Fidelizou

Contrato de Adesão à Plataforma Fidelizou e Prestação de Serviços Digitais

Para lojas e estabelecimentos que assinam o Fidelizou. Versão 1.2 · 28 de outubro de 2026.

Este contrato é para lojas. Quem usa o aplicativo para juntar selos segue os Termos de Uso.

- Assinatura mensal, pré-paga, renovada automaticamente, sem fidelidade mínima.
- Cancelamento a qualquer momento, pelo portal ou por e-mail, com efeito no fim do ciclo já pago.
- A loja é responsável pelo programa de fidelidade, pelas recompensas e pelas ofertas que publica, inclusive depois de sair da plataforma.
- Ao sair, a loja tem 90 dias de acesso a uma área de encerramento para entregar o que ficou pendente — e pode pedir a volta por ali.
- O Fidelizou responde pelo serviço de tecnologia que presta.

Nesta página · Quadro-Resumo · Anexos

1. Objeto e natureza
2. Contratação e credenciais
3. Planos e limites
4. Preço e cobrança
5. Vigência e cancelamento
6. Programa de fidelidade
7. Drops e comunicações
8. Deveres da loja
9. Consumidores
10. Disponibilidade
11. Dados pessoais
12. Propriedade intelectual
13. Sigilo
14. Responsabilidades
15. Integridade
16. Alterações e prova
17. Disposições finais

Quadro-Resumo da contratação

CONTRATADA: JT STUDIO SOFTWARE LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 67.784.452/0001-82, com sede na Rua 2, nº 151, Setor Central, Goiânia/GO, titular e operadora da plataforma Fidelizou, doravante "FIDELIZOU".

CONTRATANTE: pessoa jurídica, empresário individual, MEI ou profissional que exerça atividade econômica, identificado(a) pelos dados inseridos e confirmados no cadastro e no comprovante eletrônico de contratação, doravante "ESTABELECIMENTO".

Dados que deverão constar no registro eletrônico de cada contratação: razão social/nome; CPF ou CNPJ; nome fantasia; endereço; e-mail de faturamento; representante ou responsável pelo aceite; plano contratado; unidades abrangidas; valor da assinatura; periodicidade mensal; data da primeira cobrança e data-base dos ciclos seguintes; preço pós-promoção, se houver; funcionalidades e limites do plano; quantidade e condições das etiquetas NFC; canal de cancelamento; versão deste instrumento e data/hora do aceite. Após a confirmação do pagamento, o Quadro-Resumo da contratação é enviado ao e-mail informado pelo ESTABELECIMENTO.

O ESTABELECIMENTO contrata, para sua atividade profissional ou empresarial, acesso remunerado à plataforma Fidelizou, nas condições deste instrumento e do Quadro-Resumo gerado no fluxo de contratação. Eventuais normas cogentes de proteção ao contratante, quando efetivamente aplicáveis, permanecem preservadas.

1. Objeto e natureza do serviço

1.1. A FIDELIZOU concede ao ESTABELECIMENTO licença de acesso e uso, não exclusiva, não transferível, temporária e limitada às unidades, usuários, funcionalidades e condições do plano contratado, à plataforma de gestão de programas de fidelidade e, quando incluídos no plano, recursos de cartelas digitais, selos, recompensas, painel de métricas, drops, lembretes, integrações e outras ferramentas disponibilizadas.

1.2. Trata-se de serviço tecnológico prestado predominantemente por meio de infraestrutura digital, sem cessão do código-fonte, transferência da propriedade do software, aquisição de base de usuários, franquia, representação comercial, mandato, sociedade, associação ou vínculo trabalhista entre as partes.

1.3. A FIDELIZOU fornece a infraestrutura tecnológica de gerenciamento. Não vende ao consumidor os produtos e serviços dos estabelecimentos, não recebe o preço das compras realizadas entre consumidores e ESTABELECIMENTO e não promete, em nome próprio, entregar as recompensas ou cumprir ofertas comerciais instituídas pelo ESTABELECIMENTO.

1.4. A FIDELIZOU permanece responsável pela prestação dos serviços tecnológicos sob seu controle, nos limites legais. A distribuição contratual de responsabilidades não prejudica direitos inderrogáveis de consumidores e titulares de dados pessoais.

2. Contratação eletrônica, cadastro e credenciais

2.1. O contrato forma-se com a manifestação inequívoca de aceite eletrônico deste instrumento, vinculada ao Quadro-Resumo, e com a confirmação da contratação segundo o fluxo disponibilizado, ressalvadas condições comerciais especiais expressamente aceitas pela FIDELIZOU.

2.2. Quem realizar o cadastro e o aceite declara possuir poderes de representação ou autorização válida para vincular o ESTABELECIMENTO. A falsidade dessa declaração sujeita o responsável às consequências legais, sem prejuízo da apuração da obrigação da pessoa ou empresa efetivamente vinculada ao ato.

2.3. O ESTABELECIMENTO deverá prestar dados verdadeiros, completos e atualizados, comprovar sua regularidade quando solicitado de maneira justificada e manter atualizados seus contatos para avisos comerciais, financeiros, técnicos e de segurança.

2.4. Cada acesso é individual. O ESTABELECIMENTO responde pela designação, administração e revogação de acessos de seus sócios, prepostos, empregados e colaboradores, bem como pelos atos praticados mediante credenciais sob sua gestão, ressalvadas falhas imputáveis à FIDELIZOU.

2.5. São vedados o compartilhamento indevido de credenciais, a criação de perfis fictícios, o fornecimento de selos sem a operação comercial correspondente quando esta for condição do programa e o uso das funcionalidades para burlar controles de segurança.

