

TERMOS DE USO
FAMILHÃO

MAIO/2024

Sobre o que vamos tratar nestes Termos

1.	O QUE É O FAMILHÃO?	3
2.	Passo 1: CADASTRO	4
3.	Passo 2: ACEITAÇÃO DOS TERMOS	5
5.	Passo 4: RECEBIMENTO DO PACOTE	7
6.	Passos 5 e 6: CONHECENDO E RESGATANDO OS BENEFÍCIOS.....	7
7.	SUAS RESPONSABILIDADES COMO USUÁRIO	11
8.	AS NOSSAS RESPONSABILIDADES	13
9.	INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE A SUA SEGURANÇA NA PLATAFORMA.....	13
10.	CUIDAMOS DA SUA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	14
11.	SEU DIREITO DE ARREPENDIMENTO	14
12.	ALGUMAS INFORMAÇÕES FINAIS IMPORTANTES	15

1. O QUE É O FAMILHÃO?

1.1. O Familhão é uma plataforma com um clube de benefícios para a família brasileira (“Plataforma”) disponibilizada pela D+V Engajamento e Intermediação S.A, empresa inscrita no CNPJ nº 49.520.113/0001-07 com sede na Al. Rio Negro, 585, Bloco C, 13º andar, cj 131, Alphaville Industrial, CEP 06454-000 (“D+V” ou “Nós”) e que pode ser utilizado por você (“Usuário” ou “Você”), desde que possua mais de 18 anos conforme estes Termos de Uso (“Termos”), disponíveis em <http://www.familhao.com.br/regulamentos/termos>.

1.2. Para usufruir da Plataforma, o Usuário deverá percorrer os seguintes passos, conforme adiante detalhado:



1.3. A Plataforma disponibiliza aos Usuários, mediante o Pagamento, um pacote com 4 tipos de benefícios (“Pacote”):

<p>1 cupom especial</p>	<p>2 figuras colecionáveis</p>	<p>20 créditos no Lojão</p>	<p>1 número da sorte</p>
<p>Benefício oferecido ao Usuário para ser utilizado diretamente com os Parceiros da Plataforma, conforme item 6.1.1.</p>	<p>Figuras colecionáveis, com personagens do Familhão, confira os detalhes no item 6.1.2.</p>	<p>Créditos que podem ser utilizados pelo Usuário para trocar por produtos/serviços do nosso clube de fidelidade, o Lojão. Confira os detalhes no item 6.1.3.</p>	<p>Um número da Sorte para participar do Sorteio do Familhão, conforme regras específicas do Regulamento.</p>

1.4. Antes de começar a explicar o Passo a Passo, é importante que você saiba o significado dos seguintes termos:

- **Parceiros:** empresas que possuem parceria com a D+V e oferecem e/ou disponibilizam alguns benefícios na forma de produtos e serviços da Plataforma, ou cupons especiais, de maneira autônoma e independente.
- **Lojão:** seção específica dedicada para a apresentação dos produtos e serviços que podem ser trocados pelos créditos acumulados pelos Usuários, operacionalizado por fornecedor terceiro, na forma de catálogo online.
- **Canal de Venda (“Canal” ou “Canais”):** Meios pelos quais o Usuário poderá se cadastrar e realizar a assinatura para participar da Plataforma.

2. Passo 1: CADASTRO

2.1. Para acessar e utilizar a Plataforma, você precisará realizar previamente um cadastro, a partir dos seguintes Canais:

WhatsApp	•A partir do acesso via atendimento do WhatsApp.
Site	•A partir do acesso ao site www.familhao.com.br , clicando no local indicado "Quero fazer parte".
Vivo	•Em lojas físicas da Vivo, Canais digitais e/ou Call Center.
Pontos de Vendas Físicos	•Em pontos de vendas Físicos cadastrados no Familhão, diretamente nas máquinas de POS.

2.2. Serão solicitadas as seguintes informações iniciais para a realização de cadastro na Plataforma: nome completo, CPF, e-mail e número de celular do Usuário indicado para contato via WhatsApp com a D+V.

