

REGULAMENTO MULTILOVERS

O cliente deverá ler este regulamento e, ao aderir ao programa de forma espontânea, concorda com os termos e condições aqui expressos.

1. Definições:

1.1. O **Multilovers**, programa de fidelidade da Rede Multicoisas, com vigência por prazo indeterminado, permite o acúmulo de créditos a partir da compra de produtos nas lojas da Rede Multicoisas. Com isso, é possível trocar esses créditos por descontos em futuras compras ou benefícios específicos, a serem anunciados pela Multicoisas Franquias Ltda. no site, e-mail ou comunicados nos Pontos de Venda das lojas participantes do **Multilovers**. O programa visa ainda entender os hábitos de preferência e consumo dos clientes, com o intuito de melhorar o atendimento e a oferta de produtos em todas as lojas da Rede Multicoisas.

1.2. Para fins do presente regulamento, as expressões abaixo listadas, quando escritas em letra maiúscula, terão os seguintes significados:

1.2.1. CRÉDITOS – é um percentual que incide sobre o valor de cada compra efetuada pelo cliente e que será creditado na conta virtual do cliente, a qual não tem suas informações controladas pela Empresa e é aberta imediatamente após o cadastro do cliente no **Multilovers**. Estes **CRÉDITOS** são promocionais, não representam uma retenção do dinheiro do cliente, logo, a empresa terá o poder sobre todas as decisões referentes a esses valores.

1.2.2. VALOR MÍNIMO DE RESGATE – no **Multilovers** não existe o valor mínimo de resgate, ou seja, a partir de R\$ 0,01 (um centavo) o cliente poderá resgatar. O resgate será sempre em forma de desconto e limitado a 50% (cinquenta por cento) do valor da compra.

1.2.3. CLIENTE – é a denominação da pessoa que aderiu espontaneamente ao programa.

1.2.4. EMPRESA – é a denominação da **MULTICOISAS FRANQUIAS LTDA.**, inscrita no **CNPJ** sob o nº **00.992.115/0001-00**, sediada na Rua

Dr. Mário Corrêa, 284, Vila Santa Dorothéa, CEP: 79004-110, Campo Grande/MS.

1.2.5. LOJAS PARTICIPANTES – é a denominação das lojas que aderiram ao **Multilovers**.

2. Condições Gerais:

2.1. O **Multilovers** destina-se exclusivamente a pessoas físicas, residentes e domiciliadas em território nacional, com 18 (dezoito) anos ou mais e inscritas regularmente no CPF.

2.2. É vedada a adesão dos funcionários da **EMPRESA**, das suas coligadas, dos franqueados e dos funcionários das unidades franqueadas Multicoisas ao presente programa.

2.3. A adesão e a participação no **Multilovers** são totalmente gratuitas e isentos de qualquer taxa adicional ou anuidade.

2.4. As regras, critérios e normas que regulamentam o **Multilovers** são públicos, e incentivamos o **CLIENTE** a tomar conhecimento dos seus termos e condições para decidir de forma espontânea e livre sobre sua adesão ao programa.

3. Cadastro e Adesão:

3.1. O cadastro no **Multilovers** pode ser realizado em uma das **LOJAS PARTICIPANTES** ou através do site www.multicoisas.com.br/multilovers.

3.2. Após o preenchimento dos campos obrigatórios descritos no item 3.4. abaixo, o **CLIENTE** será automaticamente inserido na base de dados da loja que escolheu como loja de preferência ao preencher a ficha de adesão.

3.3. No cadastro efetuado nas lojas físicas, o **CLIENTE** será auxiliado por um atendente para registrar sua intenção de cadastro diretamente no sistema de vendas da loja.

3.4. No cadastro efetuado através do Site Oficial ou plataforma homologada indicada, o **CLIENTE** deverá preencher os dados solicitados e formalizar o seu

aceite com relação aos termos deste regulamento. O **CLIENTE** deve obrigatoriamente fornecer os seguintes dados:

- CPF;
- Nome e Sobrenome;
- Data de nascimento;
- Gênero;
- E-mail de contato;
- Número de telefone celular;
- Indicação da unidade de preferência (somente pelo site);
- Criação de senha e confirmação de senha (somente pelo site);
- Opção de aceite dos Termos e Condições; e
- Opção de aceite para o recebimento de comunicações.

