

REGULAMENTO GERAL PROGRAMA DE PRÊMIOS VIVA SKY

VIVA SKY é um Programa de Relacionamento realizado pela **SKY – BRASIL SERVIÇOS LTDA.**, sediada na Avenida das Nações Unidas, 12901, Torre Norte, 14º andar, Brooklin - CEP 04578-000 - São Paulo (SP), inscrita no CNPJ nº. 72.820.822/0001-20.

1. DEFINIÇÕES

VIVA SKY – Programa de Relacionamento

CLIENTE VIVA SKY – Participante do Programa

PONTOS – Denominação dos pontos acumulados/obtidos no programa

2. DO PRAZO DE DURAÇÃO DO PROGRAMA VIVA SKY E DO INÍCIO DA CONTAGEM DOS PONTOS

2.1. O programa **VIVA SKY** teve início no dia 22.08.2007, e tem prazo de duração indeterminado.

2.2. As inscrições poderão ser feitas a qualquer momento, sendo certo que a contagem dos **PONTOS** acumulados ocorrerá a partir da data de inscrição no programa.

3. OBJETIVOS DO PROGRAMA VIVA SKY

3.1. A **SKY** tem por objetivo incentivar um bom relacionamento com seus assinantes e através do Programa de Relacionamento **VIVA SKY**, estimular a utilização de todos os seus produtos e serviços de programação e envio de sinal de TV por assinatura via satélite.

3.2. Os assinantes que atenderem os requisitos e critérios de participação do **VIVA SKY** receberão **PONTOS** que serão acumulados e poderão ser resgatados por prêmios durante o prazo de vigência do programa **VIVA SKY**.

4. DA INSCRIÇÃO

4.1. Para participar do programa **VIVA SKY** é obrigatória a inscrição nos moldes deste regulamento. A participação poderá ser realizada da seguinte maneira:

4.1.1 **Inscrição Automática** – a **SKY** poderá realizar a inscrição automática dos assinantes, desde que no momento de resgate dos **PONTOS**, o assinante previamente cadastrado pela **SKY** aceite o regulamento.

4.1.2- **Inscrição realizada pelo assinante** – o **assinante** deverá entrar no site www.sky.com.br/vivasky, preencher com os dados solicitados, clicar no ícone “INSCREVA-SE” e aceitar o regulamento.

5. DA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar do Programa **VIVA SKY** os assinantes **SKY**, pessoas físicas, habilitadas aos serviços de programação e recebendo sinal, adimplentes, com assinatura ativa (assinatura com contratação de um pacote de programação), bem como os funcionários da **SKY** que possuam assinatura **SKY**.

5.2. Não poderão participar do Programa VIVA SKY os usuários SKY Livre; os assinantes pessoa jurídica, os representantes com equipamentos em demonstração nos pontos de venda de assinaturas, os inadimplentes, os assinantes em processo de cancelamento e com programação suspensa (incluindo aqueles que pagam a taxa de suspensão).

5.3. Situações especiais: Os assinantes com atraso de pagamento da mensalidade em até 07 (sete) dias poderão se inscrever para participar do Programa **VIVA SKY**, contudo estarão impedidos de resgatar os prêmios até que o pagamento da mensalidade ocorra. Já os assinantes com atraso superior a 07 (sete) dias não

poderão se inscrever no Programa **VIVA SKY** até que regularizem a situação de inadimplência.

6. DAS CATEGORIAS

6.1. O participante **do VIVA SKY** está dividido em 03 (três) categorias: Basic, Special e Exclusive, conforme a tabela abaixo:

CATEGORIA	Média Mensal de Fatura Total Paga ou Recarga, incluindo Opcionais*
Basic	Até R\$99
Special	De R\$100 a R\$199
Exclusive	Acima de R\$200

* 03 (três) últimos meses

6.2. Para novas assinaturas, será respeitada **inicialmente** a categoria correspondente ao pacote ou combo contratado. Após 03 (três) meses de assinatura, a categoria poderá ser redefinida, e será considerado o critério de média da fatura do assinante dos 03 (três) meses seguintes ao primeiro pagamento.

