

TERMO DE USUÁRIO – PROGRAMA DE VANTAGENS/ RECOMPENSAS

“RIA CLUB - NÍVEL VIP BRASIL”

O presente Termo de Usuário (TERMO) define as condições gerais para utilização, pela pessoa física elegível, dos serviços, recursos e benefícios relativos ao programa de incentivo denominado **RIA CLUB**.

O **RIA CLUB** é o programa de relacionamento exclusivo do GRUPO GUARARAPES, aos clientes Riachuelo legalmente capaz e que cumpre os critérios de elegibilidade.

1. Das definições

- 1.1. **USUÁRIO**: são os clientes titulares dos cartões Riachuelo (Private Label e Riachuelo Bandeira Mastercard) ou pessoa física legalmente capaz e que cumpre os critérios de elegibilidade definidos pelo GRUPO GUARARAPES e se cadastram no programa de fidelidade **RIA CLUB**.
- 1.2. **RIA CLUB (“PROGRAMA”)**: Programa de relacionamento do GRUPO GUARARAPES, para a concessão de benefícios exclusivos (“BENEFÍCIOS”), com o objetivo de recompensar os clientes que atendam às condições de fidelidade e relacionamento adiante especificadas. Ação promocional, por tempo indeterminado, ficando a critério exclusivo do GRUPO GUARARAPES definir e alterar a qualquer tempo os benefícios do PROGRAMA e períodos de duração.
- 1.3. **CASHBACK**: é o benefício de promoção a fidelização de consumo, oferecido pelo GRUPO GUARARAPES, mediante condições definidas neste TERMO DE USO do CASHBACK, consistente na devolução como desconto de parte do valor pago pelo USUÁRIO, na aquisição de produtos e serviços no Ecossistema Riachuelo.
- 1.4. **COMPRAS NO ECOSSISTEMA RIACHUELO**: Compras identificadas pelo CPF e realizadas nos canais de venda da Riachuelo - Lojas físicas, Website e/ou Aplicativo Riachuelo.
- 1.5. **CANAIS DO PROGRAMA**: (HOTSITE, APP Riachuelo): conjunto de recursos, processos, software, sistemas e seus respectivos conteúdos, acessível via internet, que disponibiliza aos USUÁRIOS todos os documentos/informações referentes ao PROGRAMA e seus benefícios.
- 1.6. **BENEFÍCIOS**: conjunto de serviços e/ou vantagens, disponibilizados pelo GRUPO GUARARAPES e/ou PARCEIROS aos USUÁRIOS do PROGRAMA, mediante critérios e regras de transações pré-determinadas.

- 1.7. **CONTA:** é a conta do USUÁRIO no PROGRAMA consistente em ambiente no qual estarão registrados os benefícios, os dados cadastrais, dentre outras informações relacionadas ao USUÁRIO, atrelada ao CPF, portanto cada cliente poderá ter apenas uma conta no programa.
- 1.8. **NÍVEL DO USUÁRIO:** Sistema complementar de CLASSIFICAÇÃO de USUÁRIOS, baseado no método de pagamento (cartões Riachuelo ou outros meios) e/ou engajamento em um ciclo de apuração temporal, para prover ofertas e condições diferenciadas aos usuários que se adequem a cada classificação específica;
- 1.9. **ECOSSISTEMA RIACHUELO:** Lojas Riachuelo, Carters, FanLab e Casa Riachuelo, lojas físicas, Site e APP Riachuelo.
- 1.10. **GRUPO GUARARAPES:** O grupo é um dos maiores do setor da moda no Brasil e se destaca por ter um modelo de negócio 100% integrado. Sua cadeia vertical une indústria, varejo e financeira, proprietário da rede de lojas Riachuelo, Casa Riachuelo, Carter's, FANLAB e da financeira Midway, além da operação de e-commerce, que inclui as marcas próprias e marketplace;
- 1.11. **LOJAS NÃO PARTICIPANTES:** Lojas Riachuelo, Casa Riachuelo, Carter's e Fanlab localizadas nos estados de Amazonas, Pará, Piauí, Rondônia e Santa Catarina, não estão habilitadas para acúmulo e resgate de cashback, por tempo indeterminado.
- 1.12. **RESGATE DO CASHBACK:** Uso do CASHBACK como desconto, em novas compras no App Riachuelo ou nas lojas físicas Riachuelo, Casa Riachuelo, Carter's e Fanlab, em produtos selecionados.
- 1.13. **PARCEIROS:** conjunto de parceiros comerciais externos ao GRUPO GUARARAPES que, operacionalizam a entrega de benefícios aos clientes dos cartões Riachuelo;
- 1.14. **PROGRAMA:** Programa de relacionamento que permitirá que o USUÁRIO tenha direito a descontos e vantagens exclusivas nas compras realizadas nas Lojas participantes ou Aplicativo, observadas as condições descritas neste TERMO e demais regulamentos vigentes.
- 1.15. **NÍVEL VIP:** Exclusivo para clientes titulares de Cartões Riachuelo ativos, com no mínimo uma compra com o cartão realizada nos últimos 12 meses. Oferece acesso a benefícios exclusivos, como descontos por meio de cashback, benefício de aniversário e cupons promocionais.

1.16. NÍVEL CLUB: Exclusivo para clientes que se cadastram no programa, pelos caixas das lojas participantes ou no App Riachuelo. Oferece acesso a benefícios como descontos por meio de cashback e cupons promocionais.

