

## **TERMO DE USO DO APLICATIVO QUIERO FIDELIDADE**

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 **Quiero Café**.

### **1. DA ACEITAÇÃO**

**1.1. O Usuário que acessar ou aceitar participar do Programa de Fidelidade do Quiero Café e realizar o seu cadastro completo no aplicativo 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.**

### **2. O APLICATIVO E O PROGRAMA DE FIDELIDADE**

**2.1. O Programa de Fidelidade do Quiero Café é a forma que encontramos de recompensar a agradecer aos nossos clientes fiéis. Ao participar do Programa,, os clientes acumulam pontos que podem ser trocados por produtos disponíveis em nossas lojas participantes, incluindo itens do nosso cardápio. Os clientes participantes também são elegíveis para receberem benefícios e participarem de promoções especiais.**

**2.2. Toda a participação no Programa acontece por meio do nosso aplicativo **Quiero Fidelidade** disponível nas lojas de aplicativos Google Play e App Store.**

**2.3. Ao se cadastrar em nosso aplicativo, 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.**

**2.4. Não há custos para se cadastrar no Programa e utilizar nosso Aplicativo ou para participar do Programa de Fidelidade do Quiero Café. Basta realizar o *download* do aplicativo e realizar o seu cadastro. Ao realizar o cadastro, você poderá localizar a loja da Quiero Café mais próxima de você ou a de sua preferência.**

**2.5. Os serviços e funcionalidades disponibilizados pela Plataforma e pelo Programa são regidos pelos termos aqui definidos e poderão ser alterados a qualquer tempo.**

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

2.7. 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, o Usuário deve baixar o aplicativo **Quiero Fidelidade** para o seu dispositivo Android™ ou iPhone®. Siga as instruções na tela para criar uma conta e concordar com estes Termos.

3.2. Você deverá se registrar com um número de CPF válido, nome, sobrenome e endereço de e-mail válido para confirmação do cadastro. Neste momento será solicitado o cadastro de uma senha de uso pessoal e intransferível.

3.2.1. Para trocar seus pontos por recompensas será necessário o cadastro completo do Usuário, incluindo telefone, data de nascimento, sexo e endereço completo, incluindo o cep.

3.3. Ao clicar em “criar a minha conta”, o usuário receberá a mensagem para leitura dos (i) Termos e Condições de Uso e (ii) Política de Privacidade. Será necessário que o Usuário selecione o checkbox correspondente à opção “concordo” para prosseguir.

3.3.1. Ao concordar, o Usuário declara-se ciente que realizou a leitura e não se opõe com qualquer dos termos lançados nos documentos. **Caso o Usuário não concorde com qualquer dos termos, não deverá prosseguir com o cadastro.**

3.4. **Os colaboradores das lojas do Quiero Café não podem participar do Programa de Fidelidade e, se forem identificados cadastros dessas pessoas, os mesmos serão inativados e eventuais pontos acumulados serão perdidos.**

### 4. COMO PONTUAR E TROCAR SEUS PONTOS

4.1. Cada compra realizada em nossas lojas participantes vai gerar uma quantidade de pontos que serão acumulados e poderão ser trocados por produtos do Quiero Café.

4.1.1. A cada R\$ 1,00 (um real) pago em suas compras no Quiero Café, será acumulado 01 (um) ponto no Quiero Fidelidade.

4.1.2. Não são considerados para o acúmulo de pontos os valores pagos em serviços e/ou entregas.

4.2. Para acumular os pontos no Programa, o Usuário poderá: (i) escanear o cupom fiscal; ou (ii) informar seu CPF no momento do pagamento.

- 4.2.1.** O escaneamento de QR Code do Cupom Fiscal deverá ser realizado diretamente no aplicativo, seguindo as orientações constantes na tela. **O período máximo de validade do QR Code para fins de cadastro dos cupons é de 96 (noventa e seis) horas, a contar da sua emissão.**
- 4.3.** É permitido ao Usuário o cadastro de até 05 cupons fiscais por dia para fins de pontuação no Programa.
- 4.4.** O crédito de pontos será realizado na conta do Usuário de maneira instantânea quando feito por meio do escaneamento do QR Code. No caso de o CPF ser informado no caixa, o crédito de pontos pode levar até 01 (uma) hora para ser creditado.
- 4.4.1.** O Usuário poderá acompanhar o seu saldo de pontos diretamente pelo aplicativo.
- 4.5. O Usuário não deverá utilizar cupons fiscais de terceiros e que não sejam de consumo e gastos próprios, sob pena de perda dos pontos acumulados indevidamente.**
- 4.5.1.** Os sócios, franqueados e colaboradores da franqueadora e das lojas do Quiero Café não estão autorizados a fornecer cupons fiscais de terceiros para os Usuários.
- 4.6.** As recompensas para a troca dos pontos estarão disponíveis para o Usuário por meio do aplicativo e são mostradas com um número que corresponde ao total de pontos necessários para a troca. Cada produto tem um valor de pontos que deverá ser atingido para a troca.
- 4.6.1.** Alcançando o número de pontos necessários, o Usuário poderá realizar a troca pelas recompensas que desejar, desde que disponíveis no aplicativo
- 4.7.** As recompensas serão previamente definidas e estarão disponíveis no aplicativo.
- 4.8.** A troca de recompensas poderá ser feita em qualquer loja participante do Programa de Fidelidade da Quiero Café.
- 4.9.** Os pontos acumulados terão prazo de validade de **24 meses**, a contar da data do cadastro e disponibilização no aplicativo. **Depois deste período os pontos irão expirar e não poderão ser utilizados para a troca de recompensas.**
- 4.10.** Caso os pontos não sejam computados no prazo estabelecido neste Termo, o Usuário poderá encaminhar a nota fiscal por e-mail, por meio do canal de atendimento ao consumidor: **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 07 (sete) dias, a contar a

partir do dia útil subsequente ao envio das informações necessárias para a Central de Atendimento do Quiero Café.