2.6. A FIDELIZOU poderá exigir verificações adicionais de identidade ou titularidade em hipóteses proporcionais de suspeita de fraude, risco técnico ou exigência legal.

3. Planos, limites e alterações de funcionalidades

3.1. O conteúdo do serviço contratado é o descrito no Quadro-Resumo e na oferta vinculada à contratação. As modalidades divulgadas são Essencial, Boost e Scale; este último depende de proposta comercial específica para definição de unidades, preço, suporte e recursos.

3.2. O plano Essencial contempla as funcionalidades nele expressamente anunciadas, inclusive o programa de cartelas e o painel básico, sem incluir automaticamente drops ou lembretes. O Boost incorpora funcionalidades adicionais anunciadas para essa modalidade. Recursos de múltiplas unidades, acessos diferenciados, relatórios de rede ou gerente de conta somente integram o Scale se expressos na proposta aceita.

3.3. Recursos dependentes de Apple Wallet, Google Wallet, NFC, sistemas operacionais, lojas de aplicativos, mapas, provedores de mensagens ou outras integrações estão sujeitos à compatibilidade, permissões e regras técnicas dos respectivos terceiros. A FIDELIZOU não controla decisões autônomas desses provedores, sem prejuízo de sua responsabilidade pela integração que efetivamente oferecer.

3.4. A expressão "etiqueta NFC inclusa" refere-se à quantidade informada na oferta e no Quadro-Resumo: 1 (uma) etiqueta no plano Essencial e 2 (duas) no plano Boost; no Scale, conforme a proposta aceita. Condições de disponibilização, entrega, etiquetas adicionais e reposições por extravio, dano ou mau uso deverão ser informadas antes da cobrança de qualquer valor adicional. Não se presume fornecimento ilimitado de etiquetas ou equipamentos.

3.5. A FIDELIZOU poderá aprimorar interfaces, corrigir erros, atualizar mecanismos de segurança e alterar recursos acessórios sem descaracterizar materialmente o serviço pago. Supressões relevantes de funcionalidades essenciais do plano exigirão informação prévia razoável e, quando cabível, alternativa contratual, cancelamento sem penalidade ou solução legalmente exigida.

3.6. Alterações de plano solicitadas pelo ESTABELECIMENTO produzirão efeitos na data e pelas condições mostradas antes da confirmação, inclusive eventual cobrança proporcional previamente informada. A migração não autoriza cobrança duplicada pelo mesmo período.

4. Preço e cobrança automática recorrente

4.1. A assinatura é mensal, pré-paga e renovada automaticamente por períodos sucessivos de um mês, sem fidelização mínima, pelo valor expressamente apresentado e aceito no checkout ou em proposta comercial específica. O valor efetivo da contratação prevalece sobre preços gerais divulgados

anteriormente.

4.2. Ao aderir, o ESTABELECIMENTO autoriza expressamente cobranças automáticas recorrentes no meio de pagamento indicado, no início de cada ciclo mensal, enquanto a assinatura permanecer ativa e não cancelada. A FIDELIZOU disponibilizará informação clara sobre valor, periodicidade, data-base e forma de cancelamento antes da conclusão do pagamento.

4.3. O primeiro ciclo terá início conforme a confirmação de pagamento e ativação comercial indicada no checkout. As cobranças seguintes ocorrerão na data-base informada, sujeita a ajustes técnicos do processador de pagamentos, sem alterar indevidamente o período contratado ou gerar duplicidade de cobrança.

4.4. Se houver preço promocional, período gratuito, cupom ou condição temporária, o checkout indicará sua duração e o preço aplicável após o término. Não haverá migração automática para preço pós-promoção que não tenha sido previamente informado e aceito de forma suficientemente clara.

4.5. O processamento das assinaturas é realizado por prestador de pagamento, atualmente a Stripe, nos termos de suas regras técnicas e de segurança. Dados completos do cartão são enviados ao processador, não aos servidores da FIDELIZOU, conforme a arquitetura descrita na Política de Privacidade. A FIDELIZOU poderá substituir o processador por solução equivalente, mediante comunicação apropriada e preservação dos deveres legais.

4.6. O ESTABELECIMENTO autoriza as tentativas proporcionais de reapresentação de cobranças vencidas que sejam tecnicamente permitidas pelo processador, sendo vedadas cobranças em duplicidade. A eventual rejeição, vencimento ou cancelamento do cartão não equivale a solicitação de cancelamento da assinatura.

4.7. Em caso de atraso de obrigação exigível, poderão incidir multa moratória de 2% sobre o valor vencido, juros de mora de 1% ao mês calculados pro rata die e atualização monetária pelo IPCA, sem cumulação de índice de atualização sobre a mesma parcela. Cobranças serão acompanhadas dos respectivos demonstrativos.

4.8. O ESTABELECIMENTO deverá manter o meio de pagamento válido e solicitar a correção de cobranças indevidas pelo canal de atendimento. A troca do meio de pagamento é feita mediante solicitação ao mesmo canal. O exercício regular do direito de contestação perante o emissor ou processador não constitui, por si só, infração contratual. Estornos fraudulentos ou manifestamente indevidos poderão ensejar cobrança do valor devido e despesas comprovadas diretamente decorrentes da conduta, observado o direito de defesa.

4.9. O preço da assinatura poderá ser reajustado após período mínimo legalmente admitido de 12 meses pelo IPCA acumulado, mediante aviso prévio. Revisões de preço ou mudanças relevantes na estrutura dos planos para ciclos futuros exigirão comunicação prévia mínima de 30 dias, com indicação do novo valor e possibilidade de cancelamento antes de sua aplicação, respeitada a legislação aplicável.

