

TERMOS E CONDIÇÕES DE ADESÃO AO PROGRAMA DE FIDELIDADE COOPERA E USO DO *MARKETPLACE* E DA PLATAFORMA COOPERA

USUÁRIOS

Última Modificação: 11.06.2025

Em vigor desde: 13.07.2020

Estes Termos e Condições de Adesão ao Programa de Fidelidade Coopera e Uso do *Marketplace* e da Plataforma Coopera ("Termos") têm por objeto regular (i) a adesão do usuário ("Usuário") ao Programa de Acumulação e Resgate de Pontos COOPERA ("Programa"); (ii) a aquisição de produtos e serviços oferecidos pelos Parceiros de Resgate (conforme definidos abaixo) na plataforma de *Marketplace* COOPERA ("Marketplace"); e (iii) a utilização e o acesso dos Usuários ao Programa e ao *Marketplace* por meio do *website* COOPERA, endereço eletrônico www.shopcoopera.com.br, ou do aplicativo ("Plataforma") e , por meio do Aplicativo Sicoob e *website*. O Programa e o *Marketplace* são conjuntamente geridos pela SICOOB SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 03.766.873/0001-06 ("SICOOB PAGAMENTO") e pelo BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A., inscrito no CNPJ sob o nº 02.038.232/0001-64 ("BANCO SICOOB" e, em conjunto com SICOOB PAGAMENTO, "GESTORES").

O Programa busca recompensar e valorizar você, Usuário, pelo relacionamento mantido conosco e com nossos Parceiros, visando sempre fidelizá-lo aos nossos Serviços. Além disso, o Programa objetiva também (i) incentivar a aquisição de produtos e serviços oferecidos pelas empresas associadas ao Programa ("Parceiros de Resgate") por meio da utilização dos Pontos (conforme definidos abaixo) resgatados pelo Usuário, nas lojas físicas habilitadas ("Lojas Físicas") ou nas lojas virtuais na Plataforma dos Parceiros de Resgate ("Lojas Marketplace"), (ii) permitir que o Usuário acumule Pontos através de recorrência no consumo de produtos e/ou serviços oferecidos por um conjunto de estabelecimentos comerciais vinculados ao Programa ("Parceiros de Acumulação" e, em conjunto com Parceiros de Resgate, os "Parceiros"); e (iii) possibilitar que os Usuários realizem Doações;

Adicionalmente à aquisição de produtos e/ou serviços nas Lojas Físicas e nas Lojas *Marketplace* (“Produtos”), mediante o uso exclusivo de Pontos, caso desejem, os Usuários poderão também adquirir os Produtos no *Marketplace* utilizando como métodos de pagamento (i), cartão de crédito, PIX, débito em conta (“Métodos de Pagamento Monetários”); ou (ii) uso misto de Pontos e de outros Métodos de Pagamento Monetário aceitos pela Plataforma e/ou pelo Parceiro de Resgate.

Nesse mesmo contexto, as Doações pelos Usuários podem ser feitas por meio: (i) doação de Pontos à Instituição receptora; (ii) doação de Pontos e pagamento de valor em dinheiro (via método de pagamento de cartão de crédito) para a Instituição receptora; ou (iii) pagamento de valor em dinheiro (via método de pagamento de cartão de crédito ou PIX) para a Instituição receptora.

Antes de aderir aos presentes Termos, o potencial Usuário deverá lê-los integralmente e, somente após, confirmar sua livre, expressa, espontânea e inequívoca adesão às disposições do Programa, do *Marketplace* e dos Termos.

AO CLICAR EM “EU ACEITO”, VOCÊ CONCORDA COM ESTES TERMOS. FIQUE CIENTE QUE AS DISPOSIÇÕES AQUI PRESENTES REGULAMENTARÃO A RELAÇÃO ENTRE OS GESTORES DO PROGRAMA E DO *MARKETPLACE* COM VOCÊ (USUÁRIO). SE VOCÊ NÃO CONCORDAR COM TODOS OS TERMOS QUE SEGUEM, VOCÊ NÃO DEVE PARTICIPAR DO PROGRAMA, UTILIZAR O *MARKETPLACE* E/ OU ACESSAR A PLATAFORMA.

DESDE JÁ VOCÊ DECLARA EXPRESSA E IRREVOGAVELMENTE ESTAR CIENTE E CONCORDAR QUE, NA FUNCIONALIDADE DE DOAÇÕES,

OS GESTORES E A PLATAFORMA APENAS OPERACIONALIZAM A TRANSFERÊNCIA DE VALORES ENTRE VOCÊ E A INSTITUIÇÃO, NÃO TRANSFERINDO OU RECEBENDO QUALQUER TIPO DE VALOR OU DOAÇÃO EM NOME PRÓPRIO.

Para fins de demonstração da validade da aceitação destes Termos, os GESTORES poderão armazenar registros da aceitação do Usuário no ato de cadastro deste e durante o período de vínculo com o Programa e com o *Marketplace*.

A data da última versão destes Termos será sempre incluída no início desse documento.

É recomendável que, toda vez que acesse a Plataforma, o Usuário fique atento às novas atualizações, uma vez que a sua participação no Programa, o uso do *Marketplace* e o acesso à Plataforma serão regidos por esses Termos, de acordo com suas eventuais alterações e/ou atualizações.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Toda vez que houver menção aos termos “Gestores”, “nós” ou “nossos”, estaremos nos referindo à SICCOB PAGAMENTO e ao BANCO SICCOB, em conjunto; bem como toda vez que houver menção aos termos “você”, “Usuário”, “seu”, “sua”, estaremos nos referindo a você, Usuário, que está plenamente ciente e de acordo com estes Termos e com a Política de Privacidade para (i) participar do Programa; e/ou (ii) adquirir Produtos no *Marketplace*.

1.2. Toda vez que mencionarmos “Pontos”, no plural, estaremos nos referindo aos pontos COOPERA que poderão ser destinados à aquisição de Produtos em um dos nossos Parceiros de Resgate. Cada Usuário possuirá uma conta gráfica na qual será possível verificar o saldo de Pontos e informações acerca dos Produtos adquiridos (“Conta”).

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Inscrição ao Programa. Para aderir ao Programa ou adquirir Produtos no *Marketplace*, você deverá se inscrever e criar sua Conta por meio da Plataforma (www.shopcoopera.com.br ou do aplicativo), sendo permitida uma única inscrição por Usuário.

2.2. Adesão do Usuário. Toda e qualquer pessoa física, maior de 18 (dezoito) anos de idade, ou pessoa jurídica, por intermédio de representante legal devidamente constituído, que tenha realizado o seu cadastro na Plataforma poderá aderir ao Programa e usar o *Marketplace*, mediante aceitação plena e irrestrita destes Termos. A adesão do Usuário pessoa jurídica sempre ocorrerá por intermédio do representante legal devidamente constituído.

2.3. Cadastro Inicial. Para se cadastrar, caso seja pessoa física, você deverá (i) informar seu (a) nome completo; (b) CPF; (c) número de telefone móvel; (d) endereço de *e-mail*; e (e) criar um *login* e senha para acesso à Plataforma. Caso seja pessoa jurídica, você deverá (i) informar (a) razão social; (b) CNPJ; (c) endereço e número de telefone da sede; (d) endereço de *e-mail* do representante legal; (e) criar um *login* e senha para acesso à Plataforma. Na sequência, nós lhe enviaremos um *e-mail* ou *SMS* para confirmação dos dados enviados, no endereço de *e-mail*/telefone por você cadastrado. Todos os acessos à Plataforma deverão ser feitos

mediante uso do seu *login* e da sua senha. Para a criação da Conta, o Usuário poderá ter que fornecer informações adicionais, mediante solicitação dos Gestores. Ainda, os Gestores se reservam o direito de recusar qualquer solicitação de cadastro e de cancelar um cadastro previamente aceito, observado o previsto nesses Termos. Excepcionalmente, havendo expressa concordância do Usuário ou previsão nos termos e condições de uso do Parceiro de Acumulação, e desde que os Gestores expressamente autorizem, o cadastro do Usuário poderá ser realizado pelo próprio Parceiro de Acumulação.

2.4. Criação e Alteração de Senha. No momento do cadastro, será solicitada a criação de uma senha, conforme nossas regras de segurança. Você poderá solicitar a emissão de nova senha a qualquer tempo.

2.5. Informações de Uso Pessoal do Usuário. As informações de *login* e senha são de uso pessoal, intransferível e de seu exclusivo conhecimento, sendo seu dever mantê-las sob estrito sigilo, não as divulgando, fornecendo ou compartilhando, por qualquer meio ou forma. Caso você disponibilize as suas informações de uso pessoal a terceiros, o uso ou o acesso indevido a tais informações serão de sua responsabilidade, eximindo os Gestores de qualquer responsabilidade relacionada ao uso indevido de tais informações.

2.6. Informações do Cliente. Você é responsável pelo conhecimento e aceitação destes Termos e pelas informações prestadas aos Gestores, desde já declarando e garantindo que todas as informações, pessoais ou não, enviadas são verdadeiras e exatas e você desde já atesta que: (i) manterá a veracidade de quaisquer informações fornecidas; (ii) atualizará seus dados sempre que necessário, especialmente os dados para contato; e (iii) não realizará engenharia reversa ou decompilará a Plataforma, sob pena de não poder participar do Programa e utilizar o *Marketplace*. Os tratamentos das informações por você fornecidas será feito nos termos da Política de Privacidade, disponível em (<https://www.shopcoopera.com.br/institucional/politica-privacidade>).

2.7. Benefícios do Programa. Você poderá acumular os Pontos em quaisquer dos Parceiros de Acumulação do Programa (conforme divulgados na Plataforma) e poderá resgatar os Pontos em quaisquer dos Parceiros de Resgate do Programa, nas Lojas Físicas ou nas Lojas *Marketplace* destes, bem como doá-los para uma Instituição.

2.8. Conta. O ambiente da sua Conta na Plataforma reúne todas as informações sobre você em relação ao Programa e ao *Marketplace*, incluindo seus dados cadastrais, saldo e extrato de Pontos, prazo de validade deles, produtos adquiridos, sendo de sua integral responsabilidade consultá-las na Plataforma.

2.9. Cada Usuário será titular de uma Conta na Plataforma. Caso seja detectado o uso de mais de uma conta, o Coopera poderá aplicar retenções, débitos e/ou outra medida sancionatória ao Usuário, caso essa

prática prejudique ou possa prejudicar os demais Participantes do Coopera.

2.10. Código de Autorização. código aleatório e temporal, disponibilizado pelo Coopera, para permitir que o Participante realize um Resgate ou operação no Coopera (como alteração cadastral, por exemplo).

2.11. Vedação à Cessão de Pontos. Os Pontos por você acumulados são pessoais e só poderão ser transferidos a outros Usuários mediante sua expressa solicitação na Plataforma e pagamento da taxa de cessão, que será informada no momento de solicitação da transferência. No caso de falecimento do Usuário, será encerrada a Conta e cancelado o saldo de Pontos existente.

