

## **REGULAMENTO DO PROGRAMA DE RELACIONAMENTO FIDELIDADE PALATO**

### **1. INTRODUÇÃO**

1.1. Este regulamento estabelece as regras para participação, bem como as vantagens e benefícios do Programa de Relacionamento Fidelidade Palato.

1.2. O Fidelidade Palato é um programa de relacionamento com o cliente, voltado para os clientes de todas as lojas físicas da marca Palato e Palato Casa, bem como os restaurantes da marca, de iniciativa da Especiarya Indústria e Comércio LTDA, empresa inscrita no CNPJ sob o no 24.322.398/0005-74, sediada na Avenida Fernandes Lima, Nº 548, Maceió - AL.

1.3. Para participar do Fidelidade Palato, o consumidor deverá fazer seu cadastro no site "www.palato.com.br/fidelidade" ("Site") ou no aplicativo Palato ("Aplicativo"). A efetivação do cadastro no Fidelidade Palato e o aceite do consumidor a este Regulamento se darão quando do início da utilização do Fidelidade Palato pelo consumidor. Para o cadastro, será necessário que o interessado em participar tenha CPF. ou, caso seja estrangeiro, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (82 2126-3092).

1.4. Fidelidade Palato pode oferecer os seguintes benefícios:

- Prêmios – mensalmente, a Administradora apresentará no Aplicativo e no Site, para cada cliente cadastrado no Fidelidade Palato, desafios de compras mensais. Os desafios serão definidos individualmente, considerando o histórico de compras do cliente, e a seleção de prêmios pode variar de um cliente para outro. A cada desafio atingido, o cliente cadastrado ganhará prêmios ou pontos extras. Os prêmios só poderão ser resgatados no mesmo mês do desafio ou no mês seguinte. Os prêmios resgatados serão exibidos no Aplicativo e deverão ser utilizados de acordo com o regulamento específico. Cada prêmio poderá ser resgatado uma vez por CPF conforme disponibilidade. Entenda-se por prêmio cada item do catálogo Prêmios.
- Desconto – o Fidelidade Palato também pode oferecer descontos exclusivos e personalizados em produtos. Para desfrutar dos descontos do Aplicativo, o cliente deve possuir o Aplicativo do Palato no seu smartphone, estar logado, e ativar a oferta antes de passá-la no caixa da loja. As ofertas têm unidades limite de compra por produto e prazo de expiração; estas informações variam para cada oferta e devem ser consultadas antes da ativação do desconto.
- Eventos – o Fidelidade Palato pode oferecer convites para eventos do Palato e de parceiros. Alguns eventos podem estar atrelados à mecânica de pontuação do Aplicativo e o cliente deve estar atento para o regulamento específico de cada promoção e/ou participação de eventos.
- Outros Benefícios – o Fidelidade Palato pode eventualmente oferecer outros benefícios, que serão devidamente informados aos clientes cadastrados.

1.5. Para informações e outras questões relativas ao Fidelidade Palato, a Administradora disponibilizará o Serviço de Atendimento ao Consumidor (82) 2126-3092, o Site e o Aplicativo Palato, podendo ainda disponibilizar outros canais oportunamente.

### **2. PRAZO**

2.1. O Fidelidade Palato vigorará por prazo indeterminado, podendo a Administradora suspendê-lo ou encerrá-lo a qualquer tempo, obrigando-se a comunicar os clientes cadastrados com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio de cartazes expostos nas Lojas Palato, no Site, no Aplicativo ou por meio de comunicação dirigida (e-mail, correspondência, SMS), sendo que, nesse período, o cliente cadastrado poderá usufruir

seus prêmios e benefícios. Após tal período, o Fidelidade Palato estará definitivamente encerrado, sendo que os prêmios não resgatados serão cancelados. O cliente cadastrado desde já reconhece que nenhuma indenização lhe será devida pela Administradora em razão da suspensão ou encerramento do Fidelidade Palato.

### 3. PARTICIPANTES

3.1. Qualquer pessoa física com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos pode fazer parte do Fidelidade Palato, de forma gratuita. Para efetivar a sua participação, deve se cadastrar, ler atentamente o presente Regulamento e manifestar a sua aceitação a todas às regras. Além disso, deverá indicar se deseja ou não receber comunicação dirigida referente à Administradora e demais empresas do Palato, bem como de empresas parceiras da Administradora, enviadas ao cliente exclusivamente pela própria Administradora.

