

REGULAMENTO PROGRAMA DE FIDELIDADE “SUA DROGA RAIA”

1. INTRODUÇÃO

1.1 O Programa de relacionamento “Sua Droga Raia”, doravante denominado “Sua Droga Raia”, promovido pela Raia Drogasil S/A, com sede na Avenida Corifeu de Azevedo Marques, 3.097, São Paulo – SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 61.585.865/0001-51 (“RD”) a qual é responsável pela definição de seus critérios, procedimentos e tecnologia de funcionamento e tem como objetivo oferecer prêmios, ofertas, cupons de descontos, conteúdos, promoções, acúmulo e resgate de pontos, além de outros benefícios aos clientes participantes (“Cliente Participante”), observadas as condições constantes no presente Regulamento.

1.2 O “Sua Droga Raia” é destinado aos clientes das lojas Droga Raia, de acordo com critérios exclusivos da RD. Ao manifestar sua concordância com as condições estabelecidas neste Regulamento e cumprirem com as regras aqui definidas, os Clientes Participantes poderão ganhar prêmios, receber ofertas, cupons de descontos, conteúdos, ofertas personalizadas, promoções, benefícios, ganhar pontos e resgatar recompensas com pontos, das seguintes formas:

1.2.1 Ofertas Exclusivas: descontos exclusivos em produtos, serviços e promoções que são concedidos aos seus clientes por tempo determinado, disponibilizadas através do cupom de ofertas exclusivas nas lojas, site e aplicativo, de acordo com as campanhas disponibilizadas pela RD. Quando vigentes e aplicáveis, serão divulgados a critério da RD.

1.2.2 Descontos em medicamentos tarjados: os descontos em medicamentos serão efetuados com base no percentual previsto para cada medicamento comprado. O percentual de desconto indicado nas lojas Droga Raia incide sobre o preço máximo ao consumidor ou, na falta deste, sobre o preço constante na etiqueta do produto. O desconto referido não incide sobre os preços dos medicamentos em oferta e não é cumulativo com outros programas, mas sempre será garantido o maior desconto para o cliente, seja o desconto disponibilizado pela Droga Raia ou parceiros. Os descontos oferecidos poderão ser suspensos, sem prévio aviso, caso ocorram mudanças na Legislação que controla o preço dos medicamentos ou na conjuntura econômica que impeça a manutenção dos benefícios concedidos. Esses descontos não se aplicam a medicamentos controlados.

1.2.3 Conteúdo e materiais informativos: conteúdo sobre saúde, beleza e bem-estar com caráter elucidativo, disponibilizado ou enviado para o cliente por meio dos canais de comunicação propiciados pela RD. O envio desses conteúdos e materiais informativos não representa endosso ao diagnóstico médico. Ao se cadastrar no Programa e manifestar sua concordância com o presente Regulamento, o cliente passará a receber

esse material através de canais de comunicação, como: e-mail, telefone, loja física e pelas redes sociais, como Facebook, Instagram, etc. Sempre que necessário, ou quando exigido pela legislação vigente, o Cliente será solicitado a fornecer o seu consentimento para receber comunicações relativas ao Programa “Sua Droga Raia”.

1.2.4 Serviços: Serviços oferecidos com o objetivo de promover a saúde e o bem-estar, prevenir doenças e auxiliar na manutenção de tratamentos. A prestação desses serviços é tida como forma colaborativa e otimizada e não isenta a necessidade de um diagnóstico médico e demais profissionais da saúde.

1.2.5 Programa de Uso Contínuo (PUC): Tem o objetivo de auxiliar o “Cliente Participante” em seu tratamento, com a oferta de descontos progressivos em medicamentos e lembretes para reposição de medicamentos.

1.2.6 Ganhar pontos: Busca fidelizar os clientes participantes que também participarem do Programa de acúmulo e resgate de pontos denominado “STIX”, a partir do acúmulo de pontos (“Pontos STIX”) relativos a compras ou outras modalidades, representadas em formatos de mecânicas pela RD. Os Pontos STIX podem ser trocados pelos Participantes por benefícios, vale-compras, produtos e/ou serviços, disponibilizados no catálogo de prêmios. Cada prêmio do catálogo terá uma indicação da quantidade de pontos STIX necessários para a troca.

Caso o cliente participante seja cadastrado, também, no Programa de Fidelidade denominado “Sua Droga Raia” e/ou junto a outros parceiros do Programa STIX, os pontos STIX adquiridos em todos os programas serão somados e computados no mesmo extrato de pontos que pode ser consultado por meio do aplicativo da Droga Raia ou STIX, para que o Cliente possa resgatar prêmios em qualquer catálogo de parceiros do Programa STIX.