2.12. Cancelamento de Cadastro. Você poderá solicitar, a qualquer tempo, o cancelamento do seu cadastro na Plataforma. Ao solicitar o cancelamento do cadastro, você desde já aceita que o seu saldo de Pontos será cancelado, não cabendo nenhum tipo de reembolso, indenização ou qualquer reivindicação sobre ele. Também concorda e dá ciência que ao realizar o cancelamento de seu cadastro o Coopera reterá dados de transações já realizadas pelo Participante, como: nome, produto, data do pedido, preço e imposto pago. Também poderão ser mantidas informações de identificação pessoal, caso sejam necessárias para cumprimento de obrigações legais e/ou exercício ou defesa de processos jurídicos, para prevenir fraudes e garantir a segurança da operação dos Participantes conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2.13. Suspensão e Exclusão de Cadastro. Os Gestores terão o direito de suspender ou cancelar imediatamente, independente de notificação, a sua Conta e recusar que você use, presente ou futuramente, o Programa, o *Marketplace* e/ou a Plataforma, se você (i) infringir estes Termos, a Política de Privacidade e/ou a legislação vigente aplicável; (ii) utilizar de má-fé, de forma fraudulenta, ou ardil o Programa, o *Marketplace* e/ou a Plataforma; ou (iii) se você fornecer qualquer informação falsa, incorreta, desatualizada, incompleta e se recusar a retificar tal irregularidade, sem prejuízo de você ter que arcar com as responsabilidades civis e criminais relacionadas.

2.13.1. Caso tenha sido realizada a suspensão preventiva de uma Conta, em razão das previsões acima listadas, os Gestores cancelarão definitivamente a Conta, caso o Usuário não entre em contato a fim de regularizar a situação, dentro do período máximo de 6 (seis) meses.

2.14. Cancelamento de Cadastro por Falta de Uso. Os Gestores terão o direito de cancelar a sua Conta caso você não acumule e/ou não realize quaisquer Resgates de Pontos por um período igual e/ou superior a 36 (trinta e seis) meses. Os pontos existentes na sua Conta serão também serão cancelados, sem que seja devida qualquer indenização e/ou

restituição por parte do Programa. No caso de cancelamento da sua Conta, você será comunicado com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência.

2.15. Efeitos da Suspensão. Durante o período de suspensão do Programa, referido no item 2.11. acima, o prazo de validade dos seus Pontos acumulados continuará correndo normalmente, sem nenhum tipo de interrupção.

2.16. Efeitos da Exclusão. A exclusão é penalidade definitiva, que implica na perda dos seus Pontos e de todos os seus direitos relacionados ao Programa, ao *Marketplace* e à Plataforma, de modo irreversível, independentemente da adoção de medidas judiciais cabíveis.

2.17. Responsabilidade do Usuário. Caso você cause qualquer dano aos Gestores e/ou a terceiros, você fica desde já obrigado a indenizar a parte prejudicada pelos danos causados e prejuízos suportados, sem prejuízo de outras penalidades previstas nestes Termos e na legislação vigente.

2.18. Contestação de Transação. Em caso de não reconhecimento de qualquer transação pelo Participante, ele terá um prazo de 45 dias (quarenta e cinco) dias, contados da data do Resgate, para registrar sua reclamação junto ao Coopera, que terá, por sua vez, o prazo de 30 (trinta) dias corridos para posicionar o Participante sobre esta reclamação.

2.19. Equipamentos para Acesso à Plataforma. Os equipamentos (computador, *smartphone*, *tablet* e programas) necessários à navegação na Plataforma e o provimento adequado de todos os recursos da internet (como conexão), sem exceção, bem como manutenção de ambiente seguro, com uso de ferramentas atualizadas, de modo a contribuir na prevenção de riscos eletrônicos, são de sua inteira responsabilidade.

2.20. Acesso à Plataforma. Você desde já concorda que os Gestores não poderão garantir o acesso ininterrupto à Plataforma e qualquer interrupção deste acesso não será de responsabilidade dos Gestores. No entanto, os Gestores se comprometem a envidar seus melhores esforços para garantir o seu acesso ininterrupto e seguro ao Programa, ao *Marketplace* e à Plataforma.

2.21. Privacidade dos Usuários. O tratamento dos seus dados e das suas informações seguirá o disposto na Política de Privacidade, disponível em(<https://www.shopcoopera.com.br/institucional/politica-privacidade>).

2.22. Compartilhamento de Informações. Você, desde já, autoriza e atesta estar ciente que seus dados e as informações por você fornecidas poderão ser compartilhadas com e/ou tratadas por terceiros, de acordo com o disposto na Política de Privacidade, para fins de atendimento ao serviço ou produto adquiridos por você. Uma vez em posse da empresa terceira, a utilização de seus dados é regida por sua própria política de privacidade.

2.23. Compartilhamento de Informações com empresas antifraude. Você atesta estar ciente que suas informações e dados serão compartilhados com empresas de antifraude contratadas pelos Gestores, no intuito de zelar pela segurança das operações do Programa e que, a partir de tal compartilhamento, a responsabilidade pelo tratamento das suas informações será única e exclusiva da empresa de antifraude que recebê-las.

3. ACÚMULO DE PONTOS

3.1. Acúmulo de Pontos. Os Pontos por você acumulados serão computados na sua Conta, de acordo com as regras e procedimentos definidos nestes Termos, bem como em políticas específicas dos Parceiros de Acumulação, conforme aplicável. Os Pontos poderão ser acumulados por Usuário, devidamente cadastrado e aderente ao Programa, por meio da aquisição de Produtos dos Parceiros de Acumulação, nas Lojas Físicas ou nas Lojas *Marketplace* dos Parceiros de Acumulação.

3.2. Regras para Acúmulo de Pontos. A quantidade de Pontos acumulada será atribuída com base nas regras de relacionamento do Usuário com os Parceiros de Acumulação.

3.3. Prazo para Crédito de Pontos. Os Pontos serão creditados na sua Conta desde que você tenha fornecido suas informações do Programa no ato da compra, seja nas Lojas Físicas ou nos *Marketplaces*. O prazo para lançamento dos Pontos na sua Conta, contado a partir da data da aquisição do Produto e do recebimento por nós das informações encaminhadas pelos Parceiros de Acumulação, será de 60 (sessenta) dias.

3.4. Solicitação de Pontos. Caso você tenha adquirido Produtos, e os Pontos aplicáveis não tiverem sido creditados na sua Conta, ou no caso de identificação de divergência, você deverá nos enviar uma solicitação de inclusão de Pontos, por meio da Plataforma, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data de aquisição do Produto. Alguns Parceiros de Acumulação poderão definir prazos limites inferiores, de acordo com suas próprias políticas.

3.4.1. Diante da notificação indicada acima, analisaremos o ocorrido e nos reservamos no direito de solicitar documentos que comprovem sua elegibilidade para receber os pontos alegados, tais como, mas não se limitando a: (i) documento de Identificação CPF/CNPJ (ii) *e-mail* nas transações realizadas via Internet; (iii) nome ou endereço físico, (quando aplicável), do Parceiro de Acumulação em que realizou a transação; (iv) quantidade de pontos a ser creditada; (v) data da transação; (vi) número do pedido ou código identificador da transação, (quando aplicável), no sistema do Parceiro de Acumulação; (vii) número do cupom fiscal referente à transação

realizada; e (viii) informações sobre produtos adquiridos e/ou serviços contratados.

3.5. Disponibilização de Pontos. Os Pontos ficarão disponíveis para utilização exclusivamente em sua Conta.

3.6. Cancelamento de Pontos. Os Gestores poderão cancelar os Pontos acumulados por você e creditados na sua Conta, por solicitação Parceiro de Acumulação, em decorrência da verificação e comprovação de irregularidade ou cancelamento na aquisição do Produto que gerou a referida acumulação de Pontos.

3.7. Divulgação de Pontos. Ao se cadastrar no Programa, Você autoriza que seu saldo de Pontos total e a expirar sejam divulgados a determinados Parceiros de Acumulação, Parceiros de Resgate e demais parceiros descritos ao longo do Programa.

3.8. Conversão de Pontos em Dinheiro. Os Pontos não constituem moeda ou ativo financeiro. O Usuário poderá utilizá-los, de forma facultativa, para a aquisição de produtos, serviços, aplicações financeiras ou para realização de pagamentos por meio de funcionalidades específicas do aplicativo (como o Pix com Pontos Coopera), conforme regras, critérios e condições definidos exclusivamente pelos Gestores. O valor de conversão dos Pontos será determinado pelos Gestores, podendo variar conforme a categoria do produto ou serviço, sem garantia de equivalência fixa com qualquer moeda corrente.

3.9. Discricionariedade Parceiros de Acumulação. Ainda, os Parceiros de Acumulação têm o direito de suspender o acúmulo ou a transferência de Pontos do Usuário aos Gestores, assim como solicitar aos Gestores o bloqueio dos Pontos previamente transferidos a eles, em caso de ocorrência de qualquer uma das hipóteses previstas no regulamento dos seus programas de fidelidade ou campanhas de incentivo.

3.10. Compra Redirecionada. Os produtos e serviços que oferecem *cashback* por meio de *link* (compra redirecionada) estão disponíveis no *Marketplace* Coopera e Aplicativo Sicoob. Por meio dessa funcionalidade, os Usuários realizam compras em *sites* de empresas parceiras e recebem pontos Coopera de volta. Este processo é de responsabilidade exclusiva das empresas parceiras, sem qualquer envolvimento por parte do Coopera.

3.10.1 Crédito de Pontos Compra Redirecionada. O crédito dos pontos realizados por meio do *link* de Compra Redirecionada no *site* parceiros, serão creditados em até 60 dias corridos a partir da data de compra, e em até 60 dias corridos da data de entrega do produto para as compras realizadas no parceiro *Amazon* Brasil.

3.10.2 Responsabilidade. O Coopera não se responsabiliza pela entrega e qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelos parceiros. Da mesma forma, não se responsabiliza por

informações incorretas fornecidas pelo parceiro ou Usuário, incluindo, mas não se limitando ao número de CPF ou CNPJ para proceder com o crédito de pontos.

3.10.3 Formas de acúmulo. O acúmulo é sempre por real gasto, sendo que cada parceiro possui suas próprias regras de pontuação. A pontuação Coopera será calculada com base no valor dos produtos adquiridos no *site* do parceiro. Poderão ocorrer campanhas especiais validas por tempo determinado, conforme regras e mecânicas definidas por cada parceiro.

3.10.4 Validade. Os pontos Coopera advindos de compras realizadas através do *link* de compras terão validade de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de crédito dos pontos na conta Coopera do Usuário.