3.5. Cabe integralmente ao **CLIENTE** a responsabilidade pela integridade do cadastro, fornecendo os dados solicitados de forma completa e atualizada para realização do mesmo. A Empresa não se responsabiliza pela autenticidade dos dados fornecidos pelo **CLIENTE**.

3.5.1. O **CLIENTE** controla e é responsável por corrigir, excluir ou atualizar os dados inseridos para participação no **Multilovers**.

3.6. A senha cadastrada pelo **CLIENTE** no site é de uso pessoal e intransferível, sendo o **CLIENTE** único responsável em caso de utilização indevida por terceiros. A senha pode ser alterada a qualquer momento pelo **CLIENTE**, conforme instruções disponíveis no site ou em qualquer plataforma homologada indicada.

3.7. Somente o cadastro completo permite que o **CLIENTE** tenha acesso a todos os benefícios do **Multilovers**.

3.8. O **CLIENTE**, ao aderir ao **Multilovers**, autoriza a **EMPRESA** a armazenar em banco de dados as informações contidas no cadastro, bem como as informações relacionadas aos hábitos de consumo, colhidas em compras efetivadas nas **LOJAS PARTICIPANTES**.

3.8.1. A **EMPRESA** leva a sério a proteção e sigilo dos dados pessoais do **CLIENTE** e, por este motivo, o banco de dados em que ficarão armazenadas as informações de cadastro, conta com criptografia.

3.9. As informações colhidas pela **EMPRESA**, através do **Multilovers**, serão utilizadas internamente para fins estatísticos, de forma anonimizada, e administrativos, assim como para fins de ações de *marketing* e relacionamento junto ao **CLIENTE**.

3.10. O cadastro do **CLIENTE** estará disponível na base de dados do **Multilovers** em até 02 (dois) dias úteis.

3.11 Os **CLIENTES** deverão manter seus dados cadastrais atualizados, sendo que qualquer alteração poderá ser efetuada nas **LOJAS PARTICIPANTES** ou no site www.multicoisas.com.br/multilovers, através da informação do número do CPF e da senha cadastrada.

4. Tratamento dos dados pessoais

4.1. A **EMPRESA** é muito séria e rígida com o cumprimento das leis que protegem a privacidade do **CLIENTE**. A forma como as suas informações e dados pessoais são coletados, usados, compartilhados e armazenados está descrita em detalhes na nossa Política de Privacidade. A Política de Privacidade está disponível em privacidade.multicoisas.com.br/home e hospedada em nosso Site Oficial para acesso a qualquer momento. Caso, após a leitura da Política de Privacidade, você ainda tenha dúvidas, fique à vontade para entrar em contato conosco através do nosso canal de comunicação: www.multicoisas.com.br/fale-conosco/.

4.2. A **EMPRESA** assume o compromisso de proteger os dados pessoais cadastrados, mantendo absoluta confidencialidade sobre tais informações, garantindo que, excetuados os casos previstos em lei e ao fiel cumprimento da execução do **Multilovers**, não serão compartilhados ou cedidos a terceiros a qualquer título.

4.3. A **EMPRESA** exige que todas as empresas responsáveis pela execução e operacionalização do **Multilovers** utilizem os dados pessoais coletados em

conformidade com este Regulamento e com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

4.4. Internamente, os dados do **CLIENTE** serão acessados somente por colaboradores autorizados pela Empresa, respeitando os princípios inerentes ao tratamento de dados pessoais previstos na Lei Geral de Proteção de Dados, sempre com o objetivo de execução e operacionalização do **Multilovers**, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade, de acordo com este Regulamento.

4.5. Os dados pessoais coletados para o **Multilovers** ficarão armazenados para fins operacionais e obedecerão a padrões rígidos de confidencialidade e segurança. Nenhum documento, informação e/ou dado pessoal será divulgado e/ou compartilhado em nenhuma hipótese, salvo os casos acima previstos e/ou mediante ordem judicial ou por determinação regulatória ou legal.

