

REGULAMENTO DO PROGRAMA CACAU LOVERS E DO CLUBE CACAU LOVERS

Este Regulamento disciplina, em um único documento, o Programa Cacau Lovers, de participação gratuita, e o Clube Cacau Lovers, modalidade opcional e paga. O cadastro no Programa não implica contratação automática do Clube nem autoriza qualquer cobrança.

PROGRAMA CACAU LOVERS

1. Objeto, estrutura e definições

1.1. Este Regulamento disciplina o Programa de Fidelidade Cacau Lovers (“Programa”), por meio do qual os clientes da marca Cacau Show regularmente cadastrados poderão ter acesso a benefícios, preços diferenciados, combos promocionais, acúmulo de unidades de pontuação denominadas “Cacaus”, vantagens, experiências e outras ações disponibilizadas pela Cacau Show.

1.2. O Cacau Lovers é composto por duas modalidades de participação:

- Programa Cacau Lovers: modalidade gratuita, acessível aos Participantes regularmente cadastrados, que possibilita acesso aos benefícios gerais previstos neste Regulamento; e
- Clube Cacau Lovers: modalidade opcional e paga, disponível aos Participantes que realizarem contratação específica da assinatura mensal, conferindo benefícios adicionais e exclusivos enquanto a assinatura estiver ativa.

1.3. O cadastro no Programa não implica adesão automática ao Clube, autorização de cobrança ou contratação de qualquer serviço pago. A contratação do Clube dependerá de manifestação específica e inequívoca do Participante, após a disponibilização, de forma clara e facilmente acessível, das informações relativas ao preço, à periodicidade da cobrança, à renovação automática, aos benefícios, à forma de cancelamento e às demais condições aplicáveis.

1.4. O aceite deste Regulamento será realizado no cadastro do Programa e abrangerá as disposições aplicáveis ao Programa e, caso o Participante futuramente opte pela assinatura, ao Clube. As disposições relativas ao Clube somente produzirão efeitos após sua contratação específica.

1.5. O Programa e o Clube são instituídos pela ASHOW., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 26.607.078/0001-62, com sede na Estrada Antiga de Itu, nº 437, Sala 07, Estância São Francisco, Itapevi/SP, CEP 06695-570, em conjunto com as demais empresas do Grupo Cacau Show, conforme aplicável.

1.6. Para fins deste Regulamento: “Participante” é a pessoa regularmente cadastrada no Programa; “Assinante” é o Participante que mantém assinatura ativa do Clube; “Cacaus” são unidades de pontuação destinadas exclusivamente ao resgate de vantagens; e “Página de Benefícios” é a página indicada no item 4.2, na qual serão divulgados os benefícios e as condições comerciais variáveis do Programa e do Clube.

2. Participantes

2.1. O Programa destina-se a pessoas físicas maiores de 18 (dezoito) anos e a pessoas físicas com idade igual ou superior a 16 (dezesesseis) e inferior a 18 (dezoito) anos, desde que devidamente assistidas por seu responsável legal, nos termos deste Regulamento.

2.2. O cadastro de Participante com idade igual ou superior a 16 (dezesesseis) e inferior a 18 (dezoito) anos dependerá da indicação dos dados e do aceite de seu responsável legal, pelo procedimento



disponibilizado pela Cacau Show. A Cacau Show poderá solicitar informações ou documentos para confirmação da idade e da assistência, bem como suspender o cadastro até sua regularização.

2.2.1. A participação no Clube Cacau Lovers é restrita a pessoas maiores de 18 (dezoito) anos, conforme previsto no item 9.2.

2.3. Além dos consumidores em geral, poderão participar do Programa, observadas as restrições deste Regulamento:

- revendedores Cacau Show, desde que as compras consideradas para o Programa não sejam realizadas pelo canal de venda direta nem > estejam vinculadas à atividade de revenda;
- franqueados da marca, colaboradores das empresas do Grupo Cacau Show > e colaboradores de lojas próprias ou franqueadas.

2.3.1. Os colaboradores das empresas do Grupo Cacau Show que não atuem em lojas próprias ou franqueadas poderão acumular Cacaús e usufruir das vantagens do Programa, observadas as mesmas regras aplicáveis aos demais Participantes.