3.1.1. Os colaboradores do Palato estão autorizados a participar do Fidelidade Palato, na condição de clientes, bem como seus familiares e dependentes. Porém, ainda que os colaboradores (ex. operador de caixa, fiscal de caixa, repositor e/ou polivalente) possuam o direito de participar do Fidelidade Palato, não poderão cadastrar suas compras no programa durante os horários em que estão a serviço da rede Palato.

3.2. O cadastro no Fidelidade Palato acontece de forma gratuita, das seguintes formas:

3.2.1. Aplicativo: o cliente interessado no Fidelidade Palato poderá se cadastrar baixando o aplicativo Palato e fazendo o cadastro diretamente no aplicativo.

3.2.2. Site: o cliente interessado no Fidelidade Palato poderá se cadastrar pelo site “[www.palato.com.br/fidelidade](http://www.palato.com.br/fidelidade)”.

3.2.3. Serviço de Atendimento ao Consumidor: caso o cliente interessado tenha algum tipo de restrição que o impeça de se cadastrar pelas outras formas disponíveis para cadastro, poderá se cadastrar entrando em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor pelo número (82) 2126-3092.

3.3. Um mesmo cliente não pode possuir mais de uma conta no Fidelidade Palato, uma vez que será identificado pelo número do seu CPF. Caso um cliente cadastrado tente fazer novo cadastro no programa, ele estará impossibilitado de continuar, sendo informado que seu CPF já está cadastrado em outra conta.

### 4. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

4.1. O cliente cadastrado é o único responsável pelas informações fornecidas à Administradora e deve comunicar à Administradora qualquer alteração cadastral, sendo que a atualização dos dados pode ser realizada pelo Site, pelo Aplicativo ou pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (82 2126-3092). No entanto, alguns dados tais como nome, sobrenome, CPF, data de nascimento e sexo somente poderão ser atualizados pelo cliente cadastrado por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor, podendo ser solicitada a apresentação de documentos que comprovem estas alterações.

4.2. A senha é pessoal e intransferível, sendo o cliente cadastrado o único responsável por danos e prejuízos ocorridos em decorrência de eventual perda ou furto da senha, bem como da omissão, imprecisão ou não veracidade das informações fornecidas no cadastro no Fidelidade Palato.

4.3. Caso haja necessidade do cliente cadastrado redefinir sua senha de acesso por motivos de esquecimento, segurança ou motivos pessoais, ele deverá acessar a página de login do Aplicativo, clicar no link “Esqueci minha senha” e seguir o procedimento de mudança até o final, conforme indicado no Aplicativo.

4.4. Os dados cadastrais dos clientes cadastrados devem estar sempre corretos e atualizados para receberem novidades do Fidelidade Palato como, por exemplo, os desafios dos “Prêmios”, as ofertas e os descontos exclusivos. Caso a Administradora identifique dados equivocados dos participantes no banco de dados do Fidelidade Palato, poderá, por mera liberalidade, proceder com as devidas correções.

4.4.1. É de responsabilidade do cliente cadastrado manter seu cadastro atualizado no Fidelidade Palato, não se responsabilizando a Administradora por eventuais prejuízos sofridos pelo participante em razão de dados desatualizados constantes de sua conta no Fidelidade Palato.

## 5. CANCELAMENTO

5.1. O cliente cadastrado pode, a qualquer momento, solicitar sua exclusão do Fidelidade Palato, inclusive nos casos em que não concorde com eventuais alterações promovidas pela Administradora no Regulamento, bastando para tanto que formalize sua intenção por meio de contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (82 2126-3092).

5.2. Com a exclusão do Fidelidade Palato, fica automaticamente zerada a sua aba de pontuação dos “Prêmios” e o Participante perde o direito de resgatar qualquer prêmio, mesmo aquele que já tenha sido ativado no Aplicativo, assim como os descontos exclusivos para os clientes cadastrados, até mesmo os que foram ativados no Aplicativo.

## 6. FALECIMENTO

6.1. Caso o cliente cadastrado venha a falecer, deverá ser comprovada sua morte pela comunicação do óbito ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (82 2126-3092) e entrega da cópia do atestado de óbito por meio do endereço eletrônico ou outro meio indicado durante o contato, sendo excluída sua conta. Nesse caso, ocorrerá o cancelamento do saldo acumulado na aba de pontuação dos “Prêmios” e a perda imediata do direito à utilização de quaisquer prêmios e benefícios, que são intransferíveis.