4.10. A FIDELIZOU emitirá a documentação fiscal correspondente conforme a legislação tributária aplicável. Tributos incidentes sobre as vendas próprias do ESTABELECIMENTO e sobre as recompensas por ele oferecidas são de responsabilidade deste.

5. Vigência, cancelamento e rescisão

5.1. Este contrato vigora por prazo indeterminado a partir da confirmação da contratação e subsiste mediante renovações mensais automáticas até seu cancelamento ou rescisão.

5.2. O ESTABELECIMENTO pode solicitar o cancelamento a qualquer momento pelo recurso "Solicitar cancelamento" do portal Fidelizou (Configurações › Assinatura) ou pelo e-mail contato@fidelizouapp.com.br. O pedido gera confirmação por e-mail, com data e hora, e cessa as renovações automáticas futuras. Não poderá ser exigida justificativa comercial para o cancelamento.

5.3. Salvo determinação legal ou disposição comercial específica mais favorável, o cancelamento solicitado pelo ESTABELECIMENTO produz efeitos de acesso ao término do ciclo mensal já pago, sem multa de fidelidade e sem restituição proporcional automática de período já iniciado. Não serão cobrados novos ciclos após o cancelamento validamente registrado. Direitos de arrependimento ou restituição previstos em normas cogentes, quando aplicáveis, ficam preservados.

5.4. A FIDELIZOU poderá suspender ou restringir recursos, total ou parcialmente, mediante medida proporcional, nos casos de: inadimplemento; fraude ou indícios consistentes de abuso; risco à segurança; violação de direitos de terceiros; determinação de autoridade; conteúdo ou campanhas manifestamente ilícitos; ou uso incompatível com este contrato. Sempre que compatível com a urgência e a segurança, informará os fundamentos e oferecerá oportunidade de regularização ou contestação.

5.5. Em caso de inadimplemento, a FIDELIZOU poderá suspender o acesso após comunicação ao e-mail cadastrado e decurso de 7 dias corridos do vencimento, sem prejuízo das tentativas regulares de cobrança. Se a inadimplência persistir por mais de 30 dias corridos, poderá rescindir o contrato e desativar os recursos pagos, sem remissão dos valores exigíveis. Eventual período de tolerância não constitui renúncia a direitos.

5.6. Constituem causas de rescisão motivada, independentemente de multa de fidelidade, a prática de fraude grave; uso ilícito da plataforma; violação material e não sanada em prazo razoável quando sanável; risco relevante e atual aos dados pessoais ou à segurança; ou descumprimento reiterado de obrigações essenciais.

5.7. A FIDELIZOU também poderá encerrar uma modalidade ou a prestação do serviço por razões comerciais ou técnicas legítimas, mediante comunicação antecedente de pelo menos 30 dias, preservando o ciclo pago ou promovendo restituição proporcional do período que, por decisão da FIDELIZOU, deixar de ser prestado, quando cabível. Situações de força maior ou imposição legal serão avaliadas conforme suas particularidades.

5.8. O encerramento do contrato não extingue débitos vencidos, deveres de confidencialidade, obrigações de proteção de dados, responsabilidade por infrações anteriores, nem obrigações comerciais do ESTABELECIMENTO perante consumidores por campanhas, selos, ofertas ou benefícios que tenha instituído.

5.9. O ESTABELECIMENTO deverá consultar e conservar, durante a vigência, os registros e relatórios efetivamente disponibilizados em seu plano, observada a LGPD. Após a suspensão ou a extinção, o acesso operacional é encerrado, ressalvada a área de encerramento do item 5.11, permanecendo apenas

os dados cuja conservação seja legalmente exigida ou justificada. Não há compromisso de exportação personalizada de banco de dados, histórico completo ou informações de usuários além do que for previsto no plano, obrigatório por lei ou tecnicamente oferecido.

5.10. Durante a suspensão e após a extinção do contrato: (a) o ESTABELECIMENTO deixa de aparecer na vitrine e no mapa do aplicativo; (b) seus drops são retirados do mapa e não podem mais ser abertos, e os códigos já abertos continuam sendo validados pela plataforma, na área de encerramento, até o fim de sua validade (7.2); (c) a plataforma deixa de registrar selos na unidade e registra, na área de encerramento, apenas a entrega de recompensas já adquiridas, de cupons de drop no prazo e de benefícios de comprovantes de exclusão de conta (6.10); e (d) as cartelas dos consumidores permanecem visíveis no aplicativo deles, como comprovante. Esses efeitos técnicos não exoneram o ESTABELECIMENTO das obrigações do capítulo 6 e do item 9.4 perante os consumidores.

5.11. Por 90 (noventa) dias contados da suspensão ou da extinção, a FIDELIZOU manterá no portal, exclusivamente para os usuários do ESTABELECIMENTO com perfil de Administrador, uma área de encerramento em que é possível: (a) consultar as recompensas adquiridas e não entregues, os cupons de drop no prazo e as cartelas em andamento, com nome e identificador de membro dos consumidores; (b) registrar a entrega das recompensas e dos cupons; (c) conferir e registrar a entrega de benefícios de comprovantes de exclusão de conta (6.10); (d) baixar o relatório dessas pendências; e (e) solicitar a reativação da assinatura. A área não permite emitir selos, publicar drops nem acessar o painel, não prorroga a vigência e não gera cobrança. Encerrado o prazo, o acesso é desativado, e o ESTABELECIMENTO segue cumprindo as obrigações pendentes fora da plataforma (6.8, 9.4 e II.6).

6. Programa de fidelidade, selos e recompensas

6.1. O ESTABELECIMENTO é o instituidor e responsável comercial pelo programa de fidelidade que cadastrar, incluindo elegibilidade, compras aptas a gerar selos, quantidade necessária, condições, prazos, estoques, disponibilidade, custos, tributos, concessão e entrega das recompensas.