- 4.11. O Programa de Fidelidade do Quiero Café tem prazo de duração indeterminado, podendo ser suspenso ou interrompido a qualquer momento pela franqueadora, mediante aviso aos Usuários com período mínimo de 30 dias.

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

- 5.1. O Usuário é integralmente responsável por todas as informações cadastradas no aplicativo, sendo de sua exclusiva responsabilidade a exatidão e veracidade dos dados ali cadastrados.
- 5.2. O Usuário que fizer uso inadequado do aplicativo, violando as regras deste Termo, assim como do Programa de Fidelidade, terá sua conta removida e/ou bloqueada pelo gestor do programa, sujeitando-se às sanções administrativas, cíveis e/ou criminais que eventualmente sejam apuradas.
- 5.3. 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.
- 5.4. O Quiero Café garante aos seus Usuários que a sua Plataforma manterá as funcionalidades básicas previstas neste Termo, podendo excluir, modificar ou incluir funcionalidades e regramentos a qualquer tempo, desde que não interfira no propósito de uso da Plataforma e sempre mediante comunicado aos Usuários com antecedência mínima de 30 dias antes da entrada em vigor das novas regras.
- 5.4.1. O prazo definido nesta cláusula não se aplica a meras atualizações e reorganização de ícones e funcionalidades básicas.
- 5.5. Os dados cadastrados na Plataforma poderão ser compartilhados com terceiros (parceiros comerciais, franqueados e prestadores de serviços) para o cumprimento do propósito do Programa, compartilhamento este que será realizado em conformidade com a Política de Privacidade do Programa, conforme aceite realizado no momento do cadastro.
- 5.6. Nos termos da Política de Privacidade, o Quiero Café poderá fazer contato com os Usuários para fins de pesquisa de satisfação e qualidade, marketing e relacionamento.
- 5.7. 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 variadas e diversas das constantes no momento do cadastro.

## **6. DISPOSIÇÕES GERAIS DO CADASTRO**

- 6.1. 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.
- 6.2. O Usuário só poderá manter 01 (um) cadastro ativo no aplicativo do Programa de Fidelidade, sendo completamente proibida a cessão, compartilhamento, venda e/ou aluguel do seu cadastro.
- 6.3. Quando o Usuário não desejar mais participar do Programa de Fidelidade, poderá excluir seu cadastro a qualquer momento por meio do aplicativo. **Cuidado: Esta opção é irreversível e, ao excluir sua conta, todos os seus dados serão perdidos, incluindo seus pontos acumulados e esta operação é irreversível.**

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

- 8.1. 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.
- 8.2. Toda alteração significativa ou que altere o sentido de alguma das cláusulas deste Termo motivará a ciência do Usuário e requisição de novo aceite.
- 8.3. 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.

## **9. DA COLETA DE DADOS**

- 9.1. 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, pesquisa de satisfação, marketing e relacionamento.
- 9.2. 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.
- 9.3. A coleta dos dados anonimizados para fins estatísticos não depende de autorização ou consentimento do Usuário e poderão ser utilizados para aperfeiçoamento dos produtos, serviços e melhorias gerais.

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

**10.1.** 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/ou danos.

**10.2.** 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, além de aceitar críticas e sugestões por meio do aplicativo.

**10.3.** 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.

## **11. CONTEÚDO E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**11.1.** Todas as imagens, vídeos e marcas disponibilizadas no aplicativo são de exclusiva propriedade do Quiero Café ou seus franqueados. O uso do aplicativo não gera qualquer presunção de transferência dessa propriedade ou licenciamento a terceiros.

**11.2.** A marca Quiero Café e suas variações, como nome empresarial e de domínio, são propriedade registrada e não podem ser reproduzidas sem a sua expressa autorização. As marcas e imagens requerem autorização da empresa para reprodução editorial ou qualquer tipo de uso comercial. Para tanto, favor entrar em contato, por meio do e-mail [sac@quierocafe.com.br](mailto:sac@quierocafe.com.br)

**11.3.** O visitante é responsável, civil e/ou criminalmente, pela utilização indevida das informações, textos, marcas, imagens e de todo e qualquer direito de propriedade intelectual apresentado no aplicativo, sujeitando-se ao pagamento de royalties, multas e demais penalidades a serem arbitradas judicialmente.

## **12. DAS COMUNICAÇÕES**

**12.1.** Para quaisquer comunicações decorrentes da utilização do aplicativo e do Programa de Fidelidade do Quiero Café, o Usuário 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 24 de fevereiro de 2025