

REGULAMENTO PROGRAMA DE FIDELIDADE “Sua Droga Raia”

1. INTRODUÇÃO

1.1 O Programa de relacionamento “Sua Droga Raia com pontos”, doravante denominado “Sua Droga Raia”, promovido pela Raia Drogasil S/A, com sede na Avenida Corifeu de Azevedo Marques, 3.097, São Paulo – SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 61.585.865/0001-51, doravante denominada “RD”, a qual é responsável pela definição de seus critérios, procedimentos e tecnologia de funcionamento e tem como objetivo oferecer pontos stix, prêmios e benefícios aos clientes participantes (“Cliente Participante”), observadas as condições constantes no presente Regulamento.

1.2 A STIX FIDELIDADE E INTELIGÊNCIA S.A, sociedade inscrita no CNPJ/ME sob o n. 31.688.927/0001-90, com sede na Avenida Brigadeiro Luiz Antônio, n. 3.227, 4º andar, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 01.401-001 (“Stix”), atua no mercado de programas de fidelidade e, atualmente, gerencia e opera um programa de pontos denominado Programa Stix (“Programa Stix”). O Programa Stix é regulado conforme os termos e condições dispostos neste Regulamento do “Sua Droga Raia” com pontos, da Stix e dos parceiros que fazem parte deste ecossistema, como Drogasil, Droga Raia, Pão de Açúcar e Extra.

1.2.1 O Programa Stix busca incentivar o consumo recorrente de diversos produtos e/ou serviços oferecidos por empresas parceiras da Stix, a partir do acúmulo de pontos (“Pontos Stix”) a cada aquisição desses produtos e/ou serviços pelos Participantes que participarem do Programa Stix (“Participante” ou “Você”). Os Pontos Stix podem ser trocados pelos Participantes por benefícios, no formato de produtos e/ou serviços, de determinadas Parceiras da Stix que atuam nos mais diversos segmentos do mercado (“Recompensas”). Para o desenvolvimento do Programa Stix, a Stix conta com inúmeras parcerias que fazem parte da coalizão de parceiras do Programa Stix (“Parceiras”).

1.3 O “Sua Droga Raia” é destinado aos clientes das lojas Droga Raia, de acordo com seu exclusivo critério. Ao cumprirem as regras aqui determinadas e derem aceite ao regulamento de cada parceiro, os Clientes Participantes receberão pontos stix que poderão ser trocados por recompensas no aplicativo da Droga Raia ou parceiros do ecossistema Stix, a título de recompensa e de acordo com os regulamentos da Stix e de cada parceiro. Os colaboradores da Droga Raia estão autorizados a participar do “Sua Droga Raia”, na condição de clientes, bem como seus familiares e dependentes, seguindo todas as regras descritas nesse regulamento.

2 - CADASTRO DOS CLIENTES PARTICIPANTES

2.1 Os Clientes Participantes, poderão fazer parte do “Sua Droga Raia”, mediante o cumprimento das seguintes condições;

- a) baixar o aplicativo da Droga Raia e realizar o cadastro na seção “Seus pontos Sua Droga Raia”;
- b) ler detalhadamente e dar o aceite ao presente Regulamento, consentimento e termo de adesão da Droga Raia, Stix e parceiros por meio do aplicativo da Droga Raia;
- d) selecionar os programas de fidelidade das marcas que deseja acumular e resgatar pontos stix;

e) finalizar o cadastro.

Os clientes também poderão se cadastrar no “Sua Droga Raia” com pontos por meio do app da Stix ou parceiros, sendo permitido apenas um único cadastro por Participante.

2.2 O cadastro mencionado no item 2.1 acima deverá ser efetuado pelo titular da conta, conforme cláusulas 2.2.1 e 2.2.2. A participação dos Clientes Participantes no “Sua Droga Raia” estará confirmada após o cumprimento das condições previstas nas alíneas (a), (b), (c) e (d) do item 2.1, acima.

2.2.1. É permitido a participação no “Sua Droga Raia”, menores a partir de 16 (dezesesseis) desde que assistido pelos pais ou representantes legais, respondendo estes pelos atos praticados no “Sua Droga Raia”. Ao se cadastrar no “Sua Droga Raia”, o cliente participante declara que possui todas as autorizações necessárias para tanto.