2.3.2. Os franqueados e os colaboradores de lojas próprias ou franqueadas poderão acessar promoções e preços exclusivos, mas não terão direito ao acúmulo de Cacaús nem ao resgate de vantagens, salvo comunicação expressa da Cacau Show em sentido diverso.

2.4. A participação é pessoal e vinculada ao CPF do titular, sendo vedada a criação, manutenção ou utilização de contas em nome de terceiros.

3. Cadastro e adesão ao Programa

3.1. A adesão ao Programa ocorrerá por meio do preenchimento do cadastro e do aceite expresso deste Regulamento na plataforma digital disponibilizada pela Cacau Show.

3.2. Poderão ser solicitados, entre outros dados necessários ao funcionamento do Programa, nome completo, CPF, data de nascimento, e-mail e telefone celular, além da criação de senha pessoal e intransferível.

3.3. Após a confirmação do cadastro, os benefícios poderão levar até 24 (vinte e quatro) horas para ficar disponíveis, ressalvados benefícios com prazo específico informado na oferta.

3.4. O fornecimento de dados em lojas físicas ou canais digitais, sem o aceite formal deste Regulamento, caracteriza pré-cadastro. Durante o dia em que o pré-cadastro for realizado, o cliente poderá acessar provisoriamente os benefícios do Programa, inclusive preços especiais e acúmulo de Cacaús.

3.4.1. Caso o aceite deste Regulamento não seja concluído, o acesso aos benefícios será bloqueado a partir do dia seguinte ao pré-cadastro, inclusive para acúmulo de Cacaús, utilização de preços especiais e resgate de vantagens, até a regularização do cadastro.

3.4.2. Os Cacaús acumulados durante o período provisório somente poderão ser utilizados após a conclusão do cadastro e do aceite deste Regulamento.

3.5. O Participante deverá manter seus dados corretos e atualizados e preservar a confidencialidade de sua senha. A Cacau Show não responderá por prejuízos decorrentes de informações incorretas, desatualizadas ou de uso da conta por terceiro em razão de conduta imputável ao Participante, sem prejuízo da análise de situações comprovadas de fraude ou falha de segurança.

3.6. Caso o Participante não promova o aceite expresso a este Regulamento e/ou a atualizações relevantes dele, por qualquer meio digital disponibilizado, os benefícios previstos neste Regulamento poderão ficar bloqueados até a regularização do aceite.

4. Benefícios do Programa

4.1. Os benefícios gerais poderão incluir preços diferenciados, combos promocionais, acúmulo de Cacaús, resgate de benefícios com a utilização de Cacaús, brindes, cupons, vouchers, experiências, ações promocionais e vantagens oferecidas pela Cacau Show ou por parceiros.

4.2. A relação completa e atualizada dos benefícios, brindes, parceiros, condições de elegibilidade, limites, periodicidade, prazos de validade, quantidade de Cacaús necessária e demais regras específicas estará disponível em: <https://lovers.cacaushow.com.br/momentos-especiais>

4.3. As informações constantes da Página de Benefícios integram este Regulamento quanto às condições específicas de cada oferta. Em caso de divergência, prevalecerá a condição mais favorável ao consumidor, salvo erro material manifesto prontamente corrigido e sem prejuízo de direitos já adquiridos.

4.4. Para usufruir de benefícios vinculados a compras, o Participante deverá identificar-se mediante CPF no momento e no canal indicado para a compra, podendo ser solicitadas informações adicionais de segurança.

4.5. Salvo indicação expressa em contrário, não serão aplicáveis preços exclusivos e benefícios às compras realizadas por vending machine, iFood e outros aplicativos de entrega, vendas corporativas, convênios empresariais, parceiros Cacau Show, marketplaces de parceiros, venda direta, festas e eventos e totens de lojas.

4.6. Para acúmulo de Cacaús e resgate de vantagens, ficam excluídas, salvo indicação expressa em contrário, as compras realizadas por vending machine, iFood e outros aplicativos de entrega, vendas corporativas, convênios, parceiros Cacau Show, marketplaces de parceiros, venda direta, festas e eventos.

