

REPLAY RAGAZZO!

TERMOS E CONDIÇÕES DO PROGRAMA FIDELIDADE REPLAY RAGAZZO

LEIA ATENTAMENTE ESTES TERMOS E CONDIÇÕES DE USO. AO SE CADASTRAR NO PROGRAMA FIDELIDADE REPLAY RAGAZZO, O CLIENTE ESTARÁ DE ACORDO COM TODAS AS DISPOSIÇÕES AQUI ESTIPULADAS E EVENTUAIS MODIFICAÇÕES QUE VIEREM A SER REALIZADAS.

O programa será válido somente dentro do território nacional, mediante a utilização dos pontos acumulados nas lojas físicas participantes e exclusivamente as cadastradas no **App Ragazzo**.

O Ragazzo se reserva o direito de alterar ou encerrar o **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** e/ou os Termos e Condições, Perguntas Frequentes, Política de Segurança da Informação, Políticas de Privacidade ou diretriz referente ao **Fidelidade Replay Ragazzo** <https://www1.deliveryragazzo.com.br/institucional/politica-de-privacidade> a qualquer momento, de acordo com novos critérios adotados pela empresa. Eventuais mudanças serão oportunamente divulgadas e atualizadas no App. (<http://www.replayragazzo.com.br>)

Este programa está direcionado, exclusivamente, a todos os clientes Ragazzo maiores de **18 (dezoito) anos**.

É importante ler a Política de Segurança da Informação (<https://www1.deliveryragazzo.com.br/institucional/politica-de-privacidade>) para entender como o Ragazzo coleta, usa e divulga informações sobre seus clientes.

O Programa Fidelidade Replay Ragazzo visa criar oportunidades de aproximação dos nossos clientes presenteando aqueles que, por meio de suas compras regulares, acreditam e confiam na qualidade da nossa marca adquirindo nossos produtos. Os clientes que se cadastrarem no **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** poderão acumular pontos, os quais poderão ser resgatados para descontos, promoções, ou recompensas nas lojas participantes. Visite nosso localizador de lojas <https://www1.deliveryragazzo.com.br/encontre-seu-ragazzo>

O cadastro no **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** será feito, exclusivamente, pelo **App** por meio da inclusão do nome completo, o número de CPF, o número de telefone, data de nascimento e e-mail para tornar válido o registro e endereço.

Ao solicitar sua inscrição, o cliente declara que as informações prestadas são fiéis e verdadeiras, para todos os fins de direito, sob as penas da lei, em especial aquelas previstas na Lei 7.115/1983, e no artigo 299 do Código Penal (Falsidade Ideológica). Havendo comprovação de falsidade das informações prestadas, o cliente estará sujeito às sanções civis e criminais, podendo ser excluído do programa.

Em caso de verificação de fraude ou qualquer outro ilícito, o Ragazzo estará autorizado a realizar o cancelamento da conta do cliente por tempo indeterminado, sem prejuízo do estorno da pontuação obtida de forma ilícita.

Além disso, para que possamos oferecer benefícios e promoções exclusivas os clientes poderão informar outros dados, tais como, data de nascimento, os produtos de preferência, canal de vendas mais utilizado, dentre outros.

Uma vez realizado o cadastro no **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** os clientes passam a acumular pontos quando da compra de produtos participantes e a receber os benefícios do programa.

As contas do **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** serão vinculadas ao CPF válido dos clientes, logo não será possível ter mais de uma conta por cliente ou efetuar transferência de pontos entre clientes. No caso de falecimento do cliente, será encerrada a sua conta e zerado eventual saldo de pontos existente.

Os clientes poderão solicitar, a qualquer tempo, o cancelamento do cadastro e participação do programa. Todavia, ao solicitar o cancelamento do cadastro, os clientes aceitam que eventual saldo de pontos será automaticamente zerado, não cabendo nenhum tipo de reembolso, indenização ou qualquer reivindicação sobre eles.

