

## PROGRAMA DE FIDELIDADE CLUBE BACIO

### REGULAMENTO

Este regulamento estabelece as condições para participação no Programa de Fidelidade da Bacio di Latte (“**Clube Bacio**”), realizado pela MILANO COMÉRCIO VAREJISTA DE ALIMENTOS S.A. (“**Bacio di Latte**”), sociedade anônima, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 11.950.487/0001-90, com sede em São Paulo/SP, na Rua Oscar Freire, nº 136, Cerqueira César, CEP 01426-000, única responsável pela definição dos critérios e execução do presente, aos quais se obrigam as partes envolvidas – Bacio di Latte e clientes, mutuamente, nos termos das cláusulas a seguir expostas:

#### 1. DEFINIÇÕES

**1.1** Este Programa é uma ação de relacionamento, caracterizada como programa de fidelização, que tem como objetivos: (i) estreitar o relacionamento da Bacio di Latte com seus Clientes; e (ii) criar elementos de reciprocidade, como forma de reconhecimento da fidelidade de seus clientes, recompensando-os com benefícios exclusivos previstos neste Regulamento.

**1.2** Para fins deste Programa, entende-se pelos seguintes termos:

- a) **Cliente:** Cliente da Bacio di Latte que atende às condições de elegibilidade e faça a adesão ao presente Programa, mediante preenchimento de cadastro e aceite ao Regulamento.
- b) **Cadastramento:** fornecimento dos dados pessoais pelo Cliente elegível, interessado em participar do presente Programa, pelos meios previstos neste Regulamento, manifestando sua opção de adesão.
- c) **Registro:** registro das compras efetuadas pelo Cliente nas lojas, quiosques e e-commerce da Bacio di Latte, durante o período de vigência deste Programa e mediante identificação com CPF.
- d) **Pontos:** atribuição vinculada às compras efetuadas pelos Clientes no período de vigência deste Programa, na proporção estabelecida neste Regulamento, que podem ser trocados por benefícios, desde que atendidas todas as condições ora dispostas.
- e) **Benefícios:** compreende os produtos, serviços e as vantagens/concessões especiais oferecidos pelo Programa.

- f) **Lojas:** compreende todos os pontos de venda Bacio di Latte, incluindo as lojas, quiosques, site e o aplicativo Bacio di Latte. O endereço das lojas listagem de lojas pode ser conferido em <https://baciodilatte.com.br/encontre-uma-loja>.

## 2. PERÍODO DE VIGÊNCIA DO PROGRAMA

**2.1.** O Programa vigorará a partir do dia 01 de julho de 2022 por prazo indeterminado, podendo, entretanto, ser extinto a qualquer tempo pela Bacio di Latte, mediante prévia divulgação aos Clientes, resguardando-se os direitos adquiridos até então.

**2.2.** Serão consideradas, para fins de participação no presente Programa e, conseqüentemente, obtenção de pontuação, as compras efetuadas em quaisquer Lojas da Bacio di Latte a partir da data de início deste Programa.

## 3. CADASTRO E ADESÃO

**3.1.** O Programa é aberto a todas as pessoas físicas, maiores 18 anos, consumidores das lojas da Bacio di Latte, que desejem participar.

Para aderir, o interessado deve efetuar seu cadastro no aplicativo [**CPF, NOME, TELEFONE E EMAIL**], informando os seguintes dados pessoais: Nome Completo, CPF, e-mail, data de nascimento e número do telefone celular (com DDD) e, por fim, registrar a sua concordância com os termos e condições deste Regulamento.

**3.2.** O aplicativo gratuito [Bacio di Latte] está disponível para download Apple Store e PlayStore.

**3.3.** O cadastramento no Programa e o resgate dos benefícios somente poderão ser realizados pelo Cliente cadastrado, podendo ser exigida a comprovação de identidade para conclusão do resgate, nos termos previstos neste Regulamento.

**3.4.** Caso o Cliente não tenha mais interesse em participar do Programa, poderá solicitar a sua exclusão pelos meios indicados no item 6.7. deste regulamento.