3.10.5 Critérios para pontuação. Os pontos Coopera não serão creditados ao Usuário nas seguintes ocasiões: compra não ter sido finalizada no mesmo ambiente do *link* de compra; pedidos não aprovados ou cancelados, compras realizadas em loja física ou em canais não informados no regulamento; a compra ter sido efetuada em um navegador ou extensão que faz prevenção à publicidade; no caso de interrupções no processo de carregamento da página ativação da promoção com o parceiro; não aceitação dos *cookies* ao acessar o *site* do parceiro; não ter esvaziado o carrinho antes de iniciar as novas compras; não ter concluído a compra; utilizar código ou cupom inválido; utilizar vale-presente, *gift card* ou vale-compras; utilizar outros programas de fidelidade no *link* de compra; após solicitações de cancelamento, ter indicado um CPF ou CNPJ que não possui cadastro no Coopera.

3.10.6 Cancelamento, troca ou devolução. O cancelamento, troca ou devolução dos pedidos deverá ser feito através da plataforma do parceiro.

4. RESGATE DE PONTOS

4.1. Resgate de Pontos. Os Pontos acumulados poderão ser resgatados mediante (i) aquisição de Produtos/serviços: a) no *Marketplace*; ou (b) nas Lojas Físicas; (ii) realização de Doações para as instituições; (iii) aquisição de Produtos Financeiros no Super app Sicoob, incluindo, mas não se limitando, a opção de pagamento de PIX com Pontos Coopera. É dever do Usuário certificar-se das condições de aquisição dos Produtos, tais como reserva, horário, período de utilização, restrição, entre outros, sendo você o único e exclusivo responsável por todos os ônus decorrentes da não verificação de tais condições. Também cabe ao Usuário se certificar da regularidade e idoneidade das Instituições, na

medida em que os Gestores não realizam qualquer checagem destas e não possuem nenhuma responsabilidade em relação a elas.

4.2. Pontuação para Resgate. A quantidade de Pontos necessária para a aquisição de um Produto poderá variar de acordo com a disponibilidade do Produto, campanhas promocionais e outras variáveis estabelecidas pelos Gestores e/ou pelos Parceiros de Resgate.

4.3. Senha para Resgate. No *Marketplace*, o resgate só poderá ser realizado se você estiver logado a sua Conta e mediante uso da quantidade de Pontos e/ou de Métodos de Pagamento Monetários necessários para a aquisição de Produtos ou para realização de uma doação, conforme regras do Programa e eventuais políticas e procedimentos específicos dos Parceiros de Resgate e das Instituições se existentes.

4.4. Regras para Resgate. O resgate de Pontos apenas poderá acontecer se você tiver saldo disponível para tanto e desde que você esteja ativo no Programa e com o cadastro completo, o qual deverá conter todas as informações requeridas no momento do Cadastro Inicial, devidamente atualizadas.

4.4.1. A solicitação de resgate de Pontos deve ser feita diretamente por você, de maneira que, por razões de segurança, poderemos condicionar o resgate à confirmação de dados pessoais, tais como, senha de acesso, contato telefônico e/ou outras informações consideradas pertinentes.

4.4.2. Ao realizar o resgate de Pontos, você autoriza que suas informações cadastrais sejam divulgadas aos Parceiros de Resgate e/ou para as Instituições para que estes possam realizar a reserva, o cadastro e o envio do Produto ou tomem as medidas legais e regulatórias exigidas em decorrência da Doação.

4.5. Validade dos Pontos. Os Pontos serão válidos para aquisição de Produtos pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, a partir da data do crédito dos Pontos na sua Conta. O débito dos Pontos expirados se realizará, sempre, dos Pontos mais antigos para os Pontos mais recentes.

4.5.1. Decorridos os 24 (vinte e quatro) meses do crédito dos pontos, a contar do dia e hora em que o crédito foi realizado, ocorrerá sua expiração.

4.5.2. Em relação a determinados Produtos e/ou no caso de determinadas campanhas promocionais, os Gestores poderão, a seu exclusivo critério, alterar o prazo de validade dos Pontos indicado acima, sendo que tais exceções serão sempre comunicadas previamente ao Usuário, no momento da acumulação dos referidos Pontos.

4.5.3. Da expiração dos Pontos de Participantes Cooperados. Para os Cooperados do Sicoob, a transferência de pontos que irão expirar ocorrerá da seguinte forma:

- a) na data de seu vencimento os pontos que irão expirar serão automaticamente transferidos para a conta capital do respectivo participante, mantida em sua cooperativa de origem;
- b) será destinado à integralização de capital o valor correspondente a R\$ 0,01 por ponto.

4.6. Responsabilidade pelo Resgate. Todos os Produtos são criados, desenvolvidos, gerenciados, vendidos e distribuídos, de forma independente, pelos Parceiros de Resgate, sem qualquer intervenção ou participação dos Gestores. Neste sentido, os Gestores não têm qualquer responsabilidade, seja direta, indireta, subsidiária ou solidária, pelos referidos Produtos, de forma que qualquer defeito ou vício relativo aos mesmos deverá ser reclamado ao Parceiro de Resgate responsável. Da mesma forma, os Gestores não realizam ou realizaram qualquer tipo de checagem em relação às Instituições, às atividades por ela desenvolvidas, à destinação dos valores doados, não havendo qualquer intervenção ou participação dos Gestores. Neste sentido, os Gestores não têm qualquer responsabilidade, seja direta, indireta, subsidiária ou solidária, pelas Doações e pelas Instituições, de forma que qualquer questão relativa a elas deverá ser reclamada diretamente à Instituição responsável.

4.7. Informações dos Produtos Resgatados. Você desde já declara estar ciente que todas as informações relativas aos Produtos resgatados, nas Lojas *Marketplace* ou nas Lojas Físicas, incluindo, mas não se limitando aos riscos, características, peculiaridades, prazos de entrega, recebimento, retirada, entre outros, deverão ser verificadas por você diretamente nas Lojas Físicas e/ou nas Lojas *Marketplace*, conforme divulgadas pelo *Marketplace*, na segunda hipótese.

4.8. Entrega dos Produtos. Caso não seja possível entregar os Produtos adquiridos em decorrência de prestação de informações imprecisas em relação ao endereço de entrega, da sua ausência no momento da entrega, da mudança de endereço não informada ou em decorrência de quaisquer outras razões que inviabilizem a entrega, você terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de previsão de entrega (informada no ato da compra), para entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (“SAC”) e solucionar o problema. Após esse prazo, você perderá o direito de ser recompensado.

4.8.1. Considera-se entregue o Produto a partir do momento no qual a empresa de transportes coloca o Produto à disposição do Usuário, comprovado por meio do sistema de controle utilizado pela transportadora. O endereço completo para entrega, contendo CEP e complemento (se aplicável), deverá ser informado no momento de

aquisição do Produto. Para realização da entrega, é necessário que haja pessoa autorizada pelo Usuário no local de entrega para receber o Produto, devendo esta pessoa autorizada ser maior de 18 (dezoito) anos e portar documento de identificação, sendo necessário checar, no ato da entrega, se o Produto está conforme o solicitado. Não será possível realizar qualquer entrega na caixa postal, tampouco, agendar o dia e horário para entrega. Se o Produto estiver em perfeitas condições, deverá ser assinado o protocolo de entrega. Ainda, as demais disposições relativas à entrega do Produto serão apresentadas pelo Parceiro de Resgate, o vendedor e o responsável pela entrega do respectivo Produto.

4.8.2. Nos casos citados acima, você será responsável por eventual ônus referente ao reenvio dos Produtos e/ou cancelamento do resgate.

4.8.3. Caso conste no sistema da transportadora a entrega de pedido que o Usuário não tenha recebido, esse terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, da data do registro da entrega, para entrar em contato com a Central de Atendimento do Coopera e solicitar averiguação do ocorrido, sob pena de prescrição do direito de averiguação pelo Coopera. Ressalta-se que cabe exclusivamente ao usuário a responsabilidade por informar corretamente o local da entrega durante a realização do pedido, não respondendo o Coopera ou o Fornecedor por entrega em local indevido ou desatualizado.

4.9. Cancelamento do Resgate pelo Coopera. O Coopera poderá, de forma unilateral, cancelar o resgate de qualquer produto/serviço, caso seja detectado descumprimento das regras aqui aplicadas pelo Usuário, fraude na transação, erro sistêmico e/ou quaisquer outras situações previstas na legislação em vigor. Nessa situação, os Pontos serão devolvidos ao Usuário no prazo de 10 (dez) dias úteis.

4.10. Pagamento de Pix com Pontos Coopera. Na modalidade de pagamento de PIX com Pontos Coopera no Super App Sicoob, o Usuário poderá optar por realizar o pagamento utilizando exclusivamente Pontos ou uma combinação de Pontos e saldo disponível em sua conta corrente. O valor em Pontos escolhido na tela de pagamento será convertido em Reais (R\$) pelo Coopera e creditado na conta corrente do Usuário, permitindo a finalização da transação PIX. Para utilizar esta funcionalidade, o Usuário deverá ser correntista do Sicoob, possuir cadastro ativo no Coopera, ter saldo de pontos disponível e não estar com a conta em saldo negativo no momento do resgate.

4.10.1. A conversão de Pontos em Reais e a respectiva transação PIX são irrevogáveis, não sendo possível o cancelamento por arrependimento ou erro de digitação por parte do Usuário. Eventuais acionamentos relacionados a indícios de fraude (MED) seguirão o processo padrão aplicável às transações PIX, conforme

estabelecido pela Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020, sob responsabilidade da instituição envolvida.

5. CANCELAMENTO DE PONTOS

5.1. Hipóteses para Cancelamento. Os Pontos poderão perder a sua validade de acordo com as regras abaixo determinadas, sem que seja devida qualquer indenização e/ou restituição por parte do Programa para você.

5.2. Descumprimento de Obrigações. Os pontos poderão perder a sua validade quando você descumprir quaisquer das cláusulas e condições destes Termos.

5.3. Falecimento. Os pontos poderão perder a sua validade caso você venha a falecer, uma vez que os Pontos acumulados são pessoais e intransferíveis, sendo expressamente vedada a sua cessão a terceiros, a qualquer título, inclusive por sucessão ou herança. Neste caso, inclusive, a sua Conta será encerrada e os seus Pontos serão cancelados.

5.4. Cancelamento Voluntário. Os Pontos poderão deixar de serem válidos caso você requeira, voluntariamente, o cancelamento da sua participação no Programa, devendo, antes do pedido de cancelamento, realizar o resgate dos Pontos acumulados. Os Pontos que restarem na sua Conta quando da solicitação de cancelamento, serão automaticamente cancelados, de forma que você perderá, imediatamente, o direito de resgatá-los. Caso deseje retornar ao Programa, você deverá criar uma Conta sem que seja possível, no entanto, recuperar os Pontos cancelados.

5.5. Cancelamento de Pontos pelo Parceiro de Acumulação. Os Pontos poderão deixar de serem válidos quando o Parceiro de Acumulação solicitar o término de seu relacionamento com os Gestores, conforme disposto nos documentos firmados pelos Gestores e o Parceiro de Acumulação em questão.

6. RESGATE DE VIAGENS E DEMAIS SERVIÇOS RELACIONADOS

6.1. Resgate de Serviços de Viagem. Entre as recompensas passíveis de serem adquiridas por meio do Programa, poderá ser oferecida a opção de resgate online de serviços de viagem, tais como passagens aéreas, hotéis, pacotes turísticos e aluguel de veículos.

