

REGULAMENTO PROGRAMA DE FIDELIDADE DA POUSADA DALESTE

O presente Regulamento tem por finalidade estabelecer as regras e condições para participação dos Participantes no Programa de Fidelidade da S M SOUZA POUSADA LTDA – ME, empresa inscrita no CNPJ sob o nº 00.943.010/0001-60 (“Pousada Daleste”).

O Programa de Fidelidade da Pousada Daleste objetiva recompensar e valorizar você, Participante, pelo relacionamento mantido conosco.

Os Créditos gerados no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste podem ser trocados por descontos em hospedagem ou produtos/serviços divulgados pela Pousada Daleste em suas ações, campanhas e/ou ofertas.

1 DEFINIÇÕES

1.1 Cadastro: é a inscrição com dados pessoais corretos e completos no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste, feito pelo próprio Participante através do E-mail.

1.2 Conta Fidelidade: reúne os dados pessoais do Participante; informações sobre os Créditos, incluindo o saldo, extrato de Créditos e Créditos a vencer;

1.3 E-mail: correio eletrônico contato@pousadadaleste.com.br

1.4 Fidelidade Daleste: é o clube de vantagens e benefícios criado e administrado pela Pousada Daleste para seus Participantes

1.5 Participante: pessoa física cadastrada no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste titular de uma Conta Fidelidade.

1.6 Recompensa: é qualquer produto, serviço, vantagem e/ou benefício resgatado com Créditos pelo Participante.

1.7 Resgate: é o ato de troca de Créditos por Recompensas efetuado pelo Participante.

1.8 Site da Pousada Daleste: endereço eletrônico www.pousadadaleste.com.br e suas derivações

2 ELEGIBILIDADE E ADESÃO

2.1 Podem participar do Programa todas as pessoas físicas maiores de 18 (dezoito) anos as quais já se hospedaram na Pousada Daleste e que realizarem seu Cadastro de forma correta e completa através do E-mail, podendo a Pousada Daleste requerer a autenticação do Cadastro, sendo a aprovação da adesão a exclusivo critério e tempo da Pousada Daleste.

2.1.1 Caso a Pousada Daleste verifique ou suspeite de qualquer inconsistência nas informações prestadas pelo Participante no ato do Cadastro, suspenderá a conclusão deste, cabendo ao Participante entrar em contato com a Pousada Daleste através de seus canais de atendimento para saneamento da eventual inconsistência e posterior conclusão do Cadastro.

2.1.2 O prazo para aprovação de cadastro pode variar, não podendo ultrapassar 45 (quarenta e cinco) dias da data de Cadastro.

2.2 A adesão e participação do Participante no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste estão sujeitas aos termos e condições do presente Regulamento, o qual se dará como aceito pelo Participante quando ocorrer a efetivação do seu cadastro diretamente através do E-mail;

- 2.3** Caso o Participante não concorde com os termos deste Regulamento, não será possível efetuar seu Cadastro ou efetivar um Resgate, não sendo possível sua participação no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste.
- 2.4** O Participante é o responsável por manter atualizados seus dados cadastrais, especialmente seu nome, CPF, e-mail, endereço e telefones para contato. A Pousada Daleste não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de informações incorretas do Participante.
- 2.5** O Participante terá acesso ao Programa de Fidelidade da Pousada Daleste por meio do E-mail. A Pousada Daleste não se responsabiliza por qualquer inaptidão do Participante para se conectar à internet, ao seu e-mail ou para acessar os dados de sua Conta Fidelidade.
- 2.6** A adesão do Participante ao Programa de Fidelidade da Pousada Daleste depende, também, de adesão ao regulamento próprio do Programa de Fidelidade da Pousada Daleste, nas quais estão previstas todas as regras aplicáveis ao referido clube de vantagens.