5. Acúmulo, crédito e validade dos Cacaús

5.1. Nas compras realizadas no site www.cacaushow.com.br ou no Aplicativo Cacau Show, o Participante receberá 2 (dois) Cacaús a cada R\$ 20,00 (vinte reais) em uma única nota ou cupom fiscal. Nas lojas físicas participantes, receberá 1 (um) Cacau a cada R\$ 20,00 (vinte reais) em uma única nota ou cupom fiscal, salvo mecânica promocional diversa divulgada previamente.

5.2. Os Cacaús serão calculados sobre o valor líquido efetivamente pago, após descontos, vouchers, cupons e outros abatimentos, e serão creditados em até 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação da compra, desde que o CPF tenha sido informado corretamente.

5.3. O acúmulo está sujeito ao limite de 50 (cinquenta) Cacaús por nota ou cupom fiscal. O limite poderá ser temporariamente ampliado ou reduzido em campanhas específicas, mediante informação clara na Página de Benefícios ou na própria campanha antes da compra.

5.4. A Cacau Show poderá suspender ou adotar mecânica distinta de acúmulo durante campanhas comemorativas, ações sazonais ou para determinadas categorias, mediante informação prévia e destacada ao Participante.

5.5. Os Cacaús terão validade de 4 (quatro) meses contados do crédito na conta, salvo prazo diferente expressamente informado na Página de Benefícios ou em campanha específica. Expirado o prazo, os Cacaús serão automaticamente excluídos e não poderão ser recuperados.

5.5.1. Prazos diferenciados de validade poderão ser atribuídos conforme o nível do Participante ou a origem promocional dos Cacaús, desde que informados de forma clara antes do acúmulo ou da bonificação.



5.5.2. A Cacau Show poderá direcionar os Cacaos expirados e não utilizados pelo Participante para doação a instituições e/ou para resgate em ações sociais vigentes no período, sem necessidade de autorização ou vinculação do Participante.

5.6. Os Cacaos somente serão computados após a conclusão do cadastro e o aceite deste Regulamento. Compras anteriores ao aceite não gerarão crédito retroativo, salvo campanha expressa em sentido contrário.

5.7. Para prevenção a fraudes e validação da titularidade da compra, a Cacau Show poderá solicitar cupom fiscal, comprovante da transação e informações cadastrais ou de segurança — tais como, mas não somente, dia e mês do aniversário, ano de nascimento ou últimos quatro dígitos do celular —, realizando análise antes do crédito, bloqueio ou ajuste dos Cacaos.

5.8. O Participante terá 15 (quinze) dias corridos, contados da compra, para comunicar o não recebimento dos Cacaos, apresentando as informações e documentos necessários à análise.

5.9. Em caso de cancelamento, estorno, devolução total ou parcial da compra, fraude, erro operacional ou crédito indevido, os Cacaos correspondentes poderão ser cancelados ou estornados. Caso já tenham sido utilizados, a conta poderá ficar com saldo negativo, que será compensado com créditos futuros, sem cobrança em dinheiro ao Participante, ressalvadas hipóteses de fraude comprovada.

5.10. A Cacau Show poderá realizar pesquisas ou ações que concedam Cacaos promocionais, observadas as regras e prazos divulgados em cada iniciativa.

6. Níveis de consumo

6.1. Os Participantes serão classificados nos níveis Silver, Gold e Platinum, conforme o valor das compras elegíveis realizadas nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data da consulta.

6.2. Para classificação, cada R\$ 1,00 (um real) de compra elegível corresponderá a 1 (um) ponto de nível. Esses pontos servem apenas para determinar a classificação e não se confundem com os Cacaos utilizados para resgate.

6.3. As faixas de consumo são:

- Silver: de R\$ 0,00 a R\$ 299,00;
- Gold: de R\$ 300,00 a R\$ 899,00; e
- Platinum: a partir de R\$ 900,00.

6.4. Ao atingir novo nível, o Participante receberá, uma única vez por CPF para cada transição, as seguintes bonificações: 4 (quatro) Cacaos na passagem de Silver para Gold; 7 (sete) Cacaos na passagem de Gold para Platinum; e 11 (onze) Cacaos na passagem direta de Silver para Platinum.

6.5. Como a classificação considera uma janela móvel de 12 (doze) meses, o Participante poderá subir ou descer de nível conforme as compras mais antigas deixem de integrar o período de apuração.