2.2.2. O Cliente Participante é responsável pela veracidade, exatidão, completude e atualização de todas as informações que apresentar no momento de seu cadastro para o ingresso no “Sua Droga Raia”. A apuração de inconsistências ou a identificação de informações falsas, inexatas, incompletas, desatualizadas apresentadas, bem como a constatação da assunção intencional da personalidade de outra pessoa, o sujeitarão, a critério da Droga Raia, ao cancelamento de seu cadastro no “Sua Droga Raia”, nos termos do presente regulamento, não se responsabilizando a Droga Raia por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes das informações incorretas apresentadas.

2.3 A pessoa que fizer o cadastro no aplicativo do “Sua Droga Raia” (“Cliente Participante”), observadas as condições do item 2.2, será responsável por:

- (a) realizar o acompanhamento dos pontos acumulados no “Sua Droga Raia”, por meio de consulta ao extrato de pontuação;
- (b) navegar pelo catálogo de recompensas;
- (c) resgatar as recompensas com o seu login e senha pessoal e intransferível no aplicativo do “Sua Droga Raia”;
- (d) inscrever-se e participar de eventuais novas promoções, aceleradores, missões e outras formas de acumular pontos promovidos pela RD que sejam disponibilizados no aplicativo.

2.4 O não cumprimento das condições dos itens 2.2 e 2.3 que determinam a responsabilidade mínima do Cliente Participante com o “Sua Droga Raia”, poderá ocasionar o desligamento do Cliente Participante no “Sua Droga Raia”.

3-VIGÊNCIA

3.1 O Programa Stix terá vigência por um período indeterminado, sendo que a RD poderá a seu critério, estabelecer a qualquer tempo um prazo de encerramento, considerando a vigência dos pontos já acumulados, se necessário, observadas as condições de participação de cada Cliente Participante constantes nos itens 3.2 e 5.1.

3.2 Os pontos stix acumulados pelo Cliente Participante só expiram uma vez por ano (em setembro), respeitando-se a validade mínima de 12 (doze) meses, conforme cláusula 5.7 deste Regulamento.

3.2.1 No caso do Cliente Participante cadastrado no “Sua Droga Raia”, os pontos stix serão válidos até o final do mês de setembro de cada ano, desde que respeitado o período mínimo de 12 (doze) meses e máximo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme o caso, contados da data de quando foram juntados. Por exemplo, se você juntou pontos stix em 26 de julho de 2020, como em 30 de setembro de 2020 ainda não terá transcorrido o período mínimo de 12 (doze) meses, seus pontos stix somente irão expirar em setembro do ano seguinte, ou seja, 30 de setembro de 2021. Veja abaixo outros exemplos de validade de Pontos Stix:

Data do acúmulo de Pontos Stix	Data da validade de Pontos Stix
26 de julho de 2020	30 de setembro de 2021
1º de setembro de 2020	30 de setembro de 2021
1º de outubro de 2020	30 de setembro de 2022

4 – AUTORIZAÇÃO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS

4.1. Ao participar do “Sua Droga Raia”, o Cliente Participante desde já autoriza o grupo Raia Drogasil a coletar e utilizar seus dados pessoais, de comportamento e de compra de quaisquer produtos e/ou serviços farmacêuticos, obtidos nos seus canais de atendimento (sites, aplicativos, televendas, SAC e lojas). Estes dados poderão ser utilizados para pesquisas, participação nos programas de fidelidade com personalização de descontos, benefícios, envio de informações, acúmulo e/ou resgate de pontos, e compartilhados com as empresas do grupo, fornecedores e parceiros para tais finalidades. Autoriza também que sejam feitas as comunicações, através dos seguintes canais de contato: SMS, e-mail, telefone, redes sociais, mídias em geral, notificações e alertas de aplicativos, dentre outros. Está ciente que pode cancelar essa autorização a qualquer momento. Essa autorização é concedida nos termos da Lei 13.709./2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”).

4.2 O Cliente Participante poderá solicitar em quaisquer de nossos canais de atendimento (lojas, sites, apps, televendas e portal de privacidade) ou na central de atendimento da STIX, o opt-out do consentimento previamente fornecido para participar do “Sua Droga Raia” e Programa Stix e também poderá solicitar junto ao escritório de privacidade da RD, exercer o direito de eliminação de suas informações pessoais. O escritório de privacidade pode ser acionado através do preenchimento de formulário localizado no site da RD <https://www.drogaraia.com.br/politica-de-privacidade>.