3 A CONTA FIDELIDADE

Cada Participante poderá ser titular de apenas uma Conta Fidelidade. Constatado o cadastramento de um Participante, os Créditos serão consolidados em uma única Conta Fidelidade, observado o disposto na cláusula 2.1 e seguintes e nesta cláusula terceira. Se a duplicidade decorrer de fraude devidamente apurada, serão cancelados a referida Conta Fidelidade e os Créditos nela acumulados.

4 DOS CRÉDITOS

4.1 OS CRÉDITOS

- 4.1.1** O saldo de Créditos será disponibilizado ao Participante através do E-mail mediante solicitação.
- 4.1.2** Os Créditos têm valor exclusivamente para descontos em hospedagem na Pousada Daleste, não sendo possível sua conversão em dinheiro, total ou parcialmente.

4.2 VALIDADE

- 4.2.1** Créditos acumulados em hospedagem e consumo na Pousada Daleste serão válidos para Resgate pelo período de 12 (doze) meses ou conforme exceção definida nas regras de cada ação, campanha ou oferta, sendo o prazo contado a partir do lançamento dos Créditos na Conta Fidelidade do Participante.

4.3 ACÚMULO DE CRÉDITOS

- 4.3.1** O Participante estará qualificado a acumular Créditos da seguinte maneira:
- (a) Conquistar Créditos ao participar de campanhas, promoções ou ações

de incentivo da Pousada Daleste, conforme condições regulamentadas por essa; (b) Mediante acúmulo do Programa de Fidelidade da Pousada Daleste nas seguintes modalidades: (i) o Participante acumulará R\$ 10,00 (dez reais) em Créditos para cada R\$ 100,00 (cem reais) gastos em hospedagem e/ou consumo na Pousada Daleste; (ii) o Participante acumulará R\$ 50,00 (cinquenta reais) em Créditos para cada compra confirmada de hospedagem na Pousada Daleste realizada por um amigo indicado pelo Participante.

4.3.1.1 Os Créditos acumulados nas modalidades citadas nos itens (i) e (ii) da cláusula 4.3.1 deste Regulamento são para compras realizadas exclusiva e diretamente com a Pousada Daleste através do Site da Pousada Daleste e/ou do E-mail, não se aplicando a sites parceiros, operadoras de viagens, clube de férias ou quaisquer outros canais de compras.

4.3.1.2 O Participante fará jus aos R\$ 50,00 (cinquenta reais) em Créditos acumulados através de indicação, se, e somente se, no momento da compra da hospedagem o indicado informar o nome completo e CPF do Participante, de modo que a Pousada Daleste possa lançar os Créditos na Conta Fidelidade do Participante.

4.3.2 A Pousada Daleste fará o lançamento dos Créditos na Conta Fidelidade de cada Participante em até 7 dias úteis após o check-out de sua última estadia na Pousada Daleste.

4.3.3 Na hipótese de tais Créditos não serem lançados ou a quantidade de Créditos lançados estar divergente com o acúmulo realizado, o Participante deverá entrar em contato com a Pousada Daleste. Para apuração, a Pousada Daleste se reserva o direito de solicitar documentos comprobatórios da elegibilidade ao crédito, tais como mas não limitados a: (i) Documento de Identificação (CPF ou e-mail nas transações via Internet); (ii) Quantidade de Créditos a ser lançada; (iii) Data e período da transação; (iv) Informações sobre produtos adquiridos e/ou serviços contratados.

4.3.4 Fica o Participante ciente de que reclamações a respeito de Créditos não lançados somente serão aceitas para análise em até 30 (trinta) dias corridos do prazo final para crédito, conforme cláusula 4.3.2.

4.3.5 Em todas as condições mencionadas acima, os Créditos serão retirados da ou indisponibilizados na Conta Fidelidade, não existindo período de prorrogação para a perda de validade de Créditos, e, quando vencidos, tais Créditos não serão reembolsados.

4.3.6 Os requisitos necessários para a participação em promoções e/ou campanhas de incentivo serão determinados no regulamento dessas, cabendo ao Participante informar-se sobre os requisitos necessários previamente ao Resgate.