## 7. IDENTIFICAÇÃO PARA OBTENÇÃO DOS BENEFÍCIOS

7.1. Para que o cliente possa obter os benefícios do Fidelidade Palato, deve necessariamente se identificar como cliente cadastrado, informando seu CPF antes do registro de sua compra em qualquer loja física da marca Palato. No caso de compras pelos meios digitais, essa identificação ocorrerá mediante o login do cliente no site. Ao se identificar, os dados da sua compra ficarão registrados no sistema do Fidelidade Palato, o que lhe dará pontos no Programa e permitirá a participação dos desafios. Não serão computadas na aba de pontuação, para fins de aquisição dos prêmios e benefícios, as compras realizadas nas Lojas Palato ou site, em que o cliente não se identifique, no ato da compra, como cliente cadastrado no Fidelidade Palato. Portanto, em nenhuma hipótese será possível o cômputo posterior das compras efetuadas sem tal identificação.

7.2. O cliente cadastrado poderá ter que comprovar a identidade em determinadas situações, como em caso de cadastro em uma loja física do Palato; ao acessar pela primeira vez o Aplicativo; ou quando o cliente entrar em contato com a Administradora por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

7.3. A participação no Fidelidade Palato é pessoal e o saldo na aba de pontuação de um determinado cliente cadastrado não poderá ser transferido para qualquer outro cliente cadastrado, mesmo membros da mesma família, não sendo admitida, ainda, sua

negociação ou substituição por outra espécie de bens ou serviços, nem sua conversão em dinheiro.

7.4. Os operadores e atendentes das Lojas Palato não poderão inserir CPFs que não sejam dos clientes cadastrados que estiverem efetuando as compras. Caso o cliente não queira se identificar no momento ou não seja cadastrado no Fidelidade Palato, a compra deverá ser concluída sem identificação. É proibido ao colaborador/atendente da rede Palato inserir seu próprio CPF ou qualquer outro, tais como de seus colegas de trabalho, seus familiares e/ou de seus amigos.

## 8. MECÂNICA DE PONTUAÇÃO DE CATEGORIAS

8.1. Existem três categorias no Programa: Red, Platinum e Black. A classificação dos clientes se dá pelo valor anual gasto em compras nas marcas do Palato seguindo os seguintes critérios:

- Categoria RED: De R\$0 a R\$13.999,00 em compras;
- Categoria PLATINUM: De R\$14.000,00 a R\$24.999,00 em compras;
- Categoria BLACK: Acima de R\$25.000,00 em compras.

O cliente muda de categoria assim que atinge o nível de pontos suficiente para evoluir. No Fidelidade Palato, a evolução dos usuários é dada através de pontos, que não necessariamente representam o valor monetário gasto pelos mesmos.

8.2.1. Cada real gasto nas marcas do Palato (Palato Supermercado, Palato Casa, Site e seus restaurantes) equivale a um ponto no programa (R\$1 = 1 ponto). Porém, alguns desafios mensais e benefícios podem gerar mais pontos. A regra fixa de pontuação por valor gasto segue o seguinte critério por categoria:

Categoria:	Restaurantes do Palato:	Demais marcas do Palato:
RED	R\$1 = 1 ponto	R\$1 = 1 ponto
PLATINUM	R\$1 = 1,5 ponto	R\$1 = 1 ponto
BLACK	R\$1 = 2 pontos	R\$1 = 1 ponto

8.2.2. O cliente terá acesso à mecânica de evolução através do site do Programa ([www.palato.com.br/fidelidade](http://www.palato.com.br/fidelidade)), onde estará disponível uma barra de evolução que vai do nível inicial (Red) ao maior (Black). Nesta barra ele poderá comparar a quantidade de pontos que precisa para passar de categoria com as que possui. Seu saldo atual estará disponível na tela inicial do Aplicativo Palato.

8.3. O cliente evolui de categoria assim que atingir a pontuação necessária para tal. Os pontos do Programa são zerados no dia 31/12 de cada ano, mas os clientes garantem a categoria adquirida até a zeragem do ano seguinte.

Exemplo: Um cliente Red atingiu os 14.000 pontos em março de 2019 e imediatamente tornou-se Platinum. Em 31 de dezembro de 2019 seus pontos serão zerados, mas ele continuará na categoria Platinum até 31 de dezembro de 2020.

Se após o segundo ano o cliente não atingir a pontuação suficiente para manter-se na categoria, ele é rebaixado para a categoria anterior.

8.4. Todos os meses, os clientes cadastrados no Programa terão acesso aos desafios do respectivo mês na tela inicial do App Palato. Eles podem ser de incentivo ao consumo, frequência de visitas ou estarem relacionados a ações pontuais do Palato. Os Desafios estabelecem uma ação que deve ser feita pelo cliente em troca de pontos extras ou benefícios.