Para ganhar pontos STIX e trocá-los é necessário ler atentamente e aceitar também o Regulamento do Programa STIX <https://www.soustix.com.br/regulamento-stix>. O Cliente deve se atentar às regras definidas no Regulamento do Programa STIX a respeito do tratamento de seus dados pessoais.

1.2.7 Outros Benefícios: A RD pode, eventualmente, oferecer outros benefícios, que serão devidamente informados aos Clientes Participantes quando necessário.

2. CADASTRO DOS CLIENTES PARTICIPANTES

2.1. Os Clientes Participantes, poderão fazer parte do “Sua Droga Raia” de forma gratuita mediante o cumprimento das seguintes condições:

- a) Cadastro nas lojas físicas da Droga Raia, no aplicativo ou no site da Droga Raia;
- b) Criar uma senha própria, pessoal e intransferível.
- c) Ler detalhadamente e aceitar os termos do presente Regulamento;

d) Para ganhar pontos STIX, deverá realizar o cadastro através do aplicativo da Droga Raia e ler atentamente também o Regulamento do Programa STIX, conforme cláusula 1.2.6;

2.2. O cadastro mencionado no item 2.1 acima deverá ser efetuado pelo titular da conta, conforme cláusula 2.2.1. A participação dos Clientes Participantes no “Sua Droga Raia” estará confirmada após o cumprimento das condições previstas nas alíneas (a) (b) (c) da cláusula 2.1.

2.2.1. É permitido a participação no “Sua Droga Raia” de pessoas menores de idade a partir de 16 (dezesesseis) anos, desde que assistido pelos pais ou representantes legais, respondendo estes últimos pelos atos praticados no “Sua Droga Raia” pelos menores representados ou assistidos. Ao se cadastrar no “Sua Droga Raia”, o cliente participante declara que possui todas as autorizações necessárias para tanto.

2.2.2. Os colaboradores da Droga Raia estão autorizados a participar do “Sua Droga Raia” e também ganhar pontos STIX, na condição de “Cliente Participante”, bem como seus familiares e dependentes, seguindo todas as regras descritas nesse regulamento.

2.2.3. O Cliente Participante é responsável pela veracidade, exatidão, completude e atualização de todas as informações que apresentar no momento de seu cadastro para o ingresso no “Sua Droga Raia”. A apuração de inconsistências ou a identificação de informações falsas, inexatas, incompletas, desatualizadas apresentadas, bem como a constatação da assunção intencional da personalidade de outra pessoa, o sujeitarão, a critério da Droga Raia, ao cancelamento de seu cadastro no “Sua Droga Raia”, nos termos do presente regulamento, não se responsabilizando a Droga Raia por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes das informações incorretas apresentadas.

3. CANCELAMENTO

3.1. O Cliente Participante poderá solicitar o cancelamento da participação do “Sua Droga Raia” a qualquer momento. Inclusive nos casos em que não concorde com eventuais alterações promovidas pela RD no Regulamento, bastando para tanto que formalize sua intenção por meio de contato com a Central de Atendimento (11) 3004-8007

3.2. Com a exclusão do “Sua Droga Raia”, automaticamente o Cliente Participante perde o direito de receber ofertas e descontos personalizados, conteúdos, promoções, benefícios mesmo aquele que já tenha sido ativado no Aplicativo ou no Site, assim como os descontos exclusivos para os clientes participantes, até mesmo os que foram ativados no Aplicativo ou no Site.

3.3 Para o cancelamento da participação do programa STIX, o cliente deve solicitar através da Central de Atendimento, para maiores informações: <http://www.soustix.com.br>

4. VIGÊNCIA

4.1. A RD poderá, a seu critério, estabelecer a qualquer tempo um prazo de encerramento do Programa de Fidelidade “Sua Droga Raia”.

4.2. Para a vigência dos pontos no Programa STIX, o cliente deve consultar o regulamento para maiores informações: <https://www.soustix.com.br/regulamento-stix>

5. MECÂNICAS “SUA DROGA RAIA”

5.1. Para receber prêmios, ofertas, cupons de descontos, conteúdos, promoções, benefícios, ganhar e resgatar pontos, os Clientes Participantes deverão observar as seguintes regras:

5.2.1. OFERTAS EXCLUSIVAS

5.2.2. Para que o Cliente Participante do “Sua Droga Raia” possa receber as ofertas, deverá cumprir a cláusula 2.1.

5.2.3. As ofertas podem ser impressas através do cupom de ofertas exclusivas, em loja e são válidas até as 23:59h do dia da impressão. Podem ser ativadas também pelo aplicativo ou pelo site, tendo a validade descrita no próprio card da respectiva oferta, podendo a RD estabelecer as validades de acordo com seu exclusivo critério.