Sumário

1. Das definições.....	1
2. Critérios de Elegibilidade	5
3. Do escopo, consentimento e vigência	5
4. Da adesão ao PROGRAMA	7
5. Benefícios e suas regras:.....	7
6. Da oferta e acúmulo	13
Do cancelamento, exclusão e renúncia	14
8. Do suporte ao usuário	16
9. Disposições gerais	18

2. Critérios de Elegibilidade

- 2.1. Clientes Riachuelo, pessoas físicas, maiores de 18 (dezoito) anos e capazes, titulares de CPF e residentes em território brasileiro, compradores *no Ecossistema Riachuelo*. Sendo titulares dos cartões de crédito Riachuelo Private Label (cartão de uso exclusivo nas lojas Riachuelo, Carter's, FanLab, Site e APP Riachuelo), titulares do cartão Riachuelo Bandeirado Mastercard ou clientes com as características definidas pelo GRUPO GUARARAPES que precisam se cadastrar no programa.
- 2.2. As características definidas para este nível são: (i) Clientes com cartões Riachuelo ativos, com no mínimo 1 compra no cartão Riachuelo nos últimos 12 (doze) meses.
- 2.3. O GRUPO GUARARAPES se reserva o direito de, a qualquer tempo e circunstância, revisar e/ou modificar o conjunto de critérios de elegibilidade ao PROGRAMA;
- 2.4. O GRUPO GUARARAPES poderá, a seu critério e a qualquer tempo, bloquear o acesso ao PROGRAMA caso identifique que o USUÁRIO não atenda a totalidade dos critérios de elegibilidade.

3. Do escopo, consentimento e vigência

- 3.1. O presente TERMO formaliza as condições gerais para a relação entre o GRUPO GUARARAPES e o USUÁRIO, no que se refere à adesão e uso dos serviços e benefícios do PROGRAMA por meio de acesso aos seus conteúdos e recursos.
- 3.2. Ao se cadastrar no PROGRAMA ou realizar qualquer transação com os cartões Riachuelo, o USUÁRIO manifesta plena e total concordância ao disposto neste TERMO, declarando ter lido, entendido e aceitado todas as suas condições, como também, declara ciência com a totalidade da Política de Privacidade disponível: <https://privacidade.grupoguararapes.com.br/>.
- 3.3. O GRUPO GUARARAPES se reserva o direito de, a qualquer tempo e circunstância, mediante comunicação ao USUÁRIO, modificar e revisar o presente TERMO, parcialmente ou em sua totalidade. Para cada revisão ou nova edição deste TERMO, a versão vigente será disponibilizada no CANAL DO PROGRAMA, e entrará em vigor assim que publicada, facultando às demais partes envolvidas em um prazo de até 15 (quinze) dias úteis, manifestar formalmente acerca do encerramento das relações. Decorrido o referido prazo e não havendo manifestação, fica entendido que todas as partes leram e concordaram com todas as alterações promovidas;

- 3.4. Os benefícios advindos da utilização do PROGRAMA, não implicam qualquer direito adquirido, ganho financeiro ou remuneração sob qualquer forma, caracterizando-se apenas como ação de promoção ao consumo e fidelização, por período indeterminado.
- 3.5. Para ter acesso ao PROGRAMA e todas as vantagens é necessário ser participante do programa Riachuelo, através da adesão aos cartões Riachuelo ou ao cadastro no programa para clientes selecionados.
- 3.6. Para consultar os benefícios disponíveis e seu NÍVEL acesse o Aplicativo Riachuelo, na aba Cashback Ria Club.
- 3.7. O GRUPO GUARARAPES se compromete a envidar o máximo esforço para manter os sistemas do PROGRAMA disponíveis, seguros e funcionais. O GRUPO GUARARAPES não poderá ser responsabilizado por quaisquer danos, perdas ou descumprimento de obrigações causadas por eventos de caso fortuito e/ou força maior, como desastres de causa natural ou humana e condições de exceção, mudanças na legislação vigente e qualquer razão ou circunstância fora de seu controle. Finalmente, O GRUPO GUARARAPES não poderá ser responsabilizado por quaisquer danos, perdas ou descumprimento de obrigações causadas pelo USUÁRIO, decorridas do uso inadequado, fraudulento, ilegal e de outras formas não aceitáveis do HOTSITE e demais recursos do PROGRAMA.
- 3.8. Os sistemas, aplicações e demais softwares associados ao PROGRAMA são disponibilizados para utilização no estado que se encontram, sem garantia de qualquer tipo. Desta forma, O GRUPO GUARARAPES não poderá ser responsabilizado por quaisquer danos ou prejuízos causados ao USUÁRIO, bem como a terceiros, advindos de interrupções de serviços, erros de execução, falhas parciais ou totais e outros problemas relacionados ao projeto e operacionalização de tais sistemas;

O presente TERMO tem validade indeterminada, permanecendo vigente e aplicável enquanto perdurar o PROGRAMA, podendo o prazo ser alterado a critério exclusivo do GRUPO GUARARAPES.

- 3.9. Os créditos de CASHBACK advindos da utilização do PROGRAMA são computados em REAL BRASILEIRO, e não implicam direito econômico adquirido, ganho financeiro ou remuneração sob qualquer forma, devendo ser entendido e adotado apenas como um sistema numerário para mensuração do engajamento do USUÁRIO no âmbito do PROGRAMA.