2.2.1 Ao se cadastrar nos Pontos de Vendas Físicos o Usuário informará nas máquinas de POS apenas o CPF e número de celular indicado para contato via WhatsApp com a D+V, devendo completar seu cadastro diretamente no site, após o pagamento.

2.3. Ao se cadastrar, o Usuário deverá inserir informações verdadeiras e atualizadas e agir sempre com boa fé.

2.4. Com a finalidade de trazer mais segurança para você e seguirmos com o seu cadastro, podemos enviar um código para o número do seu celular que deverá ser inserido no local indicado na Plataforma.

2.5. O número de celular poderá ser vinculado a apenas 01 (um) CPF. Caso o Usuário deseje alterar dados cadastrais deverá entrar em contato com a Central de Atendimento do Familhão por meio do WhatsApp.

3. Passo 2: ACEITAÇÃO DOS TERMOS

3.1. Os Termos têm como objetivo trazer transparência sobre as condições de uso da Plataforma e regras importantes com relação aos Benefícios e poderá ser visualizado a qualquer momento por você por meio do link: [Termos](#).

3.2. É importante que você leia e entenda os Termos. Você é livre para fazer suas escolhas. A sua aceitação livre, expressa e informada a estes Termos ocorrerá logo após o Cadastro inicial, quando você marcar a opção de aceitação destes, demonstrando assim, o seu aceite às regras aplicáveis à Plataforma. Tanto este Termo de Uso, quanto o **Aviso de Privacidade**, ficarão sempre facilmente acessíveis para você.

3.3. Em caso de realização de cadastro em lojas da Vivo, o Aceite aos Termos de Uso e o acesso ao Aviso de Privacidade poderão ser realizados via SMS ou Vivo Store (<https://appstore.vivo.com.br/>). Em caso de realização de cadastro nos Pontos de Vendas Físicos, o Aceite aos Termos de Uso e Aviso de Privacidade serão realizados nas máquinas de POS.

3.4. Caso não concorde com os Termos, não utilize a Plataforma.

3.5. Poderemos fazer alterações nestes Termos sempre que for necessário para refletir a realidade da nossa Plataforma. Deixaremos sempre ao final a data da alteração mais recente. É importante

que você retorne a este documento periodicamente para se manter atualizado sobre eventuais modificações.

3.6. Ao aceitar os Termos de Uso, você está de acordo com os Regulamentos aplicáveis às Promoções do Familhão. Mais detalhes sobre as Promoções no item 6.1.4.

4. Passo 3: PAGAMENTO

4.1. Para ter acesso aos recursos da Plataforma, fazer parte do Familhão e receber 1 Pacote, o Usuário realizará o pagamento mensal no valor de R\$ 20,00 (vinte reais) por meio de:



Pix



Cartão de Crédito



Vale Familhão

4.2. Em caso de realização de cadastro nos Pontos de Vendas Físicos, o pagamento poderá ser realizado pelo Usuário de acordo com meios disponibilizados pelo Ponto de Vendas Físicos.

4.3. Você reconhece que nos casos em que a forma de pagamento escolhida for Cartão de Crédito, a operação estará sujeita à aprovação da administradora do cartão, sendo que o Pacote será liberado para você somente após tal confirmação, o que pode levar algum tempo.

4.4. Você poderá realizar o pagamento utilizando um Vale Familhão. O Vale Familhão poderá ser adquirido em lojas físicas ou virtuais dos Parceiros e, para utilizá-los Você precisará realizar o Cadastro conforme previsto no Passo 1 – Cadastro, podendo utilizar o Vale Familhão como forma de pagamento mensal e/ou aquisição de pacotes extras.

4.5. Nos casos em que a forma de pagamento escolhida for Cartão de Crédito ou Pix, os pagamentos serão preferencialmente realizados em formato de assinatura mensal recorrente, sendo automaticamente cobrados no mesmo dia de cada mês após o primeiro pagamento.

4.6. Além do Pacote mensal, Você poderá realizar aquisições pontuais e avulsas dos Pacotes, por Pix ou Cartão de Crédito, pelo valor de R\$ 20,00, por Pacote, com o total de até 5 (cinco) pacotes extras por mês, totalizando o máximo de 6 (seis) Pacotes mensais.