Exemplo: O Desafio Mensal do mês de Junho consistirá em ir 4 (quatro) vezes ao Palato e consumir o valor mínimo de R\$ 300. Em troca, o cliente irá ganhar 200 pontos extras. Se um cliente já possui 5.000 pontos até então e no mês de junho completa o Desafio Mensal, ele ficará com um total de 5.200 pontos, somados com os pontos que ele adquira em compras.

8.5. Além de mecânicas de pontuação, os Desafios podem dar Prêmios aos clientes. Estes Prêmios ficarão disponíveis na aba “Carteira” do App Palato de cada cliente e se darão na forma de Vouchers. O cliente poderá trocar estes vouchers no Palato ou em parceiros de acordo com as regras de cada Prêmio.

8.5.1 Os prêmios podem ser limitados à uma parcela de clientes e cada Desafio é exibido apenas para a categoria de clientes ao qual ele foi destinado. Exemplo: “Prêmio limitado aos 100 primeiros clientes Black que completarem o Desafio Mensal.”

8.5.2 É importante notar que os pontos não servem para serem trocados por prêmios, benefícios ou dinheiro. São apenas para a evolução dos clientes no Programa.

## 9. MECÂNICA MEUS PRÊMIOS

9.1. Para participar da mecânica de Prêmios, o cliente cadastrado deverá seguir os seguintes passos:

a) Cadastrar-se no Site , no Serviço de Atendimento ao Consumidor ou pelo Aplicativo Palato, que pode ser baixado gratuitamente nas lojas do Google Play e App Store, inserindo seus dados, inclusive seu CPF.

b) Já sendo cadastrado no Fidelidade Palato, acessar o Aplicativo, fazer o login e se necessário passar pela validação para criar uma nova senha.

c) Verificar a aba de pontuação, que mensalmente apresentará o número de pontos e desafios de compra personalizadas.

d) Efetuar compras dos Produtos permitidos por este Regulamento e que estejam à disposição nas Lojas Palato, para acumular saldo aba de pontuação. Atenção: nas lojas físicas, o cliente cadastrado deverá informar no início da compra seu CPF.

e) Atingindo qualquer 1 (um) dos seus desafios mensais personalizados de compras, o Participante ganhará pontuações e usando-as poderá resgatar os respectivos prêmios entre as opções de Vales-Compra, Prêmios de Loja ou Prêmios/Créditos de Parceiros.

Exemplo: o cliente deve atingir o desafio estipulado no Aplicativo para poder resgatar o prêmio ou crédito determinado.

f) O cliente cadastrado deverá ativar o(s) prêmio(s) ou crédito (s) escolhido(s) no Aplicativo e resgatá-lo(s) conforme as instruções descritas na mecânica de cada prêmio. A ativação acontece clicando no botão “Resgatar” que aparece na Carteira do Aplicativo. Se o cliente cadastrado não fizer o resgate, não poderá usar o prêmio ou crédito, que só é ativado pelo processo de resgate. Uma vez solicitado o resgate não há possibilidade de alteração ou cancelamento do prêmio ou crédito.

g) Para usar o Vale-Compra, o cliente cadastrado deverá se identificar no caixa no início do processo de pagamento de suas compras nas lojas físicas da rede Palato com seu CPF e

efetuar compras de no mínimo R\$ 1,00 (um real) a mais do que o valor do Vale-Compra (exemplo: para usar um Vale-Compra de R\$ 20, o cliente deverá gastar no mínimo R\$ 21,00). Não será permitida a utilização parcial do Vale-Compra. O resgate do Vale-Compra será automático no caixa, bastando o cliente cadastrado digitar sua senha de usufruto, ou seja, sua data de nascimento. Lembrando que todo prêmio precisa de ativação prévia no Aplicativo.

h) Para obter o(s) Prêmio(s) de Loja, o cliente cadastrado deverá ir à loja física da rede Palato, verificar a disponibilidade do produto na loja física da rede Palato, ativar o resgate no Aplicativo, levá-lo ao caixa e identificar-se com seu CPF, no início do processo de pagamento de suas compras. O caixa automaticamente aplicará um desconto de 100% no valor do Prêmio de Loja. O resgate do Prêmio de Loja em loja física da rede Palato depende de disponibilidade de estoque. O Prêmio de Loja deve ser resgatado uma única vez e respeitar o catálogo vigente do mês em que conquistou os pontos;

i) Para obter o(s) Prêmio(s) ou crédito(s) de Parceiros, o cliente cadastrado precisa primeiro resgatar o Prêmio/ Crédito do Parceiro no Aplicativo. No processo de resgate, será gerado um QR code, voucher ou outro tipo de código, que deverá ser apresentado pelo cliente cadastrado no Parceiro para usufruto do Prêmio/Crédito de Parceiro. Em alguns casos, a entrega do Prêmio/Crédito de Parceiro será realizada utilizando-se de dados cadastrais como endereço, e-mail, telefone e CPF. Cada Parceiro tem suas próprias regras de obtenção de benefícios, que deverão ser consultadas antes do cliente cadastrado optar por este Prêmio/Crédito de Parceiro;