6.2. Antes de publicar cada cartela, o ESTABELECIMENTO deverá apresentar de forma clara, destacada e verificável as condições relevantes, observadas as regras do consumidor, inclusive eventuais limitações e hipóteses de estorno lícito. Condições restritivas não divulgadas previamente não poderão ser opostas unilateralmente ao consumidor. Na plataforma, os selos não têm prazo de validade.

6.3. O selo somente será considerado concedido após a validação pelo fluxo autorizado da plataforma. O ESTABELECIMENTO fiscalizará seus colaboradores e responderá pelos registros emitidos ou confirmados por seus representantes, ressalvadas falhas comprovadamente imputáveis à FIDELIZOU.

6.4. O ESTABELECIMENTO deverá honrar, às suas expensas, as recompensas regularmente adquiridas e as ofertas válidas, nos exatos termos divulgados, sem impor ao consumidor exigências supervenientes, cobrança não informada ou substituição unilateral prejudicial.

6.5. Alterações de quantidade de selos, conteúdo de recompensas ou condições do programa produzirão efeitos prospectivos, observando-se a oferta e os direitos constituídos nas cartelas já iniciadas. Reduções de benefício, cancelamento de selos válidos e prazos retroativos dependem de fundamento jurídico específico e não decorrem da simples alteração de configuração no painel. Na plataforma, a

cartela já iniciada mantém a quantidade de selos e a recompensa vigentes no início da rodada, e a alteração passa a valer a partir da rodada seguinte; a redução da quantidade de selos exigida aplica-se de imediato, por ser favorável ao consumidor.

6.6. A FIDELIZOU poderá conservar registros técnicos de operações, validar transações, bloquear lançamentos suspeitos, corrigir erros demonstráveis ou proceder a ajustes necessários de integridade, com trilha de auditoria quando tecnicamente disponível, sem assumir a obrigação comercial de conceder ou custear recompensas das lojas.

6.7. Em caso de encerramento do programa ou deste contrato, caberá ao ESTABELECIMENTO informar os consumidores pelos meios razoavelmente disponíveis, honrar recompensas já adquiridas e oferecer solução juridicamente adequada para cartelas em andamento. A saída da plataforma não autoriza, por si, supressão de direitos decorrentes de ofertas anteriores.

6.8. O ESTABELECIMENTO deverá manter canal próprio, presencial ou remoto, para atendimento e cumprimento das obrigações comerciais após sua desativação na plataforma, sem exigir do consumidor a manutenção da assinatura do ESTABELECIMENTO para usufruir de direito já constituído.

6.9. A FIDELIZOU poderá comunicar aos usuários o encerramento ou a indisponibilidade do programa e encaminhar reclamações ao ESTABELECIMENTO, mas essa atuação não significa assunção de sua dívida, promessa de benefício substitutivo ou obrigação de pagamento por conta própria, ressalvadas responsabilidades legais inderrogáveis. Ao desativar o ESTABELECIMENTO, a FIDELIZOU poderá avisar no aplicativo cada consumidor com recompensa, cupom ou cartela em andamento na unidade, informando o que permanece válido nos termos da oferta e deste contrato.

6.10. Quando o consumidor excluir a sua conta no aplicativo, a FIDELIZOU lhe fornecerá comprovante identificado por código, com as recompensas já adquiridas, os cupons de drop no prazo e as cartelas em andamento em cada estabelecimento. A exclusão da conta não extingue, por si, o direito ao benefício já adquirido: o ESTABELECIMENTO honrará as recompensas e os cupons constantes do comprovante apresentado, nos mesmos termos em que o faria antes da exclusão, e poderá conferi-lo e registrar a entrega no portal. As cartelas em andamento constam do comprovante como registro do histórico do consumidor na unidade.

7. Drops, ofertas e comunicações promocionais

7.1. Quando incluído no plano, o ESTABELECIMENTO poderá publicar drops, descontos, ações promocionais e comunicações comerciais, cabendo-lhe definir e cumprir as condições comerciais anunciadas, inclusive quantidade, validade, área geográfica, elegibilidade, restrições e instruções de resgate.

7.2. O ESTABELECIMENTO deverá manter estoques e capacidade de atendimento compatíveis com a oferta divulgada. Quando o fluxo do produto produzir reserva ou código de resgate, cumprirá as condições exibidas ao usuário, sem cancelar arbitrariamente benefícios regularmente confirmados. Na plataforma, o código de resgate de um drop vale até o término do drop ou até 7 (sete) dias após a abertura, o que ocorrer primeiro, e essa validade é exibida ao consumidor.

7.3. A divulgação de produtos, serviços ou promoções sujeitos a proibição legal, controle etário, autorização regulatória ou restrição publicitária somente ocorrerá quando expressamente permitida pela lei e pelas regras da plataforma. A FIDELIZOU poderá recusar, retirar ou restringir conteúdos que representem risco jurídico relevante, sem obrigação de monitoramento prévio irrestrito de todas as campanhas.

7.4. O ESTABELECIMENTO responderá pelo conteúdo das mensagens que criar ou aprovar e não utilizará os recursos da plataforma para spam, publicidade enganosa, discriminação, assédio ou qualquer prática ilícita. O envio dependerá das permissões dos destinatários, das bases legais aplicáveis e das regras técnicas de canal e plano contratado.

7.5. Funcionalidades de lembretes, métricas, posição em mapa, prioridade de suporte ou segmentação não garantem alcance, abertura, engajamento, fluxo de clientes, faturamento, conversão ou resultado econômico específico.