4.7. Caso o Usuário queira alterar a forma de pagamento, é possível fazer isso por meio do Menu Principal acessando o seguinte caminho:

“Meus Dados” → “Minha Assinatura” → “Dados de Pagamento” → 3 possibilidades: “Cadastrar Novo Cartão”/ “Mudar para Pix Recorrente” ou “Cancelar assinatura”.

4.8. O valor do Pacote poderá ser ajustado, no entanto, você será avisado previamente com 30 (trinta) dias de antecedência por meio de comunicações pelo número de WhatsApp que você informou no Cadastro ou pela própria Plataforma.

5. Passo 4: RECEBIMENTO DO PACOTE

5.1. Após a realização e confirmação do Pagamento, observado o constante nos itens 4.2 e 4.3, será disponibilizado na Plataforma o seu Pacote daquele mês que conterà 01 (um) Cupom Especial, 02 (duas) Figuras Colecionáveis, 20 (vinte) Créditos para usar no Lojão e 01 (um) Número da Sorte. Para saber os detalhes de cada um deles, você deverá clicar no local indicado para abrir o Pacote.

6. Passos 5 e 6: CONHECENDO E RESGATANDO OS BENEFÍCIOS

6.1. Após abrir o Pacote, serão revelados os detalhes de cada um dos Benefícios que terão as seguintes características:



6.1.1. Regras dos Cupons Especiais:

- (i) Você terá o direito de escolher 1 (um) Cupom Especial disponibilizado naquele Pacote para utilizar com nossos Parceiros. Você tem até 30 (trinta) dias para fazer a sua escolha, contados da assinatura ou da aquisição avulsa.
- (ii) Os Cupons Especiais têm o prazo de validade indicado no momento do resgate, que poderão ser inferiores ao prazo da assinatura. Você deve verificar quais os benefícios estão disponíveis quando acessar sua conta. Após esse período, estes perdem a validade e você reconhece que não caberá qualquer tipo de restituição ou direito com relação a esses benefícios vencidos.
- (iii) Os Cupons Especiais são dinâmicos e podem ser constantemente alterados e apresentados de acordo com as regras de elegibilidade de cada Parceiro.
- (iv) O benefício será oferecido por um de nossos Parceiros e, portanto, você deve observar as regras específicas de elegibilidade estabelecidas por este Parceiro no fornecimento do benefício diretamente para você. Ou seja, ANTES de ativar o benefício, confira se você possui as condições necessárias para usá-lo, pois não será possível cancelar o benefício, após sua ativação.
- (v) Você reconhece que a D+V não possui responsabilidade sobre a qualidade e disponibilidade dos serviços ou produtos oferecidos pelos Parceiros. Caso necessite de qualquer assistência ou precise resolver qualquer problema relacionado a este benefício, entre em contato com o Parceiro no canal indicado nas regras de elegibilidade do item (iv) acima.
- (vi) Adicionalmente, Você tem conhecimento de que a D+V não se responsabiliza por eventual cobrança adicional ou recorrente realizada pelo Parceiro em decorrência da relação contratual estabelecida entre Você e o Parceiro, cabendo ao Usuário utilizar os canais do Parceiro para entender as condições específicas e sanar eventuais dúvidas.



6.1.2. Regras das Figuras Colecionáveis:

- (i) Você receberá 2 (duas) Figuras colecionáveis por Pacote, disponibilizadas em formato digital.

- (ii) As Figuras Colecionáveis são distribuídas de forma aleatória nos Pacotes. Caso Você receba Figuras Colecionáveis repetidas, Você poderá trocá-las com outros assinantes do Familhão, observadas as regras disponíveis na Plataforma. A D+V poderá ainda, a seu exclusivo critério, mediante aviso na Plataforma: lançar Figuras Colecionáveis exclusivas, estabelecer missões específicas para que o Usuário receba novas Figuras Colecionáveis além daquelas do Pacote, além de prever benefício adicional para os Usuários que completarem o álbum e/ou que cumprirem determinadas missões.



