

## REGULAMENTO

### PROGRAMA EXTRA PLUS

#### CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A.

O Programa Extra Plus (doravante “Programa”) é um programa de benefícios com adesão paga destinado aos clientes do site [www.extra.com.br](http://www.extra.com.br) (“Site Extra”), da CNOVA Comércio Eletrônico S.A., com endereço na Rua Gomes Carvalho, nº 1.609, 7º andar, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no **CNPJ/MF sob o nº 07.170.938/0001-07** (“Administradora”).

O presente Regulamento deve ser lido atentamente antes de o interessado aderir ao Programa, sendo certo que a adesão confirmará a plena concordância do interessado com relação a todos os seus termos.

#### I. CONDIÇÕES DE ADESÃO

- 1.1. O programa é aberto a pessoas físicas que:
  - a) Estejam devidamente inscritas no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
  - b) Tenham pelo menos 16 (dezesesseis) anos de idade;
  - c) Estejam cadastradas no Site Extra, com dados cadastrais completos e atualizados, sendo que os dados de telefone e endereço atualizados são imprescindíveis para que o aderente possa usufruir do Programa;
  - d) Estejam situadas em endereço elegível, conforme item 1.4 abaixo;
- 1.2. Será permitida apenas uma adesão por CPF, a inscrição no Programa é pessoal e intransferível.
- 1.3. A participação no Programa deve se dar para uso pessoal, ou seja, a compra de produtos com os benefícios do Programa, somente poderá ser feita para uso pessoal e em hipótese nenhuma para revenda.
- 1.4. O Programa **não** funcionará em todo o território nacional, sendo a adesão possível para um grupo de cidades e CEPs definidos pela Administradora. Os CEPs elegíveis podem ser consultados na página de apresentação do Programa no Site Extra. Dessa forma, antes de aderir ao Programa, o interessado deverá conferir se o seu endereço é elegível.
- 1.5. A adesão poderá ser feita somente no Site Extra.

#### II. PREÇO E PAGAMENTO DA ADESÃO

- 2.1. O preço da adesão é o valor informado no momento da adesão e garante uma adesão de acordo com o prazo de vigência de 12 (doze) meses, informado no momento da contratação. Exemplo: se o cliente aderir ao Programa com prazo de 12 (doze) meses em 15 de dezembro de 2015, ele poderá se beneficiar do Programa até 14 de dezembro de 2016.

- 2.2. Caso a adesão seja paga por meio de cartão de crédito, os dados do cartão de crédito do cliente poderão ser armazenados pela Administradora. A Administradora armazenará tais dados utilizando-se de ferramentas de segurança adequadas, de acordo com a melhor tecnologia disponível para evitar quaisquer vazamentos de dados ou usos indevidos.
- 2.3. Para que a adesão seja realizada através de cartão de crédito, o mesmo deverá ser de titularidade do cliente, não sendo aceito cartão de crédito de terceiros.
- 2.4. O pagamento da adesão poderá ser parcelado. As condições de parcelamento e os juros cobrados poderão ser consultados na página de apresentação do Programa.
- 2.5. A adesão poderá eventualmente ser feita com desconto em razão de oferta promocional. Neste caso, o cliente tem ciência de que esse desconto se aplica apenas à primeira adesão, não sendo válido para o caso de renovação.

### **III. DIREITO DE ARREPENDIMENTO**

- 3.1. O cliente poderá cancelar a sua adesão ao Programa no prazo de até 7 (sete) dias contados da data de sua adesão, desde que não tenha utilizado nenhum benefício do Programa. Nesse caso, o cancelamento ocorrerá sem ônus ao cliente.
- 3.2. Caso o cliente já tenha utilizado algum benefício do Programa, não será possível o arrependimento e serão aplicadas as regras de cancelamento descritas no item 4 abaixo.