7.6. O aplicativo Fidelizou é destinado exclusivamente a maiores de 18 anos. O ESTABELECIMENTO não direcionará campanhas a crianças e adolescentes nem utilizará dados ou técnicas de perfilamento para publicidade comercial direcionada a eles em desacordo com a legislação, inclusive a Lei nº 15.211/2025, e respeitará as restrições técnicas e de elegibilidade impostas pela plataforma.

8. Deveres operacionais do estabelecimento

8.1. O ESTABELECIMENTO obriga-se a: (a) manter regularidade da atividade e licenças exigíveis; (b) prestar informações corretas sobre unidades, produtos e benefícios; (c) capacitar e supervisionar sua equipe; (d) conferir pedidos de selo e validar resgates de acordo com transações verdadeiras; (e) atender reclamações dos consumidores relativas às suas vendas e recompensas; (f) proteger credenciais, dispositivos e etiquetas sob sua guarda; (g) respeitar direitos de propriedade intelectual, privacidade, publicidade e consumo; e (h) colaborar em investigações razoáveis de fraude e incidentes.

8.2. É proibido copiar ou explorar o software fora da licença, praticar engenharia reversa em desacordo com a lei, contornar medidas de segurança, fazer raspagem ou extração automatizada não autorizada, criar bases paralelas com dados acessados em razão da plataforma sem fundamento legal, sublicenciar acessos ou usar a marca FIDELIZOU de forma enganosa.

8.3. O ESTABELECIMENTO será responsável pelos tributos, obrigações trabalhistas, consumeristas e regulatórias relativos à própria atividade, bem como pelos atos de empregados, representantes e parceiros comerciais sob sua direção, na medida prevista em lei.

8.4. A FIDELIZOU poderá requerer informações e provas proporcionais para apurar comunicações de oferta falsa, recusa reiterada de recompensas, uso irregular de dados ou fraude operacional. A recusa injustificada de cooperação poderá fundamentar medidas proporcionais de restrição ou rescisão.

9. Consumidores e reclamações

9.1. As relações de compra e venda e prestação dos serviços anunciados pelo ESTABELECIMENTO são celebradas diretamente entre ele e os consumidores. O ESTABELECIMENTO é responsável pelo cumprimento das respectivas ofertas, garantias legais, qualidade e segurança de produtos e serviços e emissão de documentação fiscal, quando exigida.

9.2. Reclamações sobre entrega de prêmios, validade, estoque, preço, qualidade do produto, política comercial ou conduta da equipe deverão ser resolvidas pelo ESTABELECIMENTO. A FIDELIZOU poderá facilitar a comunicação ou preservar registros, sem que isso represente reconhecimento de culpa ou transferência contratual da responsabilidade principal pelo benefício.

9.3. Nada neste instrumento afasta responsabilidade que a lei eventualmente imponha diretamente à FIDELIZOU em razão de atos próprios ou participação juridicamente reconhecida na cadeia de fornecimento.

9.4. O ESTABELECIMENTO manterá procedimentos para cumprimento de benefícios ainda pendentes após o encerramento de sua assinatura, inclusive atendimento fora da plataforma quando necessário.

10. Disponibilidade, suporte e terceiros

10.1. A FIDELIZOU empregará esforços técnicos razoáveis e medidas compatíveis com os riscos para disponibilizar o serviço de forma regular, sem garantir disponibilidade ininterrupta ou funcionamento livre de falhas.

10.2. Poderão ocorrer manutenções, alterações emergenciais de segurança, atualizações e indisponibilidades relacionadas a infraestrutura, energia, conectividade, serviços de terceiros, equipamentos do ESTABELECIMENTO ou eventos fora de controle razoável. A FIDELIZOU adotará providências apropriadas para mitigar falhas de sua responsabilidade.

10.3. Suporte e eventual prioridade de atendimento obedecerão às funcionalidades, aos horários e canais comercialmente anunciados para o plano. Expressões como "prioritário" ou "dedicado" não implicam tempo máximo de resposta ou SLA financeiro, salvo se expressamente fixado em proposta específica.

10.4. O ESTABELECIMENTO responde pela conectividade, dispositivos, permissões, segurança local e treinamento de seus colaboradores. A FIDELIZOU responde por falhas próprias do serviço, conforme a legislação aplicável, não por uso contrário às orientações técnicas ou defeitos exclusivamente atribuíveis a terceiros sem participação imputável à FIDELIZOU.

10.5. Havendo interrupção significativa e comprovadamente imputável à FIDELIZOU, serão avaliadas medidas proporcionais, inclusive correção, compensação comercial ou restituição legalmente devida, sem prejuízo dos limites aplicáveis à responsabilidade civil.

11. Dados pessoais e segurança da informação

11.1. As partes observarão a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), o Marco Civil da Internet e a regulamentação aplicável. Cada parte responderá pelos tratamentos cujas finalidades e meios essenciais determinar ou que realizar em desconformidade com a lei ou com instruções lícitas recebidas.

11.2. A FIDELIZOU é controladora de operações relacionadas à conta do usuário, funcionamento geral da plataforma, segurança e gestão dos seus próprios serviços, conforme a Política de Privacidade. O ESTABELECIMENTO atua como controlador de tratamentos que decidir realizar para suas ofertas, programas de fidelidade, atendimentos e operações comerciais. A classificação em cada fluxo observará as atividades efetivas, podendo existir operação específica sob instruções documentadas ou controladoria conjunta quando juridicamente caracterizada.