6.6. O Clube constitui o nível mais elevado do Programa Cacau Lovers, destinado exclusivamente aos Participantes que aderirem e mantiverem ativa a assinatura do Clube. O acesso a esse nível independe da pontuação acumulada no Programa e decorre exclusivamente da contratação da assinatura, observadas as condições previstas neste Regulamento.

6.7. O saldo de Cacaos e o nível poderão ser consultados no site do Programa ou no Aplicativo Cacau Show.

7. Resgate e utilização das vantagens

7.1. O resgate dependerá da solicitação do titular, da existência de Cacaús válidos e suficientes e do atendimento às condições específicas da vantagem, inclusive elegibilidade, quantidade, disponibilidade, prazo e canal de utilização.

7.2. No resgate, serão utilizados prioritariamente os Cacaús com vencimento mais próximo.

7.3. As vantagens poderão ser resgatadas exclusivamente com Cacaús ou mediante combinação de Cacaús com pagamento adicional em reais, conforme informado na oferta. O pagamento adicional deverá ser feito no canal indicado para o benefício.

7.4. Os Cacaús e as vantagens são pessoais, intransferíveis, inegociáveis e não poderão ser convertidos em dinheiro, cedidos, vendidos, doados ou utilizados por terceiros, salvo funcionalidade expressamente disponibilizada pela Cacau Show.

7.5. Os vouchers e benefícios estarão sujeitos a prazo de validade e condições próprias. O não uso dentro do prazo, por fato não imputável à Cacau Show ou ao parceiro responsável, não dará direito à restituição dos Cacaús.

7.6. O Participante terá 15 (quinze) dias corridos, contados do resgate, para informar o não recebimento de voucher ou benefício emitido pela Cacau Show.

7.6.1. Para vantagens obtidas junto a parceiros, o Participante terá o prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da data do resgate, para reportar qualquer inconsistência relacionada ao não recebimento do e-mail de confirmação com os dados para usufruto da vantagem e/ou à ausência das informações do resgate na seção “Meus Resgates” do sistema, salvo prazo diverso expressamente informado na oferta.

7.7. As quantidades disponíveis, o número de resgates por CPF, a pontuação necessária e as condições comerciais poderão variar, desde que as alterações não prejudiquem resgates já confirmados nem direitos regularmente adquiridos.

7.7.1. A eventual redução, após o resgate, da quantidade de Cacaús necessária para a obtenção de determinada vantagem não gera à Cacau Show qualquer obrigação de indenizar ou compensar Participantes que a tenham resgatado anteriormente com pontuação maior.

7.8. Caso uma vantagem já resgatada se torne indisponível por fato superveniente, a Cacau Show adotará solução compatível com o caso, que poderá envolver restituição dos Cacaús, substituição por vantagem equivalente ou outra alternativa aceita pelo Participante.

8. Promoções, parceiros e regras complementares

8.1. A Cacau Show poderá realizar promoções, campanhas, experiências e ações especiais com regras, público, vigência e mecânicas próprias, divulgadas nos canais oficiais.

8.2. O Programa não se vincula automaticamente a outras promoções, e a cumulação de benefícios dependerá de autorização expressa na respectiva oferta.

8.3. A Cacau Show poderá agregar parceiros ao Programa. A utilização de benefício oferecido por parceiro ficará sujeita às condições específicas informadas antes do resgate ou uso.

8.4. O parceiro será responsável pela execução, qualidade, entrega e atendimento relacionados ao produto ou serviço por ele fornecido, sem prejuízo das responsabilidades que a legislação atribua à Cacau Show conforme sua participação na cadeia de fornecimento.

8.5. O compartilhamento de dados com parceiros ocorrerá apenas quando necessário para viabilizar benefício solicitado ou utilizado pelo Participante, ou em outra hipótese legalmente autorizada, observada a Política de Privacidade.

9. Natureza e contratação do Clube

9.1. O Clube Cacau Lovers (“Clube”) é uma modalidade opcional e paga, complementar ao Programa, contratada por assinatura mensal recorrente e destinada a oferecer benefícios adicionais aos Participantes.