### **IV. CANCELAMENTO DO PROGRAMA DURANTE O PERÍODO DE ADESÃO**

- 4.1. O cancelamento poderá ocorrer de acordo com os seguintes casos:
  - a) Até 7 (sete) dias após a adesão, caso o cliente não tenha utilizado nenhum benefício de entrega do Programa, o cancelamento ocorrerá conforme as regras de direito de arrependimento previstas nos itens 3.1 e 3.2 acima.
  - b) Após 7 (sete) dias da data de adesão, caso o cliente não tenha utilizado nenhum benefício de entrega do Programa, o valor pago pela adesão será devolvido em quantia proporcional ao tempo restante para completar o prazo de vigência do Programa, descontado 10% (dez por cento) sobre o valor pago pela adesão a título de multa.
  - c) Independentemente do tempo após a adesão, caso o cliente já tenha utilizado algum benefício de entrega do Programa, este poderá solicitar o cancelamento apenas em caso de Desacordo Comercial, ou seja, entrega fora do prazo convencionado, ocasionado por culpa única e exclusiva da Administradora, e será ressarcido proporcionalmente ao tempo restante de vigência do programa descontado o valor referente às entregas anteriores à data de solicitação do cancelamento, conforme tabela de fretes abaixo, sendo o desconto limitado ao valor pago pela adesão.
    - **R\$ 34,90 por entrega “Super Expressa Plus”**
    - **R\$ 9,90 por “Entrega Plus”**

- 4.2. O cancelamento somente poderá ocorrer através da Central de Atendimento exclusiva nos seguintes canais:
- Telefone: (11) 3004-6880
  - Chat: [http://extra-br.custhelp.com/app/chat5/chat\\_launch](http://extra-br.custhelp.com/app/chat5/chat_launch)
  - Email: [extraplus@sac.extra.com.br](mailto:extraplus@sac.extra.com.br)

## V. BENEFÍCIOS DO PROGRAMA

- 5.1. O cliente somente poderá visualizar e ter acesso aos benefícios do Programa se estiver logado no Site Extra. Como são benefícios exclusivos para membros, eles não serão acessados em navegação normal pelo Site sem que o cliente entre na sua conta do Site Extra.

### **“Entrega Plus” Ilimitada com Frete Grátis**

- 5.2. O membro do Programa se beneficiará de frete grátis com um prazo de 3 (três) dias úteis, após a aprovação do pagamento, com a Entrega Plus somente nos produtos sinalizados com uma *flag (bandeira)* “Entrega Plus” na ficha de produto e com destino ao “Endereço Plus” do membro.
- 5.3. A opção de “Entrega Plus” será apresentada nas compras do cliente membro do Programa com destino ao Endereço Plus do membro, sendo que, caso ele queira outro tipo de entrega, deverá informar na página de seleção do modo de entrega. Ao selecionar outro tipo de entrega, o cliente deixa de ter os benefícios de entrega do Programa.
- 5.4. O prazo de 3 (três) dias úteis é válido para compras com pagamento aprovado até as 16h00. Nas compras efetuadas e aprovadas após esses horários, haverá acréscimo de 1 (um) dia útil.
- 5.5. Pedidos utilizando a “Entrega Plus” somente poderão ser realizados para o endereço cadastrado como “Endereço Plus”, no momento da adesão do cliente.
- 5.6. Nem todos os produtos podem ser entregues na modalidade “Entrega Plus”. Os produtos elegíveis a esse tipo de entrega estão sinalizados com uma *flag (bandeira)* “Entrega Plus” inserida nas fichas de produtos. Este sortimento elegível poderá ser alterado pela Administradora, a qualquer momento, sem prévia consulta ou aviso aos clientes, sendo que a consulta dos produtos elegíveis deverá ser feita a cada compra.
- 5.7. Caso algum dos itens do carrinho não seja elegível à “Entrega Plus” recomenda-se realizar compras separadas. Por exemplo, se o cliente membro do Programa quiser comprar um produto elegível a este benefício e outro produto que não é elegível, recomenda-se que efetue 2 pedidos separados, para obter os benefícios do Programa.
- 5.8. Na “Entrega Plus”, não será possível marcar horário de entrega do produto.
- 5.9. O prazo de entrega informado se refere à primeira tentativa de entrega. Não será considerado atraso ou Desacordo Comercial se a entrega ocorrer depois do prazo pelo fato de a primeira tentativa de entrega ser frustrada em razão de: cliente ausente, dados

cadastrais incorretos, recusa pelo cliente, mudança de endereço, endereços comerciais fechados, caso fortuito e força maior.

