

## **TERMO DE USO DA PLATAFORMA QUIERO CAFÉ**

A **QUIERO CAFÉ GESTÃO DE ATIVOS LTDA. ME**, pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ/ME sob o nº. 28.810.845/0001-36, com sede na Avenida Alberto Pasqualini, nº 177, sala 202, bairro Centro, no município de Lajeado/RS, CEP. 95.900-034, (a "**QUIERO CAFÉ**"), é responsável pela criação, gestão e manutenção do **Programa de Fidelidade** de sua rede de franquias.

### **1. DA ACEITAÇÃO**

**1.1. O Usuário que acessar ou aceitar participar do Programa de Fidelidade e de Recompensas da Quero Café e realizar o seu cadastro junto à Plataforma, se sujeitará a aceitação integral aos Termos de Uso e Política de Privacidade do Programa, aderindo expressamente e sem reservas ou ressalvas a todas as disposições destes documentos.**

**1.2. O Usuário declara que leu e analisou atentamente as condições de uso.**

**1.3. Se o Usuário não concordar com quaisquer das condições aqui postas, por favor, não acesse ou participe do Programa de Fidelidade e Recompensas.**

### **2. A PLATAFORMA E O PROGRAMA DE RECOMPENSAS**

**2.1. O Programa de Recompensas do Quero Café é uma forma que encontramos de recompensar a agradecer nossos clientes fiéis. Ao participar do Programa, os clientes podem ganhar e acumular pontos que podem ser trocados por produtos em nossas lojas participantes, podendo, também, se elegerem para receber benefícios e promoções especiais.**

**2.2. Ao se cadastrar em nossa Plataforma, você também receberá, em primeira mão, notificações e promoções em nossas lojas, além de poder realizar pedidos de delivery ou "to go" diretamente no aplicativo.**

**2.3. Não há custos para utilizar nossa Plataforma ou para participar do Programa de Recompensas e benefícios do Quero Café. Basta realizar o download do aplicativo e realizar o seu cadastro. Ao realizar o cadastro, você poderá localizar a loja da Quero Café mais próxima de você ou a de sua preferência.**

**2.4. Os serviços e funcionalidades disponibilizados pela Plataforma e pelo Programa são regidos pelos termos aqui definidos.**

**2.5. A Plataforma é disponibilizada online e é acessível ininterruptamente, salvo casos de manutenção programada no sistema ou motivos de caso fortuito ou força maior.**

**2.6. O Usuário declara ser plenamente capaz para contratar os serviços, ficando claro que as pessoas que não gozem de capacidade legal, inclusive os menores de 18 anos,**

**desde que não emancipados, estão impedidos de contratar os serviços, sob pena de invalidação do negócio e bloqueio de acesso ao aplicativo e website.**

### **3. DO CADASTRO DO USUÁRIO NA PLATAFORMA**

**3.1.** Para se qualificar a participar do Programa de Fidelidade e Recompensas, bem como utilizar nossa Plataforma, o cliente deve baixar o aplicativo Quiero Café para o seu dispositivo Android™ ou iPhone®. Siga as instruções para criar uma conta e concordar com estes Termos.

**3.2.** Você deverá registrar um número de CPF válido, nome completo, email, telefone, endereço completo e data de nascimento (opcional) no momento em que se associar ao Programa.

**3.3.** Ao clicar em “criar a minha conta”, o usuário receberá a mensagem para leitura dos Termos e Condições de Uso e Política de Privacidade e deverá marcar a opção “concordo com os termos de uso” para prosseguir.

**3.3.1.** Ao concordar, o Cliente declara-se ciente que realizou a leitura e não se opõe com qualquer dos termos lançados nos documentos acima.

### **4. GANHANDO RECOMPENSAS**

**4.1.** A cada compra realizada será gerado uma quantidade de pontos que poderão ser acumulados e trocados por produtos da Quiero Café, sendo que o cliente ganhará pontos com base no valor de sua compra.

**4.2.** Para acumular os pontos, será necessário o Scan de QR Codes de Cupons Fiscais, que deverá ser realizado diretamente no aplicativo, seguindo as orientações.

**4.3.** As recompensas que estarão disponíveis para o cliente por meio da plataforma são baseadas no número de pontos acumulados. Cada recompensa tem um valor de pontos que deverá ser atingido para a troca.

**4.4.** O cliente pode ganhar pontos fazendo compras nas lojas físicas do Quiero Café participantes do Programa ou utilizando o aplicativo para compras delivery ou “to go”.