4. Da adesão ao PROGRAMA

- 4.1. A adesão ao PROGRAMA é condicionada às pessoas físicas, legalmente capazes consideradas elegíveis em conformidade com os critérios listados na cláusula 2.1.e 2.2 acima;
- 4.2. A participação do USUÁRIO no programa é totalmente gratuita e está vinculada unicamente a elegibilidade;
- 4.3. Apenas os titulares dos Cartões Riachuelo ou pessoas físicas que se cadastrarem no App Riachuelo ou no caixa das lojas participantes poderão acumular CASHBACK do PROGRAMA;
- 4.4. Com a finalidade de permitir o pleno uso dos recursos e funcionalidades do PROGRAMA, o USUÁRIO está ciente que o GRUPO GUARARAPES poderá exigir que forneça, no ato de acesso ou cadastro, dados pessoais e/ou informações de contato.
- 4.5. O PROGRAMA não se aplica às LOJAS NÃO PARTICIPANTES.

5. Benefícios e suas regras:

- 5.1. Os BENEFÍCIOS DO PROGRAMA a este perfil são:
 - (i) Descontos exclusivos;
 - (ii) Descontos em parceiros e farmácias;
 - (iii) Cashback de 10% (dez por cento) em compras no Ecossistema Riachuelo, pagando com o cartão Riachuelo
 - (iv) Cashback de aniversário;
 - (v) Condições exclusivas de parcelamento.
 - (vi) Ações exclusivas com maior ganho de cashback no Cartão Riachuelo
- 5.2. Sobre os BENEFÍCIOS do PROGRAMA:
 - (i) Descontos exclusivos
Descontos exclusivos através de cupons na aba Ria Club, do programa.
Para ativar os cupons, selecione a promoção desejada, clique em “Ativar cupom” e “copiar o código”. Depois, aplique-o no campo indicado durante a etapa de pagamento da nova compra.
 - (ii) Descontos em parceiros e farmácias

O cartão Riachuelo oferece descontos em parceiros disponíveis no site: <https://www.midway.com.br/beneficios>, além de benefícios nas farmácias Pague Menos, Extrafarma e no Grupo DPSP (Drogaria São Paulo e Drogaria Pacheco).

a. Esses descontos são concedidos diretamente pelas empresas parceiras para clientes com cartão Riachuelo ativo. A manutenção das condições comerciais, entrega, garantia da qualidade e quantidade da oferta de produtos e serviços oferecidos pelos PARCEIROS são de responsabilidade exclusiva dos parceiros. Os descontos são aplicáveis e elegíveis somente no site dos PARCEIROS, através dos links exclusivos e devem seguir as regras descritas no hot site e nos termos e condições de cada parceiro.

b. O cliente titular do Cartão Riachuelo com Bandeira Mastercard também tem direito ao programa de vantagens Mastercard Surpreenda. O programa Mastercard Surpreenda dá direito a 1 (um) ponto a cada compra realizada com o Cartão de Crédito Riachuelo Mastercard, e é possível trocar os pontos por descontos nas marcas parceiras Mastercard.

c. Os descontos nas farmácias são concedidos em suas lojas físicas, através do CPF, para clientes com cartão ativo em nossa base e adimplentes.

O GRUPO GUARARAPES não se responsabiliza por nenhuma transação ou qualquer outra forma de relação comercial e/ou obrigação, inclusive de natureza jurídica ou tributária, assim como seus eventuais prejuízos, que venham a ser estabelecidos entre o USUÁRIO e os PARCEIROS, ainda que promovidos por intermédio dos recursos e conteúdos disponibilizados no PROGRAMA. Finalmente, o provisionamento, manutenção da condição comercial, entrega, garantia da qualidade e quantidade da oferta de produtos e serviços oferecidos pelos PARCEIROS são de responsabilidade exclusiva dos respectivos parceiros;

(iii) Cashback de 10% (dez por cento) em compras no Ecosistema Riachuelo, pagando com o cartão Riachuelo

Com a finalidade de fomentar o engajamento e o consumo por parte do USUÁRIO, será permitido a este o acúmulo e posterior resgate de créditos de CASHBACK, quando for feita a aquisição de produtos providos pelo Ecosistema RIACHUELO, em compras identificadas pelo CPF.

Poderão participar do PROGRAMA os USUÁRIOS das lojas Riachuelo elegíveis.

- a. **Com o cartão Riachuelo automaticamente você já faz parte do programa;**
- b. **Para compras realizadas por clientes NÍVEL VIP nos canais de venda da Riachuelo, utilizando o cartão Riachuelo de mesma titularidade, o percentual de cashback será de 10% (dez por cento) sobre o valor da compra.**