7. MUDANÇA DE CATEGORIA

7.1 A alteração da média de pagamento dos 03 (três) últimos meses dará direito a mudança de categoria, podendo o assinante ir para a categoria superior ou inferior.

7.2. Após a mudança de categoria, o participante **do VIVA SKY** permanecerá por 03 (três) meses na nova categoria, de tal forma que mudanças de categoria aconteçam sempre 03 (três) meses depois da última média da fatura.

7.3. Todo participante **do VIVA SKY** estará apto a mudar de categoria desde que, a média de fatura seja alterada.

8. DA CONCESSÃO DOS PONTOS NO VIVA SKY:

8.1. O **CLIENTE VIVA SKY** receberá **PONTOS** conforme tabela abaixo:

CATEGORIA	Média de Fatura Paga ou Recarga + Opcionais*	Pontos Ganhos
Basic	Até R\$99	R\$1 = 1 ponto
Special	De R\$100 a R\$199	R\$1 = 2 pontos
Exclusive	Acima de R\$200	R\$1 = 2,5 pontos

*média dos 03 (três) últimos meses

9. DAS OUTRAS FORMAS DE ACUMULAR PONTOS NO VIVA SKY

9.1. O participante do **VIVA SKY** poderá acumular **PONTOS** de acordo com a tabela de pontuação abaixo:

PONTUAÇÃO	
Pagamento em dia	10 pontos/mês
*Tempo na SKY	De 10 a 50 pontos/mês (abaixo)
Sistema Opcional	10 pontos/mês a cada sistema opcional
Assinatura HD	100 pontos/mês

Tempo na SKY*	Pontos/mês
0 a 6 meses	10
6 meses a 1 ano	15
1 a 2	20
2 a 3	25
3 a 4	30
4 a 5	40
Mais de 5	50

9.2. Outras formas de pontuar poderão ser criadas a qualquer momento, sempre a critério exclusivo da SKY.

10. DO RESGATE DOS PRÊMIOS DO VIVA SKY

10.1. Será condição básica para resgate que o participante do **VIVA SKY** esteja em dia com seus pagamentos.

10.2. Somente o titular da assinatura **SKY** poderá solicitar o resgate de prêmios, produtos e/ou serviços no Programa **VIVA SKY**.

10.3. Serão permitidos apenas 02 (dois) resgates por mês por participante **VIVA SKY**.

10.4. Neste limite estão incluídos resgates regulares e resgates irregulares gerados por culpa exclusiva do participante do **VIVA SKY**. Em nenhuma hipótese o limite de resgates poderá ser ultrapassado. Concluído o resgate de prêmios, não é permitida a sua alteração.

10.5. O resgate poderá ser feito de duas formas - resgate total (zera o saldo de **PONTOS**) ou resgate parcial (apenas alguns **PONTOS** são resgatados). No caso de resgate parcial o saldo remanescente continua valendo para um próximo resgate.

10.6. No resgate de prêmios, serão considerados para efeito de abatimento os **PONTOS** na ordem cronológica de aquisição, respeitando a data de aquisição dos **PONTOS**. O participante do **VIVA SKY** pode controlar a data de validade dos **PONTOS** no site www.sky.com.br/vivasky, que informará a quantidade de **PONTOS** acumulados e a data de validade de cada **PONTO**.

10.7. O participante do **VIVA SKY** deverá efetivar o seu pedido de resgate somente por meio do site www.sky.com.br/vivasky, em que estará disponibilizada esta operação.

10.8. O participante do **VIVA SKY** poderá visualizar a baixa dos **PONTOS** pela Internet, no site www.sky.com.br/vivasky, com a atualização diária do acúmulo de **PONTOS** e acompanhamento do saldo e extrato.

10.9. Participantes **VIVA SKY** com contratos cancelados ou em processo de cancelamento que estejam com a programação **SKY** suspensa ou sejam inadimplentes há mais de 7(sete) dias, não poderão resgatar prêmios enquanto a situação persistir.