6.1.3. Regras dos Créditos no Lojão:

- (i) O Usuário reconhece que a D+V apenas disponibiliza o catálogo online do Lojão não comercializando produtos ou serviços, nem mantendo produtos em estoque, sendo, portanto, um intermediador entre o Usuário e os Parceiros que realizam a sua operacionalização.
- (ii) A cada Pacote, você receberá R\$ 20,00 (vinte reais) em créditos para utilizar na compra ou troca de produtos do Lojão. **O Usuário reconhece que em nenhuma hipótese os créditos poderão ser convertidos em dinheiro ou outros produtos e/ou serviços que não constem no Lojão.**
- (iii) Em razão da estrutura das parcerias envolvidas no Lojão, Você tem conhecimento e concorda que o número de créditos bem como o valor de mercado dos produtos e/ou serviços do Lojão não necessariamente coincidirão com o valor destes em suas respectivas Notas Fiscais emitidas pelos Parceiros e/ou do constante na Plataforma.
- (iv) Cada crédito adquirido terá validade de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir do dia em que foram efetivamente computados/inseridos na Plataforma. Após esse período, estes perdem a validade e você reconhece que não caberá qualquer tipo de restituição ou direito com relação a esses créditos vencidos.
- (v) Os créditos são pessoais e intransferíveis, ou seja, você não pode vendê-los, emprestá-los ou de qualquer forma passar para terceiros.

- (vi) Poderá haver a cobrança de frete para a entrega de produtos ou serviços, a depender das condições específicas de cada item. O frete poderá ser pago com créditos ou por outros meios disponíveis da plataforma.
- (vii) Se o produto não puder ser entregue em razão de alguma inconsistência quanto ao endereço e/ou outras informações enviadas pelo Usuário, o Parceiro do Lojão poderá cancelar o resgate, sendo que nesta hipótese os créditos devem retornar ao Usuário, observado o prazo de validade original destes para o novo resgate.
- (viii) Os produtos e serviços do Lojão poderão ser trocados, ajustados, excluídos, incluídos ou ter seu valor/créditos modificados a qualquer tempo inclusive durante a sua navegação na Plataforma, sem necessidade de aviso ou concordância prévia com os Usuários, devendo o Usuário observar as condições indicadas no momento da conclusão do resgate.
- (ix) O resgate somente será considerado efetivado, após o Usuário finalizar a transação pela Plataforma e receber e-mail com tal confirmação.
- (x) Você reconhece que a D+V não possui responsabilidade sobre a qualidade, disponibilidade, atrasos ou falhas na entrega dos serviços ou produtos oferecidos no Lojão. Entretanto, caso necessite de qualquer assistência ou precise resolver qualquer problema relacionado a este benefício, entre em contato conosco através dos canais oficiais que faremos a intermediação junto aos Parceiros.
- (xi) Adicionalmente, Você tem conhecimento de que a D+V não se responsabiliza por eventual cobrança adicional ou recorrente realizada pelo Parceiro em decorrência da relação contratual estabelecida entre Você e o Parceiro, cabendo ao Usuário utilizar os canais do Parceiro para entender as condições específicas e sanar eventuais dúvidas.
- (xii) O Famlhão poderá disponibilizar Pacote no qual os Créditos no Lojão sejam automaticamente convertidos em determinado produto ou serviço, estando tais exceções reguladas expressamente em cada ação, por meio de Regulamento próprio, disponível para consulta na Plataforma Famlhão.



6.1.4. Regras específicas do Sorteio

- (i) Uma vez observado o item 4 e subitens, você receberá 01 Número da Sorte por Pacote para participar do Sorteio e concorrer a prêmios.
- (ii) Confira o Regulamento específico dessa Promoção aqui. Adicionalmente, a Plataforma poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar missões ou outras atividades que possam ensejar a concessão de números da Sorte, as quais estarão previstas no Regulamento da Promoção.
- (iii) O Usuário desde já reconhece e concorda que para fins de participação na Plataforma, utilização dos benefícios e inclusive como condição para participação nas Promoções poderá haver o uso de sua imagem e demais direitos de personalidade em programas televisivos e em materiais de divulgação, sendo que o Usuário se compromete a assinar Termo de Responsabilidade e Aceitação específico para essa finalidade, sendo sua assinatura imprescindível para participação nas Promoções.
- (iv) As Promoções realizadas no âmbito do Familhão são feitas em parceria com terceiros. Ao participar do Familhão, você concorre automaticamente a essas Promoções. Leia atentamente o Regulamento de cada Promoção, lá constam todas as informações e regras aplicáveis. Os Regulamentos estão facilmente disponíveis no Menu da Plataforma Familhão.
- (v) Nas Promoções realizadas em parceria com terceiros, algumas informações suas poderão ser compartilhadas com esses parceiros. Para mais detalhes sobre como seus Dados Pessoais são tratados, consulte o **Aviso de Privacidade** do Familhão.
- (vi) Os vencedores serão localizados por meio de seus cadastros na Plataforma. Mantenha as suas informações sempre atualizadas.