- c. O acúmulo de cashback será permitido em até 3 (três) compras diárias por cliente no ecossistema, respeitando o limite máximo de 10 (dez) acúmulos mensais.
- d. Compras canceladas ou devolvidas dentro de 7 (sete) dias, dentro do período definido pela política de desistência do código de defesa do consumidor, não acumularão CASHBACK.
- e. Em caso de devolução/cancelamento parcial o acúmulo será proporcional. Compras canceladas pela Riachuelo também não acumulam cashback.
- f. O cashback será utilizado como desconto de até 50% em novas compras na Riachuelo, para produtos de vestuário e casa - exceto eletroportáteis, eletrônicos, celulares, beleza, perfumaria e no marketplace.
- g. O cliente pode fazer 1 (um) RESGATE dos saldos de casback por dia.
- h. Os participantes do programa acumulam cashback em todos os canais de compra do ECOSSISTEMA RIACHUELO.
- i. O valor acumulado de Cashback estará vinculado ao CPF identificado e será liberado após 03 (três) dias, a contar da data da compra na loja ou 3 (três) dias após a entrega total das compras feitas no Site ou App Riachuelo, como crédito na carteira.
- j. **O USUÁRIO participante do PROGRAMA tem até 45 (quarenta e cinco) dias após a data da entrada do crédito na carteira, para resgatar seu cashback.** Após esse período o cashback expirará. Esse período poderá sofrer alterações, sem aviso prévio.
- k. O resgate estará disponível a partir do acúmulo mínimo de crédito de R\$ 10,00 (dez reais) e para compras acima de R\$20 (vinte reais) nas lojas Riachuelo, Carter's, Casa e Fanlab, exceto as LOJAS NÃO PARTICIPANTES.
- l. **Para utilizar o saldo em loja:** o USUÁRIO deverá se dirigir a uma loja Riachuelo, Carter's, Casa Riachuelo ou Fanlab participante, se identificar pelo CPF no caixa e no momento do pagamento será ofertada a utilização do cashback acumulado, caso haja cashback disponível a ser utilizado nos produtos selecionados.
- m. Se o Cliente optar pela utilização do benefício será computado imediatamente como um desconto. A regra do desconto em loja só permite aplicar até 50% (cinquenta por cento) de desconto, sobre o valor total da sacola em produtos de vestuário e casa - exceto eletroportáteis - já combinada a outras campanhas disponíveis.

- n. **Para utilizar o saldo no Aplicativo Riachuelo:** Necessário estar com a última versão do aplicativo e logado. Na etapa de pagamento será ofertada a utilização como um desconto, cumulativo a outras promoções e limitado até 50% (cinquenta por cento) do valor total da compra aplicável somente a produtos de vestuário e casa - com as exceções mencionadas no item g.
- o. **O Programa Ria Club é um programa totalmente gratuito.**
- p. O valor resgatado sempre será do cashback mais próximo a expirar. Se o resgate acontecer de forma parcial, o saldo remanescente manterá a data de expiração original do crédito utilizado.
- q. Apenas o titular participante do PROGRAMA acessa área logada e acumula cashback;
- r. A utilização/aplicação integral do saldo disponível de cashback como desconto, depende do valor da compra do USUÁRIO no momento da solicitação.
- s. O percentual de desconto máximo por canal poderá sofrer alteração, sem aviso prévio ao USUÁRIO.
- t. Caso o USUÁRIO solicite o cancelamento de seu cartão Riachuelo, será automaticamente reclassificado para o nível Club, seguindo as regras vigentes.
- u. Caso o USUÁRIO não mantenha ao menos uma compra realizada com o Cartão Riachuelo nos últimos 12 (doze) meses, também será automaticamente reclassificado para o nível CLUB. As compras realizadas nos últimos doze meses serão analisadas mensalmente.
- v. Os termos e condições encontram-se disponíveis no <https://blog.riachuelo.com.br/promocoos-e-regulamentos/> ou no App Riachuelo- aba Cashback Ria Club.
- w. Compras nas quais são utilizados os créditos de cashback como desconto, também irão gerar cashback do valor total pago e de acordo com a forma de pagamento.
- x. Caso a Riachuelo cancele ou não entregue seu pedido, o saldo usado do cashback será estornado em até 72h.
- y. **Caso o cliente faça o cancelamento ou a devolução da compra, não será feito a devolução do saldo de cashback utilizado.**
- z. **Em caso de troca o cliente sempre receberá em vale-troca o valor pago pelos produtos,** dado que o valor utilizado do cashback é um desconto oferecido pela Riachuelo. Neste caso, o cliente não receberá o valor do cashback de volta, mas caso seja **troca por tamanho ou cor - do mesmo código do produto, a loja fará sem nenhum custo adicional.**

- aa. Para compras parceladas o valor de CASHBACK será calculado e creditado de acordo com o valor total da compra, de uma única vez.
- bb. O Cartão Adicional não acumula cashback, para o cliente acumular cashback deverá se cadastrar no programa.
- cc. Fica a critério do Grupo Guararapes definir as lojas participantes do PROGRAMA.
- dd. Compras pelo canal de vendas TikTok não acumulam cashback.
- ee. Clientes dos estados AM, PA, PI, RO e SC podem acumular e resgatar cashback apenas em compras no App Riachuelo.
- ff. Para colaboradores Riachuelo o percentual de desconto total nas compras pode variar. O sistema fará a comparação automática entre os benefícios disponíveis e aplicará aquele que oferecer a melhor vantagem para o colaborador (desconto funcionário ou cashback).

(iv) Benefício de aniversário:

Os USUÁRIOS participantes do programa com data de aniversário no período da campanha receberão um crédito de aniversário, no valor de R\$10,00 (dez reais) para ser utilizado como cashback, no extrato do programa, no dia do aniversário, com validade de 30 (trinta) dias.

Para ser elegível a este benefício, é necessário que o cliente tenha a data de nascimento preenchida em seu cadastro. Caso a data esteja incorreta, o cliente deve entrar em contato com a central de relacionamento Riachuelo para alterá-la.