9.2. Somente poderá contratar o Clube o Participante maior de 18 (dezoito) anos, com cadastro ativo no Programa e cartão de crédito válido no momento da contratação.

9.2.1. A assinatura do Clube é cobrada exclusivamente por meio de cartão de crédito, em parcela única, não sendo admitido o parcelamento da mensalidade nem o pagamento por outros meios (tais como boleto, Pix ou débito em conta).

9.3. A contratação será realizada por meio do canal oficial indicado pela Cacau Show e exigirá confirmação específica do Participante. Antes da conclusão da contratação, deverão ser apresentados, no próprio fluxo ou em outros locais facilmente acessíveis, o valor da mensalidade, a recorrência da cobrança, a renovação automática, a data da primeira cobrança, os benefícios aplicáveis, a forma de cancelamento e as demais condições da assinatura.

9.3.1. O valor da mensalidade, a recorrência, a renovação automática e a forma de cancelamento deverão ser informados de maneira clara no fluxo de contratação, sem prejuízo da disponibilização de informações complementares neste Regulamento e na Página de Benefícios do Clube.

9.4. Concluída a contratação, o Assinante receberá confirmação por meio eletrônico e poderá consultar a situação da assinatura em sua área logada.

9.5. O preço vigente e as condições comerciais serão informados antes da contratação. A Cacau Show poderá alterar o valor para ciclos futuros mediante comunicação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, facultado ao Assinante cancelar a renovação antes da cobrança do novo valor.

10. Cobrança, renovação e falha de pagamento

10.1. A primeira mensalidade será cobrada no momento da contratação. Cada cobrança aprovada dará direito a um período de 30 (trinta) dias de assinatura, contado da respectiva aprovação.

10.1.1. As cobranças subsequentes serão inicialmente programadas para ocorrer a cada 30 (trinta) dias. Caso uma cobrança seja aprovada em data posterior em razão de nova tentativa de processamento, a data de renovação e o período de vigência da assinatura serão atualizados com base na data da efetiva aprovação, iniciando-se novo ciclo de 30 (trinta) dias.

10.1.2. Durante o período compreendido entre o término do ciclo anterior e a aprovação posterior da renovação, o acesso aos benefícios do Clube poderá permanecer suspenso.

10.2. A assinatura será renovada automaticamente por novos ciclos mensais até que o Assinante solicite o cancelamento da renovação ou ocorra outra hipótese de encerramento prevista neste Regulamento.

10.2.1. É de responsabilidade do Assinante manter válido e atualizado o cartão de crédito cadastrado, respondendo pela eventual impossibilidade de processamento da cobrança decorrente de informações incorretas, cartão vencido, cancelado ou com limite insuficiente.

10.3. Caso a cobrança não seja aprovada, a Cacau Show poderá realizar novas tentativas dentro do ciclo de renovação. Se a cobrança não for concluída, a assinatura não será renovada e será encerrada, sem geração de débito pendente, cobrança retroativa, multa, juros ou outros encargos.

10.4. O Participante poderá contratar nova assinatura posteriormente, sujeita ao preço, aos benefícios e às condições vigentes na nova contratação.

10.5. Constatada cobrança indevida, o valor será restituído pelo mesmo meio de pagamento, sempre que tecnicamente possível, ou por outra forma expressamente aceita pelo consumidor, sem prejuízo dos direitos previstos na legislação.

11. Benefícios exclusivos do Clube

11.1. Enquanto a assinatura estiver ativa, o Assinante terá acesso aos benefícios exclusivos ou diferenciados divulgados na Página de Benefícios, que poderão incluir pontuação diferenciada, condições especiais, brindes, vouchers, produtos, experiências e vantagens de parceiros.

11.2. Os benefícios digitais disponíveis no momento da contratação poderão ser utilizados após a confirmação da assinatura, observadas as regras específicas de cada benefício.

11.3. Benefícios variáveis poderão ser incluídos, substituídos, suspensos ou descontinuados por razões comerciais, operacionais, legais ou relacionadas a parceiros, mediante informação prévia quando a alteração for relevante. As alterações não prejudicarão benefícios já resgatados ou adquiridos, salvo impossibilidade superveniente, hipótese em que será adotada solução equivalente ou restituição da vantagem correspondente.