6.2. Confirmação. A confirmação de reserva será efetuada através do *e-mail* por você informado no Cadastro Inicial, mediante notificação enviada pelo Parceiro de Resgate no momento da confirmação da transação. Caso você não receba, no prazo de 12 (doze) horas da aquisição do Produtos,

qualquer confirmação da transação, você pode solicitar ao SAC do Parceiro o reenvio da confirmação.

6.2.1. As confirmações de serviços de viagem serão feitas mediante a emissão de vouchers e e-tickets pelo Parceiro de Resgate, o qual se obriga a cumprir as regras estabelecidas no comprovante de reserva. Se você não os receber, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas em relação ao horário de embarque, poderá solicitar o reenvio dos documentos ao SAC do Parceiro.

6.3. Cancelamento. Após a confirmação do resgate, você não poderá pedir o cancelamento do serviço adquirido e os Pontos resgatados não serão restituídos, salvo na hipótese de exercício do direito de arrependimento previsto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (“Código de Defesa do Consumidor”), ou seja, 7 (sete) dias corridos após a realização do resgate, desde que o Produto em questão não seja uma passagem aérea.

6.3.1. O direito de arrependimento, mencionado acima, deve ser exercido com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas em relação à data programada para embarque, *check in* ou retirada do carro, sob pena de cobrança de multa.

6.3.2. Não será garantido direito de arrependimento no caso de aquisição de serviços de viagem para os quais esteja expresso não se tratar de tarifa reembolsável.

6.3.3. Especificamente no caso de resgates de Pontos na modalidade de passagens aéreas, diárias em hotéis, pacotes turísticos e outros serviços de viagens que venham a ser oferecidos, você poderá solicitar o cancelamento do resgate nos casos de falecimento ou doenças de natureza infectocontagiosas contraídas por você ou pelo beneficiário da recompensa. Estas situações devem ser comprovadas por meio da apresentação de um laudo médico e/ou mediante apresentação de outros documentos pertinentes, os quais poderão ser solicitados pelo Parceiro de resgate. Uma vez autorizado o cancelamento, você estará sujeito à cobrança de multas conforme regras das companhias aéreas, hotéis, entre outros, conforme aplicável.

6.3.4. Em caso de *no-show* (não comparecimento ao voo), o bilhete não poderá ser alterado nem reembolsado. Caso o *no-show* ocorra no primeiro trecho de sua passagem, o retorno será cancelado automaticamente pela companhia aérea, não havendo qualquer reembolso do trecho cancelado, exceto se você informar, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta.

6.4. Acidentes, Imprevistos ou Atrasos. O Programa não se responsabiliza por acidentes, atrasos ou outros imprevistos que venham a ocorrer em

viagens, estadias ou outros serviços escolhidos por você, ficando sob sua conta, responsabilidade e despesa a contratação de seguros.

6.5. Ocorrência de Fenômenos Naturais. Em caso de ameaça de ocorrência de fenômenos naturais (terremotos, inundações, ciclones, furacões, etc.) que apresentem possíveis riscos para você, situação de calamidade pública decretada, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços contratados, ou outras situações que comprovadamente ofereçam risco a sua vida, a viagem integral ou parte dela poderá ser cancelada antes mesmo de seu início, diretamente por você ou pela operadora do serviço de viagem, sendo devida a restituição dos Pontos correspondente aos serviços não utilizados, podendo haver retenção de taxas de serviços ou outras penalidades, conforme regras da operadora do serviço e/ou da classe tarifária eleita. Na ocorrência destas situações, os Gestores e seu Parceiro de Resgate não se responsabilizam pelos danos materiais ou morais que venham a ocorrer.

6.6. Alterações Societária e Dissolução. Na hipótese de cisão, cessão, fusão, incorporação, recuperação judicial ou falência do Parceiro de Resgate, este será o único e exclusivo responsável pelas perdas e danos eventualmente causados a você.

6.7. Regra dos Hotéis. Você declara estar ciente de que deverá verificar e respeitar os horários de entrada e saída dos apartamentos e/ou cabines (*check in/ check out*). Nem sempre os horários dos hotéis estão em linha com os horários de voo, podendo ser necessário, eventualmente, que você desocupe o apartamento antes da chegada do traslado. Caso queira continuar hospedado enquanto aguarda a chegada do traslado, você deverá verificar disponibilidade do hotel e adquirir uma diária extra, a qual não será restituída pelo Programa e pode não estar disponível para resgate com Pontos.

6.8. Acomodações. As acomodações utilizadas na prestação dos serviços são, de categoria básica (*standard*), sendo que qualquer alteração deverá ser previamente solicitada. Você deverá assumir as despesas daí decorrentes, não sendo elas reembolsadas e podendo a cobrança adicional estar indisponível para adimplemento com Pontos.

6.8.1. A exclusivo critério e disponibilidade dos hotéis, o apartamento duplo poderá ter camas separadas ou de casal e o apartamento triplo ou quádruplo poderá ser constituído de cama dobrável, articulada ou sofá-cama, camas *queen* ou *king size*. Caso Você queira acomodação específica, deverá previamente consultar a existência de cama diferenciada, bem como, o preço pelo serviço.

6.9. Informações dos passageiros em passagens aéreas. Para os Resgates de Pontos realizados na modalidade de serviços aéreos, a mera correção (erro de preenchimento do nome e/ou sobrenome) dos dados informados, desde que não perca o caráter pessoal e intransferível do resgate, poderá ser efetuada até o momento do *check-in* no *site* do

Parceiro. Para que a correção seja feita, esta deverá ser requerida por você com, pelo menos, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do *check-in*, após este período, a requisição deve ser feita diretamente à companhia aérea no momento da realização do *check-in*.

6.10. Informações dos hóspedes. Para os resgates de Pontos na modalidade diárias em hotéis, pacotes turísticos (exceto serviços aéreos) e outros serviços de viagens que venham a ser oferecidos, após a confirmação da reserva, não é permitida a troca dos dados pessoais informados, sendo a reserva pessoal e intransferível. Segundo o código de costumes para hotéis e agências de viagens da AIH (Associação Interamericana de Hotéis), o *no-show* (não comparecimento) configura-se quando o hóspede não se apresenta no hotel até às 20h00min da data de confirmação para sua entrada. O apartamento reservado retorna ao inventário do hotel automaticamente, podendo ser revendido a critério do hotel ou fornecedor sem crédito para o hóspede.

6.11. Taxas Extras. Você declara estar ciente de que determinados hotéis e companhias aéreas cobram taxas de serviço, impostos ou suplementos que não estão inclusos no resgate e deverão ser pagos em moeda – nacional ou estrangeira, conforme o caso – diretamente ao hotel ou companhia aérea, conforme aplicável.

6.12. Despesas. O Programa não é responsável por despesas decorrentes de atrasos de chegada e/ou saída, redução e/ou prolongamento de estada, nem quaisquer prejuízos materiais, pessoais ou morais que eventualmente você e/ou os passageiros venham a sofrer por motivos de força maior.

6.13. Locação de veículos no Brasil. Para resgate de locações de veículos em território nacional, o motorista deve estar habilitado há mais de dois anos. Não é permitida a utilização de permissão para dirigir um carro alugado. Somente motoristas maiores de 21 (vinte e um) anos podem alugar um automóvel. Além disso, é necessária apresentação de cartão de crédito com limite mínimo exigido pela locadora, quando será feita um pré-autorização de débito, para cobrir eventuais danos ou avarias que o carro possa sofrer. Equipamentos adicionais (cadeirinha de bebê, GPS, entre outros) podem ser solicitados e serão pagos no local da retirada do veículo em moeda corrente. Taxa *One Way* (local de retirada do veículo diferente do local de devolução) é cobrada em moeda corrente e deverá ser paga no local da devolução do carro. O veículo alugado deve ser devolvido com a mesma quantidade de combustível recebida quando retirado da locadora.

6.14. Locação de Veículos no Exterior. Para resgate de locações de veículos em território internacional, somente será locado carro para motoristas habilitados por mais de dois anos. Não é permitida a utilização de permissão para dirigir um carro alugado. Além da carteira de habilitação, deverá ser apresentado o passaporte válido. Na Europa, além desses documentos, é exigida carteira de habilitação internacional. A idade mínima para locação de carro no exterior varia de 21 (vinte e um) a 25 (vinte e cinco) anos de idade (há locadoras que cobram taxas para motoristas

menores de 25 (vinte e cinco) anos e que devem ser pagas na localidade), devendo essa informação ser verificada diretamente com a locadora do veículo. O condutor deverá apresentar cartão de crédito internacional, com limite mínimo exigido pela locadora, quando será feita uma pré-autorização de débito, para cobrir eventuais danos ou avarias que o carro possa sofrer. Equipamentos adicionais podem ser solicitados e serão pagos no local da retirada do veículo em moeda estrangeira. Taxa *One Way* (local de retirada do veículo diferente do local de devolução) é cobrada e deverá ser paga no local da devolução do carro em moeda estrangeira. O veículo alugado deve ser devolvido com a mesma quantidade de combustível recebida quando retirado da locadora (exceto quando esse item estiver incluído no plano).

6.15. Responsabilidades do Usuário. É de sua responsabilidade se informar e obter, quando necessário, toda a documentação, taxas governamentais e locais, vistos, vacinas, seguros e demais documentos necessários à realização da viagem resgatada.

6.16. Necessidades Especiais. Caso você ou o passageiro sejam portadores de necessidades especiais de qualquer natureza, será necessário entrar em contato com o Parceiro de Resgate antes da efetivação do resgate, através do SAC para que seja verificado junto ao fornecedor pretendido a disponibilidade de atendimento apropriado.

6.17. Pedidos não Processados. Se o pedido não for processado pelo Parceiro de Resgate responsável pela realização dos serviços de viagem junto aos fornecedores, os Pontos serão devolvidos automaticamente em até 60 (sessenta) dias após a rejeição do pedido, com a data de validade original, e até 90 (noventa) dias para operações utilizando Métodos de Pagamentos Monetários e Pontos.

6.18. Regras Específicas Viagens. Além das regras previstas nestes Termos, o Usuário deve cumprir todo e qualquer termo e condição específica para aquisição de viagens estabelecidos na Plataforma.

7. RESGATE DE SERVIÇOS RELACIONADOS AO LAZER

7.1. Oferta de Serviços de Lazer. O Programa poderá ofertar na Plataforma ingressos para apresentações culturais, exposições, cinemas, peças teatrais e demais opções de lazer.

7.2. Ingressos em pré-venda. Determinados ingressos poderão estar disponíveis para resgate durante o período de pré-venda exclusivamente para determinado segmento de Usuários do Programa, conforme anunciado no momento da divulgação do evento, sendo que, posteriormente, serão disponibilizados para o público em geral ou para um novo segmento de Usuários do Programa. Na hipótese de determinada categoria de ingressos se esgotar na pré-venda, o Programa não terá

qualquer dever de indenizar participantes que eventualmente não tenham tido a oportunidade de adquirir os ingressos.

