



**"REGULAMENTO PROGRAMA DE PONTOS"**

## CONDIÇÕES GERAIS

**1.1.** Vivo S.A., inscrita no CNPJ sob o n.º 02.449.992/0001-64, com sede na Av. Higienópolis, 1365, Londrina, Paraná, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização dos Estados do Paraná e Santa Catarina (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 17/2002 – ANATEL), São Paulo (Região n.º III do PGA-SMP, conforme Termos de Autorização n.º 18/2002 e 19/2002 – ANATEL), Rio de Janeiro (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 13/2002 – ANATEL), Espírito Santo (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 14/2002 – ANATEL), Bahia (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 15/2002 – ANATEL), Sergipe (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 16/2002 – ANATEL), Distrito Federal (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 11/2003 – ANATEL), Goiás e Tocantins (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 10/2003 – ANATEL), Mato Grosso do Sul (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 08/2003 – ANATEL), Mato Grosso (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 09/2003 – ANATEL), Acre (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 07/2003 – ANATEL), Rondônia (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 06/2003 – ANATEL), Roraima, Amapá, Amazonas, Maranhão, Pará (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 12/2003 – ANATEL) e Rio Grande do Sul (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 12/2002 – ANATEL), doravante denominada simplesmente **Vivo**, vem apresentar o Programa denominado **Programa de Pontos** com o objetivo de recompensar os seus Clientes que atendam às condições abaixo especificadas, doravante denominados **participantes**, por sua fidelidade e relacionamento.

**1.2.** Em função do relacionamento que os **participantes** estabelecerem com a **Vivo**, serão atribuídos aos mesmos Pontos no Programa, que serão acumulados em uma conta para este fim e que poderão ser trocados periodicamente por prêmios, desde que observadas as demais condições previstas neste regulamento. Os **participantes** serão previamente informados dos prêmios disponíveis e alterações nas condições do Programa através de material informativo a ser definido por exclusivo critério da **Vivo**.

**1.3.** Quaisquer aspectos operacionais, de pontuação, de bonificação, de premiação, incluindo a criação de categorias de **participantes** submetidas a condições especiais, bem como as demais condições do Programa poderão ser alterados no decorrer do mesmo, a critério exclusivo da **Vivo**, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias aos **participantes**.

**1.4.** A **Vivo** reserva-se o direito de modificar, de forma parcial ou total, o presente Regulamento, mediante informação aos **participantes** com antecedência de 30 (trinta) dias. Os **participantes** do **Programa de Pontos** serão informados da data a partir da qual entrarão em vigor as referidas modificações. A **Vivo** também reserva-se o direito de, a qualquer momento, encerrar o Programa, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, garantindo aos **participantes** o direito de resgatar seus Pontos acumulados, no prazo de 90 (noventa) dias após a data de encerramento do Programa, podendo trocá-los pelos prêmios vigentes à época, caso a pontuação do **participante** permita a troca por prêmios. Após 90 (noventa) dias do encerramento do Programa, os pontos restantes serão cancelados e deixarão de constituir uma obrigação para a **Vivo**.

**1.5.** O presente Programa não está vinculado a qualquer outra promoção da **Vivo** em vigor e, portanto, fica a critério exclusivo da **Vivo** definir se os seus benefícios são ou não cumulativos.

**1.6.** 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 promoções patrocinadas por aqueles Parceiros.

**1.7.** 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.

**1.8.** O **participante** do Programa autoriza desde já a **Vivo** a utilizar sem ônus, para quaisquer fins, todos os dados constantes no cadastro que possuírem junto ao **Programa de Pontos** . A participação neste Programa implica na aceitação total das condições e normas descritas no presente regulamento.

**1.9.** 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.

## **ADESÃO AO PROGRAMA**

**2.1.** Considera-se **participante** do **Programa de Pontos**, automaticamente, toda pessoa física cliente da **Vivo**, titular de pelo menos um código de acesso ao serviço móvel em plano de serviço na modalidade Vivo Pós, com código de acesso vinculado a um dos Planos participantes. Fica a critério da **Vivo** aprovar ou não a participação de clientes que participem de outros Programas.

**2.2.** Entende-se por Conta de Pontos como sendo a carteira de pontos do cliente, contendo todas as informações de pontos creditados, debitados e acumulados, bem como os prêmios resgatados dentro do **Programa de Pontos** , observados os prazos definidos pela **Vivo** para o controle dessas informações. Assim, observado o disposto à cláusula 3.4 abaixo, uma conta estará sempre associada a um cliente da **Vivo** por meio do seu Cadastro de Pessoa Física ou, a critério exclusivo da **Vivo**, através do seu Cadastro de Pessoa Física acrescido do primeiro nome.