Caso o cartão Riachuelo seja cancelado o cliente não terá mais acesso ao cashback de aniversário.

(v) Condições e parcelamentos exclusivos disponíveis aos USUÁRIOS do PROGRAMA.

As regras de parcelamentos dos Cartões Riachuelo variam de acordo com o canal de vendas, lojas ou no Site/APP.

Consulte o regulamento para as compras feitas no site/Aplicativo: <https://blog.riachuelo.com.br/promocoos-e-regulamentos/>

Consulte o regulamento para compras em nossas lojas físicas: <https://www.midway.com.br/tarifas-rchlo>

Sujeito à análise e aprovação de crédito. O limite disponível poderá sofrer alterações mediante uso do cartão ou política vigente, para conferir o seu, acesse o aplicativo Riachuelo. SAC: 0800 721 3344. Ouvidoria Fone 0800 727 3255 - de 2ª a 6ª feira, das 10h às 16h, exceto feriados.

As condições de parcelamento podem sofrer alterações sem aviso prévio.

(vi) Ações exclusivas com maior ganho de cashback no Cartão Riachuelo

Ações exclusivas, destinadas aos clientes enquadrados no nível VIP, poderão oferecer maior percentual de cashback e/ou prazos diferenciados para sua expiração, aplicáveis a compras realizadas com o Cartão Riachuelo, em períodos determinados pelo GRUPO GUARARAPES, conforme condições e regras divulgadas nos canais oficiais de comunicação.

5.3. Consultas ao TERMO e benefícios também deverão ser realizadas por meio dos CANAIS do PROGRAMA.

5.4. É necessário manter o aplicativo Riachuelo atualizado para garantir que você tenha acesso às últimas funcionalidades.

5.5. O GRUPO GUARARAPES se reserva o direito de, a qualquer tempo e mediante notificação prévia, (i) alterar as mecânicas de descontos concedidos a cada benefício; (ii) suprimir os benefícios; e (iii) incluir novos benefícios. A divulgação destas alterações será feita aos USUÁRIOS por meio da página do PROGRAMA e/ou pelos canais de comunicação. A consulta aos BENEFÍCIOS poderá ser feita a qualquer momento no APP Riachuelo, aba – Cashback Ria Club.

5.6. O PROGRAMA permitirá que o USUÁRIO tenha direito a descontos e vantagens exclusivas nas compras realizadas nas Lojas participantes ou aplicativo, desde que o USUÁRIO respeite as regras divulgadas no momento da comunicação dos respectivos descontos e vantagens, sendo claro que, após a finalização da compra, com a emissão do recibo/nota fiscal, o USUÁRIO não mais poderá reivindicar a aplicação das vantagens.

5.7. O GRUPO GUARARAPES se reserva o direito de fazer o estorno de CASHBACK em casos de identificação de crédito indevido ou de compras canceladas/ devolvidas, com validade de 30 dias.

5.8. São considerados créditos indevidos valores creditados no extrato que não se referem às compras feitas dentro do período da campanha e segundo os critérios definidos pelo Grupo Guararapes.

5.9. Saldos de CASHBACK em qualquer estágio de seu ciclo de processamento não estão sujeitos à atualização monetária de qualquer espécie.

5.10. Os percentuais de Cashback serão creditados sem arredondamentos, considerando-se duas casas decimais, com possibilidade de soma das casas restantes, conforme exemplo: $521,18 \times 12\% = R\$62,5416$, nesse caso será disponibilizado ao USUÁRIO o valor de Cashback de R\$62,54.

5.11. Uma vez solicitado o resgate de um crédito de CASHBACK e validada a solicitação, não poderá ser cancelada.

- 5.12. Na hipótese de incidência de fraude na operação que originar o direito ao cashback, automaticamente os valores serão excluídos do programa de CASHBACK.
- 5.13. Em caso de falecimento do USUÁRIO, o saldo de CASHBACK não será passível de sucessão hereditária, sendo automaticamente invalidado.
- 5.14. Para atualizar o cadastro será necessário entrar em contato com a nossa central de relacionamento. Capitais e regiões metropolitanas: 3004 5417/ Demais localidades: 0800 727 4417.
- 5.15. A comunicação formal com o USUÁRIO se dará por meio de contato eletrônico (e-mail/SMS/Push/WhatsApp). Para segurança do USUÁRIO, o GRUPO GUARARAPES não solicita por e-mail ou qualquer outro meio, sob nenhuma circunstância, dados sigilosos, ditos críticos ou de acesso e identificação, como, mas não se limitando a senhas, números de identificação de usuário (CPF, RG e outros), números de cartão de crédito ou números de contas bancárias.
- 5.16. Os usuários autorizam o GRUPO GUARARAPES a utilizar os dados cadastrais, incluindo meio telefônico, para envio de material promocional e ofertas de produtos e serviços;
- 5.17. Os Participantes podem, a qualquer tempo, solicitar a interrupção de recebimento de material promocional ou qualquer outro meio de comunicação, pela nossa central de relacionamento nos números: Capitais e regiões metropolitanas: 3004 5417/ Demais localidades: 0800 727 4417, SAC 0800-721-3344 - De segunda à Domingo, das 07h às 22h, SAC 24h: 0800 722 0626. Ouvidoria: 0800 727 3255 - De segunda à sexta, das 10h às 16h (exceto feriados) ou basta seguir as instruções contidas em cada comunicação.