5 - COMO GANHAR PONTOS STIX NA DROGA RAIÁ

5.1 Após o cumprimento de todas as condições do Capítulo 2 deste Regulamento os Clientes Participantes passarão a acumular a pontuação do “Sua Droga Raia”, na forma prevista no presente Capítulo 5.

5.2 O não cumprimento das condições do item 2.1 acima das alíneas (a), (b), (c) e (d) não estarão aptos ao início da pontuação.

5.3 Para que o Cliente Participante do “Sua Droga Raia” possa obter os pontos stix, além da cláusula 5.2, o Cliente Participante deverá necessariamente se identificar, utilizando o seu CPF antes do registo de sua compra em qualquer loja física da Droga Raia ou televendas, sendo certo que somente o CPF na nota fiscal paulista não gerará a referida pontuação. No caso de compras de produtos e ou serviços no site ou aplicativo essa identificação ocorrerá no login do Cliente Participante. Não serão computados os pontos de compras realizadas sem a identificação no ato da compra, não sendo possível o crédito posterior.

5.4 Os atendentes e funcionários das lojas físicas ou qualquer outro canal de vendas da Droga Raia não poderá inserir seu CPF na nota fiscal de um outro cliente. Caso o cliente não queira se identificar no momento da compra, é proibido o colaborador/atendente da Droga Raia inserir seu CPF ou de terceiros, mesmo estes sendo colegas de trabalho, familiares ou amigos.

5.5. Os pontos serão concedidos de acordo com as regras definidas pela RD, descritas no item 5.6. Não serão computadas para os fins do presente no “Sua Droga Raia” as transações que forem objeto de estorno, cancelamento, fraude e, caso tenham sido acumulados indevidamente após reavaliação do cálculo, serão descontados os pontos eventualmente recebidos pelo Cliente Participante que ainda não tiverem sido resgatados, de acordo com a definição da Stix.

5.6 Durante os meses que o “Sua Droga Raia” estiver em vigor será realizada aferição conforme item 3.2 de cada Cliente Participante, sendo concedido ao Cliente Participante, a seguinte quantidade de pontos de acordo com cada mecânica:

→ Comprou, ganhou: O Cliente Participante ganhará 5 pontos stix a cada R\$ 20,00 na mesma compra.

Não serão considerados, reaproveitados ou somados na compra seguinte os valores residuais da compra realizada. O valor também não será arredondado para mais ou para menos na transação.

Além da mecânica geral, o cliente também terá a possibilidade de ganhar ainda mais pontos stix na Droga Raia com os aceleradores, missões, ao consumir produtos saudáveis “produtos selo vida saudável”, adesão ao tratamento e cuidado com sua saúde, melhorias de hábitos saudáveis e promoções mensais que a RD a seu exclusivo critério definir e que serão disponibilizadas ao Cliente Participante por meio do aplicativo da Droga Raia.

5.7 Os pontos do “Sua Droga Raia” serão creditados na conta do Cliente no aplicativo em até 24 (vinte e quatro) horas após a emissão da nota fiscal. O Cliente Participante poderá consultar o Extrato de Pontuação no aplicativo a qualquer tempo durante a vigência do “Sua Droga Raia” a

RD poderá, a seu exclusivo critério, estabelecer pontuação diferenciada para acúmulo de pontos e a troca das recompensas do “Sua Droga Raia”.

5.8 Os produtos adquiridos em lojas parceiras, denominadas Marketplace no site da Droga Raia não geram pontos para o “Sua Droga Raia”.

5.9 Os serviços farmacêuticos prestados nas lojas da Droga Raia não geram pontos para o “Sua Droga Raia”.

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

6- RESGATE E ENTREGA

6.1 Os pontos acumulados por cada Cliente Participante poderão ser resgatados durante o período de vigência observadas as regras previstas na cláusula 5. Após a data limite para cada Cliente Participante trocar os pontos acumulados, o Cliente Participante não poderá resgatar os pontos remanescentes que serão expirados

6.2 As recompensas serão resgatadas por meio do aplicativo da Droga Raia, Stix ou parceiros de acordo com a quantidade de pontos acumulada até o momento do resgate e a disponibilidade da recompensa escolhida.

6.3 O aplicativo da Droga Raia contém um catálogo com diversas opções de prêmios e vale-compras, com seus valores expressos em pontos.

6.4 Ao resgatar uma recompensa, os pontos stix não utilizados continuam no Extrato de Pontuação do Cliente Participante para trocas futuras. Caberá ao Cliente Participante escolher trocar seus pontos ou aguardar para acumular mais pontos até o término do ciclo, onde ocorre a expiração dos pontos.

