal Orlando, decorrentes de/ou relacionados ao uso por qualquer pessoa ou participação em qualquer parte do Prêmio conforme observado na Seção 1.3, fica 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, Outubro de 2020.