7.2.1. Os Gestores poderão limitar, a seu exclusivo critério, o número máximo de ingressos passíveis de resgate por cada indivíduo, podendo esta limitação ser por setor, por evento, por cidade, ou por qualquer outro critério. A violação do limite estabelecido ensejará no posterior cancelamento do resgate ainda que já tenha sido concluído.

7.3. Responsabilidades do Produtor do Evento. Os Gestores serão responsáveis tão somente pela oferta de ingressos, sendo que o produtor do evento será o responsável por quaisquer vícios que possam surgir na efetiva prestação do serviço.

7.3.1. Eventuais alterações nos horários, datas ou locais dos eventos culturais são de responsabilidade exclusiva do produtor, realizadora ou outro organizador aplicável, cabendo a você direcionar quaisquer questionamentos diretamente a estes.

7.3.2. O produtor do evento será o único responsável pela realização, cancelamento e adiamento dos eventos/espetáculos. Em caso de cancelamento do evento, o Programa estornará automaticamente a pontuação para você. Em caso de adiamento, o produtor do evento informará o procedimento para utilização do ingresso em nova data, mas em ambos os casos, caberá ao Programa realizar o reembolso dos Pontos.

7.4. Responsabilidade do Usuário. É de sua exclusiva responsabilidade verificar a classificação etária do evento. Caso você não tenha sua entrada permitida por violação à classificação etária, não caberá qualquer tipo de compensação, inclusive reembolso de Pontos por parte do Programa.

7.4.1. Os ingressos que venham a ser adquiridos são válidos exclusivamente para os eventos, setores, cidades e dias escolhidos, não sendo permitida a troca por outro evento, setor, cidade e/ou dia.

7.5. Comercialização de Ingressos Resgatados. É vedada a comercialização ou exploração econômica do ingresso sobre qualquer forma ou meio, inclusive a realização de ações promocionais com ingressos, exceto se houver expressa e prévia autorização do produtor do evento, sob pena de aplicação das medidas judiciais pelos Gestores e/ou pelo produtor do evento, além das punições decorrentes de violação destes Termos.

7.6. Ingressos Eletrônicos. Caso o ingresso seja enviado eletronicamente pelos produtores do evento, ele deverá ser impresso. O ingresso, nesta hipótese, possuirá um código de barras único que permite somente uma entrada ao evento. Caso os ingressos sejam perdidos, furtados ou impressos mais de uma vez, apenas o primeiro portador a passar pelo leitor

terá acesso ao evento, não sendo possível solicitar um novo ou uma segunda via do ingresso. O ingresso aos eventos poderá se dar, ainda, mediante validação eletrônica, inserção de nome em lista de ingresso ou outro meio, conforme informado na oferta do evento no Programa.

7.6.1. Quando o ingresso for enviado eletronicamente, será obrigatória a apresentação do ingresso impresso na entrada do evento, sendo que você deve zelar pelos seus ingressos, guardando-os em local seguro, longe do calor, umidade ou luz do sol. Após a entrega ou recebimento, os ingressos são de sua responsabilidade. Na hipótese de a entrada se dar por nome em lista de ingresso, você ou beneficiário deverá apresentar documento oficial original com foto e data de validade vigente; nas demais hipóteses de ingresso deverão ser observadas as regras definidas na oferta do evento e nas instruções recebidas no momento do resgate.

7.7. Reserva. A inclusão de qualquer Produto no carrinho não garante a sua reserva, de forma que o item em questão somente será garantido após o efetivo resgate de Pontos e recebimento da informação de conclusão deste. O Programa não se responsabiliza caso o estoque de ingressos disponível se esgote durante o processo de resgate, visto que tratar-se de comércio eletrônico, em que todos os produtos são ofertados a todos os Usuários ao mesmo tempo e que o ingresso será de titularidade do Usuário que, efetivamente, concluir o resgate primeiro.

7.7.1. Tempo para Resgate. Os resgates dos Pontos podem demorar um tempo transacional superior ao normal em razão de indisponibilidade sistêmica dos Parceiros de Resgate ou análise de crédito pela operadora de cartão de crédito (nas hipóteses de compras com cartão de crédito). Em nenhuma destas hipóteses o Programa assume qualquer responsabilidade por resgates não concluídos ou promoções que não venham a ser usufruídas pelos Usuários em decorrência do tempo exigido para efetiva transação. Ainda, o Programa não se responsabiliza pela prestação incorreta de qualquer informação pelo Usuário no momento da conclusão do Resgate.

7.7.2. Perda de Ingressos. A perda, inutilização, roubo, furto ou não utilização dos ingressos na data do evento não ensejará qualquer direito da restituição ou possibilidade de troca, alteração ou compensação de qualquer forma. O comparecimento ao evento implica a aceitação incondicional destes Termos.

7.7.3. Impedimento de Entrada. Os organizadores do evento têm o direito de impedir a entrada do Usuário que deseje entrar após o horário de início do evento, não sendo admitidas nem troca, nem a devolução dos Pontos nestes casos.

7.8. Desistência da compra. O cancelamento de quaisquer serviços ou ingressos adquiridos por motivo de Arrependimento, somente se dará nas seguintes condições:

7.8.1. O ingresso não poderá ter sido utilizado total, ou em parte;

7.8.2. O prazo de cancelamento é de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir do resgate e recebimento do voucher, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor;

7.8.3. O cancelamento somente será acatado caso a solicitação não ultrapasse 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da realização do evento, espetáculo ou serviço. A solicitação de cancelamento na véspera da realização do evento não ensejará a possibilidade de reembolso.

8. RESGATE DE SERVIÇOS PARA CELULAR

8.1. Oferta de Serviços para Recarga de Celular. O Programa poderá ofertar a opção de resgate de Pontos para aquisição de serviços relacionados a recargas de créditos para celular em diversas operadoras de telecomunicações, a qual poderá ser solicitada por você em um dos canais habilitados para tal, observadas as condições abaixo.

8.1.1. Você declara ter pleno conhecimento do contrato de prestação de serviços firmado com a operadora responsável pelo número de telefone ao qual o crédito será realizado, tendo conhecimento das limitações e provisões específicas aplicáveis à relação jurídica em questão.

8.1.2. Você declara ser o único e exclusivo responsável pela seleção da operadora mais adequada, bem como pela correta digitação do número de telefone celular exato para recarga, acompanhado de seus códigos regionais (DDD) específicos para identificação, bem como quaisquer chaves de acesso ou códigos específicos que determinada operadora possa solicitar para realização e efetivação da recarga.

8.1.3. Você declara, ainda, ter conhecimento e concordar que a recarga de créditos só será efetivada se a situação da linha perante a operadora estiver regular e sem impedimento para receber o crédito.

8.1.4. Você declara ter ciência de que, por questões de segurança, o Programa poderá exigir que você seja o titular da linha destinatária do crédito e/ou, que este realize a recarga somente em números de telefone que constem em cadastro no Programa.

8.2. Responsabilidades do Parceiro de Resgate. A realização do crédito, assim como conferência das informações indicadas no momento do Resgate são de responsabilidade do Parceiro de Resgate.

8.2.1. Se o pedido não for processado pelo Parceiro de Resgate responsável pela realização dos créditos junto à operadora, os Pontos resgatados serão devolvidos automaticamente em até 60 (sessenta) dias após a rejeição do pedido, retornando com a sua data de validade original.

8.3. Dados para crédito em linha telefônica. A informação dos valores de crédito disponíveis, assim como respectivos prazos de utilização por operadora, poderão ser consultados por você, antes da conclusão do resgate, na Plataforma, no SAC e/ou demais canais indicados.

8.4. Crédito de valores. O valor solicitado será creditado no número de telefone/operadora indicado em até 4 (quatro) dias úteis após solicitação de resgate dos Pontos, desde que os dados informados estejam corretos.

8.5. Responsabilidades dos Gestores. Os Gestores do Programa não se responsabilizam por resgates perdidos em razão de escolha de operadora errada ou digitação de número de telefone celular equivocado, incompleto ou insuficiente para a ocorrência da efetiva recarga de créditos por parte da operadora.

8.6. Responsabilidade do Usuário. A confirmação de crédito no número de telefone celular indicado é de sua única e exclusiva responsabilidade.

8.7. Responsabilidade dos Gestores. Os Gestores declaram estarem isentos de qualquer responsabilidade por eventual atraso para creditar os recursos em um número de telefone celular indicado por inconsistência no sistema do Parceiro de Resgate.

9. RESGATE DE PRODUTOS FINANCEIROS

9.1. Resgate Produtos Financeiros. O Programa poderá ofertar na Plataforma a opção de resgate de determinados produtos financeiros a serem disponibilizados pelas seguradoras, corretoras, empresas de consórcio e cooperativas de crédito credenciadas ("Parceiras Financeiras"), conforme os regulamentos disponibilizados por aquelas empresas. Os itens disponibilizados para resgate serão escolhidos e ofertados a exclusivo critério das Parceiras Financeiras.

9.2. Na modalidade de Resgate de Produtos Financeiros, não há a possibilidade de cancelamento pelo Usuário.

9.2.1. A única exceção à regra do item 9.2. se dará no caso de se constatar que o Usuário não possui relacionamento com a Parceira

Financeira selecionada no momento do resgate. Nesse caso, o estorno ocorrerá de forma automática na conta do Usuário, no prazo máximo de 7 (sete) dias após o resgate.

9.3. O resgate de Pontos nos Produtos Financeiros somente é permitido ao 1º titular do relacionamento com a Parceira Financeira.

10. DOAÇÃO DE PONTOS

10.1. Doação. O Programa poderá ofertar a possibilidade de os Usuários doarem seus Pontos para organizações sem fins lucrativos e demais Instituições. As Instituições serão selecionadas pelos Gestores do Programa e a opção de doação será disponibilizada no Programa a exclusivo critério dos Gestores.

10.2. Produtos da Doação. Os produtos da categoria Doação são informados conforme critérios das Instituições. Desta forma, os valores ali informados e benefícios representados são calculados exclusivamente pelas Instituições parceiras conforme critérios próprios destas, sem qualquer ingerência dos Gestores. Os Pontos doados são compensados e entregues às Instituições, não havendo qualquer auditoria ou fiscalização por parte dos Gestores quanto à utilização ou emprego das verbas doadas. Qualquer questionamento neste sentido deve ser direcionado diretamente às Instituições.

10.3. Benefícios da Doação. A Doação para as Instituições não garante ao Usuário qualquer benefício monetário, tal como – mas não limitado a – isenção fiscal, não podendo ser reclamado qualquer benefício em razão da doação voluntária de Pontos.

10.4. Obrigações e Documentos Fiscais. Desde já você declara irrevogável e irretroatamente estar ciente e concordar que qualquer recolhimento de tributo, taxa e/ou encargo, bem a como emissão de documento fiscal ou o cumprimento de obrigação fiscal (principal ou acessória) relativa à Doação é de integral responsabilidade da Instituição receptora da Doação, isentando os Gestores de qualquer responsabilidade nesse sentido.