11. DOS PRÊMIOS E DAS CONDIÇÕES DE RESGATE

11.1. As descrições detalhadas dos prêmios disponíveis estarão publicadas no site www.sky.com.br/vivasky em área específica para consulta/resgate.

11.2. O participante do **VIVA SKY** deverá fazer o pedido de resgate pelo site www.sky.com.br/vivasky, no qual receberá a mensagem de confirmação e a informação de situação de seu saldo de pontos.

11.3. O participante do **VIVA SKY** poderá efetuar as trocas de **PONTOS** pelos prêmios, nas condições definidas neste regulamento, sendo observada sempre a disponibilidade dos prêmios no momento do resgate (dia e hora).

11.4. Caso o prêmio escolhido não esteja mais disponível por ter ocorrido simultaneidade de resgates, O participante do **VIVA SKY** terá seus pontos devolvidos em até 30 dias.

11.5. Os clientes **SKY Assinatura Família**, terão seus **PONTOS** acumulados exclusivamente na Assinatura Titular do benefício, sendo que o resgate de prêmios destes somente poderá ser feito também por meio da Assinatura Titular.

11.6. Em caso de constatação de quaisquer irregularidades ou defeitos nos Prêmios das categorias “Presentes e DVDs”, a reclamação deverá ser dirigida à **SKY**, que devolverá os pontos após o recebimento do produto e constatação do defeito. O cliente deverá enviar o produto defeituoso para a SKY via SEDEX a cobrar.

11.7. O resgate dos Prêmios se dará por ordem de chegada, conforme dia e horário de registro.

11.8. No momento do resgate dos Prêmios das categorias “Presentes e DVDs”, o **participante** do VIVA SKY deverá obrigatoriamente atualizar e/ou confirmar os dados de endereçamento para envio dos Prêmios que serão entregues em horário comercial.

12. DAS INFORMAÇÕES DE SALDOS DE PONTOS E DISPONIBILIDADE DOS PRÊMIOS NO SITE SKY

12.1. Todas as informações referentes à relação de prêmios, disponibilidade, alteração ou substituição dos prêmios, quantidades de pontos acumulados, extrato dos pontos concedidos a cada participante do **VIVA SKY**, expiração de pontos, etc., estarão disponíveis no site www.sky.com.br/vivasky.

13. DO PRAZO DE RESGATE DOS PRÊMIOS

13.1. No caso de cancelamento por força maior ou término da vigência do **VIVA SKY**, o **participante** poderá resgatar prêmios com seus **PONTOS** acumulados, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias, contados da data de cancelamento ou de término da vigência do **VIVA SKY**.

14. DO PRAZO DE VALIDADE DOS PONTOS E PONTOS EXTRAS

14.1. Todos os **PONTOS** possuem validade de 01 (um) ano a contar da data de disponibilidade efetiva do **PONTO** pela **SKY**.

15. DA CONDIÇÃO DE ENTREGA DOS PRÊMIOS

15.1. A **SKY** entregará o prêmio, em horário comercial, no endereço informado pelo participante no momento da solicitação do resgate.

15.2. Na impossibilidade de entrega/recebimento do prêmio, o participante poderá, mediante prévio agendamento com a **SKY**, retirar o prêmio na sede da **SKY** em até 180 (cento e oitenta) dias da data de solicitação do resgate.

15.3. Passado este prazo o participante do **VIVA SKY** perderá o direito ao Prêmio resgatado.

15.4. Os Prêmios referentes a presentes serão entregues pela **SKY**, no endereço fornecido pelo participante do **VIVA SKY**, sem qualquer ônus, em até 30 (trinta) dias contados da data de resgate.