11.4. Os benefícios são pessoais e vinculados ao Assinante, aplicando-se as regras de intransferibilidade, prevenção a fraudes, validade e uso previstas para o Programa.

11.5. O Clube poderá disponibilizar benefícios oferecidos por empresas parceiras. A utilização desses benefícios estará sujeita às condições de elegibilidade, disponibilidade, prazos, canais, procedimentos e demais regras estabelecidas pelo respectivo parceiro e informadas na Página de Benefícios do Clube ou no momento do resgate.

11.5.1. O parceiro será responsável pela execução, entrega, qualidade e atendimento relacionados ao produto ou serviço por ele fornecido, sem prejuízo das responsabilidades legalmente atribuíveis à Cacau Show conforme sua participação na oferta e na cadeia de fornecimento.

12. Brinde de boas-vindas e voucher

12.1. Os brindes e demais benefícios físicos do Clube, quando disponíveis, podem exigir o resgate pelo Assinante na página do Programa Cacau Lovers, conforme as regras e a mecânica vigentes para cada benefício.

12.2. Após o resgate, quando necessário, será disponibilizado voucher para retirada dos benefícios físicos em loja participante. O Assinante deverá realizar a retirada dentro do prazo informado na página de resgate, observados a validade do voucher, os estabelecimentos participantes, a disponibilidade e as demais condições aplicáveis.

12.3. No primeiro ciclo da assinatura, os benefícios físicos serão disponibilizados para resgate após o transcurso do prazo de 7 (sete) dias contado da contratação, desde que a assinatura permaneça ativa e não tenha sido cancelada por exercício do direito de arrependimento.

12.4. Nos ciclos seguintes, os benefícios físicos serão periódicos, sendo disponibilizados automaticamente na conta do Assinante para resgate após a aprovação da renovação mensal, sem aplicação do prazo previsto no item 12.3.

12.5. Os benefícios serão disponibilizado uma única vez por CPF, não sendo concedido novamente em caso de cancelamento e posterior recontração, salvo disposição expressa em sentido diverso.

12.6. O não resgate ou a não retirada do benefício dentro do prazo indicado na respectiva oferta acarretará sua expiração, sem transferência para o ciclo seguinte, salvo disposição expressa em contrário.

12.5. A oferta estará sujeita à disponibilidade, às regras de retirada, ao prazo de validade e aos canais participantes informados na Página de Benefícios. Caso o brinde anunciado se torne indisponível, poderá ser substituído por outro de valor ou natureza equivalente, sem custo adicional.

13. Direito de arrependimento

13.1. Quando a contratação ocorrer por meio eletrônico ou fora do estabelecimento comercial, o Assinante poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da contratação, pelos canais oficiais disponibilizados pela Cacau Show.

13.2. O exercício tempestivo do direito de arrependimento implicará o cancelamento da assinatura e a restituição integral dos valores pagos, na forma e nos prazos previstos na legislação aplicável.

13.3. Os benefícios ainda não utilizados serão cancelados. A eventual utilização de benefício digital durante o prazo legal não afastará nem limitará o direito de arrependimento, sem prejuízo da apuração de fraude comprovada ou abuso de direito, conforme a legislação.

13.4. A Cacau Show disponibilizará meio eletrônico eficaz para o exercício do arrependimento e encaminhará confirmação do recebimento da solicitação.

14. Cancelamento da assinatura

14.1. Caso não deseje renovar sua assinatura, o Assinante deverá solicitar o cancelamento diretamente na área logada do Clube, na sessão de “Gerenciar Assinatura” e, posteriormente, clicar em “Cancelar Assinatura”, antes da data da próxima renovação.

14.1.1. Concluído o procedimento, a Cacau Show disponibilizará confirmação eletrônica do cancelamento da renovação.

14.1.2. A Central de Atendimento poderá prestar orientações sobre o procedimento, mas não realizará o cancelamento em nome do Assinante.

14.2. No cancelamento comum, realizado após o prazo de arrependimento, a assinatura permanecerá ativa até o término do ciclo mensal já pago e não haverá nova cobrança. Não haverá restituição proporcional da mensalidade do ciclo vigente, ressalvadas falha na prestação, cobrança indevida ou outra hipótese prevista em lei.