10.5. Cancelamento. A doação de Pontos não é passível de cancelamento pelo Usuário e/ou pelo Cooper. Uma vez formalizada a opção, esta é irreversível.

11. TRANSFERÊNCIA DE PONTOS PARA PROGRAMAS PARCEIROS

11.1. Transferência Pontos Programas Parceiros. A transferência de Pontos do Usuário para outro programa de fidelidade parceiro pode requerer quantidade mínima, máxima e múltipla de Pontos, a critério dos

Gestores, sendo tais condições devidamente divulgadas aos Usuários na Plataforma e/ou em outros canais de comunicação. Tais condições poderão ser alteradas a qualquer tempo pelos Gestores, sem aviso prévio.

11.1.1. Os Gestores também poderão, a qualquer tempo, definir novas condições para a transferência dos pontos, tais como limite de quantidade de transações, bem como incluir, bloquear ou excluir programas parceiros etc.

11.2. Prazo Transferência. Os Pontos transferidos serão creditados no referido programa de fidelidade parceiro em até 7 (sete) dias úteis após solicitação de transferência endereçada aos Gestores, desde que os dados informados estejam corretos e salvo se prazo diferente for expressamente indicado na página do programa parceiro e/ou na Plataforma. Nas transferências iniciais, o prazo ora referido poderá ser maior, em decorrência de eventual necessidade de análise de cadastro pelo Parceiro de Resgate. No caso de descumprimento do prazo de transferência, o Usuário deve contatar o programa parceiro para que este tome as devidas providências.

11.3. Confirmação Transferência. A confirmação da transferência dos Pontos no programa de fidelidade parceiro é de responsabilidade do Usuário e os Gestores estão isentos de qualquer responsabilidade por eventual atraso do crédito dos Pontos no programa parceiro.

11.4. CrITÉrios Conversão Pontos. Os critérios de conversão de Pontos, a quantidade e a métrica de equivalência para aquisição dos Produtos serão definidos pelos Gestores, sendo devidamente divulgados aos Usuários na Plataforma e/ou em outros canais de comunicação.

11.5. Regras Pós Transferência. Os Pontos transferidos para programas de fidelidade parceiros sujeitam-se às regras vigentes para tais programas, campanhas promocionais e demais regramentos aplicáveis.

11.6. Desistência Pós Transferência. Após efetuada a transferência de Pontos para programas de fidelidade parceiros não será possível o retorno desses Pontos ao COOPERA, devendo o Usuário se responsabilizar integralmente pelo envio correto dos pontos ao programa selecionado.

11.7. Transferência de pontos a partir de Pessoa Jurídica. É permitido somente para Cooperados do Sicoob.

11.7.1. A transferência somente será permitida para o representante legal da referida empresa, não sendo permitido o envio de pontos para terceiros.

11.7.2. Quando a Pessoa Jurídica não possuir quadro societário, será necessário o envio da Ata de Assembleia em que se

denominam os representantes autorizados a utilizarem os pontos da empresa adquiridos no Programa.

11.8. Indisponibilidade. Os Resgates poderão ter tempo transacional de conclusão superior ao normal em razão de indisponibilidade sistêmica dos parceiros do Coopera ou poderão ser suspensos temporariamente por decisão dos Gestores com a devida comunicação em mensagem exibida no resgate.

11.8.1. Em nenhuma destas hipóteses o Coopera se responsabilizará por Resgates não concluídos ou promoções que não venham a ser usufruídas pelo Participante.

11.9. Os Gestores não se responsabilizam pela não conclusão de solicitação de transferência de Pontos, em razão de instabilidade sistêmica de programas parceiros ou prestadores de serviços, devendo o Participante se responsabilizar em efetuar uma nova tentativa.

12. TRANSFERÊNCIA DE PONTOS ENTRE PARTICIPANTES

12.1. Transferência para outro participante. Os Gestores poderão ofertar a possibilidade de transferência dos pontos para terceiro – Usuário receptor (pessoa física), podendo requerer uma quantidade mínima, máxima ou múltipla de pontos, sendo tal funcionalidade sujeita às demais condições definidas pelos Gestores.

12.2. Prazo. O prazo para efetivação da transferência dos pontos é de até 48 (quarenta e oito) horas úteis.

12.3. Confirmação da transferência. A confirmação da transferência dos pontos para outro participante é de responsabilidade do Usuário, em conjunto com o destinatário dos pontos.

12.3.1. Quando a transferência dos pontos for realizada para terceiro e este ainda não seja um Usuário do Programa Coopera, os pontos poderão ser creditados em uma conta provisória vinculada ao CPF beneficiado e somente poderão ser consultados e/ou utilizados a partir do Cadastro do Usuário na Plataforma.

12.4. Custos. Os Gestores, poderão estabelecer, a qualquer tempo, a implementação de tarifa imposta no ato da realização da transferência dos pontos. Caso tenha cobrança, o valor será informado na tela, no ato do resgate.

12.4.1. Somente confirme a transferência dos pontos, caso esteja de acordo com as regras informadas e com a cobrança de tarifa, se aplicável.

12.5. Transferência Pessoa Jurídica. O Usuário Pessoa Jurídica poderá transferir os pontos para um CPF de um dos sócios, presentes no Quadro Societário da empresa.

12.6. Cancelamento. O Usuário poderá realizar o cancelamento da transação em até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da confirmação da transação, desde que os referidos Pontos não tenham sido utilizados, de forma total ou parcial pelo Usuário receptor. Após este prazo, a transação não poderá ser cancelada.

12.7. O Usuário é o responsável por indicar corretamente o CPF que deverá receber os pontos no ato da transferência, não se responsabilizando o Cooperera pelo cancelamento e/ou ressarcimento dos valores que tenham sido creditados incorretamente e/ou utilizados indevidamente.

12.8. Os Gestores não se responsabilizam pela não conclusão de solicitação de transferência de Pontos, em razão de instabilidade sistêmica de programas parceiros ou prestadores de serviços, devendo o Participante se responsabilizar em efetuar uma nova tentativa.

13. COMPRA DE PONTOS

13.1. O Usuário poderá adquirir pontos Cooperera, conforme disponibilização da funcionalidade pelos Gestores. O benefício poderá ser cancelado ou suspenso a qualquer tempo, conforme critérios definidos exclusivamente pelos Gestores.

13.1.1. A compra de pontos poderá requerer quantidade mínima, máxima e múltipla de pontos, a critério dos gestores, sendo devidamente divulgada aos Usuários a partir do acesso à funcionalidade.

13.1.2. Os pontos poderão ser adquiridos para o Usuário, ou para o CPF de um terceiro. Não haverá disponibilização da compra de pontos para Pessoas Jurídicas.

13.2. Custo. Os custos para aquisição dos pontos serão informados na tela de compra, podendo ser alterados a qualquer momento a critério exclusivo dos Gestores, sem aviso prévio, não resultando em qualquer violação a direito adquirido, devendo o participante se atentar aos valores exigidos para aquisição da compra.

13.3. Prazo. Os pontos adquiridos serão disponibilizados pelo Programa em até 48 (quarenta e oito) horas úteis na conta de destino, tendo este sido adquirido para o Usuário próprio ou para terceiro.

13.3.1. Quando a compra dos pontos for realizada para terceiro e este ainda não seja um Usuário do Programa Coopera, os pontos serão creditados em uma conta provisória vinculada ao CPF beneficiado, e somente poderão ser consultados e/ou utilizados a partir do Cadastro do Usuário na Plataforma.

13.3.2. O Usuário é o responsável por indicar corretamente o CPF que deverá receber os pontos, no caso da compra para terceiro, não se responsabilizando o Coopera pelo cancelamento e/ou ressarcimento dos valores que tenham sido creditados incorretamente e/ou utilizados indevidamente.

13.4. Validade. Os pontos adquiridos por meio da compra possuirão validade de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data e hora de recebimento do acúmulo.

13.5. Suspeita de Fraude. Na hipótese de verificação de fraude, tentativa ou confirmada, a transação será cancelada e os pontos não serão revertidos em favor do Usuário. Serão aplicadas as sanções cabíveis ao Usuário conforme definido neste Regulamento.

13.6. Cancelamento. O Usuário poderá realizar o cancelamento da transação em até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da confirmação da transação, desde que os referidos Pontos não tenham sido utilizados, de forma total ou parcial. Após este prazo, a transação não poderá ser cancelada.

13.7. Responsabilidade. Os Gestores não se responsabilizam por transações não efetuadas em decorrência de falhas de internet, ou por operações não autorizadas pelas administradoras de cartão.

14. PARCEIROS DE RESGATE

14.1. Parceiros de Resgate. Os Gestores habilitarão lojas parceiras para aquisição de Produtos ou serviços pelos Usuários (Parceiros de Resgate), diretamente nas Lojas Físicas ou nas Lojas *Marketplace*. No caso de aquisição de Produtos nas Lojas Físicas, a aquisição dos Produtos pode ser iniciada nas Lojas Físicas e, posteriormente, direcionada e finalizada na Plataforma.

15. RESGATES EM PONTOS E DINHEIRO

15.1. Resgate em Pontos e Dinheiro. A possibilidade de aquisição de Produtos por meio do resgate de Pontos e do uso de Métodos de Pagamento Monetários será regulada exclusivamente pelos Gestores e pelos Parceiros de Resgate, conforme aplicável, os quais poderão, a

qualquer momento, e a seu exclusivo critério, restringir a disponibilidade de determinada modalidade de pagamento em sua totalidade, ou de acordo com o local de aquisição dos Produtos (Lojas Físicas ou Lojas *Marketplace*), com Parceiro de Resgate, com o Produto a ser adquirido ou com qualquer outro critério. Ainda, os Gestores e/ou o Parceiro de Resgate, conforme aplicável, poderão ajustar os limites mínimos e máximos disponibilizados para uso de Métodos de Pagamento Monetários, no âmbito do Programa. Nesse sentido, a totalidade ou parte dos valores a serem doados no contexto das Doações podem ser por você aportados por meio da utilização do método de pagamento do cartão de crédito.

16. MARKETPLACE

16.1. Marketplace. As disposições abaixo serão aplicáveis caso você adquira Produtos ou serviços no *Marketplace*, mediante o uso de Pontos e/ou outros Métodos de Pagamento Monetários (e.g., dinheiro, cartão de crédito, débito em conta). Os Produtos disponibilizados no *Marketplace* são comercializados pelos Parceiros de Resgate e são de inteira responsabilidade destes. A comercialização dos Produtos se dará, exclusivamente, nos limites do território brasileiro.

16.2. Aquisição Produtos ou serviços no Marketplace. Antes de adquirir um Produto, você deve (i) ler atentamente os termos de aquisição daquele produto/ou serviço (e.g., preço, formas de pagamento, prazo de entrega); (ii) observar a descrição do Produto ou serviço, bem como eventual descrição de faixa etária.