## 4. REGRAS DE ACÚMULO DE PONTOS

**4.1.** Todos os Clientes receberão automaticamente, em razão do seu primeiro cadastramento no Programa, 100 (cento) pontos válidos por 1 (um) mês. Caso o cliente se cadastre e opte por sair do programa, ele não receberá os 100 pontos se em algum momento se cadastrar novamente.

**4.2.** A partir de então, a cada R\$ 1,00 (um real) gasto em compras nas Lojas físicas Bacio di Latte ou no App Bacio, durante o período de vigência do Programa, o Cliente receberá 01 (um) ponto, desde que a compra seja precedida de identificação do Cliente, mediante informação do número do seu CPF, pontuando no máximo 2 compras por dia, com exceção de datas promocionais em que a conversão poderá ser alterada sem aviso prévio.

**4.3.** No caso de compras de valores não inteiros, assim compreendidos aqueles compostos por centavos de real, a conversão do valor da compra em pontos se dará na seguinte proporção:

- a) Valores que compreendem de R\$ 0,01 (um centavo) a R\$ 0,49 (quarenta e nove centavos): o valor total da compra será arredondado para baixo;
- b) Valores que compreendem de R\$ 0,50 (cinquenta centavos) a R\$ 0,99 (noventa e nove centavos): o valor total da compra será arredondado para cima.

**4.4.** Exemplificativamente, a compra no valor de R\$ 12,37 (doze reais e trinta e sete centavos) corresponderá a 12 (doze) pontos; a compra no valor de R\$ 12,78 (doze reais e setenta e oito centavos) corresponderá a 13 (doze) pontos.

**4.5.** Os pontos e atualizações das categorias dos Clientes serão contabilizados em até 72 horas após a realização da compra.

**4.6.** Os Clientes poderão verificar o saldo de pontos acumulados neste Programa, por meio de simples consulta no PDV e do APP, podendo obter um extrato demonstrativo do seu saldo de pontos.

**4.7.** O Cliente deverá manter atualizados os dados do seu cadastro, sendo o único responsável pelos prejuízos ou danos gerados ou sofridos em decorrência da omissão ou não conformidade ou veracidade das informações prestadas no Programa.

**4.8.** Cabe exclusivamente ao Cliente solicitar o registro das suas compras no Programa, o que deverá ser feito no momento da compra; não serão computadas as compras efetuadas sem a prévia identificação do Cliente.

**4.9.** Os pontos creditados ao Cliente serão **válidos por 6 (seis) meses**, a contar da data em que forem creditados. Vencido este prazo, os pontos não utilizados expirarão e, conseqüentemente, serão cancelados, de forma automática e independente de qualquer aviso ou notificação.

## 5. BENEFÍCIOS DO PROGRAMA

5.1. Os pontos acumulados no Programa poderão ser usados como resgate na compra de novos produtos nas Lojas físicas da Bacio di Latte ou no aplicativo da Bacio di Latte, com exceção de algumas promoções, como Bacio em Dobro.

5.2. A regra de conversão acima é válida para todas as categorias e poderá ser aplicada em algumas compras efetuada durante a vigência do Programa, observado o saldo disponível pelo Cliente no momento do resgate. A Bacio poderá criar exceções que não estão sujeitas a aviso prévio.

5.3. No ato do pagamento, o Cliente poderá consultar seu saldo de pontos, por meio da informação do seu CPF, e efetuar o resgate dos seus pontos, mediante conversão de pontos em produtos, que será aplicado ao valor total da sua compra.

5.4. Os pontos resgatados serão automaticamente debitados do saldo do Cliente no Programa.

5.5. A relação de benefícios oferecidos aos Clientes do Programa poderá sofrer variações, a critério da Bacio di Latte. Nessa hipótese, as vantagens/concessões especiais, serão divulgadas de forma clara nos canais oficiais do Programa, podendo os Clientes, ainda, receber informações por e-mail marketing ou por outros meios de divulgação.

5.6. Os benefícios resgatados em razão deste Programa serão concedidos no momento do pagamento e entregues no ato da compra, quando aplicável.

5.7. Os pontos não utilizados durante o período de vigência estabelecido neste Regulamento serão considerados prescritos e serão debitados do saldo do Cliente imediatamente após o seu vencimento.

5.8. Durante o resgate de produtos, de acordo com a pontuação, o Cliente será o único responsável pelo pagamento do valor remanescente exigível para os usufruir.