7. SUAS RESPONSABILIDADES COMO USUÁRIO

7.1. Como Usuário, você deve seguir as orientações destes Termos para que sua experiência conosco seja a melhor possível. Mas em caso de violação, você poderá ter a sua conta e o acesso à Plataforma suspensos e até mesmo cancelado.

7.2 Ao utilizar nossa Plataforma você declara e concorda em:

- a) Não praticar atos ilegais, imorais e/ou em desacordo com as condutas descritas no item 7.3;
- b) Fornecer informações verídicas, atuais, completas e exatas para cadastro e uso na Plataforma, bem como mantê-las atualizadas;
- c) Jamais compartilhar suas credenciais de acesso com terceiros, incluindo supostos colaboradores da D+V que solicitarem suas informações. Nós nunca solicitaremos suas credenciais de acesso; e
- d) Ser maior de 18 anos.

7.3. É terminantemente proibido o uso da Plataforma para qualquer uma das finalidades e ações abaixo descritas:

- (i) Finalidades ilícitas e criminosas, promoção de atividades ilegais, apologia ao crime, realização de fraudes, indução a erro, e quaisquer outras finalidades semelhantes;
- (ii) Ofender, desonrar, difamar, injuriar ou caluniar alguém, prejudicando de forma direta ou indireta a sua honra, imagem ou reputação;
- (iii) Incentivar discriminação, violência e ódio contra pessoas em virtude de religião, opinião política, raça, sexo, orientação sexual, gênero, condição social ou por qualquer outra razão;
- (iv) Transmitir qualquer tipo de malware ou se utilizar de qualquer mecanismo ou códigos de programação que possam gerar danos a pessoas e/ou sistemas;
- (v) Violar Propriedade Intelectual da D+V e/ou de terceiros.

8. AS NOSSAS RESPONSABILIDADES

8.1 Valorizamos e buscamos a qualidade da nossa Plataforma e a satisfação de nossos Usuários, mas é possível que em alguns momentos aconteçam instabilidades para uso da Plataforma. Aplicaremos os melhores esforços para que seja resolvido da melhor forma e no mais curto espaço de tempo possível.

8.2. Caso necessite de qualquer assistência, nosso time estará pronto para te atender por meio do WhatsApp e te ajudar com problemas ou solucionar suas dúvidas sobre a Plataforma.

8.3. A D+V não se responsabiliza por qualquer mau uso das funcionalidades da Plataforma pelos Usuários em violação destes Termos de Uso.

9. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE A SUA SEGURANÇA NA PLATAFORMA

9.1 Nós aplicamos medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações que você nos fornece. Entretanto, você como Usuário tem grande responsabilidade em manter suas informações seguras, no que recomendamos fortemente a adoção dos seguintes comportamentos:

- a) Não compartilhe seus dados pessoais e informações com quaisquer terceiros;
- b) Evite utilizar a Plataforma por meio de terminais não confiáveis e/ou conectados a redes públicas;
- c) Ao visitar sites terceiros fora da Plataforma, você estará sujeito aos Termos de Uso e Aviso de Privacidade deste site em específico, de modo que a Plataforma não possui responsabilidade ou possibilidade de gerenciamento do uso que estes terceiros fazem com suas informações.

9.2. Aplicamos criptografia para transferência e armazenamento das informações inseridas na Plataforma como dados pessoais, informações financeiras e outras relacionadas a pagamento. Em nenhuma situação o seu número completo de cartão de crédito será armazenado.