16.3. Preço dos Produtos ou serviços. Os preços exibidos na Plataforma podem sofrer variações a qualquer tempo. O preço informado é válido apenas para compra quando o Produto ou serviço é exibido, e desde que o Produto ou serviço esteja disponível. Os Gestores e/ou os Parceiros poderão alterar o preço a qualquer momento. A conclusão da transação de aquisição de Produtos estará sempre sujeita à disponibilidade do Produto nos estoques do Parceiro de Resgate.

16.4. Descrição dos Produtos ou serviços. Na Plataforma, os Gestores e os Parceiros de Resgate envidam seus melhores esforços para que a descrição do Produto ou serviço seja a mais fiel possível em relação a sua realidade. Contudo, os Gestores não garantem que as descrições de Produtos ou serviços sejam exatas, completas, confiáveis, atuais ou livres de erros.

16.5. Custos de Transporte. No momento de aquisição de um Produto, ao preço deste poderão ser somadas eventuais tarifas referentes aos gastos com o envio (frete), que serão previamente informadas a você, antes da finalização da compra. O valor do frete pode variar de acordo com a localidade do endereço de entrega, peso e dimensão do Produto. Caso

você, em uma mesma compra, adquira Produtos de Parceiros de Resgate diferentes, poderá haver mais de uma cobrança de frete.

16.6. Condições e Formas de Pagamento. Você pode adquirir Produtos ou serviços no *Marketplace* usando como método de pagamento (i) exclusivamente Pontos; (ii) Métodos de Pagamento Monetários; ou (ii) uso misto de Pontos e de outros Métodos de Pagamento Monetários aceitos pela Plataforma e/ou pelo Parceiro de Resgate. No caso de pagamentos realizados com cartão de crédito, a confirmação do pedido estará sujeita à aprovação da administradora do cartão de crédito.

16.7. Confirmação do Pedido. Uma vez formalizado o pedido de aquisição de Produto ou serviço, o *Marketplace* enviará um *e-mail* para o endereço eletrônico por você cadastrado na Plataforma, confirmando os detalhes da compra realizada. Após a finalização do pedido, não será possível que você altere a forma de pagamento, altere o endereço de entrega, solicite adiantamento e/ ou altere a prioridade da entrega. O prazo máximo de entrega será informado no ato de aquisição do Produto ou serviço, sendo que sua contagem, em regra, terá início somente após o faturamento do pedido, que poderá variar de acordo com a forma de pagamento escolhida.

16.8. Proibição de Revenda. Os Produtos adquiridos no *Marketplace* devem ser destinados somente para seu próprio uso e não para revenda futura ou para fins comerciais. Se você estiver comprando os Produtos na Plataforma para revenda ou para fins comerciais, nós poderemos tomar as medidas cabíveis, dentre elas, suspensão ou cancelamento da sua Conta.

16.9. Condições de entrega. Após a confirmação do pedido, será de responsabilidade do Parceiro de Resgate realizar a entrega do Produto, em perfeito estado, no endereço de entrega e no prazo estipulado, sendo que as suas informações cadastrais são de sua responsabilidade. Em caso de divergência cadastral, os Gestores e/ou o Parceiro de Resgate poderão entrar em contato com você, a fim de solicitar as informações e documentação pertinentes. Caso você adquira mais de 1 (um) produto na mesma compra, as entregas de cada um desses Produtos podem ocorrer separadamente.

16.10. Cancelamento do Pedido. Você poderá cancelar seu pedido de acordo com o procedimento descrito na Plataforma, desde que a Nota Fiscal ou *voucher* do serviço ainda não tenha sido emitida. Após a emissão da Nota Fiscal ou emissão do *voucher*, se você não quiser mais o Produto, você deverá solicitar na Plataforma a devolução do Produtos ou desistência do serviço, nos termos e condições indicados no item 16.19. deste documento.

16.11. Entrega. Considera-se entregue o Produto a partir do momento no qual a empresa de transportes coloca o Produto à disposição do Usuário, comprovado por meio do sistema de controle utilizado pela transportadora. O endereço completo para entrega, contendo CEP e complemento (se aplicável), deverá ser informado no momento de aquisição do Produto.

Para realização da entrega, é necessário que haja pessoa autorizada pelo Usuário no local de entrega para receber o Produto, devendo esta pessoa autorizada ser maior de 18 (dezoito) anos e portar documento de identificação, sendo necessário checar, no ato da entrega, se o Produto está conforme o solicitado. Não será possível realizar qualquer entrega na caixa postal, tampouco agendar o dia e horário para entrega. Se o Produto estiver em perfeitas condições, deverá ser assinado o protocolo de entrega. Ainda, as demais disposições relativas à entrega do Produto serão apresentadas pelo Parceiro de Resgate, o vendedor e o responsável pela entrega do respectivo Produto.

16.11.1. Caso não tenha recebido o produto até a data prevista para entrega, você terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data prevista, para entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (“SAC”) do Coopera e solucionar o problema.

16.11.2. Após a abertura de um protocolo, nossa equipe terá até 30 (trinta) dias para fornecer uma resposta final. Durante esse período, manteremos o solicitante informado sobre o andamento e as atualizações do processo.

16.12. Redirecionamento a Sites de Parceiros de Resgate. Na aquisição de determinados Produtos, você poderá ser redirecionado para os *sites* dos Parceiros de Resgate (que poderão ser também Parceiros de Acumulação), que processarão sua transação de aquisição do Produto. Nesses casos, os Gestores se eximem de qualquer responsabilidade pelo exame, avaliação e garantia das ofertas de quaisquer desses Parceiros de Resgate e do conteúdo dos sites deles. Os Gestores não assumem qualquer responsabilidade pelas ações, Produtos e conteúdo desses Parceiros de Resgate e de quaisquer terceiros. Você deve analisar cuidadosamente e, se de acordo, aceitar os Termos e Condições de Uso e as Políticas de Privacidade desses Parceiros de Resgate.

16.13. Condições Adicionais Parceiros de Resgate. Ainda, os Parceiros de Resgate poderão estabelecer condições adicionais para aquisição do Produto ou serviço (preço, forma de pagamento, processamento do pagamento, entrega, garantia, devolução, troca e reembolso), que serão informados a você no momento de aquisição do Produto ou serviço. Os Gestores não terão qualquer responsabilidade por eventuais danos causados por essas condições adicionais.

16.14. Falha no Produto. Você deve, no ato de recebimento, recusar um Produto e entrar em contato imediatamente com o SAC do Coopera, por meio da Plataforma, caso constate alguma das situações a seguir: (i) Produto avariado no transporte; (ii) embalagem violada, acessórios ou itens faltantes; (iii) Produto em desacordo com o pedido; (iv) falta da Nota Fiscal; ou (v) discrepância entre a descrição da Nota Fiscal e o Produto recebido.

16.15. Direito de Arrependimento. Você poderá exercer o seu direito de arrependimento relativo à aquisição do Produto, visando devolvê-lo. Para

realizar a devolução, você deve (i) solicitar a devolução na Plataforma; (ii) estar dentro do prazo de desistência da compra do Produto, de até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento do Produto; (iii) devolver o Produto para o Parceiro de Resgate na embalagem original, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e de todos os seus acessórios.

16.16. Restituição. A restituição dos valores pagos pelo Produto no *Marketplace* só ocorrerá após a chegada do Produto ao Parceiro de Resgate vendedor do Produto e após a verificação do cumprimento das condições indicadas no item 16.15. acima. Nesse sentido, os Gestores e/ou o Parceiro de Resgate não serão obrigados a cancelar a aquisição de qualquer Produto que não preencha os requisitos exigidos nesses Termos.

16.17. Estorno Cartão de Crédito. Caso o Produto ou serviço tenha sido adquirido usando como forma de pagamento cartão de crédito, a administradora do cartão será notificada e o estorno ocorrerá na fatura seguinte ou na posterior, pelo valor total da compra, mesmo se a compra tiver sido paga de forma parcelada. O prazo de ressarcimento e, ainda, a cobrança das parcelas remanescentes após o estorno integral do valor do Produto no seu cartão de crédito é de responsabilidade da administradora do cartão.

16.18. Estorno Outras Formas de Pagamento. Caso o Produto tenha sido adquirido usando outras formas de pagamento, o reembolso será realizado na mesma forma de pagamento escolhida no processo de compra que originou o reembolso.

16.19. Política de Devoluções e Trocas. Você poderá solicitar a devolução do Produto adquirido no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da data de recebimento do Produto, sem qualquer custo, de acordo com o disposto no Código de Defesa do Consumidor. Caso você deseje realizar a devolução ou a troca de um Produto adquirido no *Marketplace*, você deverá solicitar a devolução através da Plataforma ou da Central de Relacionamento. As despesas decorrentes de coleta ou postagem do Produto serão custeadas pelo Parceiro de Resgate. Caso você solicite a troca do Produto, esta ficará sujeita à disponibilidade do Produto em estoque.

17. OBRIGAÇÕES E DIREITOS USUÁRIO E GESTORES

17.1. Obrigações Usuário Marketplace. Além das demais responsabilidades expressamente previstas nestes Termos, o Usuário obriga-se a:

(i) respeitar as disposições destes Termos, da Política de Privacidade e de todos os documentos que venham a ser firmados no âmbito do Programa e do *Marketplace*;

(ii) sendo solicitados quaisquer documentos pelos Gestores, disponibilizá-los no prazo máximo solicitado pela Plataforma, de acordo com o tipo de documento, a contar da data da sua solicitação;

(iii) responsabilizar-se civil e criminalmente por todas as informações, inclusive cadastrais, que fornecer aos Gestores, comprometendo-se a atualizá-las sempre que houver alguma alteração;

(iv) não utilizar a Plataforma ou qualquer material nela inserido para qualquer outro fim que não os usos legais previstos nestes Termos;

(v) não inserir na Plataforma qualquer conteúdo ilícito ou de qualquer modo contrário à moral e aos bons costumes ou que viole direitos de terceiros, como, por exemplo, mas não se limitando, a, conteúdo pornográfico ou difamatório;

(vi) não infringir qualquer norma ou lei aplicável em relação ao objeto destes Termos;

(vii) não praticar atos contrários à moral e aos bons costumes no âmbito da participação no Programa, da utilização do *Marketplace* e da Plataforma;

(viii) não inserir na Plataforma qualquer conteúdo que incorpore vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam causar dano ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou de equipamentos informáticos, dos Gestores ou de terceiros, ou que provoque, por suas características (tais como forma, extensão etc.), dificuldades no normal funcionamento da Plataforma;

(ix) não utilizar qualquer serviço ou produto disponibilizado pelos Gestores para cometer e/ou tentar cometer atos que tenham como objetivo: (a) obter acesso não autorizado a outro computador, servidor, ou rede; (b) interromper serviço, servidores, ou rede de computadores por meio de qualquer método ilícito; (c) burlar qualquer sistema de autenticação ou de segurança; (d) vigiar secretamente terceiros; (e) acessar informações confidenciais, de qualquer natureza, tais como nome de usuários ou senhas de acesso de outro usuário da internet que esteja vulnerável; (f) acessar informações financeiras, ou que possam causar prejuízos a qualquer pessoa, como, por exemplo, números de cartões de crédito, contas bancárias etc, entre outros atos, a estes não se limitando;

(x) não carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer forma tornar disponível qualquer conteúdo que viole quaisquer

direitos de terceiro, incluindo Direitos de Propriedade Intelectual (conforme definidos abaixo);

(xi) utilizar a Plataforma e seu conteúdo, ou seja, os textos, fotografias, gráficos, imagens, ícones, tecnologia, software, links e demais conteúdos audiovisuais ou sonoros, assim como desenhos gráficos e códigos fonte disponibilizados na plataforma, de acordo com todo o ordenamento jurídico, com a moral e os bons costumes geralmente aceitos, com os presentes Termos, a Política de Privacidade e demais instruções existentes;

(xii) abster-se de obter, ou de tentar obter, quaisquer conteúdos disponíveis na Plataforma por meios distintos daqueles que, em cada caso, tenham sido colocados à disposição para tais propósitos;

(xiii) responder por qualquer fraude realizada por si ou por terceiros a ele vinculados, em meio virtual ou físico, de ações ou omissões culposas ou dolosas, ou ainda, decorrentes da violação de quaisquer condições estabelecidas nestes Termos; e

(xiv) praticar quaisquer atos que direta ou indiretamente, no todo ou em parte, possam causar prejuízo aos Gestores, a outros Usuários ou a qualquer terceiro.