**2.3.** Uma conta de pontos será considerada ativa quando: i) Não existam débitos relativos à prestação dos serviços de telecomunicações, referentes a qualquer código de acesso de titularidade do Participante; ii) Nenhum dos códigos de acesso de titularidade do **participante** encontre-se bloqueado, por quaisquer motivos, exceto quando o bloqueio ocorrer por razões de roubo, furto ou extravio, devidamente comunicados pelo Participante; e iii) Não tenha o **participante** exercido o direito previsto na cláusula 2.4 abaixo.

**2.4.** O **participante** poderá, a qualquer tempo, solicitar e obter o cancelamento de sua conta do Programa, independentemente de manter seu contrato com a **Vivo**, bastando para tanto contatar a Central de Atendimento e confirmar os dados solicitados. O cancelamento da conta de Pontos acontecerá automaticamente quando todos os contratos de prestação de serviços na modalidade Vivo Pós, de códigos de acesso vinculados àquela conta e pertencentes ao Participante, tenham sido rescindidos ou denunciados.

## **OBTENÇÃO DE PONTOS**

**3.1.** A quantidade de pontos obtidos será fixada de acordo com o faturamento líquido mensal do Participante, excluídos os tributos e contribuições incidentes, computando-se por faixas inteiras de R\$ 1,00 (um Real) por faturamento em VC1 (ligações locais) e em serviços . A equivalência será 10 (dez) pontos por cada Real faturado. Não serão considerados para a fixação dos pontos obtidos, além das receitas de terceiros, os faturamentos que, por força das legislações civil, comercial e tributária, ocorrerem para a cobrança de valores em atraso e desde que a fatura original tenha gerado os pontos correspondentes. Os critérios de transformação de Pontos a partir do faturamento do **participante** na modalidade Vivo Pós serão oportunamente comunicados aos **participantes** e estão sujeitos a mudanças a critério exclusivo da **Vivo**

**3.2.** A **Vivo** poderá, a seu exclusivo critério e a título promocional, conceder Pontos especiais por condições e eventos temporários ou específicos. Os Pontos decorrentes dessas bonificações

poderão ter a validade e a utilização diferentes daquelas usualmente atribuídas. 3.3. Observado o disposto à cláusula 3.1 acima, não serão computados para geração de Pontos: pagamentos de aparelhos, multas, serviços concedidos em promoções, descontos, parcelamento de débitos, cobranças de contas de serviços em atraso e outros itens a critério exclusivo da **Vivo**

**3.4.** Os Pontos obtidos serão acumulados na conta de Pontos do Participante. Cada conta poderá ter, no máximo, 20 códigos de acesso de terminais móveis habilitados em plano de serviço na modalidade Vivo Pós residencial. Caso o **participante** venha a ser titular de mais de 20 códigos de acesso, o excedente será agrupado em diferentes contas, respeitando-se o limite de 20 códigos de acesso por conta. Em caso de cancelamento de códigos de acesso de diferentes contas, o **participante** não terá seus códigos de acesso remanescentes agrupados, devendo os mesmos permanecerem vinculados à conta de pontos original.

**3.5.** Os Pontos serão computados na conta do **participante** em até 60 (sessenta) dias após a emissão da fatura.

**3.6.** O **participante** poderá gerar mensalmente um mínimo e um máximo de Pontos por conta independentemente do número de códigos de acesso cadastrados naquela conta. A **Vivo** reserva-se o direito de estabelecer e alterar estes limites mínimo e máximo de pontos mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias aos **participantes** do Programa. Caso o **participante** ultrapasse o valor máximo, os Pontos que ultrapassarem este limite não serão creditados para a geração dos pontos.

**3.7.** O **participante** que não estiver de acordo com seu saldo de Pontos, deverá comunicar seu descontentamento num prazo de até 3 (três) meses após a efetivação do crédito de pontos. Transcorrido este prazo, o saldo informado no extrato será considerado válido, exceto quanto ao eventual excesso de Pontos que tenham sido indevidamente creditados por erro ou qualquer outro motivo justificado.

## **VALIDADE DOS PONTOS**

**4.1** Os Pontos são pessoais, intransferíveis e não renováveis após 3 (três) anos, contados a partir da data de sua conversão, devendo ser necessariamente resgatados até o último dia do prazo de validade, após o qual serão automaticamente debitados da conta do Participante, sem qualquer direito à restituição ou indenização. Os Pontos perdem sua validade no último dia do mês no qual expiram. Os demais Pontos acumulados, ou seja, aqueles que ainda não completaram 3 anos de conversão pelo Participante, serão mantidos na conta do **participante** e somente expirarão à medida em que completarem 3 anos ou que forem utilizados para resgate de prêmios.