5.2.4. Não serão computadas, para fins de aquisição dos benefícios, as compras realizadas nas lojas físicas Droga Raia nas quais o cliente não se identifique (por meio de seu CPF ou outro elemento de identificação solicitado durante o atendimento), no ato da compra, como cliente do Programa “Sua Droga Raia”, não sendo possível o cômputo posterior de compras na conta do cliente no Programa “Sua Droga Raia”.

5.3.1 GANHAR PONTOS (“PROGRAMA STIX”)

5.3.2. Para que possa ganhar os pontos STIX, além de cumprir a cláusula 2.1 alínea c, o Cliente Participante do “Sua Droga Raia” deverá necessariamente se identificar, utilizando o seu CPF antes do registro de sua compra em qualquer loja física, site, aplicativo e televendas da Droga Raia, sendo certo que somente o CPF na nota fiscal paulista não gerará a referida pontuação. No caso de compras de produtos e ou serviços no site ou aplicativo da Droga Raia essa identificação ocorrerá no login do Cliente Participante. Não serão computados os pontos de compras realizadas sem a identificação no ato da compra, não sendo possível o crédito posterior.

5.3.3. Os pontos concedidos pela RD serão atribuídos de acordo com as regras definidas neste regulamento. Para os fins do presente regulamento “Drogasil & você”, não serão computados pontos STIX nas transações que forem objeto de cancelamento ou estorno de compra ou por meio de fraude. Consulte também as regras do Programa STIX (<https://www.soustix.com.br/regulamento-stix>).

5.3.4. Durante os meses que o “Sua Droga Raia” estiver em vigor será realizada aferição de cada Cliente Participante, sendo concedido ao Cliente Participante a seguinte quantidade de pontos, de acordo com cada mecânica:

→ **Comprou, ganhou:** O Cliente Participante ganhará 5 pontos STIX a cada R\$ 20,00 (vinte reais) na mesma compra, a ser calculado pelo valor total da NF emitida

→ **Missões:** Mensalmente, o Cliente Participante terá disponível no aplicativo da Droga Raia missões com objetivo de ganhar mais pontos STIX. Essas missões são personalizadas de acordo com o perfil do cliente, de acordo com o seu histórico e/ou preferências de consumo, de modo que cada Cliente Participante terá a(s) sua(s) missão(ões) para cumprir. Para participar, o Cliente Participante deverá ativar as missões mensalmente pelo App. Caso o cliente ative a missão no meio do mês, também serão consideradas as compras realizadas entre o início e a data da ativação. Importante ressaltar que compra de medicamentos não contabilizam pontos nas missões.

→ **Ganhe + STIX:** O Cliente Participante, também terá a possibilidade de ganhar ainda mais pontos STIX na Droga Raia, participando dos aceleradores mensais que a RD, a seu exclusivo critério, definir disponibilizar ao Cliente Participante por meio do aplicativo da Droga Raia, por tempo determinado.

5.3.5 Não serão considerados, reaproveitados ou somados na compra seguinte, os valores residuais da compra realizada. O valor também não será arredondado para mais ou para menos na transação.

5.3.6. Os produtos adquiridos em lojas parceiras, denominadas Marketplace no site da Droga Raia não geram pontos para o “Sua Droga Raia”.

6. RESGATE DOS PONTOS (“PROGRAMA STIX”)

6.1. O Cliente Participante poderá trocar os seus pontos STIX válidos na sua conta por recompensas, as quais serão disponibilizadas no aplicativo da Droga Raia ou do Programa STIX, por meio de catálogo de recompensas. Para realizar o resgate, é necessário escolher a recompensa disponível com valor igual ou menor ao seu saldo, confirmar a troca e retirar a recompensa nas lojas físicas da Droga Raia ou nos parceiros no qual efetuou a ativação do resgate.

6.2. Para trocar seus pontos STIX por recompensas no aplicativo da Droga Raia, é necessário:

- a) selecionar a opção “Ver programa” na tela principal;
- b) selecionar a opção “Trocar pontos”;
- c) escolher a recompensa que desejar no catálogo, de acordo com o saldo disponível;
- d) avaliar o resumo das informações e selecionar “Trocar STIX”;

6.3. Ao selecionar uma recompensa dentro do catálogo, o Cliente Participante terá acesso aos detalhes da recompensa, por exemplo: título e descrição da recompensa, quantidade e/ou valor em pontos STIX necessários para realizar a troca, regras e prazo de utilização, regras de cancelamento, limitações e restrições da recompensa, bem como orientações sobre como realizar a troca. É dever do Cliente Participante ler atentamente todos os critérios e condições do resgate de cupom antes de realizar qualquer troca de recompensas.

