

## **REGULAMENTO DO PROGRAMA DE CASHBACK FAST SHOP**

### **INTRODUÇÃO**

A campanha é uma ação promocional em que não há o envolvimento de fator sorte, de qualquer forma de aleatoriedade, de sorteio ou de competição de qualquer natureza, entre os consumidores envolvidos, não se submetendo, portanto, à autorização prévia estabelecida pelo artigo 1º da Lei Federal nº 5.768/71.

### **1. OBJETO**

1.1 O *cashback* Fast Shop é um programa de relacionamento cujo objetivo é o acúmulo de pontos no formato de *cashback* (dinheiro de volta), pelos clientes elegíveis, visando retribuir a fidelidade ao realizarem compras nas lojas físicas e digitais da Fast Shop e que atenderem integralmente às regras do presente regulamento (“Cashback Fast Shop”).

1.2 Para fins desse regulamento, *cashback* significa pontos que o cliente elegível, tendo recebido pontos por compras passadas, poderá utilizar em futuras compras de produtos vendidos e entregues pela Fast Shop, nas lojas participantes, pontos esses que poderão ser trocados por descontos nos produtos, não sendo possível, em hipótese alguma, serem convertidos em dinheiro ou cedidos a terceiros (“Cashback”).

1.2.1. O Cashback ficará disponível ao cliente que efetuou a compra, no demonstrativo do app, não podendo ser transferido a terceiros, de forma que o Cashback somente estará disponível nas compras realizadas pelo próprio cliente, em seu nome.

Exemplo: Cliente acumulou R\$50,00 (cinquenta reais) em pontos Cashback numa compra. O cliente, em uma futura compra de produto no valor de R\$1.000,00 (mil reais), poderá utilizar o seu Cashback de R\$50,00 (cinquenta reais) para abatimento sobre o valor total do produto. Assim, o cliente efetivamente pagará R\$950,00 (novecentos e cinquenta reais).

1.2.2. O resgate e a utilização dos pontos Cashback apenas será aplicável aos produtos vendidos e entregues pela Fast Shop S/A., em suas lojas físicas, site, aplicativo (APP) ou televendas, não se aplicando aos produtos vendidos e entregues por parceiros comerciais da Fast Shop (marketplace).

1.2.3. O resgate e a utilização do Cashback são aplicáveis, tão somente, sobre o valor de um produto participante do Cashback Fast Shop. O Cashback não poderá ser utilizado:

- Na aquisição de quaisquer serviços, incluindo, de forma exemplificativa, garantia estendida, seguro roubo e furto, serviço de instalação, etc.;
- Sobre o valor do frete do produto adquirido;
- Pelos noivos, quando do resgate dos produtos inclusos e participantes de Lista de Casamento.
- Como conversão em dinheiro para crédito em conta em favor do cliente detentor do Cashback.

### **2. PRAZO**

2.1. O Programa teve início em 20 de agosto de 2023 e vigorará por prazo indeterminado, podendo ser alterado, encerrado ou suspenso a qualquer momento, oportunidade em que o cliente será previamente informado.

2.1.1. Em caso de encerramento do Cashback Fast Shop, o cliente terá o prazo de até 60 (sessenta) dias para o resgate e a utilização integral do seu Cashback. Após o prazo de 60 (sessenta) dias, ocorrerá a expiração automática do Cashback, impossibilitando o seu uso pelo cliente.

### **3. CRITÉRIOS DE PARTICIPAÇÃO**

3.1. A participação no Cashback Fast Shop implica a aceitação irrestrita das normas descritas no presente regulamento e suas respectivas alterações.

3.2. Para participar do Cashback Fast Shop, basta que o cliente seja:

(i) pessoa física;

(ii) cliente Fast Shop; e

(iii) realize compras nas lojas físicas participantes, no site, no aplicativo (APP) ou no televendas, de um produto elegível e devidamente sinalizado pela respectiva etiqueta do Cashback Fast Shop.

3.3. Não podem participar do Cashback Fast Shop:

(i) pessoas jurídicas; e

(ii) qualquer indivíduo que não goze de sua capacidade legal.

### **4. DINÂMICA DA AÇÃO**

4.1. A cada compra realizada de produto elegível e devidamente sinalizado, a quantidade de Cashback indicada na respectiva etiqueta do produto será liberado para o cliente, ficando o saldo disponível para resgate em novas compras.

4.1.1. O cliente pode realizar mais de uma compra do produto elegível, desde que a campanha do produto não estabeleça restrições específicas por CPF em suas diretrizes.

4.2. A contabilização do Cashback em favor do cliente ocorrerá após o prazo de 15 (quinze) dias corridos, a contar do dia do recebimento do produto comprado.