j) O cliente cadastrado terá entre 28 e 31 dias, dependendo do mês do ano, para atingir os desafios de cada mês. Caso não atinja os desafios da aba de pontuação daquele mês, não terá direito aos prêmios ou créditos. Caso atinja quaisquer dos desafios de um determinado mês, o cliente cadastrado poderá resgatar o prêmio ou crédito de imediato. O cliente cadastrado terá até o final do mês seguinte ao mês que completou os desafios para ativar e resgatar seus prêmios ou créditos daquele mês. Após este prazo, perderá o direito a estes prêmios ou créditos.

Exemplo 1: o Cliente terá 28 dias, a partir de 1o de fevereiro, para atingir os desafios do mês de fevereiro e terá até 31 de março para resgatar e obter/usar seus prêmios ou créditos referentes aos desafios de fevereiro.

Exemplo 2: o Cliente terá 31 dias, a partir de 1o de maio, para atingir os desafios do mês de maio e terá até 30 de junho para resgatar e obter/usar seus prêmios ou créditos referentes aos desafios de maio.

9.2. Nas compras com pagamento parcelado, o saldo da compra será computado na aba de pontuação do cliente cadastrado uma única vez, em sua totalidade, no momento da compra em loja física. Contudo, se a compra for cancelada, o saldo total da compra será estornado da aba de pontuação no momento do cancelamento.

9.3. A aba de pontuação, onde estará disponível o saldo das compras efetuadas nas lojas físicas, será atualizada em até 24h

9.4. O valor das compras não será em hipótese alguma arredondado para somar no desafio da aba de pontuação.

9.5. A Administradora reserva-se o direito de debitar da aba de pontuação do cliente cadastrado o saldo obtido por compras pagas com cheques sem fundo, sustados ou que de qualquer forma tenham sua compensação frustrada, assim como o saldo originado por

compras de mercadorias que, por qualquer motivo, venham a ser devolvidas à Administradora.

9.6. Constituem condições para o resgate dos prêmios que o cliente cadastrado tenha seu cadastro atualizado, não seja inadimplente junto à Administradora e não haja suspeita de fraude no acúmulo do seu saldo na aba de pontuação, permanecendo o saldo bloqueado para resgate até a devida regularização.

9.7. A Administradora reserva-se o direito de tornar determinados prêmios indisponíveis a qualquer tempo.

## 10. PRODUTOS/SERVIÇOS QUE NÃO GERAM SALDO

10.1. Serão computadas para os desafios mensais todas as compras de produtos adquiridos em todas as lojas físicas da rede Palato, denominados “Produtos”, sendo que não serão computadas:

- a compra de produtos relacionados a fumo/tabagismo;
- a compra de produtos dos setores de “Eletro” (Eletroportáteis, Eletrodomésticos, Eletrônicos etc.) nas Lojas Palato;
- o pagamento de contas;
- a compra de serviços como, por exemplo, cartões presentes, recarga de celular, garantia estendida, entre outros;
- o uso dos Vales-Compra obtidos pelo Fidelidade Palato;
- pagamentos por meio de Vale-Alimentação ou Vale-Refeição;
- o valor do frete nas compras efetuadas pelo site “www.palato.com.br”.

10.1.1. A Administradora poderá aumentar ou reduzir a lista de produtos ou serviços que geram saldo na aba de pontuação, o que será devidamente comunicado aos clientes cadastrados.

10.2. Os clientes cadastrados estão cientes de que a Administradora não efetuará a venda de bebidas alcoólicas ou produtos fumígenos a menores de 18 (dezoito) anos.