5.9. Os critérios de conversão de pontos poderão ser alterados a qualquer momento pela Bacio di Latte, da mesma forma que os benefícios poderão ser alterados indistintamente, modificações estas que serão, uma vez estabelecidas, notificadas por meio de divulgação nos canais oficiais do Programa.

5.10. Os benefícios distribuídos a um Cliente são pessoais e intransferíveis e **não** poderão ser convertidos em bens, dinheiro ou qualquer outro meio de pagamento ou vantagem econômica diversos dos previstos neste Regulamento.

**5.11.** O cliente que se cadastrar com até 30 dias de antecedência da data do seu aniversário, receberá brinde de aniversário válidos por 1 mês de acordo com o seu nível no programa, conforme detalhamento a seguir.

## **6. NÍVEIS DO PROGRAMA & RECOMPENSAS**

**6.1** O Clube Bacio, conta com quatro (04) níveis de recompensa, que são determinados de acordo com o número de pontos que o cliente acumular durante o período de 12 meses: Ouro, Platinum, Esmeralda e Diamante.

**6.2** Ao abrir uma conta e registra-se, o cliente estará automaticamente participando do Nível Ouro e passa acumular pontos em suas compras. As mudanças de níveis acontecerão de acordo com a pontuação na tabela abaixo, sempre considerando o acumulo no período de até 12 meses, com exceção do nível diamante que mantém o nível por 24 meses. Exemplo: Ao atingir 1001 pontos, no período de até 12 meses, a partir do primeiro acumulo, esse cliente passará a fazer parte do Nível Platinum.

<b>Nível Ouro</b>	<b>Nível Platinum</b>	<b>Nível Esmeralda</b>	<b>Nível Diamante</b>
0 a 1.000 pts	1.001 a 2.000 pts	2.001 a 3.000 pts	+ 3.001 pts

**6.3** Os pontos terão validade de 6 meses para resgate. O cliente que resgatar os seus pontos, não perdem o status do seu nível. Exemplo: Caso o cliente no Nível Esmeralda, faça a troca dos seus pontos por produtos, o seu nível não será afetado. O nível do cliente só será alterado caso ele não faça um novo acumulo, considerando o valor da tabela acima.

**6.4** Os pontos dados ao cliente como brinde de aniversário ou em qualquer outra situação, não serão elegíveis para mudança de nível.

## **BENEFÍCIOS POR NÍVEL**

	<b>Ouro</b>	<b>Platinum</b>	<b>Esmeralda</b>	<b>Diamante</b>
Promoções exclusivas para associados	X	X	X	X
Acesso antecipado a promoções exclusivas do delivery	X	X	X	X
Frete grátis 2 vezes ao mês			X	X
Brinde de aniversário	X	X	X	X
Atendimento prioritário no SAC			X	X
Compra de promoções com resgate de pontos			X	X
Envio mensal do speciali tamanho maxi				X
Experiências exclusivas 1 vez ao ano				X

- **Promoções exclusivas para associados**

As promoções exclusivas para associados serão disponibilizadas para os clientes do Clube Bacio, de acordo com o calendário sazonal da marca e o cliente será comunicado através de canais proprietários, tais como: push no APP, e-mail marca e na área de cliente dentro do APP. Todos os níveis poderão ter acesso a promoções exclusivas, variando o benefício e período de vigência da promoção de acordo com a estratégia de vendas da marca.

- **Acesso antecipado a promoções exclusivas do delivery**

Os Clientes do Clube Bacio terão exclusividade no acesso a promoções do APP Bacio, de acordo com a necessidade

- **Frete grátis 2 vezes ao mês**

Clientes do nível Esmeralda e Diamante terão o benefício de frete grátis duas (02) vezes ao mês, através de um cupom que será disponibilizado na sua área de cliente. O cupom não poderá acumular para o próximo mês. O cupom de frete grátis é pessoal e intransferível.

- **Brinde de aniversário**

O brinde de aniversário será disponibilizado aos clientes através do crédito de pontos:

- **Ouro** – 210 pontos equivalente a uma casquinha artesanal.
- **Platinum** – 530 pontos equivalente a um solo.
- **Esmeralda** – 800 pontos equivalente a um amici.
- **Diamante** – 1150 pontos equivalente a um famiglia.