O saldo acumulado no **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** será computado na conta dos clientes dentro do programa e poderá ser consultado pelo **App do Ragazzo**. Em nenhuma hipótese, os pontos acumulados no programa poderão ser convertidos em dinheiro.

Uma vez realizado o cadastro no **Programa Fidelidade Replay Ragazzo**, os clientes passam a acumular pontos e receber os benefícios do programa. As contas do **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** serão vinculadas ao CPF válido dos clientes, logo não será possível ter mais de uma conta por cliente ou efetuar transferência de pontos entre clientes.

Os benefícios disponíveis no **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** são baseados na quantidade de pontos acumulados, os quais são obtidos a cada compra efetuada nos diferentes canais de venda das lojas participantes.

No lançamento do **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** o acúmulo de pontos se dará na proporção de 1 (um) ponto fidelidade para cada 1 (um) real gasto em compras.

Os pontos poderão ser acumulados e resgatados de seguinte forma:

ACÚMULO E RESGATE DE PONTOS POR CANAL

Canais que acumulam pontos		Canais que resgatam pontos	
Loja física		Loja física	
Viagem	Quiosque	Viagem	Quiosque
Salão	Drive	Salão	Drive
Balcão	Fast	Balcão	Fast
Delivery e Call Center		Delivery e Call Center	
App Ragazzo	App vaga exclusiva	App Ragazzo	App vaga exclusiva
App retira no balcão	App dark kitchen	App retira no balcão	App dark kitchen
App receber na mesa	App takeout	App receber na mesa	App takeout
Site	iFood	Mercado Pago	
Mercado Pago			
Canais que não acumulam pontos		Canais que não resgatam pontos	
Call center		Site	iFood Call center (voz)

O acúmulo de pontos observará a tabela de conversão vigente à época da compra dos produtos, a qual estará disponível para consulta no **App do Ragazzo**. A quantidade de pontos e as condições para o resgate de produtos serão definidos pelo Ragazzo, podendo sofrer alterações a qualquer tempo. Para fomentar a venda de determinados produtos, o Ragazzo poderá, a seu critério, atribuir pontuação diversa para cada um dos produtos comercializados, inclusive zerando a pontuação de determinado produto.

Para o lançamento do **Programa Fidelidade Replay Ragazzo**, informamos que os pontos acumulados só poderão ser utilizados para resgate com o mínimo de **30 pontos**.

O Ragazzo poderá, ainda, definir regras específicas para resgate dos pontos, com a atribuição de pontuação diferenciada para a troca em determinado produto, com vistas a fomentar a sua venda.

Os resgates dos produtos serão evidenciados no documento fiscal com o valor simbólico de R\$0,01, respeitando as regras tributárias vigentes no país. Tal valor não será cobrado do cliente.

Não será concedida pontuação sobre produtos adquiridos com a utilização dos pontos do programa, valores pagos a título de serviço ou de gorjetas concedidas por liberalidade do cliente, quando da aquisição em loja, bem como sobre as taxas de entrega, para o caso de compra pelo sistema de delivery.

O **Ragazzo** divulgará oportunamente quais serão as campanhas ou promoções que não acumularam pontos para o **Programa Fidelidade Replay Ragazzo**, por meio de atualização do presente termo, através do (<http://www.replayragazzo.com.br>), bem como, nos respectivos textos legais.

Os pontos acumulados podem ser contabilizados em de 24h (vinte quatro) a 72hs (setenta e duas) horas após a efetivação da compra e **expirarão no prazo de 90 dias a partir da data da compra**.

O **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** segue todas as diretrizes da Política de Segurança da Informação da **Rede Ragazzo** que dentre outras coisas visa prevenir, identificar e reduzir vulnerabilidades eventualmente presentes no ambiente do **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** tratando tempestivamente incidentes ocorridos de forma a não gerar impactos negativos aos clientes e assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade de todos os dados do **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** ou que transitam por ele.

Caso o cliente tenha alguma dúvida em relação ao **Programa Fidelidade Replay Ragazzo** ou seus pontos, deverá visitar o site (<http://www.replayragazzo.com.br>).

**REPLAY
RAGAZZO!**