## 11. PRÊMIOS

11.1. Seguindo os procedimentos explicados neste Regulamento e atingindo seu(s) desafio(s) mensal(is) de compras, o cliente terá direito de escolher prêmio (s) ou crédito (s), entre os seguintes:

- Vales-Compra: funcionam como um “bônus de desconto” nas compras realizadas nas Lojas Palato. Para utilizá-lo, o cliente cadastrado deve resgatar o prêmio no Aplicativo e se identificar no caixa no início do processo de pagamento de suas compras nas lojas físicas da rede Palato com seu CPF, ou estar logado na loja eletrônica “www.palato.com.br”, e efetuar compras de no mínimo R\$ 1,00 (um real) a mais do que o valor do Vale-Compra (exemplo: para usar um Vale-Compra de R\$ 20,00, a compra deve ser no mínimo de R\$ 21,00, não sendo computado nesse valor o frete das compras pela loja virtual). O resgate do Vale-Compra será automático no caixa. Não será permitida a utilização parcial do Vale-Compra, devendo cada Vale-Compra ser utilizado em uma única vez. O cliente cadastrado poderá utilizar mais de um Vale-Compra na mesma compra, desde que respeitadas as regras acima.
- Prêmios de Loja: São produtos das Lojas Palato. Para utilizar o Prêmio de Loja, o cliente cadastrado deverá ir à loja física da rede Palato, verificar a disponibilidade do produto na loja, ativar o resgate no Aplicativo, levá-lo ao caixa e identificar-se com seu CPF no início do

processo de pagamento de suas compras. O caixa automaticamente aplicará um desconto de 100% no valor do Prêmio de Loja. O resgate do Prêmio de Loja em loja física da rede Palato e no Site depende de disponibilidade de estoque. O Prêmio de Loja deve ser resgatado uma única vez e respeitar o catálogo vigente do mês em que o Participante conquistou as estrelas.

• Prêmios ou Créditos de Parceiros: São produtos ou serviços ofertados por parceiros do Palato. O benefício deverá ser resgatado no Aplicativo, sendo gerado um QR code, voucher ou outro tipo de código, que deverá ser apresentado no Parceiro para usufruto do Prêmio ou crédito de Parceiro. Os Parceiros serão identificados no Aplicativo ou no Site. O cliente cadastrado deverá observar as regras dos Parceiros para usufruto dos Prêmios ou créditos de Parceiros. Para alguns casos, a entrega do Prêmio de Parceiro será realizada utilizando-se de dados cadastrais como endereço, e-mail telefone e CPF.

11.2. O cliente cadastrado poderá visualizar as opções de prêmios no Aplicativo, porém só conseguirá selecionar prêmios ou créditos caso complete qualquer dos desafios do mês.

11.3. Todos os prêmios deverão ser necessariamente resgatados pelo Aplicativo antes de serem obtidos ou usufruídos.

11.4. Após a ativação de um prêmio ou crédito, o cliente cadastrado não poderá em hipótese alguma desistir daquele prêmio e escolher outro, ou ainda trocá-lo.

11.5. O cliente cadastrado terá uma Carteira Virtual no Aplicativo. A Carteira Virtual é a área do Aplicativo que contém os Prêmios ou créditos que já foram resgatados pelo cliente cadastrado pelo atingimento dos desafios, além de outros benefícios entregues pela Administradora como Aceleradores de Prêmios, Bonificações ou benefícios obtidos pelas parcerias do Fidelidade Palato.

11.5.1. O cliente cadastrado terá até o último dia do mês seguinte ao atingimento do desafio mensal para resgatar e obter/usar seu prêmio ou crédito. Após esse prazo, o cliente cadastrado perderá o direito de usar os pontos.

11.5.2. A Administradora poderá disponibilizar aos cliente cadastrado, a seu critério, Aceleradores de Prêmios e Bonificações, itens promocionais e por tempo determinado, que também serão identificados na Carteira Virtual no Aplicativo. Estes Aceleradores de Prêmios, Bonificações e demais itens promocionais poderão demandar a fixação de regras específicas, que serão estabelecidas pela Administradora, seus fornecedores e/ou Parceiros em regulamentos à parte.

## 12. DEVOLUÇÕES E CANCELAMENTO DE COMPRAS

12.1. No caso de troca de produtos pelo cliente cadastrado, tendo em vista que a primeira compra já teve seu saldo computado na aba de Pontuação, somente haverá nova computação de saldo de eventual diferença entre o preço do novo produto e o preço do produto trocado.

12.2. Caso haja cancelamento/devolução de produtos, o saldo que tiver sido computado será debitado da aba de pontuação do cliente cadastrado.

12.3. Caso o cliente cadastrado tenha efetuado qualquer tipo de compra utilizando o Vale-Compra recebido no âmbito do programa Fidelidade Palato, a devolução de qualquer dos produtos comprados gerará a emissão de um Vale-Compra que somente poderá ser utilizado no mesmo canal da compra realizada inicialmente, sejam as lojas físicas da rede Palato.



### 13. OFERTAS E PROMOÇÕES

13.1. Além dos “Prêmios”, o Fidelidade Palato também poderá oferecer descontos exclusivos em produtos, serviços e promoções que serão concedidos aos seus clientes cadastrados por tempo determinado, de acordo com campanhas que podem vir a ser implementadas, a critério da Administradora.