Os pontos de aniversário terão validade de 30 dias a partir da data de recebimento. Os pontos recebidos de brinde de aniversário não são válidos para mudança de nível.

- **Atendimento prioritário no SAC**

Os clientes do nível Esmeralda e Diamante terão prioridade nos canais de atendimento Bacio, listados abaixo:

+55 11 976975920

<https://baciodilatte.com.br/fale-conosco/>

- **Envio do sabor “speciali” tamanho maxi**

Os clientes do nível 4, Diamante, receberão mensalmente um produto tamanho maxi como sabor surpresa (sabor sazonal do mês ou com um dos sabores clássicos da Bacio) para que possam provar. O envio acontecerá somente atrelado a uma compra feita no delivery, com exceção produtos promocionais como ofertas de Upgrade de gelato e Bacio em Dobro, e esse produto será enviado como brinde. Caso o cliente não realize nenhuma compra no delivery o produto não será enviado e não poderá ser retirado nas lojas físicas.

- **Experiências exclusivas 1 (uma) vez ao ano**

Os clientes do nível Diamante serão convidados pela Bacio di Latte a terem experiências exclusivas atreladas a marca, de acordo com a disponibilidade das ativações.

- **Compra de promoções com resgate de pontos**

Ao longo do ano algumas promoções e produtos exclusivos, serão abertos para resgate dos níveis Esmeralda e Diamante.

## **7. AVISO DE PRIVACIDADE – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

**7.1.** Os dados pessoais do Cliente serão tratados especialmente com a finalidade de cumprimento dos termos e condições dispostas neste Regulamento, assim como para: a autenticação do Cliente nos ambientes do Programa; e para formação de cadastro, com fins de reforço de mídia publicitária institucional ou comercial, do Programa e da Bacio di Latte.

**7.2.** Quando do acesso ao aplicativo ou ao site do Programa, poderão ser coletados dados de geolocalização, a fim de fornecer ao Cliente a funcionalidade de identificação de lojas próximas e histórico de produtos comprados, para direcionamento de ofertas personalizadas.

**7.3.** Os dados pessoais coletados e os registros de atividades são armazenados em ambiente seguro e controlado, observando-se as medidas de segurança razoáveis disponíveis, durante o prazo necessário para assegurar a execução deste Programa, bem como após o seu término, cumprindo com todas as obrigações legais e contratuais aplicáveis e observando os prazos estabelecidos pela legislação vigente.

**7.4.** Ao confirmar o cadastro no Programa, por meio do site ou do aplicativo, o Cliente anuirá com a coleta e tratamento dos seus dados pessoais, nos termos supra indicados, considerando o princípio da minimização dos dados, de modo que serão utilizadas apenas os dados necessários para execução das finalidades ora destacadas.

**7.5.** A Bacio di Latte somente compartilha os dados pessoais com parceiros e fornecedores autorizados para atendimento das finalidades informadas neste documento, tendo ainda que compartilhar com terceiros e autoridades dentro das hipóteses de cumprimento de obrigação legal, políticas públicas, proteção da vida e da saúde, segurança, cumprimento do contrato e legítimo interesse.

**7.6.** Os dados pessoais cadastrais e navegacionais dos Clientes são acessados por

profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos deste Programa, reforçando o compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade dos Clientes.

**7.7.** Será assegurado o direito à exclusão dos dados pessoais, a pedido do Cliente, mediante requerimento a ser apresentado à Bacio di Latte, por meio do SAC. Ficam, porém, ressalvadas as hipóteses de tratamento necessárias ao cumprimento de exigências legais, tais como para proteção de antifraude e histórico fiscal. O Cliente deve estar ciente de que tal remoção acarretará também no encerramento de seu cadastro e da exclusão do Programa.

**7.8.** Da mesma forma, o Cliente tem o direito de exigir a exibição, retificação ou ratificação dos dados pessoais que lhe dizem respeito, por meio do canal de atendimento disposto neste Regulamento.

**7.9.** Os dados dos Clientes são armazenados em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (cloud computing), o que enseja transferência ou processamento dos dados fora do Brasil, cumprindo disposições sobre transferência internacional de Dados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados ou demais normas aplicáveis.