17.2. Sanção descumprimento. Caso você descumpra alguma das obrigações estabelecidas nestes Termos, os Gestores se reservam o direito de suspender temporariamente, bloquear, excluir o seu cadastro e/ou o seu acesso ao Programa, ao *Marketplace* e à Plataforma, sem necessidade de notificação prévia e sem prejuízo de comunicar as autoridades competentes, a exclusivo critério dos Gestores.

17.3. Obrigações Gestores. Além das demais responsabilidades expressamente previstas neste Termos, os Gestores obrigam-se a:

(i) cumprir rigorosamente a legislação em vigor, em especial o Código de Defesa do Consumidor;

(ii) não utilizar trabalho escravo e/ou mão-de-obra infantil, salvo, neste último caso, nas condições previstas em lei para contratação de menores aprendizes; e

(iii) na contratação de quaisquer colaboradores, fornecedores ou parceiros, observar as normas vigentes, em especial as normas trabalhistas e previdenciárias.

17.4. Direitos Gestores. Além dos demais direitos expressamente previstos neste Termos, os Gestores, por sua discricionariedade, poderão: restringir, limitar ou impedir por qualquer meio ou forma o acesso de um ou mais Usuários ao Programa, ao *Marketplace* e à Plataforma; e (ii) reter ou não concretizar operações caso, a seu critério, verifiquem a possibilidade de

estarem sendo cometidas fraudes, ou outros crimes, em meio virtual ou físico.

18. AUSÊNCIA DE GARANTIAS E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

18.1. Todos os serviços prestados pelos gestores e todas as informações, conteúdo, materiais, produtos (inclusive *software*) e demais serviços a incluídos ou de outro modo disponibilizados a vocês por meio do programa, do *marketplace* e/ou a da plataforma são prestados pelos gestores nas condições expressamente descritas e como obrigações de meio (os gestores não garantem que você obterá qualquer resultado ao usar os serviços oferecidos no âmbito desses Termos e não garantem níveis de qualidade ou entrega em relação ao Programa e ao *Marketplace*). Os gestores não prestam nenhuma declaração ou dão garantia de qualquer tipo, expressa ou implícita, quanto à execução dos serviços por eles prestados ou às informações, conteúdo, materiais, produtos (inclusive *software*) ou demais serviços incluídos ou de outro modo disponibilizados a você por meio do programa e do *marketplace*, a menos que de outro modo especificado por escrito. Você expressamente concorda que seu uso do Programa e do *marketplace* e/ou da Plataforma ocorrerá sob sua inteira responsabilidade

18.2. Na extensão permitida pela lei aplicável, ficam neste ato afastadas quaisquer garantias, expressas ou implícitas, inclusive (mas sem limitar) garantias implícitas de compatibilidade ou equivalência dos produtos com bens ou serviços similares disponibilizados no mercado ou adequação do bem ou serviço para atender quaisquer necessidades ou finalidades específicas os gestores não garantem que os serviços financeiros relativos ao Programa e ao *Marketplace*, informações, conteúdos, materiais, produtos (inclusive *software*) ou outros serviços incluídos ou de outro modo disponibilizados a você por meio da plataforma, servidores dos gestores ou comunicações eletrônicas enviadas pelos gestores estejam livres de vírus ou de outros componentes perigosos.

19. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

19.1. SAC. Os Gestores disponibilizarão aos Usuários Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para saneamento de dúvidas, solução de solicitações ou reclamações relativas ao Programa, ao *Marketplace* e à Plataforma. O SAC será disponibilizado na Plataforma e nos números de telefone 0800 879 0334 e (61) 3003-3965. Caso o atendimento do Usuário seja relacionado a algum Produto adquirido nas Lojas Físicas ou nas Lojas *Marketplace*, os Gestores encaminharão o Usuário para o Serviço de Atendimento ao Cliente do Parceiro de Resgate vendedor do referido Produto.

20. PROPRIEDADE INTELECTUAL

20.1. Dos Direitos de Propriedade Intelectual dos Gestores. A Plataforma, o conteúdo e quaisquer outros textos, gráficos, imagens, fotos, ilustrações, marcas comerciais, nomes comerciais, marcas de serviço, logotipos, informações, código-fonte, layouts, nomes de domínio, software, know-how, e outros materiais são protegidos por direito de propriedade intelectual (“Direito de Propriedade Intelectual”). Todos os Direitos de Propriedade Intelectual presentes na Plataforma são de titularidade dos Gestores, licenciados aos Gestores ou de parceiros dos Gestores (conforme aplicável). Assim, o Usuário não pode explorar comercialmente, transmitir, divulgar, modificar, reproduzir, copiar ou de quaisquer outras formas utilizar tais Direitos de Propriedade Intelectual.

20.2. Reprodução de Conteúdo para Uso Próprio. A reprodução de qualquer conteúdo da Plataforma pelo Usuário é proibida, salvo prévia autorização por escrito dos Gestores. Em nenhum caso, o Usuário adquirirá qualquer Direito de Propriedade Intelectual sobre o referido conteúdo.

20.2.1. Caso o Usuário viole qualquer Direito de Propriedade Intelectual dos Gestores, o Usuário assumirá toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal advindos de referida violação.

20.3. Restrição de Uso de Marcas. O Usuário declara e garante que não utilizará quaisquer sinais distintivos, bem como não tentará registrar quaisquer marcas e/ou nomes de domínio, no Brasil e no exterior, que possam ser confundidos ou causem associação com os sinais distintivos e marcas dos Gestores.

21. PRAZO

21.1. Os presentes Termos permanecerão válidos por período indeterminado, podendo ser alterados pelos Gestores, a qualquer momento, mediante notificação prévia aos Usuários com 30 (trinta) dias de antecedência da ocorrência da referida mudança. No caso de alteração do Programa, os Pontos já lançados em sua Conta permanecerão válidos pelo prazo de validade estabelecido originalmente.

21.2. Os Gestores têm a faculdade de, a qualquer momento, suspender ou interromper, unilateralmente, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, a sua participação no Programa, o seu uso do *Marketplace* e da Plataforma, sem que qualquer indenização seja devida em razão do término do acesso.

21.3. O Usuário pode solicitar o cancelamento de sua Conta, encerrando sua participação no Programa e o uso do *Marketplace* a qualquer momento, por meio da Plataforma. Nesse caso, os Gestores poderão manter as informações necessárias de acordo com a legislação aplicável, bem como para eventual defesa judicial.

21.3.1. No caso de encerramento voluntário da Conta por parte do Usuário, o saldo em Pontos na Conta será automaticamente transferido para uma conta de titularidade dos Gestores.

22. VALIDADE DO PROGRAMA

22.1. Os Gestores reservam-se o direito de encerrar o Programa e/ou o *Marketplace* a qualquer tempo, mediante comunicação prévia, com 30 (trinta) dias de antecedência, aos Usuários.

22.2. Após o encerramento do Programa, todos os Pontos adquiridos e não utilizados perderão sua validade.

23. COMUNICAÇÕES

23.1. Você, ao aceitar estes Termos, autoriza os Gestores a lhe enviarem comunicações através de quaisquer meios eletrônicos, como telefonia celular, torpedão (SMS, mensagem de texto ou *Whatsapp*), comunicação *push*, correio eletrônico, e, ainda, correspondência física. Destacamos que o principal meio de comunicação entre você e os Gestores é a Plataforma, sem prejuízo de outros meios de comunicação que venham a ser utilizados pelos Gestores para este mesmo fim.

24. LEI APLICÁVEL

24.1. Os presentes Termos serão interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o Foro da Comarca de Brasília, Distrito Federal, ou o foro do domicílio do Usuário, para dirimir qualquer divergência oriunda dos presentes Termos, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

25. DISPOSIÇÕES GERAIS

25.1. Salvo se aditado ou suplementado por escrito, os presentes Termos constituem o único e integral acordo entre os Gestores e o Usuário no

tocante ao negócio que constitui seu objeto, substituindo e superando quaisquer documentos ou ajustes anteriores, cartas de intenção ou quaisquer outros instrumentos, celebrados anteriormente a esta data, e que não estejam implicitamente consignados nestes Termos.

25.2. Fica expressamente proibida a negociação, pelo Usuários, dos Pontos e/ou de outras recompensas eventualmente oferecidas pelos Gestores, pelos Parceiros de Acumulação e/ou pelos Parceiros de Resgate, sob qualquer forma, incluindo, mas não se limitando, à sua compra, venda, cessão ou permuta. A comprovação de tais práticas ensejará a imediata exclusão do Usuários do Programa e o cancelamento dos Pontos, independentemente de serem tomadas todas as medidas judiciais cabíveis, reservando-se aos Gestores, inclusive, o direito de recusar novo cadastro do Participante.

25.3. Se qualquer disposição destes Termos se tornar inválida ou inexecutável, tal disposição será anulada e as demais disposições serão mantidas.

25.4. Os títulos são apenas para efeitos de referência e de forma alguma definem, limitam, determinam a interpretação ou descrevem o âmbito ou extensão da respectiva seção.

25.5. A omissão dos Gestores com relação a qualquer falha do Usuário ou de terceiros em cumprir com estes Termos não significa renúncia ou novação dos Gestores em relação a seus direitos.

25.6. Estes Termos obrigam os Gestores, o Usuário e eventuais sucessores a qualquer título, devendo permanecer em vigor em caráter irrevogável e irretratável, salvo se rescindido de acordo com os termos aqui avençados.

ESTE DOCUMENTO ESTÁ REGISTRADO NO CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA/DF SOB O Nº 01063005, EM 25/6/2025.