11.3. O acesso do ESTABELECIMENTO aos dados de consumidores limitar-se-á ao que a plataforma e seu plano efetivamente disponibilizarem, como nome, identificador de membro, nível e informações de cartelas, selos e resgates vinculadas à respectiva unidade ou programa. O contrato não confere direito de acesso ao e-mail, telefone, dados de outras lojas ou informações não disponibilizadas pela plataforma. Na área de encerramento (5.11), o acesso compreende a lista dos consumidores com benefícios pendentes na unidade (nome, identificador de membro e benefício) e, nos comprovantes de exclusão apresentados (6.10), o nome do consumidor e os benefícios relativos à unidade.

11.4. O ESTABELECIMENTO utilizará os dados acessados somente para administrar o programa, identificar consumidores nos resgates, cumprir ofertas e realizar outras finalidades próprias que possuam fundamento legal e estejam adequadamente informadas aos titulares. É vedado vender dados, compartilhá-los sem base legal, extrair dados por meios não autorizados ou usá-los para publicidade externa incompatível com a transparência e a legislação.

11.5. Cada parte adotará controles técnicos e administrativos apropriados aos riscos de seu tratamento. O ESTABELECIMENTO limitará acessos por função, revogará imediatamente credenciais de colaboradores desligados, preservará sigilo, impedirá cópias indevidas e comunicará suspeitas relevantes de acesso não autorizado.

11.6. O ESTABELECIMENTO comunicará à FIDELIZOU, sem demora injustificada e preferencialmente em até 24 horas após tomar conhecimento, suspeitas fundamentadas de incidente envolvendo dados acessados por meio da plataforma, fornecendo as informações disponíveis e cooperando na contenção. O prazo contratual não substitui nem transfere os prazos legais de comunicação à ANPD e aos titulares pelo controlador competente.

11.7. Se receber solicitação de titular relativa a tratamento sob responsabilidade da outra parte, a parte receptora a encaminhará, pelos canais apropriados, sem retardamento injustificado. Cada parte atenderá as solicitações que lhe couberem, sem divulgar dados além do necessário.

11.8. A FIDELIZOU poderá contratar provedores de nuvem, autenticação, pagamento, mapas, mensagens e segurança, observadas as exigências legais e os mecanismos aplicáveis à transferência internacional de dados. A lista funcional de categorias de fornecedores e outras informações relevantes constarão da Política de Privacidade e dos documentos de transparência aplicáveis.

11.9. Ao término da relação, os acessos do ESTABELECIMENTO serão revogados ao fim da área de encerramento (5.11), ressalvados registros legitimamente conservados para cumprimento legal, exercício de direitos, segurança, prevenção de fraudes e obrigações com consumidores, com observância dos critérios de necessidade e retenção da LGPD.

11.10. A disciplina operacional complementar e a matriz indicativa de tratamentos constam do Anexo II, que não substitui as obrigações legais nem altera por ficção contratual a posição real de controlador ou operador.

12. Propriedade intelectual, marcas e conteúdo

12.1. Software, código, interfaces, arquitetura, documentação, sinais distintivos, marcas, layouts e demais elementos próprios da FIDELIZOU permanecem sob sua titularidade ou de seus licenciantes. A licença contratada não concede direito de reprodução, modificação, distribuição, engenharia reversa ilícita ou

exploração fora do escopo autorizado.

12.2. O ESTABELECIMENTO conserva a titularidade das marcas, imagens e materiais que legitimamente fornecer, declarando possuir direitos e autorizações para publicá-los. Concede à FIDELIZOU licença gratuita, não exclusiva e limitada ao prazo da parceria para reproduzi-los, adaptá-los tecnicamente e exibi-los no aplicativo, site, listagens de lojas e comunicações necessárias à execução do serviço.

12.3. O uso do nome e logotipo do ESTABELECIMENTO em apresentação pública de parceiros e materiais institucionais relacionados à parceria será permitido durante a vigência, observado pedido fundamentado de retirada e sem implicar endosso pessoal ou autorização de campanha publicitária independente não relacionada à parceria.

12.4. O ESTABELECIMENTO poderá usar marca e materiais da FIDELIZOU apenas para identificar sua adesão à plataforma, conforme diretrizes fornecidas, sem sugerir sociedade, exclusividade ou garantia de qualidade emitida pela plataforma em relação a seus produtos.

12.5. Sugestões e feedbacks podem ser considerados no aprimoramento do produto, sem obrigação de remuneração, respeitados segredos empresariais, dados pessoais e direitos preexistentes do ESTABELECIMENTO.

13. Sigilo e confidencialidade

13.1. Cada parte manterá confidenciais informações empresariais, técnicas, financeiras e operacionais não públicas da outra parte, obtidas em razão deste contrato, e limitará seu acesso a pessoas com necessidade legítima de conhecimento.

13.2. A obrigação não abrange informação comprovadamente pública sem infração, legitimamente obtida de terceiro, já conhecida de modo lícito ou que deva ser divulgada por lei ou ordem de autoridade. Sempre que permitido, a parte intimada comunicará previamente a outra.

13.3. A confidencialidade subsistirá por 3 anos após o término, sem prejuízo de prazo superior previsto em lei para dados pessoais ou segredos industriais enquanto legitimamente protegidos.

14. Responsabilidades, ressarcimento e limites

14.1. Cada parte responderá por danos diretos comprovados que causar por descumprimento contratual ou ato ilícito a ela imputável, observados o nexo causal e a legislação aplicável.

14.2. O ESTABELECIMENTO obriga-se a ressarcir a FIDELIZOU por perdas, despesas razoáveis e valores efetivamente suportados em razão de reclamações ou condenações de terceiros, na medida em que decorram comprovadamente de: (a) ofertas, produtos ou recompensas de sua responsabilidade; (b) fraude praticada por seus representantes; (c) conteúdo ilícito por ele publicado; (d) violação de direitos de propriedade intelectual; (e) descumprimento de obrigações próprias de proteção de dados; ou (f) outras infrações contratuais imputáveis ao ESTABELECIMENTO.