6. Da oferta e acúmulo

- 6.1. Os BENEFÍCIOS do PROGRAMA serão única e exclusivamente concedidos aos USUÁRIOS elegíveis nos termos da cláusula 2.12. acima;
- 6.2. Os BENEFÍCIOS são pessoais e intransferíveis, limitados aos USUÁRIOS participantes do PROGRAMA;

Para se tornar ou manter a classificação NIVEL VIP será necessário: Ser titular de cartão Riachuelo ativo e ter no mínimo 1 compra com o cartão Riachuelo em 12 meses.

O período poderá sofrer alterações, sem aviso prévio.

6.3. O CLIENTE poderá acessar seus benefícios conforme o perfil que se enquadra, ao presente TERMO.

6.4. Apenas pessoas físicas podem acumular e resgatar cashback.

6.5. Clientes NÍVEL VIP que cancelarem o cartão ou que não mantiverem 1 (uma) compra com o cartão Riachuelo no histórico dos últimos 12 (doze) meses, sofrerão reclassificação de nível (downgrade), passando a integrar o nível CLUB.

6.6. O GRUPO GUARARAPES se reserva o direito de, a qualquer tempo e sem notificação prévia, compartilhar com empresas parceiras envolvidas em sua estratégia de marca e na execução de suas atividades, os dados obtidos por meio do PROGRAMA, sejam estes dados de histórico de compras dos USUÁRIOS ou dados compartilhados e/ou fornecidos pelo USUÁRIO.

6.7. O usuário tem plena ciência e concorda que os seus dados sejam armazenados e compartilhados com empresas parceiras, objetivando a ideal prestação de serviços, bem como a segurança de ambos, justificando-se, portanto, tal transferência. Outrossim, de modo a destacar ao titular de forma cristalina como legalmente determinado, o compartilhamento ocorrerá nas finalidades infra descritas:

1. Validação da identificação do Usuário;
2. Atualização dos dados cadastrais do Usuário;
3. Garantir maior segurança no uso da identidade do usuário, de forma a prevenir fraudes;
4. Proteção ao crédito;
5. Utilização como prova legal em âmbito judicial;
6. Cumprimento de ordem judicial ou de autoridade administrativa; e
7. Compartilhamento para garantir o fornecimento de benefícios, distribuição de pontos de fidelidade, atribuição de outras vantagens, e disponibilização de produtos e serviços ofertados em conjunto com os parceiros.

Do cancelamento, exclusão e renúncia

7.1. Não é obrigatória a utilização dos benefícios do PROGRAMA, e não irá gerar nenhum tipo de cobrança.

7.2. Não é possível transferir o saldo de CASHBACK para outro CPF.

- 7.3. Ao USUÁRIO é facultado o direito de solicitar a qualquer tempo e sem necessidade de justificativa prévia, o cancelamento de sua participação no PROGRAMA com renúncia automática, imediata e completa dos saldos remanescentes, disponíveis ou não, de CASHBACK.
- 7.4. O cliente pode desistir do programa a qualquer momento, basta acessar o App Riachuelo na aba Cashback Ria Club, acessar a FAQ e selecionar a opção “Não quero participar do programa Ria Club, seguindo as instruções lá constantes.
- 7.5. Ao desistir ou cancelar sua participação no PROGRAMA, o USUÁRIO terá seu saldo de cashback zerado, não sendo possível continuar utilizando os benefícios.
- 7.6. Se você desistiu do Programa e quer participar novamente, será necessário aguardar o prazo de 60 dias após a data da desistência e enviar um pedido por e-mail para: suporte.riacclub@riachuelo.com.br.
- 7.7. O GRUPO GUARARAPES reserva-se o direito de, a qualquer tempo e sem comunicação prévia, promover a suspensão e/ou cancelamento da adesão do USUÁRIO, com cancelamento automático e imediato dos saldos de CASHBACK, benefícios e vantagens vinculadas, sem qualquer necessidade de justificativa, caso o USUÁRIO: (i) deixe de cumprir, ainda que parcialmente ou em caráter temporário, os critérios de elegibilidade necessários para adesão e permanência no PROGRAMA. (ii) Da suspeita de utilização indevida do programa RIA CLUB, incluindo, mas não se limitando mau comportamento, fraude, vandalismo e outros comportamentos não aceitáveis; (iii) Do desrespeito a qualquer condição presente neste TERMO; (iv) Da infração a qualquer lei federal/estadual/municipal, estatutos ou ordenanças em vigor.
- 7.8. Caso O GRUPO GUARARAPES exerça esse direito, mesmo que o USUÁRIO venha restabelecer sua participação no PROGRAMA, sob nenhuma hipótese haverá o estorno ou devolução de créditos de CASHBACK cancelados.
- 7.9. Nas hipóteses de suspensão e/ou cancelamento previstas nesta seção, o GRUPO GUARARAPES poderá manter as informações relativas ao USUÁRIO e sua respectiva atividade no âmbito do PROGRAMA, por período determinado pela Política de Privacidade e proteção de dados, com a finalidade exclusiva e limitada de manter a integridade das operações e bases de dados, resolver disputas e questões de suporte, auxiliar em qualquer investigação, evitar fraudes, aplicar disposições deste TERMO ou adotar outras medidas conforme solicitado ou permitido por lei, exclusivamente para o cumprimento deste instrumento e do programa.