6.4. O valor em pontos STIX necessário para realizar a troca será aquele indicado no detalhe da recompensa disponível no catálogo e poderá variar de acordo com campanhas promocionais e outras variáveis.

6.5. A confirmação da troca de pontos por uma recompensa não garante a reserva, em seu nome, da efetiva prestação dos serviços ou da entrega/coleta da Recompensa selecionada.

6.6. O Cliente Participante poderá utilizar os seus pontos STIX válidos na sua conta como forma de desconto, no momento de registrar suas compras no caixa. Para utilizar, o atendente da farmácia informará qual o saldo disponível para efeito de desconto e o Cliente Participante deverá informar ao atendente se deseja utilizar o valor total ou parcial para abatimento das suas compras e será solicitado uma validação para conclusão da transação.

6.7. Para resgates de recompensas nas parceiras do Programa STIX, o Cliente Participante deverá ler atentamente ao Regulamento do próprio Programa, disponível em: <https://www.soustix.com.br/regulamento-stix>.

7. FRAUDE

7.1. Em caso de detectar indícios de fraude do Cliente Participante, a RD estará habilitada a apurar eventual fraude ou uso indevido do Programa e/ou de quaisquer dos benefícios a este relacionados, nos termos que entender relevantes para confirmar o uso fraudulento da conta. O Cliente Participante poderá ser eliminado do “Sua Droga Raia”, sem direito a ressarcimento e sujeito às penalidades previstas em lei, bem como perderá os pontos e descontos adquiridos indevidamente da RD.

8. COMPARTILHAMENTO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.1. Ao participar do “Sua Droga Raia”, o Cliente Participante declara estar ciente de que o grupo Raia Drogasil irá coletar e utilizar alguns dados pessoais a seu respeito, incluindo dados de comportamento e de compra de produtos e/ou serviços que não sejam considerados sensíveis, os quais serão obtidos nos seus canais de atendimento (sites, aplicativos, televendas, SAC e lojas). Estes dados poderão ser utilizados para pesquisas, participação nos programas de fidelidade com personalização de descontos, benefícios, envio de informações, acúmulo e/ou resgate de pontos, e compartilhados com as empresas do Grupo Raia Drogasil, fornecedores e parceiros para tais finalidades.

O Cliente estará, igualmente, ciente de que poderá receber comunicações através dos seguintes canais de contato: SMS, e-mail, telefone, redes sociais, mídias em geral, notificações e alertas de aplicativos, *push*, dentre outros. O Cliente estará, igualmente, ciente de que poderá optar por não mais receber tais comunicações.

Nos casos em que o grupo Raia Drogasil utilizar Dados Pessoais Sensíveis, ou quando exigido pela legislação vigente, em especial pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, o Cliente será solicitado a manifestar o seu consentimento livre, informado, inequívoco e específico, incluindo,

mas não se limitando às, seguintes finalidades: segmentação de perfil comportamental com o objetivo de possibilitar a adesão aos tratamentos a partir do histórico de compra de medicamentos e/ou produtos de saúde; envio de comunicações, por meio de qualquer canal,

Finalidade	Tipo de Dados Coletados	Base Legal
Cadastro: Permitir que o Cliente Participante acesse a Plataforma, crie uma conta e adira ao Termos, Política e Regulamento da Droga Raia.	CPF, nome completo, data de nascimento, e-mail e telefone celular, CEP e senha de acesso.	Legítimo Interesse ou Execução de Contrato
Permitir que o Cliente Participante acumule e resgate pontos a partir de suas compras	Dados sobre acúmulo: valor total da nota fiscal, itens de aceleradores, data da emissão da nota fiscal, hora e CPF	Execução de Contrato e Legítimo Interesse
	Dados sobre o resgate: data, hora, local do resgate, detalhe do produto e/ou serviço resgatado, valor total da compra	
Envio de Comunicações Essenciais:	Nome, E-mail e dados relacionados ao comportamento.	Execução de Contrato, Legítimo Interesse e Consentimento (apenas nos casos em que houver tratamento de Dados Sensíveis).
Envio de comunicações e publicidade	Nome, E-mail, celular,	Execução de Contrato, Legítimo Interesse e Consentimento (apenas nos casos em que houver tratamento de Dados Sensíveis).
Personalização de ofertas:	Nome, E-mail, celular, CPF, endereço, geolocalização e histórico de compras, frequência de visitas em loja, navegação no aplicativo e site.	Execução de Contrato, Legítimo Interesse e Consentimento (apenas nos casos em que houver tratamento de Dados Sensíveis).
Contato do Cliente com a central de suporte.	Nome, E-mail e telefone celular	Legítimo Interesse e Execução de Contrato
Prevenção à fraude	CPF, nome, e-mail, Telefone,	Legítimo Interesse e Prevenção à Fraude (“Dados Sensíveis”)
Análise de perfil comportamental para a realização de campanhas de marketing e performance.	ID do usuário, e-mail, cidade, ID do pedido.	Legítimo Interesse e Consentimento (“Dados Sensíveis”)
Registro dos acessos à Plataforma	Dados de navegação (IP, data e hora) e dados do dispositivo de acesso.	Cumprimento de obrigação legal e Legítimo Interesse
Interação em redes sociais, inclusive resposta de mensagens e análise de audiência.	E-mail	Legítimo Interesse