## **NORMAS DA CONTA DE PONTOS**

**5.1.** Cada **participante** possui uma conta de Pontos que contém os movimentos de crédito, débito e saldo de Pontos, bem como de troca de prêmios com suas respectivas datas. Um **participante** poderá somar ou trocar Pontos por prêmios somente enquanto sua conta do **Programa de Pontos** estiver ativa. Um **participante** que estiver com sua fatura em atraso, manterá sua conta de Pontos habilitada e somará Pontos. Porém, não poderá trocar seus Pontos por prêmios até a regularização de sua situação.

**5.2.** Cada Conta de Pontos conterà todas as informações referentes aos códigos de acesso de titularidade do participante pertencentes a uma mesma região de Autorização de prestação do Serviço Móvel Pessoal, conforme itens 1.1 e 3.4. Não será permitida a cumulatividade de Pontos entre Contas de Pontos de regiões de Autorização distintas, bem como a união de códigos de acesso de diferentes regiões de Autorização, ainda que uma conta não tenha atingido o total máximo permitido de códigos de acesso por Conta de Pontos.

**5.3.** O titular da conta de Pontos será o titular do contrato de prestação de serviço móvel, independentemente da utilização do serviço por terceiros. O titular será a única pessoa que poderá solicitar a troca de Pontos por prêmios e a quem todas as comunicações serão dirigidas. O titular também será o único responsável pelo pagamento das ofertas de troca de prêmio.

**5.4.** Caso ocorra a transferência de titularidade no contrato de serviços firmado com a **Vivo** e, desde que o **participante** não venha a ser titular de outro contrato de prestação de serviços em um plano de serviço na modalidade Vivo Pós residencial, a conta de Pontos será automaticamente cancelada. Caso o **participante** venha a ser titular de outro contrato de serviços na modalidade em questão, a conta de Pontos seguirá ativa, conservando o saldo de Pontos integral. Não será permitida a transferência de Pontos para o novo titular da linha telefônica.

**5.5.** À **Vivo** será reservado o direito de cancelar o saldo de Pontos do **participante** nas seguintes hipóteses:

- a) a não utilização pelo **participante** da pontuação no prazo estipulado de validade dos Pontos ou
- b) o contrato de assinatura de serviço móvel venha a ser rescindido por falta de pagamento.

**5.6.** À **Vivo** será reservado o direito de cancelar o saldo de Pontos do **participante** e excluí-lo do Programa nas seguintes hipóteses:

- a) venha a ser verificado pela **Vivo** que pontos foram obtidos fraudulentamente ou
- b) haja a inobservância pelo **participante** dos termos deste Regulamento.

## TROCA DE PONTOS POR PRÊMIOS

**6.1.** Em nenhuma hipótese haverá conversão de Pontos em espécie (moeda corrente). Também é vedada a venda, transferência, cessão, combinações de contas de Pontos ou troca de Pontos entre os **participantes** do Programa bem como entre contas diferentes de um mesmo Participante. **participantes** que possuam mais de uma conta também não poderão trocar códigos de acesso vinculados a determinada conta com códigos de acessos vinculados às demais contas do mesmo Participante.

**6.2.** Para resgatar os prêmios, o **participante** deverá atender às seguintes condições: i) ter atingido a quantidade mínima de Pontos estabelecida para o prêmio escolhido disponível para o resgate na época; ii) pagar o valor complementar fixado, quando houver; e iii) estar com sua conta de pontos ativa de acordo com o estabelecido no item 2.3.

**6.3.** Somente as ofertas de prêmios constantes do catálogo de prêmios vigente são válidas e estas ofertas não poderão ser alteradas por solicitação do cliente. As formas de pagamento disponíveis poderão ser verificadas junto à Central de Atendimento.

**6.4.** A troca de Pontos por prêmios realizar-se-á mediante os canais disponibilizados pela **Vivo**. Somente o próprio **participante** poderá solicitar a troca dos Pontos pelos prêmios publicados no catálogo vigente. À **Vivo** reserva-se o direito de limitar o máximo de prêmios que o **participante** poderá solicitar mensalmente.

**6.5.** Em caso do resgate dos Pontos, a **Vivo** considerará, para efeitos de dedução do saldo, os Pontos adquiridos mais antigos.

## PRÊMIOS

**7.1.** Os prêmios serão informados aos **participantes** por meio de catálogos. Os prêmios constantes no catálogo terão caráter meramente ilustrativo. Caso algum prêmio do catálogo fique indisponível no mercado ou venha a tornar-se de difícil disponibilização, a **Vivo** fará a substituição,

a seu critério, por outro bem e/ou serviço equivalente em potência, capacidade e qualidade, da mesma marca ou de outra similar.