14.3. Ao término do ciclo, os benefícios exclusivos serão descontinuados, mas o Participante permanecerá cadastrado gratuitamente no Programa e manterá sua classificação Silver, Gold ou Platinum conforme as regras gerais.

14.4. A exclusão da conta do Programa pelo próprio Participante implicará também o cancelamento da assinatura do Clube. Caso a exclusão seja solicitada durante ciclo já pago, aplicar-se-á o item 14.2, salvo se o pedido ocorrer no prazo de arrependimento.

DISPOSIÇÕES COMUNS

15. Uso irregular, fraude, suspensão e exclusão

15.1. A Cacau Show poderá adotar medidas de prevenção, análise e contenção de fraude, inclusive bloqueio temporário de conta, Cacaús, resgates ou benefícios, quando houver indícios objetivos de irregularidade, pelo período razoavelmente necessário à apuração.

15.2. Poderão ensejar advertência, suspensão ou exclusão, conforme a gravidade e a reincidência: prestação de informação falsa; obtenção ou uso fraudulento de Cacaús ou benefícios; uso de conta de terceiro; comercialização ou transferência não autorizada; revenda habitual de produtos adquiridos com benefícios destinados ao consumo pessoal; manipulação de cadastros; e descumprimento relevante deste Regulamento.

15.3. Sempre que compatível com a natureza da irregularidade, o Participante será informado sobre a medida adotada e poderá solicitar reavaliação pelos canais de atendimento. Medidas imediatas poderão ser mantidas quando necessárias à prevenção de fraude, proteção do sistema ou cumprimento de obrigação legal.

15.4. A exclusão por fraude comprovada poderá acarretar a perda dos Cacaús, vouchers, benefícios e resgates vinculados à conduta irregular, sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis.

15.4.1. Caso o responsável pela fraude possua assinatura ativa do Clube, a Cacau Show poderá suspender ou encerrar imediatamente o acesso aos benefícios, ainda que o ciclo mensal esteja em curso, sem restituição proporcional da mensalidade correspondente ao período vigente, em razão do descumprimento imputável ao Assinante, ressalvadas as hipóteses legalmente aplicáveis.

15.4.2. A medida prevista no item anterior dependerá da comprovação da fraude, assegurada a possibilidade de solicitação de reavaliação pelos canais de atendimento.

15.5. Para os fins deste Regulamento, considera-se revenda toda aquisição destinada à comercialização, distribuição, intermediação ou qualquer outra forma de exploração econômica incompatível com a finalidade de consumo pessoal do Programa e do Clube.

16. Cancelamento do cadastro no Programa

16.1. O Participante poderá solicitar o cancelamento ou a exclusão de seu cadastro a qualquer momento pelos canais oficiais.

16.2. A exclusão definitiva da conta resultará na perda dos Cacaús, pontos, nível, resgates ainda não utilizados e demais benefícios vinculados ao cadastro, salvo direitos já consumados ou obrigações legais de manutenção.

16.2.1. O cancelamento, a exclusão ou o bloqueio de conta, Cacaús, resgates ou benefícios, nas hipóteses previstas neste Regulamento, não gera ao Participante direito a qualquer indenização, compensação ou restituição por parte da Cacau Show, ressalvadas as hipóteses expressamente previstas neste Regulamento (a exemplo do item 13 e do item 18.4).

16.3. Antes da confirmação da exclusão, o Participante será informado sobre suas consequências. A mera desativação de comunicações de marketing não será considerada cancelamento do Programa e não causará perda de benefícios.

16.4. Novo cadastro realizado após a exclusão será tratado como conta nova, sem recuperação do histórico, dos Cacaús, da classificação ou dos benefícios da conta anterior, salvo erro operacional reconhecido pela Cacau Show.

16.5 A Cacau Show poderá encerrar contas comprovadamente duplicadas, fraudulentas, pertencentes a menores de 16 (dezesseis) anos ou pertencentes a Participantes com idade igual ou superior a 16 (dezesseis) e inferior a 18 (dezoito) anos que não estejam devidamente assistidos por responsável legal, observadas as disposições do item 15 e assegurada a possibilidade de regularização quando cabível.