15.6. Os prêmios referentes a serviços e programação, serão disponibilizados ao participante do **VIVA SKY**, por um período de até 30 (trinta) dias, contados da data do pedido de resgate, excetuando-se os pedidos de resgate para pay-per-view que serão liberados no horário escolhido pelo cliente. Caso a liberação do sinal do pay-per-view resgatado pelo participante não ocorra, ele poderá efetuar a reclamação em até 5 horas após o horário escolhido. Se a reclamação ultrapassar 5 horas, os pontos não serão devolvidos.

15.7. O resgate de Degustação de programação será liberado em até 3 horas a partir do horário em que o resgate foi realizado. Caso a liberação do sinal do produto resgatado pelo participante não ocorra, ele poderá efetuar a reclamação em até 7 (sete) dias corridos, contados a partir do horário em que o resgate foi realizado. Se a reclamação ultrapassar 7 (sete) dias corridos, os pontos não serão devolvidos.

15.8. Os resgates referentes à parceria com o Programa **MULTIPLUS FIDELIDADE** serão disponibilizados ao **CLIENTE VIVA SKY**, em até 30 (trinta) dias, contados da data do pedido de resgate.

15.9. O **VIVA SKY** enviará um e-mail confirmando a solicitação de resgate de prêmios.

16. DA DIVULGAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO AOS PARTICIPANTES VIVA SKY

16.1. A comunicação do **VIVA SKY** será realizada por meio dos seguintes meios: site **SKY** (www.sky.com.br), e-mail, e-mail Marketing e newsletter, Canal do Assinante (Mosaico 200) e Cross Channel.

16.2. Para as informações do **VIVA SKY**, a **SKY** coloca à disposição dos interessados o site www.sky.com.br, a Caixa Postal 61.146 – CEP. 05001-970 - São Paulo – SP e também o telefone 4004-1001 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou o 0800-7019700 (demais localidades), diariamente das 6h às 24h. Os custos das ligações serão de responsabilidade do participante **VIVA SKY**.

17. DA COMISSÃO JULGADORA

17.1. Todas as dúvidas, divergências ou situações, que não estejam previstas no **VIVA SKY**, serão julgadas e decididas de forma soberana e irrevogável, pela Comissão Julgadora.

17.2. A **SKY** poderá alterar quaisquer das condições do Regulamento do **VIVA SKY**, a qualquer momento, por decisão única e soberana e de forma irrevogável.

18. DA PARCERIA VIVA SKY E DO PROGRAMA MULTIPLUS FIDELIDADE

18.1. Para se beneficiar da Parceria **VIVA SKY** e Programa **MULTIPLUS FIDELIDADE** o assinante deverá obrigatoriamente estar cadastrado no Programa **VIVA SKY** e no Programa **MULTIPLUS FIDELIDADE**.

18.2. Para realizar resgates e transferências de pontos de qualquer um dos programas, os participantes do **VIVA SKY** deverão estar obrigatoriamente cadastrados em ambos.

18.3. No caso de resgates de pontos por participantes não cadastrados nos 02 (dois) programas, o sistema, após apurada a irregularidade, irá estornar os pontos resgatados irregularmente.

18.4. PARTICIPANTE VIVA SKY com mais de 01 (uma) assinatura **SKY** com o mesmo número de CPF que optar em resgatar pontos do Programa **MULTIPLUS FIDELIDADE** para uso no Programa **VIVA SKY**, terá seus pontos creditados, desde que possua assinatura ativa e, depois de cumprida esta etapa, os pontos serão, obrigatoriamente, creditados na assinatura com maior número de pontos no Programa **VIVA SKY**.

19. DA CESSÃO DE DIREITO DOS PARTICIPANTES

19.1. O participante do **VIVA SKY** contemplado com os **PONTOS** e com o resgate aos prêmios autoriza e cede seu nome, voz e imagem à **SKY**, para a utilização em toda a mídia impressa e eletrônica (cartazes, folhetos, fotos, filmes, spots, peças

promocionais, etc.), para a divulgação do **VIVA SKY**, sem nenhum ônus e por todo o tempo de vigência do **VIVA SKY**.

20. DAS SITUAÇÕES ESPECIAIS

20.1. O assinante que decidir cancelar sua assinatura **SKY** deverá solicitar o resgate dos **PONTOS** antes de realizar o pedido de cancelamento.