4.5.1. A **EMPRESA** não divulgará nenhuma informação relacionada ao **CLIENTE**. No ato da compra, será informado o valor dos créditos disponíveis e a tabela de concessão de tais créditos será divulgada no site e nas **LOJAS PARTICIPANTES**, de forma a não identificar o **CLIENTE**.

4.6. Sem prejuízo dos termos e condições citados no presente regulamento, o **CLIENTE** poderá obter da **EMPRESA**, a qualquer momento, mediante requisição, o acesso aos seus dados pessoais e demais garantias que lhe são conferidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

5. Mecânica do Multilovers:

5.1. Efetuando compras a partir de R\$ 1,00 (um real), o **CLIENTE** participante do **Multilovers** acumulará 5% (cinco por cento) em **CRÉDITOS** sobre o valor de cada compra.

5.2. Para o cálculo dos **CRÉDITOS**, os centavos não serão considerados, ou seja, o valor é calculado a cada real completo. Por exemplo, em uma compra de R\$ 21,90, o crédito será calculado sobre o montante de R\$ 21,00.

5.3. Ao acumular **CRÉDITOS**, o **CLIENTE** poderá utilizar o valor total ou parcial dos **CRÉDITOS** acumulados para obter o desconto em futuras compras, sempre limitado a 50% (cinquenta por cento) do valor da compra.

5.3.1. A **EMPRESA** poderá alterar o percentual e o **VALOR MÍNIMO DE RESGATE** a qualquer momento e sem aviso prévio.

5.4. O percentual que o **CLIENTE** acumulará como **CRÉDITOS** e o **VALOR MÍNIMO DE RESGATE** serão amplamente divulgados nas **LOJAS PARTICIPANTES** e nos materiais promocionais do **Multilovers**.

5.5. Somente serão computados os **CRÉDITOS** a partir da efetiva adesão do **CLIENTE** ao **Multilovers**.

5.6. O cálculo para geração dos **CRÉDITOS** é aplicado sobre o valor líquido do cupom fiscal, ou seja, cupons de descontos e resgate de **CRÉDITOS** utilizados na compra não englobam o cálculo para geração dos **CRÉDITOS**.

5.7. Os produtos destacados no tabloide mensal não são elegíveis para acúmulo de crédito.

6. Lançamento dos CRÉDITOS:

6.1. Os **CRÉDITOS** são lançados no ato da compra em uma das **LOJAS PARTICIPANTES**, bastando que o **CLIENTE** informe seu CPF no ato do pagamento.

6.2. Uma vez que os **CRÉDITOS** são lançados automaticamente no ato do fechamento do registro da compra, não serão computados **CRÉDITOS** para compras que não foram identificadas com o número do CPF antecipadamente ao seu registro, mesmo que haja a apresentação posterior do cupom fiscal.

6.3. Caso haja problema ou demora de conexão, os **CRÉDITOS** serão lançados na conta virtual do **CLIENTE** assim que os problemas técnicos forem resolvidos.

7. Validade dos CRÉDITOS:

7.1. A validade para resgate dos **CRÉDITOS** é de **06 (seis) meses**, contados a partir da data da compra. Uma vez não sendo resgatados dentro deste período, serão automaticamente zerados da conta virtual do **CLIENTE**.

7.2. É responsabilidade do **CLIENTE** acompanhar a validade dos seus **CRÉDITOS**.

8. Resgate dos CRÉDITOS:

8.1. Para estar apto a realizar um resgate de **CRÉDITOS**, o **CLIENTE** deverá ter acumulado saldo em créditos. Para que o valor do **CRÉDITO** resgatado seja descontado da sua compra, o **CLIENTE** deverá solicitar o resgate ao operador de caixa da **LOJA PARTICIPANTE**, antes do fechamento do cupom fiscal, mediante a apresentação de um documento de identificação original com foto e que contenha o número do CPF.