**4.5.** As recompensas serão previamente definidas e estarão disponíveis no aplicativo. Alcançando o número de pontos necessários, o cliente poderá realizar a sua troca pelas recompensas.

**4.6.** A troca de recompensas poderá ser feita em qualquer loja participante do Programa de Fidelidade da Quiero Café.

### **5. PRAZOS**

- 5.1. Os pontos serão computados no programa de fidelidade em tempo real após o scan do QR Code do cupom fiscal e o cliente poderá acompanhar a quantidade acumulada diretamente pelo aplicativo.
- 5.2. Os pontos acumulados terão o prazo de dois anos a contar da data de sua disponibilização. Prescrito o prazo, estes serão expirados e não poderão ser utilizados para a troca de recompensas.
- 5.3. Caso os pontos não sejam computados no prazo estabelecido neste Termo, o Cliente poderá encaminhar a nota fiscal por e-mail, através do canal de atendimento [sac@quierocafe.com.br](mailto:sac@quierocafe.com.br), para que possamos adicionar os pontos referentes àquela transação específica. Os pontos acumulados por meio dessa verificação são geralmente adicionados à sua conta do Programa de Fidelidade no prazo de sete dias a partir do dia útil subsequente ao envio das informações necessárias para a Central de Atendimento do Quiero Café.
- 5.4. O Programa de Fidelidade e Recompensas do Quiero Café terá prazo indeterminado, enquanto durar os benefícios disponíveis, podendo ser suspenso a qualquer momento.

## **6. DA REGRAS GERAIS DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA**

- 6.1. O Cliente é integralmente responsável por todas as informações cadastradas na Plataforma, assim como por todo o material compartilhado, informações ou declarações, não devendo publicar, sem autorização, quaisquer dados ou imagens desautorizadas, sob pena de remoção e/ou bloqueio de acesso pelo administrador, sujeitando-se às sanções administrativas, cíveis ou criminais que eventualmente sejam apuradas.
- 6.2. Não é permitido o compartilhamento de fotografias que contenham cunho preconceituoso ou discriminatório, faça apologia ao crime ou ao uso de drogas ilícitas, nudez ou qualquer outra que viole disposição de leis ou sejam moralmente aceitáveis.
- 6.3. Se o Cliente violar quaisquer regras deste Termo, poderá ter o seu acesso suspenso parcialmente ou integralmente, bloqueado e banido, sem prejuízo das disposições legais que incidirem, por infringirem as diretrizes de segurança do aplicativo e Programa de Fidelidade do Quiero Café.
- 6.4. O Quiero Café garante que a sua Plataforma manterá suas funcionalidades básicas previstas nesses termos, podendo excluir, modificar ou incluir funcionalidades a qualquer tempo, desde que não interfira no propósito de uso da Plataforma.
- 6.5. Os dados inseridos na Plataforma poderão ser compartilhados para a prestação dos serviços com parceiros comerciais do Quiero Café, compartilhamento este que será realizado conforme a Política de Privacidade, assinado pelo cliente cadastrado na Plataforma.

- 6.6. O Quiero Café poderá, a seu exclusivo critério, alterar as funcionalidades disponíveis no aplicativo e no programa de fidelidade, sem a necessidade de consentimento do Usuário, bem como poderá adotar políticas de descontos, prêmios e recompensas.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS DO CADASTRO**

- 7.1. O Quiero Café se reserva no direito de utilizar todos os meios possíveis e lícitos para identificação do Usuário e confirmação da veracidade de seus dados cadastrais, tais como, mas não se limitando a confirmação do e-mail válido ou realização de ligações telefônicas, envio de SMS, dentre outros.
- 7.2. O Usuário só poderá manter 01 (um) cadastro na Plataforma e Programa de Fidelidade e Recompensas, sendo completamente proibida a cessão, compartilhamento, venda e/ou aluguel de cadastro.