## **8. INDISPONIBILIDADE**

**8.1.** Em decorrência de questões técnicas e operacionais, a Bacio di Latte não garante disponibilidade permanente das funcionalidades do site e do aplicativo do Programa, bem como se reserva o direito de cancelar qualquer dos serviços nele disponibilizados, a qualquer tempo.

**8.2.** A Bacio di Latte não se responsabiliza por quaisquer danos indiretos decorrentes do uso de seu site e/ou aplicativo do Programa ou por danos diretos ou indiretos decorrentes de caso fortuito ou força maior, do uso inadequado da plataforma, ou, ainda, por eventuais paralisações transitórias.

## **9. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**9.1.** O conteúdo acessado nos ambientes deste Programa, incluindo, sem limitação, textos em geral, apresentações, tabelas, bases de dados, fotografias, ilustrações, gráficos, vídeos, softwares ou quaisquer outros tipos de obras intelectuais, bem como as informações e os dados em geral obtidos através dos seus serviços, plataformas e funcionalidades, são protegidos por direitos de propriedade intelectual, como direitos autorais, marcas, desenhos industriais, patentes, dentre outros, sendo que o seu acesso

pelo Cliente não implica em qualquer cessão de direitos ou licença adicional ao mero uso.

## **10. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**10.1.** A adesão ao Programa implica na total aceitação, sem ressalvas nem restrições, deste Regulamento, assim como das leis e normas aplicáveis.

**10.2.** Visando assegurar a observância das condições previstas neste Regulamento e evitar fraudes, a Bacio di Latte reserva o direito de requisitar a apresentação dos cupons fiscais de compras, para auditoria da pontuação eventualmente já concedida ou ainda a ser concedida ao Cliente, sempre que julgar conveniente. Nesta hipótese, não será admitida a apresentação isolada de comprovante de pagamento de cartão débito/crédito ou faturas de cartão de crédito, bem como de qualquer outro documento que não tenha valor fiscal.

**10.3.** Constatada qualquer suspeita e/ou identificação de irregularidade na obtenção de benefícios neste Programa, o Cliente perderá os pontos referentes ao registro irregular, com perda da validade dos benefícios, podendo, inclusive, em caso de reincidência, ser excluído do Programa.

**10.4.** Será cancelada a inscrição do Cliente, resultando na perda de todos os pontos porventura registrados em seu nome, nas seguintes hipóteses: (i) mediante solicitação prévia; (ii) quando do término do Programa; (iii) quando verificado que os pontos foram obtidos fraudulentamente ou em infringência às regras deste Regulamento; (iv) quando verificada a impossibilidade de participar no Programa; (v) quando verificada a ocorrência de qualquer outra condição pré-determinada nesse regulamento que resulte no cancelamento do cadastramento.

**10.5.** No caso de falecimento do Cliente, será igualmente promovida a sua exclusão do Programa, mediante solicitação e comprovação do óbito pelos herdeiros ou pelo espólio, surtindo os mesmos efeitos com relação à perda imediata dos benefícios.

**10.6.** O cancelamento ocasionará a exclusão dos seus dados da base de dados do Programa, para tratamento para as finalidades aqui previstas, sendo mantidos somente para as hipóteses de obrigação legal.

**10.7.** Nas situações previstas neste Regulamento, em que houver a necessidade de representação dos Clientes Prime maiores de 16 (dezesesseis) anos e menores de 18 (dezoito) anos, estes deverão ser devidamente assistidos por seus pais ou por seus

responsáveis legais para todos os fins de direito.

**10.8.** Em caso de dúvidas ou eventuais reclamações, o Cliente deverá buscar SAC da Bacio a fim de obter os esclarecimentos necessários. Os casos omissos serão tratados pelos organizadores do Programa, a quem caberá decidir, de forma soberana.

**10.9.** Este regulamento poderá ser modificado a qualquer tempo, mediante aviso prévio, a exclusivo critério da Bacio di Latte. A versão vigente e atualizada permanecerá publicada no endereço <https://baciodilatte.com.br/termos-e-condicoes>, à disposição para consulta dos Clientes e demais interessados.