**7.2.** As especificações e/ou utilizações, bem como a qualidade e a garantia dos bens e/ou serviços constantes no catálogo de prêmios, serão de inteira responsabilidade dos respectivos fabricantes/fornecedores. Os **participantes** que receberem seus prêmios deverão guardar os respectivos certificados de garantia dos prêmios, para troca em caso de defeito e/ou mau funcionamento, ou para eventual assistência técnica no prazo fixado pelo fabricante/fornecedor. A **Vivo** não assume qualquer responsabilidade neste sentido.

**7.3.** Os artigos, serviços ou ofertas disponíveis em cada momento, assim como as condições de sua obtenção, são aqueles estabelecidos no catálogo vigente no momento da troca de Pontos. O catálogo, com prazo de validade determinado, contém a descrição dos prêmios, o número de Pontos necessários para resgatá-los, o valor complementar a ser pago, quando for o caso. Também serão informadas, através de meios definidos pela **Vivo**, as demais condições em vigor como limites mínimos e máximos de pontos, limite de número de resgates de uma conta por mês e possíveis ofertas por meio de material disponibilizado aos **participantes**.

**7.4.** A **Vivo** compromete-se em manter o nível de pontuação dentro do prazo de validade de cada catálogo. Após este prazo, os produtos poderão ser divulgados em um outro catálogo com outro nível de pontuação ou ainda serem excluídos ou substituídos deste novo catálogo.

## **ENTREGA DOS PRÊMIOS**

**8.1.** O envio de qualquer prêmio será realizado dentro das Áreas de Atuação da **Vivo**.

**8.2.** A **Vivo** no momento da solicitação informará ao **participante** como serão efetivadas as condições para a entrega e o recebimento do prêmio.

**8.3.** Os prêmios obtidos pelos **participantes** do Programa, quando representados por terminais móveis, tão somente poderão ser habilitados na rede da **Vivo**. Os **participantes** estão sujeitos, porém não limitados, ao desligamento do Programa podendo a **Vivo** aplicar outras sanções cabíveis, caso o **participante** habilite seu prêmio em uma rede diferente da rede da **Vivo**.

**8.4.** Caso não venha a ser possível entregar o prêmio por quaisquer motivos imputáveis ao Participante, terá o mesmo o prazo de 30 (trinta) dias após a data da solicitação do resgate para entrar em contato com a Central de Atendimento, solucionando o problema. Após esse prazo, o **participante** perderá o direito ao prêmio não cabendo qualquer exigência de indenização e/ou compensação. Neste caso, não ocorrerá a perda dos pontos relativos ao prêmio solicitado e não entregue.

## **PERMANÊNCIA NA PLANTA DA VIVO**

**9.1.** Após o recebimento do prêmio, quer representado por uma estação móvel, quer representado por qualquer outro bem, o **participante** obriga-se a permanecer ativo na planta como Cliente da **Vivo**, sob pena de sujeitar-se ao pagamento de multa pecuniária. O prazo de permanência e valor da penalidade serão devidamente informados no ato do resgate.

**9.2.** A critério exclusivo da **Vivo** será definido qual o código de acesso deverá permanecer ativo pelo período acima mencionado.

## **SERVIÇOS AOS TITULARES**

**10.1** A **Vivo** disponibilizará canais de atendimento para oferecer informações sobre o Programa, esclarecimento dúvidas e incidências, consulta de saldo de Pontos e troca de Pontos por prêmios.

## **SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**11.1.** As dúvidas, divergências e os casos omissos serão solucionados pelo Comitê Arbitral, a ser constituído por um representante da **Vivo**, um representante da empresa de auditoria externa da **Vivo** e um terceiro representante, indicado em comum acordo pelos demais. As decisões do Comitê Arbitral deverão ocorrer em até 07 (sete) dias úteis da solicitação de arbitragem e são vinculativas para a **Vivo** e para o **participante** e, ainda, para quaisquer terceiros.

## **GLOSSÁRIO DE TERMOS E DEFINIÇÕES**

**12.1. Áreas de Atuação** - Área geográfica delimitada pela Agência Nacional de Telecomunicações.

**12.2. Código de Acesso:** Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado.

**12.3. Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações** - Conjunto articulado e estruturado de regras, que define os critérios e respectivas condições de aplicação, e fixa os valores para a prestação do serviço pelas **Vivo** .

**12.4 Terminais ou Estações Móveis** - Equipamento ou aparelho que possibilita acesso de usuário a serviço de telecomunicações.

Este documento encontra-se registrado no 4º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Curitiba/PR, sob o nº 438987.