8.2. O débito dos **CRÉDITOS** da conta do **Multilovers** será feito após a confirmação total do procedimento.

8.3. Caso o sistema não esteja funcionando na loja no momento do pagamento, o operador de caixa não poderá conferir o saldo de **CRÉDITOS** acumulados. Portanto, o **CLIENTE** não poderá efetuar o resgate, somente sendo possível quando estiver restabelecida a conexão ou solução do problema técnico.

9. Restrições para uso e resgate dos CRÉDITOS:

9.1. O **CLIENTE** poderá realizar o resgate de qualquer valor disponível em sua conta **Multilovers**.

9.2. Os **CRÉDITOS** só podem ser usados para pagamento de até 50% (cinquenta por cento) do valor da compra efetuada em uma das **LOJAS PARTICIPANTES**, considerando a quantidade de saldo disponível. O restante do valor da compra deve ser pago pelo **CLIENTE** no momento da finalização do pedido, através de uma das possibilidades de pagamento oferecida. Neste caso, o pedido será efetivado apenas a partir da confirmação do pagamento complementar. Enquanto essa validação é realizada, os **CRÉDITOS** relativos à

compra serão debitados da conta virtual do **CLIENTE**. Caso o pagamento não seja aprovado, os **CRÉDITOS** serão restituídos novamente em sua conta.

9.3. Os **CRÉDITOS** só podem ser utilizados para abatimento do valor da compra, em nenhuma hipótese será devolvido troco em dinheiro ou qualquer outra forma.

9.4. Os **CRÉDITOS** não são negociáveis, comercializáveis e não podem ser cedidos a terceiros ou trocados por dinheiro; são pessoais e intransferíveis e para uso exclusivo nas **LOJAS PARTICIPANTES** como desconto do valor da compra do **CLIENTE**.

9.5. Como os **CRÉDITOS** são pessoais e intransferíveis, créditos de clientes diferentes não poderão ser somados.

10. Bloqueio ou estorno de CRÉDITOS:

10.1. Os **CRÉDITOS** poderão ser bloqueados nas seguintes situações:

10.1.1. CRÉDITOS obtidos por compras pagas com cheques sem fundo ou sustados ou que de qualquer forma tenham sua compensação frustrada ou passado o prazo de compensação do boleto bancário.

10.1.2. Clientes que estejam com as informações obrigatórias no cadastro desatualizadas ou incompletas.

10.2. Ocorrendo qualquer uma das situações acima, os **CRÉDITOS** ficarão bloqueados até a regularização da situação e não havendo regularização dentro de 7 (sete) dias, eles serão cancelados.

10.3. CRÉDITOS originados de compras de mercadorias que, por qualquer motivo, venham a ser devolvidas, serão automaticamente estornados.

10.4. Caso detecte indícios de uso fraudulento no acúmulo de **CRÉDITOS** ou de alguma forma de identificação, a **EMPRESA** poderá suspender e/ou banir o **CLIENTE** do **Multilovers**. Caso seja constatado que não houve fraude ou uso indevido, os **CRÉDITOS** referentes às compras efetuadas serão posteriormente computados em seu cadastro.

10.5. CRÉDITOS gerados indevidamente por falha de sistema serão automaticamente cancelados, sem necessidade de aviso prévio.

11. Controle do saldo e extrato dos CRÉDITOS:

11.1. O saldo e o extrato com a movimentação dos **CRÉDITOS** poderão ser obtidos pelo **CLIENTE** a qualquer tempo nas **LOJAS PARTICIPANTES** ou no site www.multicoisas.com.br/multilovers, através da informação do número do CPF e da senha cadastrada.

12. Ocorrências e reclamações:

12.1. Havendo qualquer irregularidade no lançamento dos **CRÉDITOS** da compra, o **CLIENTE** participante do **Multilovers** deverá manifestar-se em até 10 (dez) dias úteis em uma das **LOJAS PARTICIPANTES** ou no site www.multicoisas.com.br/fale-conosco/, devendo informar o seu número de CPF, e apresentar uma cópia do cupom fiscal.