4.3. Não ocorrerá a contabilização Cashback em favor do cliente nas seguintes hipóteses:

(i) caso o cliente se manifeste pelo cancelamento da compra em até 7 (sete) dias após o recebimento do produto – Direito de Arrependimento –, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial (Site, Aplicativo (APP), Televendas e etc.);

(ii) qualquer cancelamento e/ ou devolução da compra em até 15 (quinze) dias após o recebimento do produto.

4.3.1. Caso o cliente tenha utilizado o Cashback para concretizar uma compra que seja cancelada e/ou o produto seja devolvido em uma das situações descritas no item 4.3, o Cashback utilizado será automaticamente estornado, retornando ao saldo do cliente.

4.3.2. Caso o cliente tenha que efetuar a troca do produto adquirido por outro idêntico, mesmo que após o período de vigência do Programa, as regras de Cashback serão mantidas em tal situação, de modo a garantir a troca ao cliente sem a cobrança de custos adicionais.

4.3.3. Caso o cliente tenha que efetuar a troca do produto adquirido por outro de características diferentes, a Fast Shop devolverá os pontos utilizados ao saldo vinculado ao cliente. A utilização de tais pontos para aquisição do novo produto, em tal situação, dependerá da elegibilidade deste produto às regras de Cashback vigentes à época.

4.4. O valor de Cashback resgatado será descontado do valor total da compra. A nota fiscal da compra conterá, portanto, o valor final já descontado do Cashback utilizado.

4.5 Os valores de Cashback liberados para resgate a partir de 01.09.2025 poderão ser utilizados pelo cliente em até 2 (dois) meses. Após o prazo de 2 (dois) meses ocorrerá a expiração automática do Cashback e a impossibilidade de uso pelo cliente.

4.5.1 Para os clientes participantes do programa e com valores de Cashback liberados para resgate anteriormente a 01.09.2025, o prazo de utilização de seu Cashback permanecerá sendo de 4 (quatro) meses, a contar da data de contabilização e disponibilização do valor ao cliente. Após o prazo de 4 (quatro) meses ocorrerá a expiração automática do Cashback e a impossibilidade de uso pelo cliente.

4.6. O uso do Cashback é limitado a 30% (trinta por cento) do valor total do produto elegível e devidamente sinalizado. O valor remanescente do produto deverá ser pago por outro meio de pagamento a ser escolhido pelo cliente.

4.7. Além da regra contida no item 4.6. deste Regulamento, o total de Cashback a ser disponibilizado em favor do cliente será limitado ao valor de R\$ 1.900,00 (mil e novecentos reais), a cada mês, e R\$ 22.800,00 (vinte e dois mil e oitocentos reais), a cada ano, por CPF. Tais valores podem ser reajustados.

4.8. Caso o produto adquirido com Cashback esteja incluído no Cashback Fast Shop ou em outra campanha vigente de concessão de pontos, o cliente receberá normalmente a integralidade dos pontos indicados na etiqueta do produto adquirido.

4.9. Em contrapartida, o resgate para uso de Cashback não será cumulativo com ofertas, campanhas, produtos de saldo, dentre outras condições especiais de redução do valor do produto.

4.10. A Fast Shop reserva-se ao direito de aumentar a quantidade de créditos Cashback e de ampliar o período de sua validade, oportunidade em que o cliente será previamente informado acerca das alterações.

4.11. Para que o cliente acesse o extrato de pontos, efetue os resgates, controle a validade da pontuação acumulada, veja os comunicados enviados pela Fast Shop e realize a atualização cadastral, faz-se necessário que acesse o APP Fast Shop na aba serviços, em seguida Cashback.

4.12. Caso o resgate e a utilização do Cashback ocorram em compras realizadas em uma das lojas físicas e/ou via televendas participantes, pode vir a ser necessária a validação do cliente via *token*, a ser gerado e disponibilizado ao cliente via SMS no telefone cadastrado, no momento da compra e junto ao consultor da loja e/ou televendas Fast Shop.

4.13. Cada 01 (um) ponto Cashback a ser atribuído ao cliente equivalerá ao valor de R\$1,00 (um real).

## **5. COMUNICAÇÃO**

5.1. O cliente deverá manter seu cadastro atualizado para viabilizar comunicações gerais sobre o Cashback Fast Shop.

5.2. A divulgação de regras, pontuações e parcerias serão efetuadas, mas não se limitando,

através do e-mail cadastrado pelo cliente e atualizações no APP Fast Shop. O cliente poderá esclarecer eventuais dúvidas e registrar eventuais reclamações junto aos atendentes das lojas participantes ou por meio de nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

## **6. TIPOS DE CAMPANHAS**

6.1 A concessão de cashback poderá ser específica para determinados produtos, canais de venda e meios de pagamento.

6.2 Além deste Cashback Fast Shop, a Fast Shop se reserva no direito de realizar outras campanhas de cashback, cujas regras serão definidas e incluídas em regulamento específico.