7.10. Após encerramento, do PROGRAMA com base na hipótese prevista no item 7.8. acima, eventual saldo acumulado de Cashback expirará automaticamente .

8. Do suporte ao usuário

8.1. Na eventualidade de falhas ou inconsistências nas operações do PROGRAMA em conformidade com o disposto neste TERMO e demais regras e condições publicadas no extrato do PROGRAMA, é facultado ao USUÁRIO, em até 30 (trinta) dias após a ocorrência do fato, a possibilidade de registrar pedido formal de esclarecimento e reconsideração. Neste caso, o USUÁRIO deverá entrar em contato com a Central de Relacionamento, Capitais e regiões metropolitanas: 3004 5417/ Demais localidades: 0800 727 4417, SAC 0800-721-3344 - De segunda à Domingo, das 07h às 22h, SAC 24h: 0800 722 0626. Ouvidoria: 0800 727 3255 - De segunda à sexta, das 10h às 16h (exceto feriados). A devolutiva de análise da ocorrência será fornecida ao USUÁRIO em até 7 (sete) dias úteis, acompanhada de eventuais orientações fornecidas pela equipe de suporte. Nesta hipótese, o USUÁRIO concorda e declara estar ciente de que: (I) Uma vez apresentada contestação formal para análise de falha ou inconsistências nas operações de CASHBACK, é de sua inteira responsabilidade o fornecimento de documentos e informações que comprovem a procedência do seu pleito; (II) O GRUPO GUARARAPES pode levar até 30 (trinta) dias para se manifestar acerca da questão em análise (réplica); e (III) As decisões arbitradas pelo suporte acerca de questões em disputa são definitivas e irrevogáveis;

8.2. Quaisquer dúvidas ou problemas referentes ao PROGRAMA, o cliente poderá entrar em contato com a nossa central de Relacionamento Capitais e regiões metropolitanas: 3004 5417/ Demais localidades: 0800 727 4417, SAC 0800-721-3344 - De segunda à Domingo, das 07h às 22h, SAC 24h: 0800 722 0626. Ouvidoria: 0800 727 3255 - De segunda à sexta, das 10h às 16h (exceto feriados). O GRUPO GUARARAPES garante ao usuário/titular de dados, todos os direitos descritos na legislação pertinente, implementando medidas técnicas, administrativas e organizacionais apropriadas. Além disso, disponibiliza canal gratuito e de fácil acesso para realizações das solicitações, através do nosso Portal de Privacidade (<https://privacidade.grupoguararapes.com.br/>), na opção “*Meus Direitos*” ou “*Gerenciar Preferências*”, o titular de dados poderá solicitar:

- Confirmação de Tratamento dos seus Dados Pessoais;
- Acesso aos Dados Pessoais;
- Portabilidade de Dados Pessoais;
- Correção, Atualização ou Complementação de Dados Pessoais;

- Revisão de Decisões Automatizadas;
- Oposição ao Tratamento de Dados Pessoais; e
- Eliminação ou Anonimização de Dados Pessoais.

Ademais, caso reste alguma dúvida em relação ao tratamento de dados, disponibilizamos no canal supracitado nossa Política de Privacidade. Ainda assim, nos colocamos a disposição para qualquer esclarecimento em relação a Privacidade de Dados e suas solicitações neste âmbito, através do e-mail:

dpo@guararapes.ind.br.

- 8.3. O USUÁRIO é o único responsável pela manutenção e uso dos seus dados de cadastro e adesão, comprometendo-se a manter tais informações seguras, atualizadas e fidedignas, eximindo o GRUPO GUARARAPES de qualquer responsabilidade por danos, prejuízos ou outras perdas, causadas a ele ou a terceiros, pelo fornecimento de informações incompletas, desatualizadas ou equivocadas, bem como pelo indevido armazenamento e manuseio de senhas e informações críticas e/ou sigilosas. Finalmente, o fornecimento de informações falsas ou dotadas de má fé ensejará a suspensão e cancelamento imediato da conta do usuário no RIA CLUB, com perda integral dos benefícios vinculados;
- 8.4. O USUÁRIO se compromete a manter seus sistemas e dispositivos pessoais seguros e atualizados, bem como a proceder o uso justo e correto dos recursos e sistemas do PROGRAMA, respeitando as regras e condições contidas neste TERMO e demais regramentos mantidos pelo GRUPO GUARARAPES. Desta forma, o GRUPO GUARARAPES não se responsabiliza por danos causados por vírus, malwares e falhas de segurança em decorrência do acesso e utilização do HOTSITE, bem como, pela transferência de dados e conteúdos contidas no mesmo;
- 8.5. Para a finalidade de resolução de disputas e auditoria, o USUÁRIO se compromete a preservar, por um período mínimo de 120 (cento e vinte) dias, todos os comprovantes, registros e outros documentos - eletrônicos ou físicos - gerados a partir da interação com o PROGRAMA e das transações comerciais decorrentes deste uso, incluindo, mas não se limitando a, notas ou cupons fiscais, ordens de faturamento, registros de pedido, boletos bancários, comprovantes de pagamento ou transferência, bem como as comunicações de toda espécie, mantidas entre o USUÁRIO e o GRUPO GUARARAPES. Deste modo, o GRUPO GUARARAPES não poderá ser responsabilizado pela não computação de CASHBACK e outras possíveis vantagens, decorridas da falta ou incompletude de informações que atestem a transação comercial em análise;