4.4 REEMBOLSO DE CRÉDITOS

- 4.4.1** A Pousada Daleste poderá reembolsar o Participante em caráter excepcional, mediante solicitação do Participante, respeitadas as regras estabelecidas pela Pousada Daleste para tal operação. Neste caso o reembolso estará sujeito à avaliação e apuração da solicitação específica, cancelando a transação relativa e ajustando os Créditos na Conta Fidelidade do Participante.
- 4.4.2** O reembolso de Créditos deverá respeitar as regras específicas de cada tipo de Recompensa.
- 4.4.3** As seguintes hipóteses não ensejam o Reembolso de Créditos: (a) Insatisfação do Participante com o produto ou serviço após o período legal de arrependimento; (b) Insatisfação do Participante ao transferir Créditos para hospedagem a qualquer tempo.
- 4.4.4** **No caso de não reconhecimento de qualquer transação pelo Participante, este terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data do Resgate, para registrar sua reclamação na Pousada Daleste, que terá, por sua vez, prazo de 30 (trinta) dias corridos para posicionar o Participante sobre esta reclamação.**
- 4.4.5** Caso seja constatado que os Créditos reclamados pelo Participante foram realmente utilizados indevidamente, eles serão creditados na Conta Fidelidade do Participante com a mesma data de vencimento dos Créditos originais, isto é, a data de expiração conforme as regras e condições de quando do acúmulo de tais Pontos.

4.5 CANCELAMENTO DE CRÉDITOS

- 4.5.1** Os Créditos poderão perder sua validade, de acordo com as regras abaixo: (a) Vencimento: às 23:59h, horário de Brasília, da data de vencimento definida no momento do acúmulo; (b) Descumprimento: quando do descumprimento, pelo Participante, de qualquer das cláusulas e das condições deste Regulamento; (c) Falecimento: quando do falecimento do Participante, uma vez que os Créditos acumulados pelos Participantes são pessoais e intransferíveis, sendo expressamente vedada a sua cessão a terceiros, a qualquer título, inclusive por sucessão ou herança. Neste caso, inclusive, a Conta Fidelidade será encerrada e os Créditos acumulados serão cancelados; (d) Cancelamento voluntário do Participante na Pousada Daleste: cancelamento da participação no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste a pedido do Participante, devendo este, antes do pedido de cancelamento, realizar o Resgate de seus Créditos acumulados. Os Créditos restantes na Conta Fidelidade quando da solicitação de cancelamento serão definitivamente expirados, perdendo o Participante imediatamente o direito de Resgate a estes Créditos. Caso o Participante deseje retornar ao Programa de Fidelidade da Pousada Daleste, deverá criar uma nova Conta Fidelidade, a qual não recuperará quaisquer dos Créditos da Conta Fidelidade anterior;

- 4.5.2** Em todas as condições mencionadas acima os Créditos serão retirados da Conta Fidelidade, não existindo período de prorrogação para a perda de validade de Créditos. Na hipótese de extinção dos Créditos por qualquer motivo, não será devida ao Participante qualquer indenização ou reembolso, nada podendo ser reclamado ou requerido pelo Participante neste sentido.
- 4.5.3** Na hipótese de verificação de violação de quaisquer das regras estabelecidas neste Regulamento, poderá a Pousada Daleste, a seu exclusivo critério, bloquear a Conta Fidelidade ou os Créditos do Participante, até ulterior verificação de regularidade, podendo realizar o cancelamento do cadastro do Participante, com o consequente cancelamento de todos os Créditos dela constantes, reservando-se a Pousada Daleste, ainda, nesta hipótese, a recusar-se a aceitar novo cadastro deste Participante.