16.5.1. A constatação de que Assinante do Clube possui menos de 18 (dezoito) anos implicará o encerramento da assinatura, sem necessariamente ocasionar o encerramento de sua participação no

Programa, desde que atendidos os requisitos aplicáveis aos Participantes de 16 (dezesesseis) e 17 (dezesete) anos.

16.5.2. A Cacau Show poderá, ainda, encerrar contas que não apresentem qualquer acúmulo ou resgate de Cacaús por período superior a 12 (doze) meses, bem como contas de Participantes falecidos, mediante comprovação, aplicando-se, no que couber, o disposto no item 16.2.

16.5.3. No cancelamento de conta por iniciativa da Cacau Show, o Participante será notificado por pelo menos um dos meios de contato por ele fornecidos no cadastro, considerando-se válida a notificação independentemente de confirmação de leitura ou recebimento. A Cacau Show não se responsabiliza por dados de contato incorretos ou desatualizados informados pelo Participante.

17. Dados pessoais e comunicações

17.1. Os dados pessoais serão tratados em conformidade com a legislação aplicável e com a Política de Privacidade da Cacau Show, disponível em <https://www.cacaushow.com.br/politica-privacidade/privacy-policy.html>

17.2. O tratamento necessário ao cadastro, à administração do Programa e do Clube, ao processamento de cobranças, à concessão de benefícios, ao atendimento, à prevenção a fraudes e ao cumprimento de obrigações legais poderá ocorrer com fundamento nas bases legais aplicáveis a cada finalidade.

17.3. A recusa de comunicações de marketing não impedirá a participação no Programa ou no Clube. Contudo, a impossibilidade de tratar os dados necessários ao funcionamento do Cacau Lovers poderá suspender o acesso aos benefícios enquanto perdurar.

17.4. A Cacau Show poderá enviar comunicações necessárias à execução, segurança, alteração, cobrança, renovação, cancelamento ou encerramento do Programa ou do Clube, ainda que o Participante tenha optado por não receber publicidade.

17.5. Dados poderão ser compartilhados com empresas do Grupo Cacau Show, fornecedores, operadores de pagamento e parceiros na medida necessária às finalidades informadas e observadas as salvaguardas legais.

17.6. Os dados de pré-cadastro serão conservados apenas pelo prazo necessário às finalidades legítimas informadas e às obrigações legais, conforme a Política de Privacidade, não sendo utilizados para marketing antes da manifestação válida do titular quando exigida.

18. Alteração e encerramento do Programa ou do Clube

18.1. A Cacau Show poderá atualizar este Regulamento, mediante divulgação da versão vigente nos canais oficiais. Alterações relevantes serão comunicadas com antecedência razoável, especialmente quando afetarem assinatura, preço, renovação, cancelamento ou benefícios essenciais do Clube.

18.2. As alterações não prejudicarão direitos já adquiridos, resgates confirmados ou ciclos do Clube já pagos, ressalvadas exigência legal, decisão de autoridade, prevenção a fraude, impossibilidade superveniente ou situação de caso fortuito ou força maior.

18.3. O Programa poderá ser encerrado mediante comunicação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, período em que os Participantes poderão resgatar os Cacaús válidos por vantagens disponíveis. Encerrado o prazo, os Cacaús remanescentes expirarão.

18.4. O Clube poderá ser descontinuado mediante comunicação prévia. Não serão realizadas novas cobranças após a data informada, e os Assinantes manterão os benefícios até o fim do ciclo pago ou receberão restituição proporcional se a Cacau Show encerrar antecipadamente o acesso sem disponibilizar solução equivalente.

19. Atendimento e casos omissos

19.1. Dúvidas, solicitações, reclamações, cancelamentos e comunicações relacionadas ao Programa e ao Clube poderão ser encaminhadas à Central de Atendimento: 4004 2987 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 11 9263 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, e aos sábados, das 9h às 15h30, ou pelo formulário disponível em <https://lovers.cacaushow.com.br/ajuda/cacaulovers>.

19.2. Os casos não previstos serão analisados pela Cacau Show à luz deste Regulamento, da oferta apresentada, da boa-fé, da legislação aplicável e das circunstâncias do caso concreto.

Atualizado em 30.07.2026