13.2. Os benefícios adicionais, quando vigentes e aplicáveis, serão informados pela Administradora pelo Site, pelo Aplicativo ou pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (82 2126-3092) e, ainda, poderão ser divulgados nas lojas do Palato ou por outras formas de divulgação, a critério da Administradora.

13.3. A Administradora é responsável pelas campanhas promocionais desenvolvidas exclusivamente aos cliente cadastrado, focadas na geração de ofertas selecionadas e que podem ser ativadas via Aplicativo Palato. As campanhas possuem regulamentos próprios, que devem ser consultados no site de cada campanha específica.

### 14. FRAUDE

14.1. Caso a Administradora detecte indícios de uso fraudulento do Prêmios ou de alguma forma de identificação do Fidelidade Palato no âmbito do programa, bem como seu uso em desacordo com as disposições do presente Regulamento, estará habilitada a apurar eventual fraude ou uso indevido, nos termos que entender relevantes, para confirmar o uso fraudulento da conta.

14.2. Caso seja apurado o uso fraudulento ou o uso em desacordo com as disposições do presente Regulamento, a Administradora poderá bloquear o saldo do cliente cadastrado na aba de pontuação, bloquear o resgate de prêmios ou excluir os clientes cadastrados, que não poderão fazer parte do programa/se recadastrar pelos 12 (doze) meses seguintes.

### 15. COLETA E UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DOS PARTICIPANTES

15.1. Ao fornecer informações pessoais e participar do Fidelidade Palato, os clientes cadastrados outorgam à Administradora o direito de armazenar em banco de dados todas as informações cadastradas para sua adesão e outras informações ativamente fornecidas pelos clientes cadastrados na utilização do Fidelidade Palato, bem como as informações referentes aos seus hábitos de compra, entre outras informações coletadas automaticamente pela Administradora na utilização de seus sites e aplicativos, tais como, mas não se limitando a, características do dispositivo utilizado, do navegador, IP (com data e hora), origem do IP, informações sobre cliques, páginas acessadas, comprometendo-se a Administradora, ainda, a respeitar a privacidade do Participante e a manter total confidencialidade dessas informações, nos termos deste Regulamento.

15.1.1. Serão ainda coletadas e armazenadas todas as informações fornecidas ativamente pelos clientes cadastrados às lojas da Administradora, como, por exemplo, mas não se limitando a, informações fornecidas pelo preenchimento de quaisquer formulários ou informadas aos funcionários no momento da compra, bem como quaisquer outras informações coletadas pela Administradora em suas lojas, no momento do cadastro e na utilização do Fidelidade Palato, como, por exemplo, seus hábitos de compra, sendo certo que a utilização de tais informações será respeitada pela Administradora para os fins descritos neste Regulamento.

15.2. Os clientes cadastrados reconhecem e manifestam seu consentimento livre, expresso e informado de que as informações coletadas pela Administradora serão utilizadas para fins de disponibilização do Fidelidade Palato aos clientes e para operar, manter, prover e

aprimorar o Fidelidade Palato e os serviços a ele relacionados, bem como para aprimorar outros serviços fornecidos pela Administradora, de modo a melhorar e personalizar a experiência dos clientes e atender melhor às suas necessidades. Para tanto, os dados poderão ser compartilhados com outras empresas do Palato, respeitados os fins previstos neste Regulamento.

15.2.2. O cliente cadastrado ainda, quando de sua Adesão ao Fidelidade Palato, será convidado a optar por receber ou não informações sobre os produtos, ofertas e promoções da Administradora e das demais empresas do Palato, enviadas pela Administradora, por e-mail ou por qualquer outra forma de comunicação. Manifestando o aceite com relação ao recebimento de tais informações, o cliente reconhece e aceita que as informações coletadas pela Administradora poderão ser utilizadas para fins publicitários.

15.3. Além disso, no mesmo ato de adesão ao Fidelidade Palato e aceite a este Regulamento, o cliente cadastrado concede seu consentimento livre, expresso e informado para que os dados coletados pela Administradora sejam compartilhados com quaisquer empresas que constituam seus parceiros comerciais, assim entendidos aqueles terceiros com os quais a Administradora tenha formalizado relação comercial, sendo certo que tais parceiros respeitarão as mesmas condições para tratamento de dados pessoais que as constantes neste Regulamento, garantindo o sigilo sobre os dados compartilhados.

15.4. Ainda, pela adesão ao Fidelidade Palato, o cliente cadastrado concede autorização para que a Administradora utilize os dados coletados para localização de seus perfis nas redes sociais, tais como, mas não se limitando a, Twitter, Facebook etc., para que possa contatá-lo com maior agilidade, diretamente pelas redes sociais, inclusive para o envio de material publicitário.