5 RESGATE DE CRÉDITOS

- 5.1** O Resgate de Recompensas exige que o Participante esteja devidamente cadastrado no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste. Para a troca de algumas Recompensas a Pousada Daleste poderá solicitar endereço, e-mail, telefone de contato, dentre outras informações pessoais.
- 5.2** Os Participantes poderão realizar Resgates diretamente através do E-mail, desde que os Participantes tenham em sua Conta Fidelidade a quantidade mínima de Créditos necessária para o Resgate da Recompensa desejada, considerando-se as regras a seguir: (a) Que o Participante esteja ativo no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste e que seu cadastro esteja completo, contendo um telefone de contato, correio eletrônico (e-mail) e endereço físico válido; (b) Que o Participante tenha saldo de Créditos disponível para uso.
- 5.3** Cada Resgate realizado deverá contabilizar os Créditos acumulados por um único Participante, sendo expressamente vedada a soma de Créditos de diferentes Participantes para realização de um único Resgate.
- 5.4** Somente o Participante poderá solicitar a troca de Créditos por Recompensas, podendo a solicitação de Resgate ser confirmada pela Pousada Daleste através de contato por telefone e/ou por qualquer outro meio de comunicação por ela eleito dentre os disponibilizados pela Pousada Daleste.
- 5.5** Não será admitida qualquer alteração ou cancelamento do Resgate após a efetivação da troca dos Créditos por Recompensas, com exceção dos casos previstos em lei.
- 5.6** No ato do Resgate, os Créditos acumulados serão abatidos automaticamente dos Créditos ativos e desbloqueados para uso, na ordem decrescente de validade.

- 5.7** Fica a cargo da Pousada Daleste bloquear acesso a Créditos (total ou parcial) de acordo o tipo de transação executada. Tais condições serão definidas neste Regulamento, assim como divulgadas nas condições específicas de campanha, canal ou transação. A Pousada Daleste se reserva no direito de adicionar ou excluir, a qualquer tempo Recompensas, bem como alterar o volume de Créditos para Resgate de determinada Recompensa, ou o mínimo e máximo a ser utilizado em cada tipo de Resgate.
- 5.8** O Participante deverá enviar uma solicitação através do E-mail para realização de Resgate.
- 5.9** Caso não seja possível entregar a Recompensa devido a prestação de informações incorretas por parte do Participante ou quaisquer outras razões que inviabilizem a entrega, o Participante terá 30 (trinta) dias após a data de solicitação do Resgate para entrar em contato com a Central de Atendimento da Pousada Daleste e solucionar o problema. Após esse prazo, o Participante perderá o direito à Recompensa.
- 5.10** O Participante será responsável por eventual ônus referente ao cancelamento do Resgate em virtude de problemas citados no item 5.9.
- 5.11** O prazo de entrega da Recompensa é contado a partir da aprovação efetiva pela Pousada Daleste do Resgate.
- 5.12** Havendo indícios de irregularidade no Resgate, a operação poderá ser suspensa ou recusada até a confirmação de sua lisura.
- 5.13** A Pousada Daleste disponibilizará canal de atendimento para auxiliar o Participante no exercício dos direitos decorrentes das normas de proteção do direito do consumidor.

6 CATÁLOGO DE RECOMPENSAS

- 6.1** A Pousada Daleste poderá, a qualquer momento, limitar as Recompensas, a quantidade e a oferta a cada Participante, disponibilizando as regras e restrições de cada oferta via E-mail ou através de outros canais de divulgação.
- 6.2** Para acesso a mais detalhes, tais como descritivo das Recompensas, o Participante poderá acessar o Site da Pousada Daleste ou solicitar por E-mail.
- 6.3** É dever do Participante certificar-se das condições de uso da Recompensa, tais como reserva, horário, período de utilização, restrição, etc., sendo responsável por todos os ônus decorrentes da inércia em verificar tais condições.