- 5.10. Se não houver uma pessoa no endereço para receber o pedido no momento da entrega, esta será programada para o próximo dia útil conforme o procedimento padrão do Site Extra.
- 5.11. É necessário que haja uma pessoa autorizada no local para recebimento do produto, para averiguar no ato da entrega, se a mercadoria está em conformidade com o pedido. Caso o produto esteja em perfeitas condições, o cliente (ou quem este designar para receber o produto) deverá assinar o Comprovante de Recebimento.
- 5.12. Nos endereços de edifícios, caso o cliente não se encontre no local, este deverá deixar autorizado na portaria, o recebimento do pedido. Caso o porteiro não possa receber o pedido por falta de autorização prévia, o transportador fará outras duas tentativas nos dois dias úteis seguintes.

#### **“Entrega Super Expressa Plus” limitada por período de adesão**

- 5.13. O cliente terá direito a utilização da modalidade de entrega “Super Expressa Plus” gratuitamente 2 (duas) vezes durante cada adesão de 12 (doze) meses de duração.
- 5.14. A modalidade de entrega “Super Expressa Plus” poderá ficar inativa durante alguns períodos sazonais, como a “Black Friday”, devido o volume vultoso de compras no Site.
- 5.15. O prazo de entrega inicia-se a partir da aprovação do pedido pela instituição financeira, sendo que, para pedido com pagamento aprovado até 12h30min, a entrega será realizada até as 22h00 do mesmo dia. O pedido cujo pagamento for aprovado após esse horário será entregue até as 22h00 do dia seguinte.
- 5.16. As entregas “Super Expressa Plus” gratuitas somente poderão ser realizadas com destino ao endereço cadastrado como “Endereço Plus”, no momento da adesão do cliente.
- 5.17. Nem todos os produtos podem ser entregues na modalidade “Super Expressa Plus”. Os produtos elegíveis a esse tipo de entrega estão sinalizados com uma *flag (bandeira)* “Entrega Expressa” inserida nas fichas de produto. Este sortimento elegível poderá ser alterado pela Administradora, a qualquer momento, sem prévia consulta ou aviso aos clientes, sendo que a consulta dos produtos elegíveis deverá ser feita a cada compra.
- 5.18. Caso algum dos itens do carrinho não seja elegível à entrega “Super Expressa Plus” recomenda-se realizar compras separadas. Por exemplo, se o cliente membro do Programa quiser comprar um produto elegível a este benefício e outro produto que não é elegível, recomenda-se que efetue 2 pedidos separados, para obter os benefícios do Programa.
- 5.19. Caso a compra de um produto com este benefício selecionado não seja aprovada, o saldo de benefícios será mantido igual ao existente antes desta tentativa de compra. Caso o cliente cancele o pedido após ter recebido o produto, por arrependimento, por exemplo, não poderá pedir a devolução do benefício.

5.20. As condições completas aplicáveis à entrega “Super Expressa Plus” constam do Site Extra (<http://www.extra-imagens.com.br/html/pops/2015/entrega-expressa/regras-entrega-expressa.html>) e integram o presente Regulamento.

### **Central de Atendimento Exclusiva**

5.21. O cliente do Programa terá acesso a uma Central de Atendimento exclusiva nos seguintes canais:

- a) Telefone: (11) 3004-6880
- b) Chat: [http://extra-br.custhelp.com/app/chat5/chat\\_launch](http://extra-br.custhelp.com/app/chat5/chat_launch)
- c) Email: [extraplus@sac.extra.com.br](mailto:extraplus@sac.extra.com.br)

5.22. No caso do telefone, o cliente terá o custo de uma ligação local.

5.23. Somente os membros do Programa serão atendidos por estes canais.

### **Eventos Promocionais Exclusivos para Membros**

5.24. O cliente membro do Programa terá acesso a eventos promocionais durante o período de 12 (doze) meses de adesão (até 4 (quatro) eventos). As datas destes eventos serão comunicadas aos clientes com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência via e-mail.

5.25. O cliente membro do Programa somente poderá visualizar as ofertas do evento promocional se estiver logado no Site Extra. Como são ofertas direcionadas aos clientes membros, elas não serão acessadas em navegação normal pelo Site sem que o cliente entre na sua conta do Site Extra.