15.5 Por fim, a Administradora poderá transferir os dados coletados a terceiros nas seguintes hipóteses, com relação as quais o cliente cadastrado manifesta seu consentimento livre, expresso e informado: (i) para a proteção de interesses da Administradora e de seus clientes, em qualquer tipo de conflito; (ii) no caso de transações e alterações societárias envolvendo a Administradora, hipótese em que a transferência das informações será necessária para a continuidade dos serviços; e (iii) mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição.

15.6. Mediante solicitação do cliente cadastrado, os dados de cadastro por ele fornecidos poderão ser excluídos pela Administradora. Esta exclusão, no entanto, acarretará o fim da adesão do cliente cadastrado, bem como a exclusão de seu saldo acumulado na aba de pontuação, sem que nenhuma indenização seja devida ao cliente cadastrado. Ainda, após a exclusão, a Administradora armazenará os dados coletados pelo tempo de guarda exigido pela legislação brasileira.

15.7. Os dados pessoais ou qualquer espécie de informação compartilhados no Programa Fidelidade não serão divulgadas para terceiro. Os dados serão mantidos e de uso exclusivos para os devidos fins acima descritos.

## 16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. No caso dos clientes cuja adesão ao Fidelidade Palato decorra da titularidade de um cadastro anterior em outro programa de relacionamento do Palato, o cadastro no programa e o envio das informações referentes às suas compras para sua conta no Fidelidade Palato se dará automaticamente, porém a efetivação da adesão ao Fidelidade Palato e o aceite a este Regulamento se darão quando do início da utilização do Fidelidade Palato pelo cliente.

16.2. Haverá prêmios e benefícios que demandarão a fixação de regras específicas, que serão estabelecidas pela Administradora, seus fornecedores e/ou parceiros em regulamentos à parte e serão divulgados oportunamente, podendo tais prêmios e benefícios ser promocionais e por tempo determinado.

16.3. Os eventuais prêmios ou benefícios aos quais os clientes cadastrados tiverem direito serão entregues na forma e local indicados pela Administradora, sendo certo que a responsabilidade e garantia pelos mesmos serão integralmente do seu respectivo fabricante ou prestador, não cabendo à Administradora qualquer ônus ou responsabilidade, ainda que subsidiária.

16.4. É condição para o resgate de prêmios e benefícios que o cliente cadastrado tenha seu cadastro atualizado e não seja inadimplente com a Administradora. Em caso de inadimplência do cliente cadastrado junto à Administradora, até regularização do débito (s) devido (s), este não fará jus aos benefícios oferecidos pela Administradora.

16.5. A Administradora poderá, a qualquer momento, alterar as formas de resgate de prêmios e benefícios, bem como os desafios de compras personalizadas e respectivos valores e prêmios, o que será informado pelo Site e pelo Aplicativo.

16.6. Os saldos da aba de pontuação não são negociáveis, não possuem valor monetário e não podem ser cedidos a terceiros, negociados ou trocados por dinheiro, sendo pessoais e intransferíveis, inclusive por sucessão e herança, de forma que, no caso de falecimento do Participante, sua conta será encerrada e o saldo da aba de pontuação zerado.

16.7. A Administradora poderá, a seu exclusivo critério, encerrar a conta de clientes cadastrados que, de qualquer forma, negociem saldos da aba de pontuação ou prêmios e benefícios de maneira não autorizada por este Regulamento.

16.8. A Administradora poderá, a seu critério, introduzir alterações neste Regulamento ou nos prêmios e benefícios, mediante comunicação prévia aos clientes cadastrados, por meio de cartazes expostos nas suas lojas, no Site, no Aplicativo ou outros meios de comunicação, sendo certo que a continuidade de utilização do Fidelidade Palato pelos clientes cadastrados acarretará seu aceite às alterações introduzidas.

16.9. Se qualquer parte deste Regulamento for considerada inválida ou inexecutável, tal trecho deve ser interpretado de forma consistente com a lei aplicável, para refletir, na medida do possível, a intenção original das partes, e as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.

16.10. Qualquer tolerância das partes com relação ao descumprimento de alguma previsão deste Regulamento não implicará novação ou renúncia de direitos, de modo que a parte tolerante poderá, a qualquer momento, exigir da outra o fiel cumprimento das disposições deste documento.

16.11. As partes elegem o foro do domicílio do cliente cadastrado como competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas deste Regulamento.

Maceió, 30 de abril de 2019.