20.2. No caso de reativação da assinatura em até 180 (cento e oitenta) dias, o participante do **VIVA SKY** receberá de volta a quantidade de **PONTOS** acumulados até a data do cancelamento da assinatura, não sendo necessário o recadastramento no **VIVA SKY**, **salvo se já houver ocorrido a retirada do equipamento (IRD) da casa do assinante, hipótese na qual ele não receberá os PONTOS acumulados de volta.**

20.3. Não podem se cadastrar no **VIVA SKY** e/ou resgatar prêmios os assinantes que estejam com suspensão dos serviços de programação, e durante o período de suspensão dos serviços os **PONTOS** acumulados permanecerão congelados. O acúmulo de novos **PONTOS** será normalizado logo após a reativação da programação, sem crédito de **PONTOS** referentes ao período de suspensão.

20.4. Os **PONTOS** acumulados pelo **participante do VIVA SKY**, são pessoais e intransferíveis. No caso de efetivação de transferência de assinatura, o saldo de **PONTOS** é congelado.

20.5. Caso ocorra nova transferência da assinatura em até 180 (cento e oitenta) dias, o participante do **VIVA SKY** volta a acumular **PONTOS** a partir do saldo congelado, não sendo necessário o recadastramento no **VIVA SKY**.

20.6. No caso de aquisição de programação opcional, serviços opcionais e alteração de pacote de programação, o participante do **VIVA SKY** deve manter os serviços solicitados pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias para obter direito ao acúmulo dos **PONTOS** extras.

20.7. No caso de ações que envolvam pagamento de valores e houver o cancelamento dos serviços antes de 30 (trinta) dias, os **PONTOS** extras serão estornados.

20.8. Caso o participante do **VIVA SKY** não utilize o programa por mais de 2 (dois) anos, a **SKY** poderá, por liberalidade, excluí-lo do programa **VIVA SKY**. Neste caso, o participante deixará de acumular **PONTOS** e os **PONTOS** acumulados até então ficarão vinculados à sua assinatura e serão válidos de acordo com o estabelecido na cláusula 14.

20.8.1. Entende-se por utilização do programa:

- a. o resgate, ou seja, a troca de pontos por qualquer prêmio ou serviço no **VIVA SKY**.
- b. a participação nas promoções e concursos culturais.

20.9. O participante excluído poderá regressar ao programa **VIVA SKY** a qualquer momento.

20.10. Todas as regras pertinentes exclusivamente ao **Programa Multiplus** estão disponíveis no site da **Multiplus** www.multiplus.com.br.

21. DAS CONDIÇÕES GERAIS

21.1. No caso de motivo de força maior, a **SKY** se reserva o direito de suspender ou cancelar o **VIVA SKY**, garantindo o resgate dos **PONTOS** acumulados e o direito aos prêmios estabelecidos neste programa de prêmios.

21.2. O **VIVA SKY** não permite a participação de menores de idade, premiando somente ganhadores com idade acima de 18 (dezoito) anos ou emancipados legalmente.

21.3. A simples participação, com a efetivação da inscrição neste programa de prêmios **VIVA SKY**, implica na aceitação e no inteiro conhecimento de todas as condições de direitos e de obrigações deste Regulamento.

21.4. São automaticamente excluídos os participantes que tentarem burlar ou fraudar as regras estabelecidas neste regulamento.

21.5. Havendo interrupção do programa por problemas de acesso à rede de Internet, intervenção de hackers, vírus, manutenção, queda de energia, falhas de software ou hardware, bem como por caso fortuito ou força maior, não será devida qualquer indenização.

21.6. Na hipótese de força maior ou caso fortuito poderão ser alteradas as datas e regras do presente programa.

21.7. Este regulamento substitui e revoga todos os regulamentos anteriores a presente data relativos ao Programa de Prêmios **VIVA SKY**.

São Paulo, 16 de Abril de 2012
SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.