14.3. O ressarcimento dependerá da demonstração do prejuízo e de sua relação com a conduta imputada. Sempre que possível, a FIDELIZOU comunicará a reclamação, permitirá colaboração razoável na defesa e não celebrará acordo que imponha ressarcimento ao ESTABELECIMENTO sem prévia

consulta, ressalvadas medidas urgentes ou deveres legais. Não haverá ressarcimento de parcela de dano exclusivamente causada pela própria FIDELIZOU.

14.4. Na máxima extensão permitida por lei, a FIDELIZOU não garante aumento de vendas, receita, clientela, retorno de investimento, êxito de campanhas ou resultados empresariais, e não responderá por expectativas de lucro, oportunidades hipotéticas ou perdas indiretas sem nexo direto e juridicamente indenizável com sua conduta.

14.5. Exclusivamente nas relações empresariais em que seja juridicamente admissível, a responsabilidade contratual ordinária da FIDELIZOU por danos patrimoniais diretos e comprovados ficará limitada, por evento e no conjunto de eventos vinculados à mesma causa, ao maior valor entre (i) três mensalidades do plano vigente à época do evento e (ii) a soma das mensalidades efetivamente pagas pelo ESTABELECIMENTO nos 12 meses anteriores ao evento. Esta limitação não abrange dolo, culpa grave, responsabilidades não limitáveis por lei, reparações devidas por infração à LGPD quando a limitação for incompatível com o regime legal, nem direitos inderrogáveis eventualmente assegurados pelo CDC.

14.6. As regras deste capítulo não constituem exoneração antecipada de responsabilidade por defeitos próprios do serviço nem afastam direitos de terceiros. Nenhuma parte poderá se valer deste contrato para impor ao consumidor limitação de direito que a lei considere nula.

15. Integridade e conformidade

15.1. O ESTABELECIMENTO declara exercer atividade lícita e compromete-se a não utilizar o Fidelizou para ocultar receitas, viabilizar fraude, dissimular operações, captar dados de forma irregular ou divulgar benefícios contrários à legislação.

15.2. Havendo indícios concretos de violação relevante, a FIDELIZOU poderá adotar medidas preventivas proporcionais, preservar evidências pertinentes e cooperar com autoridades na forma da lei, assegurado procedimento de revisão quando compatível com a situação.

16. Alterações, comunicações e prova eletrônica

16.1. Alterações meramente técnicas ou editoriais deste instrumento poderão ser divulgadas na plataforma. Alterações materiais que afetem obrigações, limitações de responsabilidade, preço ou direitos do ESTABELECIMENTO serão comunicadas com antecedência razoável e, como regra, de 30 dias para efeitos futuros, ressalvadas mudanças exigidas imediatamente por lei ou segurança.

16.2. Se a alteração material for desfavorável ao ESTABELECIMENTO, este poderá cancelar a renovação antes de sua vigência, sem multa de fidelidade. Alterações não serão aplicadas retroativamente a obrigações já constituídas e o aceite adicional será solicitado quando juridicamente necessário.

16.3. Comunicações poderão ocorrer por e-mail cadastrado, painel, aplicativo ou outro canal eletrônico previamente informado. A parte responsável manterá contato atualizado. Notificações relevantes de cobrança, cancelamento ou alterações materiais deverão ser registradas por meio verificável.

16.4. As partes reconhecem a validade do aceite eletrônico e dos documentos eletrônicos, inclusive por mecanismos distintos da certificação ICP-Brasil quando admitidos nos termos da MP nº 2.200-2/2001, art. 10, § 2º. A FIDELIZOU poderá manter registros proporcionais do aceite, versão contratual,

identificação, data, hora e eventos de pagamento para prova da contratação e cumprimento legal.

16.5. A eventual tolerância quanto a descumprimento não implica novação, renúncia ou alteração definitiva do contrato.

17. Disposições finais e foro

17.1. Este contrato, o Quadro-Resumo e as propostas específicas expressamente aceitas compõem o ajuste entre as partes. A Política de Privacidade informa os tratamentos de dados e não substitui a base legal ou o consentimento específico exigível para determinadas operações.

17.2. Na hipótese de conflito, prevalecerão: (i) condições comerciais específicas formalmente aceitas para o plano Scale; (ii) Quadro-Resumo da contratação; (iii) este contrato; e (iv) materiais explicativos gerais, sem prejuízo de oferta vinculante e norma cogente que imponham solução diversa.

17.3. A eventual nulidade de disposição isolada não prejudica as demais, devendo-se buscar interpretação válida que preserve a finalidade lícita do negócio.

17.4. A cessão da posição contratual pelo ESTABELECIMENTO depende de autorização prévia da FIDELIZOU. A FIDELIZOU poderá transferir o contrato em reorganização societária ou sucessão empresarial, desde que preservadas as obrigações essenciais e os direitos legalmente assegurados ao ESTABELECIMENTO, com comunicação quando cabível.

17.5. Aplica-se a lei brasileira. Para controvérsias decorrentes da contratação empresarial, fica eleito o foro da Comarca de Goiânia/GO, ressalvadas hipóteses de competência legal absoluta, direitos inderrogáveis e a proteção jurisdicional eventualmente aplicável ao contratante em relação de consumo.

Anexo I — Parâmetros comerciais registrados em cada aceite

I.1. Plano selecionado (Essencial, Boost ou Scale); valor mensal efetivamente aprovado; quantidade de unidades; número ou tipo de acessos; ciclo recorrente mensal; data do primeiro pagamento; dia-base da renovação; meio de pagamento, pelo processador indicado no checkout, sem exibição do número completo do cartão.