## **8. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE PAGAMENTOS**

- 8.1. O Programa de Fidelidade do Quiero Café é gratuito, mas o Cliente Usuário poderá realizar compras dentro do Aplicativo. A Quiero Café utiliza uma plataforma terceirizada de gerenciamento dos pagamentos efetuados pelos Clientes (o “PagSeguro”) a ser administrado por empresa que submeta-se a regras e condições específicas de proteção de dados dos usuários.
- 8.2. Para o correto funcionamento deste serviço, é importante que o Cliente autorize o compartilhamento de seus dados pessoais e bancários com a terceirizada, nos termos da Política de Privacidade, tendo em vista se tratar de um serviço de captura, processamento, liquidação e gestão de pagamentos.
- 8.3. O Usuário reconhece que o Quiero Café não possui responsabilidade e não pode interferir nas transações ocorridas dentro do sistema de pagamentos, conforme as regras e limitações previstas contratualmente, de modo que funcionará como mero interventor em qualquer situação que envolva problemas técnicos com o pagamento, os quais deverão ser comunicados através dos canais de atendimento disponibilizados no Aplicativo.
- 8.4. O Usuário tem ciência de que poderá ocorrer o congelamento de valores junto ao parceiro e/ou a retenção de valores, por questões de segurança, análise de fraudes ou para fins de análise de pedidos de estorno de valores (processo de disputa/chargeback).
- 8.5. Em caso de não reconhecimento de lançamentos, o Cliente deverá entrar em contato diretamente com o banco emissor de seu cartão de crédito, iniciando-se o processo de disputa/chargeback junto a bandeira do cartão de crédito que, após após procedimento interno próprios de análise, decidirá pelo estorno ou não dos lançamentos.

- 8.6. Para mais informações sobre o gerenciamento de pagamentos pela plataforma Pagseguro, clique [aqui](#).

## **9. DAS ALTERAÇÕES E MODIFICAÇÕES DESTE TERMO**

- 9.1. O Quiero Café poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, realizar alterações no todo ou em parte destes termos, inserindo, excluindo ou modificando quaisquer das cláusulas consentidas neste instrumento.
- 9.2. Toda alteração significativa ou que altere o sentido de alguma das cláusulas deste Termo motivará a ciência do Usuário e requisição de novo aceite.
- 9.3. Caso o Usuário não aceite a atualização dos termos, o mesmo será revogado e o Usuário terá seu acesso à Plataforma e ao Programa de Fidelidade interrompido.

## **10. DA COLETA DE DADOS**

- 10.1. O usuário declara e expressamente consente que os dados gerados através da utilização da Plataforma poderão ser utilizados pelo Quiero Café para fins de desenvolvimento de novos produtos e serviços.
- 10.2. A Política de Privacidade é parte acessória ao presente Termo, sendo aderido também no momento de cadastro do usuário no Programa de Fidelidade do Quiero Café.
- 10.3. A coleta dos dados anonimizados para fins estatísticos não depende de autorização ou consentimento do Usuário.

## **11. ISENÇÃO DE GARANTIAS E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

- 11.1. A Plataforma, composta por software e aplicativos relacionados, são produtos de desenvolvimento composto por engenharia de software programáveis por linhas de código e, por isso, podem apresentar, eventualmente, falhas, *bugs* ou erros. Por esta razão, o Quiero Café garante a funcionalidade mínima do produto e a correção rápida de quaisquer erros ou defeitos verificados pelos Usuários sem que isso lhe impute qualquer responsabilidade, inclusive de perdas e danos.
- 11.2. Para a verificação e constatação dessas falhas, o Quiero Café mantém a Plataforma em constante desenvolvimento e melhorias, possuindo canal aberto com o Usuário para que este reporte qualquer problema ou dificuldade na utilização da Plataforma.
- 11.3. Por se tratar de serviço com base tecnológica, o Quiero Café informa que utiliza todas as camadas de segurança disponíveis para garantir e assegurar o melhor suporte contra ameaças como vírus, invasões e *hackeamentos*, bem como os servidores contratados pelo Quiero Café possuem criptografia objetivando garantir a proteção dos dados e das informações inseridas na Plataforma, mas que tais

mecanismos não são cem por cento seguros, recomendando fortemente que exista um backup dos dados inseridos.

## **12. DAS COMUNICAÇÕES**

- 12.1.** Para quaisquer comunicações decorrentes da utilização da Plataforma e do Programa de Fidelidade do Quiero Café o Cliente poderá acionar a equipe técnica e comercial pelo e-mail [sac@quierocafe.com.br](mailto:sac@quierocafe.com.br).

## **13. ACEITAÇÃO**

- 13.1.** O Cliente declara, por fim, que aceita e concorda com todas as disposições deste Termos de Uso, bem como com a Política de Privacidade da Plataforma e do Programa de Fidelidade do Quiero Café.

## **14. DO FORO DE ELEIÇÃO**

- 14.1.** Quaisquer disputas ou desacordos decorrentes da utilização da Plataforma deverão ser resolvidas no foro da comarca de Lajeado/RS, renunciando as Partes a qualquer outra.

Termos de Uso atualizado em 29 de abril de 2022.