que contemplem conteúdo relacionado a informações de medicamento e/ou produtos de saúde; e envio de comunicações, por meio de qualquer canal, que contemplem informações sobre descontos personalizados, gerados a partir do histórico de compras de medicamentos e/ou produtos de saúde do Cliente.

Ao participar do “Sua Droga Raia”, o Cliente declara estar ciente de que a RD utilizará os seguintes Dados Pessoais, para as seguintes finalidades e com fundamento nas seguintes bases legais de tratamento:

A RD compromete-se a respeitar a privacidade do cliente e manter a confidencialidade das informações, podendo usar as informações de seus clientes para obter feedback acerca dos produtos, conteúdo, sites, comunicações, aplicativos de celular e outros serviços e atividades da Droga Raia.

8.2. O Cliente Participante poderá exercer qualquer dos direitos assegurados pela legislação vigente em relação aos seus dados pessoais, dentre eles: a confirmação do tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, além de portabilidade, eliminação de dados tratados com base em seu consentimento, informações sobre compartilhamento, possibilidade de não fornecer consentimento, revogação de consentimento e revisão de decisões automatizadas.

Esses direitos podem ser exercidos por meio de nosso Portal da Privacidade, disponível em: www.rd.com.br/privacidade. Alguns direitos também podem ser exercidos em nossas lojas. Para maiores informações, consulte nossos atendentes.

Você também poderá corrigir ou atualizar seus dados cadastrais e gerenciar suas preferências de consentimento e comunicação em nossos canais digitais (website e aplicativo), após acessar sua conta por meio de *log in* e senha, clicando no menu “Privacidade de Dados”.

Para obter maiores informações sobre como tratamos os seus dados pessoais, consulte nossa Política de Privacidade, disponível em: <https://www.drogaraia.com.br/politica-de-privacidade>.

9. CONDIÇÕES GERAIS

9.1. Ao participar do “Sua Droga Raia”, nos termos deste Regulamento, os Clientes Participantes declaram expressamente de forma irrevogável e irretroatável que têm ciência e estão de acordo com todas as suas condições, assim como isentam a RD desde já por eventual dano ou prejuízo decorrente do presente Programa.

9.2. Haverá ofertas, prêmios e benefícios que demandarão a fixação de regras específicas, que serão estabelecidas pela RD em regulamentos à parte e serão divulgados oportunamente e por tempo determinado.

9.3. O presente Regulamento estará disponível para consulta no aplicativo e site RD <http://www.drogaraia.com.br>

9.4. O Regulamento do Programa Stix encontra-se no <https://www.soustix.com.br/regulamento-stix>

9.5. Os Clientes Participantes que deixarem de cumprir a condição indicada na alínea (a) do item 2.1 não terão direito a quaisquer premiações ou benefícios.

9.6. O presente Regulamento poderá ser alterado e/ou o “Sua Droga Raia” suspenso ou cancelado, com prévio aviso, por motivo de força maior ou por qualquer outro fator ou motivo imprevisto que esteja fora do controle da RD ou que comprometa o “Sua Droga Raia” impedindo ou modificando substancialmente a condução deste como originalmente planejado.

9.7. As dúvidas e controvérsias originadas de reclamações devidamente fundamentadas dos participantes desse Programa “Sua Droga Raia” serão dirimidas pela RD.

9.8. A participação no Programa “Sua Droga Raia” implica na aceitação total de todos os itens deste Regulamento, que poderá ser alterado pela RD tantas vezes quantas forem necessárias, a seu exclusivo critério, mediante divulgação aos Clientes Participantes.