## **VI. CADASTRO DE ENDEREÇO DE REFERÊNCIA “ENDEREÇO PLUS”:**

6.1. Os benefícios de entrega serão válidos somente para um único endereço, cadastrado e selecionado pelo cliente no momento da adesão. Este endereço terá uma identificação “Extra Plus” e poderá ser visualizado em qualquer momento na conta do cliente no Site Extra na aba “Extra Plus” da seção “Meus Pedidos” do Site.

6.2. Caso, no ato da compra, o cliente selecione um endereço diferente do “Endereço Plus”, se aplicarão as regras vigentes no Site Extra, para prazo e preço de frete, no momento da compra, e o cliente não gozará dos benefícios do Programa.

6.3. Para alterar o “Endereço Plus”, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento Exclusiva do Programa, através dos seguintes canais:

- a) Telefone: (11) 3004-6880
- b) Chat: [http://extra-br.custhelp.com/app/chat5/chat\\_launch](http://extra-br.custhelp.com/app/chat5/chat_launch)
- c) Email: [extraplus@sac.extra.com.br](mailto:extraplus@sac.extra.com.br)

A alteração do “Endereço Plus” somente será aceita se o cliente fornecer um comprovante de mudança de endereço.

- 6.4. Caso o novo endereço não esteja dentro dos CEPs elegíveis ao Programa, o cliente será imediatamente informado e sua adesão poderá ser cancelada por Desacordo Comercial, de acordo com o item 4.1.c) deste regulamento.

## **VII. POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

- 7.1. A Política de Privacidade do Programa é a mesma do Site Extra, acessível em <http://www.extra.com.br/CentraldeAtendimento/home.aspx?topico=14>

## **VIII. DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 8.1. A Administradora reserva-se o direito de cancelar o Programa a qualquer momento, informando o cliente com 30 (trinta) dias de antecedência, caracterizando Desacordo Comercial, de acordo com o item 4.1.c) deste regulamento.
- 8.2. A Administradora reserva-se o direito de alterar os benefícios do Programa a qualquer momento, informando o cliente com 30 dias de antecedência, e o cliente poderá optar pelo cancelamento da adesão por Desacordo Comercial, de acordo com o item 4.1.c) deste regulamento.
- 8.3. A Administradora reserva-se o direito de alterar a região de abrangência do Programa a qualquer momento, informando o cliente com 30 dias de antecedência, aplicando-se, caso necessário, as regras de cancelamento por desacordo Comercial definidas no item 4.1.c).
- 8.4. A Administradora reserva-se o direito de alterar o preço da adesão ao Programa. O novo preço somente será aplicado no momento da renovação do Programa e não impactará a adesão já vigente. O cliente será avisado por e-mail da mudança de preço, com 7 (sete) dias de antecedência da publicação do novo preço no site. O cliente receberá um segundo e-mail com 7 (sete) dias de antecedência da data de aniversário da adesão, confirmando as condições de renovação de adesão.
- 8.5. Para se beneficiar do Programa, o cliente deverá estar sempre logado em sua conta do site Extra. Apenas a Central de Atendimento exclusiva terá condições de atender questões relacionadas ao Programa, pois somente ela terá mecanismos para validar que o contato está sendo realizado por um cliente beneficiário do Programa.
- 8.6. A participação no Programa é exclusivamente reservada ao uso pessoal dos produtos comprados. Portanto, a Administradora reserva-se o direito de cancelar a adesão de um cliente se identificar um comportamento contrário, como, por exemplo, mas não se limitando, a compra para revenda. Neste caso, o membro será avisado por telefone, ou por correio se não for possível contato telefônico, e sua adesão será imediatamente cancelada, sem nenhuma compensação.
- 8.7. Os termos de uso, as condições gerais e as políticas do Site Extra serão aplicadas a todas as compras realizadas pelos clientes do Programa.

- 8.8. A adesão ao Programa implica a aceitação de todos os termos e condições deste Regulamento, sem ressalvas.
- 8.9. Os benefícios do Programa são aqueles relacionados neste Regulamento e não poderão ser trocados ou substituídos por outros benefícios pelo cliente, sendo, ainda, pessoais e intransferíveis.
- 8.10. Os benefícios oferecidos através do Programa **não** são válidos para as lojas físicas da rede “Extra”, para produtos de outros lojistas “Marketplace”, ambiente Mobile, pagamento mediante a utilização da ferramenta de Meio de Pagamento Paypal e nem produtos do Extra Delivery “Alimentos e Bebidas”.