9.3. A D+V não se responsabilizará por falhas de segurança ocorridas exclusivamente por culpa do Usuário devido a não observância e cumprimento das medidas e comportamentos de segurança contidas nestes Termos. Igualmente, a D+V não se responsabiliza por atos exclusivamente de terceiros.

10. CUIDAMOS DA SUA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Para compreender como tratamos os seus dados pessoais, leia o nosso **Aviso de Privacidade**, que constitui parte integrante destes Termos e deve ser lido cuidadosamente por Você.

11. INTEGRAÇÃO COM SERVIÇOS E SITES/APPS DOS NOSSOS PARCEIROS

11.1. A Plataforma conta com a atuação de nossos Parceiros para o oferecimento de alguns benefícios do Pacote, como os produtos e serviços do Cupom Especial e do Lojão.

11.2. Para acessá-los você poderá ser direcionado para o site do nosso Parceiro e estará sujeito às regras de utilização destes, sendo assim, é recomendável que você leia atentamente seus Termos de Uso e seu Aviso de Privacidade.

12. SEU DIREITO DE ARREPENDIMENTO

12.1. Em respeito às leis aplicáveis, o Usuário poderá exercer o seu direito de arrependimento dentro de 7 (sete) dias da aquisição do 1º Pacote e ter os R\$ 20,00 (vinte reais) restituídos, observado o seguinte:

- (i) mediante solicitação expressa nos canais oficiais da Plataforma,
 - (ii) que seja limitada à primeira aquisição do Usuário na Plataforma;
 - (iii) desde que o Cupom Especial e os créditos no Lojão não tenham sido utilizados e/ou resgatados;
- desde que o Usuário não tenha participado do Sorteio.

Caso tal direito de arrependimento seja exercido na forma prevista nestes Termos, a D+V realizará a restituição do valor pago pelo Usuário.

13. ALGUMAS INFORMAÇÕES FINAIS IMPORTANTES

13.1. Nenhuma informação da Plataforma incluindo, mas não se limitando às marcas, aos nomes, logotipos, Figuras colecionáveis, layout, desenhos, formas, software, sinais distintivos poderão ser copiados, reproduzidos, vendidos, revendidos, reutilizados, duplicados ou de qualquer modo utilizados para outras finalidades não previamente autorizadas pela D+V ou previstas nestes Termos.

13.2. É totalmente vedada a alteração, adaptação, prática de engenharia reversa, ou qualquer outro tipo de prática que altere a funcionalidade da Plataforma e desvirtue o seu uso legítimo.

13.3. Nós poderemos ajustar, alterar ou excluir algumas funcionalidades ou partes da Plataforma, a qualquer momento, sem a necessidade de avisar os Usuários previamente, em busca de correções ou melhorias necessárias na Plataforma ou na sua operacionalização.

13.4. Estes Termos de Uso poderão ser modificados a qualquer momento pela D+V, mas deixaremos claro para você quando atualizações ocorrerem, de modo que você possa optar conscientemente pela permanência ou não em nossa Plataforma. Caso não esteja de acordo com os Termos, nossa Plataforma não deverá ser utilizada.

13.5. A D+V se reserva o direito, a qualquer tempo, de ceder ou transferir total ou parcialmente os direitos e obrigações relacionados a este Termo para empresas do mesmo grupo ou até mesmo para terceiros, sem que seja devido um aviso prévio para os Usuários.

13.6. Adicionalmente, a D+V poderá, a seu exclusivo critério, encerrar a Plataforma a qualquer tempo, mediante aviso aos Usuários no respectivo site ou outros canais oficiais com 30 dias de antecedência mínima. Você reconhece que a partir da referida comunicação de encerramento, Você poderá utilizar pelo período de 30 dias os benefícios e créditos, sendo certo que estes deixarão de existir após tal prazo, sem qualquer ônus para a D+V.

13.7. Estes Termos de Uso são regidos pela Legislação Brasileira, incluindo qualquer situação decorrente deste documento. No caso de questões não resolvidas de forma amigável, o foro para a resolução de eventuais disputas será preferencialmente em São Paulo-SP.

Última atualização deste documento: 14/05/2024