6.3. A respectiva pontuação da campanha de cashback será vinculada e contabilizada ao cadastro do cliente responsável pela realização da compra, independentemente da titularidade nominal do cartão de crédito utilizado.

6.4 Adicionalmente à pontuação concedida pelo Programa CASHBACK Fast Shop, os clientes Fast Shop Pay terão 2% (dois por cento) de cashback sobre o total das compras realizadas com o cartão Fast Shop PAY como forma de pagamento. Em tal situação, a bonificação será direcionado ao CLIENTE responsável pela realização da compra, independentemente da titularidade nominal do cartão de crédito.

## **7. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

7.1. A Fast Shop se reserva ao direito de realizar promoções especiais para os clientes participantes dos diferentes programas FAST PRIME e FAST PRIME PLUS, cuja vigência e características, de cada uma, serão informadas no e-mail e/ou por qualquer outro meio de comunicação que a Fast Shop venha a habilitar no futuro para tal efeito.

## **8. CANCELAMENTO**

8.1. O cliente pode, a seu critério, e, a qualquer tempo, solicitar seu desligamento do Cashback Fast Shop, devendo entrar em contato com o SAC da Fast Shop através dos telefones (11) 3232-2948 (whatsapp) ou pelo e-mail [sac@fastshop.com.br](mailto:sac@fastshop.com.br). O desligamento do programa implica a perda do Cashback eventualmente não utilizado e a impossibilidade de seu uso, sem direito a qualquer tipo de indenização ou compensação.

## **9. DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS**

9.1. A participação no presente programa não gerará ao cliente nenhum outro direito ou vantagem que não esteja expressamente previsto neste Regulamento.

9.2. Os créditos Cashback são vinculados à conta pessoal, sendo vedada qualquer forma de cessão, transferência ou venda dos créditos, a qualquer tempo e título, a terceiros, sucessores ou herdeiros.

9.3 No caso de falecimento do cliente, seus créditos serão cancelados, não sendo possível a transferência dos créditos Cashback e/ou conta para outro cliente e/ou quaisquer terceiros, ainda que seus eventuais herdeiros, posto que, os créditos cashback não se configuram como bens ou moeda.

9.4. O cliente será automaticamente excluído deste programa de pontuação no caso de descumprimento de quaisquer regras aqui contidas ou ainda se comprovada fraude ou má-fé de sua parte.

9.5. Eventuais reclamações sobre Cashback não creditado e / ou creditados de forma incorreta na conta do cliente poderão ser realizadas aos atendentes das lojas físicas participantes e na central de atendimento ao cliente Fast Shop, SAC.

9.6. A Fast Shop se reserva o direito de alterar os termos deste regulamento bem como quaisquer aspectos operacionais, em caso de comprometimento de sua condução originalmente planejada, informando ao cliente, através de seu e-mail cadastrado, e sempre buscando assegurar sua legalidade.

9.7. É terminantemente proibida a utilização de quaisquer esquemas, métodos, sistemas, software e outras ferramentas ou métodos mecânicos, automáticos, repetitivos, programados e/ou análogos, que criem condições de cadastramento, navegação, acúmulo ou resgate de créditos Cashback, ou participação, considerados pela Fast Shop como práticas irregulares, desleais ou que atentem contra os objetivos do presente programa ou contra a legislação brasileira. A Fast Shop possui obrigação de relatar qualquer fraude ou irregularidade às autoridades competentes para apurar os fatos e responsabilidades delas decorrentes.

9.8. A Fast Shop respeita a privacidade dos clientes e se compromete a manter os dados pessoais fornecidos sob rígidos padrões de segurança e confidencialidade, utilizando-os somente para os fins previstos no programa de relacionamento. Todos os dados pessoais coletados dos clientes serão incorporados ao banco de dados da Fast Shop e serão de uso exclusivo e privativo da Fast Shop e não serão vendidos ou cedidos, a qualquer título, salvo por determinação legal, sendo tratados nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD.

9.9. Eventual inexigibilidade do cumprimento de algum dos termos ou condições deste Regulamento, não poderá ser interpretada como renúncia da Fast Shop ao exercício dos direitos que lhe assistam em virtude desses termos ou condições.

9.10. A forma como a FAST SHOP protege os dados pessoais e as questões relacionadas à privacidade estão disponíveis na Política de Privacidade no site da [www.fastshop.com.br](http://www.fastshop.com.br).

9.11. Eventuais controvérsias oriundas do presente regulamento e do Cashback Fast Shop serão dirimidas no foro de domicílio do cliente.

*3ª versão.*

*Atualização: 01 de setembro de 2025.*