6.5 Não existe limite de pontos a serem resgatados em determinado período.

6.6 Os pontos stix não poderão, de forma alguma, ser vendidos ou cedidos a terceiros, tampouco, comercializados e/ou convertidos para dinheiro, a qualquer título, eles são para uso pessoal do Cliente Participante, podendo ser enviados, em quantidade limitada, para outros Participantes do Programa, pelo aplicativo Stix e dos parceiros, , conforme regras específicas de transferência de pontos do Regulamento da Stix, citado abaixo:

6.6.1 Transferência de pontos de outros programas de fidelidade para o programa stix

6.6.1.1 Transferência. A Stix permite que o Cliente Participante possa transferir os pontos de outros programas de fidelidade, operados, geridos e de responsabilidade das Parceiras de Transferência, para Pontos Stix. Os Pontos Stix oriundos da transferência serão adicionados ao Saldo Conta do Cliente Participante. As regras aplicáveis à transferência dos pontos de outros programas de fidelidade das Parceiras de Transferência para o Programa Stix, tais como fatores de transferência, quantidade e equivalência de benefícios, serão definidas pela respectiva Parceira de Transferência, podem ser encontradas nos canais das Parceiras. A Stix recomenda que o Cliente Participante leia atentamente as condições e termos das transferências relacionadas a cada uma das Parceiras de Transferência.

6.6.1.2 Responsabilidade. Os programas de fidelidade das Parceiras de Transferência são criados, desenvolvidos, operados e gerenciados, de forma independente, por tais Parceiras, sem qualquer ingerência da Stix. Assim, a Stix e parceiros não tem qualquer responsabilidade, direta ou indireta, subsidiária ou solidária, por tais programas, incluindo seus serviços, produtos e promoções, seja por defeito ou vício, sendo que qualquer problema que o Cliente Participante venha a ter com tal programa deverá ser apresentado diretamente à Parceira de Transferência responsável.

7 - FRAUDE

7.1 Em caso de fraude o Cliente Participante: (i) poderá ser eliminado do “Sua Droga Raia”, sem direito a ressarcimento e sujeito às penalidades previstas em lei; (ii) perderá os pontos adquiridos indevidamente a exclusivo critério da Stix ou da RD.

8 - CONDIÇÕES GERAIS

8.1 Ao participar do “Sua Droga Raia”, nos termos deste Regulamento, os Clientes Participantes declaram expressamente de forma irrevogável e irretroatável que têm ciência e estão de acordo com todas as suas condições, assim como isentam a RD desde já por eventual dano ou prejuízo decorrente do presente Programa.

8.2 O presente Regulamento estará disponível para consulta no aplicativo da RD, site RD <http://www.drogaraia.com.br/stix> e site da Stix <https://www.soustix.com.br/regulamento-stix>.

8.3 Eventual dúvida ou problema decorrente da qualidade dos prêmios e benefícios deverão ser sanados pelo Cliente Participante diretamente no ato do resgate na loja, ficando a RD desde já isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.

8.4 Caso o Cliente Participante tenha qualquer dúvida ou divergência quanto à sua pontuação, deverá contatar o telefone “Fale Conosco” informado no aplicativo ou entrar em contato com o

SAC da RD. A comunicação de eventuais divergências na pontuação somente poderá ocorrer durante a vigência do “Sua Droga Raia” e enquanto os pontos não tiverem sido expirados.

8.5 Os Clientes Participantes que deixarem de cumprir a condição indicada na alínea (a) do item 2.1 não terão direito a quaisquer premiações ou benefícios.

8.6 O presente Regulamento poderá ser alterado e/ou o “Sua Droga Raia” suspenso ou cancelado, com prévio aviso, por motivo de força maior ou por qualquer outro fator ou motivo imprevisto que esteja fora do controle da RD ou que comprometa o “Sua Droga Raia” impedindo ou modificando substancialmente a condução deste como originalmente planejado.

8.7 As dúvidas e controvérsias originadas de reclamações devidamente fundamentadas dos participantes desse “Sua Droga Raia” serão dirimidas pela RD.

8.8 A participação neste “Sua Droga Raia” implica na aceitação total de todos os itens deste Regulamento, que poderá ser alterado pela RD tantas vezes quantas forem necessárias, a seu exclusivo critério, mediante divulgação aos Clientes Participantes.