9. Disposições gerais

- 9.1. O GRUPO GUARARAPES poderá alterar ou finalizar o PROGRAMA e seus benefícios, no todo ou em parte, sob quaisquer circunstâncias a qualquer tempo com aviso prévio aos USUÁRIOS. Na hipótese de interrupção das operações ou mudança significativa de escopo, será viabilizado ao USUÁRIO a possibilidade de utilização dos saldos disponíveis de CASHBACK e outras vantagens vinculados à sua conta, nas formas, prazos e limites a serem especialmente definidos para tal;
- 9.2. É facultado ao GRUPO GUARARAPES o direito de propor e lançar programas suplementares de benefícios, com objetivo de promover o uso do PROGRAMA. Eventuais programas suplementares possuem caráter transitório e limitado, estando suscetíveis ao disposto nos seus regulamentos específicos;
- 9.3. O GRUPO GUARARAPES mantém o direito de transferir, atribuir ou ceder a operação comercial inerente ao PROGRAMA, de forma integral ou parcial, para qualquer terceiro de sua escolha, sem notificação prévia ou anuência do USUÁRIO;
- 9.4. Todo o conteúdo e propriedade intelectual produzido e/ou associado ao PROGRAMA, incluindo, mas não se limitando a marcas, modelos, textos, vídeos, animações, websites, programas de computador, sons, fotografias e outros materiais, bem como sua aparência, organização e estrutura, são de propriedade exclusiva do GRUPO GUARARAPES, estando protegidas pela legislação de propriedade intelectual vigente;
- 9.5. Na existência de eventuais discrepâncias entre o conteúdo deste TERMO e informações constantes em outras fontes de conteúdo associadas ao PROGRAMA, prevalecerá sempre o disposto neste documento, instrumento eleito para reger a relação entre o PROGRAMA e o USUÁRIO. Não obstante, o presente TERMO não anula ou cancela as demais normativas contidas nos CANAIS DO PROGRAMA, incluindo, mas não se limitando à sua Política de Privacidade, regras para promoções específicas, central de ajuda e lista de perguntas mais frequentes;
- 9.6. O GRUPO GUARARAPES valoriza a privacidade de seus clientes e USUÁRIOS. As informações e dados pessoais coletados de cada USUÁRIO do PROGRAMA, incluindo informações de cartão de crédito e o histórico de compra, serão utilizadas pelo GRUPO GUARARAPES internamente, para fins de marketing, bem como demais usos previstos na Política de Privacidade para Clientes e Usuários.

- 9.7. Ao utilizar os Cartões Riachuelo, o USUÁRIO declara que está ciente com estes TERMO, com a Política de Privacidade para clientes e com os termos e condições de uso do site, disponíveis para consulta no seguinte endereço eletrônico: <https://blog.riachuelo.com.br/promocoes-e-regulamentos/>.
- 9.8. Ao participar do PROGRAMA, o USUÁRIO concorda e autoriza expressamente em receber publicidade, materiais de marketing e outras comunicações do GRUPO GUARARAPES por e-mail, SMS, mala direta e/ou push.
- 9.9. Todas as novidades do programa serão disponibilizadas via App Riachuelo e/ou através de comunicações por e-mail.
- 9.10. Para detalhes das características e hipóteses de tratamento de dados pessoais, acesse a Política de Privacidade para Clientes e Usuários, publicada no endereço <https://ri.riachuelo.com.br/politicas-de-privacidade/> e nossas políticas publicadas no endereço <https://ri.riachuelo.com.br/governanca-corporativa/estatuto-codigos-e-politicas/>.
- 9.11. O GRUPO GUARARAPES não será responsável por quaisquer danos de qualquer natureza, sejam eles danos diretos, indiretos e/ou lucros cessantes, causados aos participantes em decorrência da execução deste TERMO, inclusive em decorrência de alteração, suspensão ou cancelamento do PROGRAMA, bem como também em caso de exclusão do Participante e a consequente perda dos BENEFÍCIOS.
- 9.12. É vedado ao USUÁRIO do PROGRAMA praticar todo e qualquer tipo de comercialização dos benefícios, vantagens ou cortesias obtidas, inclusive, mas não se limitando a vendas, cessões, doações ou permutas de BENEFÍCIOS. A comprovação de tais práticas ensejará a imediata exclusão do Participante do PROGRAMA e o cancelamento de seu saldo de CASHBACK, independentemente das medidas judiciais cabíveis.
- 9.13. O USUÁRIO reconhece o direito do GRUPO GUARARAPES de, a qualquer tempo e por ato unilateral, sem aviso prévio, aditar, modificar ou atualizar as regras, termos e condições deste TERMO. Qualquer aditamento, modificação ou atualização serão comunicados aos USUÁRIOS, por meio do Site e/ou por correio eletrônico. Caso o participante continue a usar o PROGRAMA depois do aviso de aditamento, modificação ou atualização deste TERMO, isso caracterizará a aceitação tácita das alterações implementadas.

- 9.14. O presente PROGRAMA não envolve qualquer modalidade de sorte ou álea, não estando, portanto, sujeito à autorização governamental prévia, nos termos da Lei Federal nº 5.768/1971 e do Decreto nº 70.951/1972.
- 9.15. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Programa.

São Paulo, 27 de abril de 2026.

GRUPO GUARARAPES.