I.2. Condições promocionais, se aplicáveis: valor promocional, duração em ciclos, valor pós-promoção e data do início do valor cheio. Na ausência de promoção expressamente informada, vale o preço mensal do plano selecionado.

I.3. Funcionalidades: a relação exibida no checkout e os limites objetivos do plano, registrados em versão eletrônica, incluindo drops, lembretes, painel, integrações, prioridade de atendimento e, quando houver, recursos de rede.

I.4. Etiquetas NFC: 1 (uma) inclusa no plano Essencial e 2 (duas) no plano Boost; no Scale, conforme a proposta. Entrega, reposição e etiquetas adicionais conforme informado antes de qualquer cobrança. Qualquer valor adicional depende de informação prévia e autorização do ESTABELECIMENTO.

I.5. Canal de gestão e cancelamento: portal Fidelizou (Configurações › Assinatura) e contato@fidelizouapp.com.br. Identificador da operação ou da assinatura no processador de pagamentos.

I.6. Declaração de aceite: "Declaro representar ou estar autorizado a contratar em nome do estabelecimento identificado; li e aceito o Contrato de Adesão à Plataforma Fidelizou e autorizo a cobrança mensal automática e recorrente do valor e nas condições exibidos acima, até que eu efetue o cancelamento." O aceite deverá ser positivo e não pré-marcado.

Anexo II — Diretrizes de tratamento de dados e cooperação

II.1. Finalidades típicas e responsabilidades: (a) cadastro, autenticação, segurança geral, Mel e nível da conta de consumidor — operações cuja definição principal cabe à FIDELIZOU; (b) definição de cartelas, condições de selos, recompensas e ofertas — decisões comerciais do ESTABELECIMENTO; (c) registros tecnológicos de emissão e resgate de selos — tratamento compartilhado conforme as decisões efetivas sobre finalidades e meios; (d) faturamento da assinatura — tratamento da FIDELIZOU e do prestador de pagamentos, conforme suas respectivas funções; (e) campanhas e uso de relatórios pelo ESTABELECIMENTO — sob a responsabilidade deste quanto a conteúdo, finalidade e base legal; (f) segurança e investigações de fraude — cada parte conforme as atividades que efetivamente realiza.

II.2. Categorias de dados acessíveis ao ESTABELECIMENTO: somente aquelas mostradas em seu painel, relativas à sua unidade ou programa, observadas as permissões e a Política de Privacidade. Não existe licença de utilização irrestrita da base de usuários da FIDELIZOU.

II.3. Medidas mínimas do ESTABELECIMENTO: acessos individuais; menor privilégio; desligamento de credenciais de ex-colaboradores; equipamentos protegidos; proibição de compartilhamento indiscriminado de telas, fotografias ou relatórios; orientação da equipe; e canal interno para relato de incidentes.

II.4. Incidentes: comunicação à FIDELIZOU sem demora injustificada, preferencialmente em até 24 horas da ciência, contendo natureza do evento, dados e pessoas potencialmente afetadas, medidas adotadas e responsável para contato. A notificação preliminar poderá ser complementada; cada controlador cumprirá suas comunicações legais.

II.5. Subcontratação e transferências internacionais: fornecedores tecnológicos poderão atuar na infraestrutura da FIDELIZOU mediante contratos e mecanismos jurídicos pertinentes, inclusive os exigidos pela regulamentação da ANPD. Este anexo não constitui, por si só, cláusula-padrão de transferência internacional nem autoriza compartilhamento incompatível com a lei.

II.6. Encerramento: os acessos do ESTABELECIMENTO serão desativados após o término, mantida apenas a área de encerramento pelo prazo do item 5.11; os dados pessoais seguirão a Política de Privacidade e a legislação. O ESTABELECIMENTO preservará, por seus próprios meios lícitos — inclusive o relatório de pendências da área de encerramento —, as informações necessárias para cumprir obrigações comerciais ainda pendentes, usando-as apenas para essa finalidade (11.4), sem exigir da FIDELIZOU entrega de base de dados não contratada.

Anexo III — Procedimento de descontinuidade de programas

III.1. Ao solicitar cancelamento, o ESTABELECIMENTO identificará cartelas com benefícios já adquiridos, campanhas ativas e drops pendentes, descontinuará a criação de novas ofertas quando necessário e adotará medidas para evitar promessas que não possa honrar.

III.2. O ESTABELECIMENTO informará, com a antecedência possível e por canais adequados, o encerramento do programa, a forma de atendimento e a solução para cartelas em andamento, observados os direitos dos consumidores. O cancelamento financeiro da assinatura não depende do cumprimento de aviso prévio de fidelização, mas não exonera obrigações comerciais anteriormente assumidas.

III.3. Recompensas já adquiridas deverão ser honradas nos termos da oferta. Cartelas incompletas não se convertem automaticamente em direito à recompensa integral, mas não podem ter seus direitos suprimidos arbitrariamente; a solução deverá considerar o conteúdo da oferta, o histórico de compras e a legislação aplicável.

III.4. A FIDELIZOU poderá exibir aviso de encerramento, avisar os consumidores com benefícios pendentes (6.9) e manter provas dos registros nos limites legais e técnicos, sem se converter em devedora das recompensas prometidas pelo ESTABELECIMENTO.

Disposição de formalização

Quando contratado pelo fluxo eletrônico, o presente instrumento dispensa assinatura manuscrita, desde que o aceite e o Quadro-Resumo sejam adequadamente registrados. Se houver instrumento particular assinado, as partes poderão identificar seus representantes e data de assinatura no documento, sem afastar as condições comerciais confirmadas.