12.2. O resultado da análise será enviado através do e-mail cadastrado ao **CLIENTE** em até 10 (dez) dias úteis.

13. Procedimentos para o caso de ocorrerem problemas técnicos:

13.1. O sistema de controle de **CRÉDITOS** é informatizado e depende de recursos de terceiros como *links* e conexões, que por motivos alheios à vontade da **EMPRESA** poderão parar de funcionar ou não funcionar adequadamente. Nesses casos, estão previstas as seguintes situações:

13.1.1. O **CRÉDITO** relativo à compra ficará aguardando a conexão e será lançado automaticamente assim que a conexão for restabelecida;

13.1.2. Resgates não poderão ser realizados;

13.1.3. Cadastros novos não poderão ser registrados no sistema no ato do preenchimento do formulário de adesão.

14. Exclusão do cadastro

14.1. O cadastro do **CLIENTE** no **Multilovers** será excluído nas seguintes hipóteses:

- a) mediante solicitação do **CLIENTE**;
- b) caso o **Multilovers** seja encerrado pela **EMPRESA**;
- c) caso haja suspeita, indício ou comprovação que os **CRÉDITOS** foram obtidos de forma fraudulenta;
- d) quando da inobservância, total ou parcial, pelo **CLIENTE** dos termos deste regulamento;
- e) quando o **CLIENTE** não concordar com eventuais alterações promovidas pela **EMPRESA** no regulamento do **Multilovers**; e
- f) em caso de falecimento do **CLIENTE**.

14.2. Para solicitar a exclusão do cadastro, o **CLIENTE** deverá formalizar sua solicitação em uma das **LOJAS PARTICIPANTES** ou através do site <https://multicoisas.com.br/fale-conosco/>. Ao solicitar a exclusão, o **CLIENTE** se declara ciente de que os seus dados serão excluídos imediatamente e perderá os benefícios oferecidos, além de todos os **CRÉDITOS** acumulados no programa.

15. Encerramento do Programa *Multilovers*

15.1. A **EMPRESA** reserva-se o direito de, a qualquer momento, encerrar o **Multilovers**, mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias. O comunicado de encerramento será divulgado nas lojas e nos endereços: www.multicoisas.com.br e www.multicoisas.com.br/multilovers.

15.2. Dentro do período de aviso prévio, não haverá mais a inclusão de novos **CRÉDITOS** e o **CLIENTE** poderá fazer resgate dos seus **CRÉDITOS** acumulados. Após este prazo todos os **CRÉDITOS** acumulados e não resgatados perderão a validade.

15.3. A **EMPRESA** reserva-se, ainda, o direito de alterar as regras do programa a qualquer momento, sem aviso prévio.

15.4. Em caso de mudanças nas condições e regras previstas neste regulamento, a **EMPRESA** divulgará as alterações nas **LOJAS**

PARTICIPANTES ou pelo site www.multicoisas.com.br/multilovers, valendo sempre a última versão do regulamento.

16. Disposições Gerais

16.1 A participação no **Multilovers** é orientada por este regulamento e demais comunicações realizadas nos canais oficiais da **EMPRESA**, que podem ser substituídos ou alterados a critério único e exclusivo da **EMPRESA**, sem a necessidade de aviso prévio.

16.2. Os **CRÉDITOS** acumulados são pessoais e intransferíveis, não possuem valor monetário e constituem uma propriedade da **EMPRESA**. Sua troca, comercialização ou concessão constitui fraude e pode acarretar o imediato cancelamento do cadastro do **CLIENTE** e terceiro envolvido, juntamente com a perda dos **CRÉDITOS** acumulados.

16.3. Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos sobre o **Multilovers**, tais como consulta de saldo, crédito de pontos não computados, **VALOR MÍNIMO DE RESGATE**, podem ser realizados em qualquer loja física da Rede Multicoisas ou através do site <https://multicoisas.com.br/fale-conosco>.

17. Registro e vigência

17.1 O presente regulamento altera e substitui o Regulamento **Multilovers**, registrado no Cartório do 4º Ofício de Notas, Títulos e Documentos de Pessoas Jurídicas de Campo Grande/MS, sob o nº 325.321, no Livro B de Registro de Títulos e Documentos, na data de 14/07/2023.

Campo Grande/MS, 23 de março de 2026.

Multicoisas Franquias Ltda.