7 EXCLUSÃO DO PROGRAMA

- 7.1** O Participante pode solicitar sua exclusão do Programa de Fidelidade da Pousada Daleste, bastando para isso comunicar sua decisão à Central de Atendimento da Pousada Daleste através do E-mail. Concomitantemente, os Créditos adquiridos e não utilizados serão cancelados de forma automática.
- 7.2** Caso o Participante venha a solicitar nova adesão ao Programa de Fidelidade da Pousada Daleste após solicitação de cancelamento de seu Cadastro, este

terá uma nova Conta Fidelidade aberta, podendo iniciar sua participação no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste novamente. Porém, os Créditos cancelados acumulados em sua antiga Conta Fidelidade não serão reabilitados.

7.3 É direito da Pousada Daleste cancelar a Conta Fidelidade do Participante, inclusive recusando novos acúmulos ou novo cadastro pelo Participante, na ocorrência de quaisquer das seguintes situações: (i) inadimplemento das obrigações estabelecidas neste Regulamento; (ii) falecimento do Participante; (iii) prestação de qualquer informação falsa pelo Participante à Pousada Daleste.

8 VALIDADE DO PROGRAMA

8.1 A Pousada Daleste reserva-se o direito de encerrar o programa a qualquer tempo, com a respectiva comunicação da data de encerramento a seus Participantes com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

8.2 Após o encerramento, todos os Créditos adquiridos e não utilizados no Programa de Fidelidade da Pousada Daleste perderão a validade.

9 DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 Fica expressamente proibida a negociação, pelo Participante, dos Créditos e/ou das Recompensas oferecidas pela Pousada Daleste, sob qualquer forma, incluindo, mas não se limitando, à sua compra, venda, cessão ou permuta. A comprovação de tais práticas ensejará a imediata exclusão do Participante do Programa de Fidelidade da Pousada Daleste e o cancelamento dos Créditos, independentemente de serem tomadas todas as medidas judiciais cabíveis, reservando-se a Pousada Daleste, inclusive, ao direito de recusar novo cadastro do Participante.

9.2 Também poderão ser excluídos do Programa de Fidelidade da Pousada Daleste todos os Participantes que venham a infringir as regras deste Regulamento, bem como utilizem de fraude ou comportamento arдил na utilização das Recompensas, sem prejuízo de arcar com suas responsabilidades civis e criminais, reservando-se a Pousada Daleste, inclusive, ao direito de recusar novo cadastro do Participante.

9.3 A Pousada Daleste reserva-se o direito de invalidar os Créditos lançados ou a lançar na Conta Fidelidade do Participante caso tenha conhecimento de que não foram cumpridas todas as obrigações constantes nas regras de qualquer uma das atividades, promoções e/ou campanhas de incentivos oferecidas pela Pousada Daleste.

9.4 A Pousada Daleste se reserva o direito de definir as regras de suas campanhas, bem como seu conteúdo, destinatários e beneficiários, podendo, inclusive, segmentar campanhas, promoções ou produtos a parcela de seus Participantes.

9.5 A Pousada Daleste não se responsabiliza por eventuais mudanças ou cancelamentos de quaisquer promoções ou por quaisquer efeitos na

aquisição de Créditos causados por essas mudanças ou cancelamentos, não sendo a referida mudança ou cancelamento, de nenhuma forma, considerada perda de direito adquirido ou qualquer outro, pelo Participante.

9.6 Toda e qualquer situação não prevista neste Regulamento, bem como eventuais casos omissos, serão decididos exclusiva e soberanamente pela Pousada Daleste.

9.7 A Pousada Daleste não será considerada em mora ou inadimplemento de quaisquer de suas obrigações previstas neste Regulamento se o motivo de seu descumprimento decorrer de caso fortuito ou força maior, na forma estabelecida pelo Código Civil Brasileiro (Lei no 10.406/2002).

Conforme já detalhado neste Regulamento, a Pousada Daleste é exclusivamente responsável pelos serviços por ela prestados, sendo responsabilidade exclusiva do Participante observar demais fatores referentes à sua hospedagem.

Regulamento válido a partir de 01/07/2018.