LEGAL · VALE FIDELIDADE

Termos de Uso do Vale Fidelidade

Versão 1.0 · Atualizado em 29 de setembro de 2026

Regras da plataforma de fidelização: programas, vouchers, campanhas e a relação entre empresas e clientes.

Estes Termos de Uso regulam o uso do Vale Fidelidade, a plataforma de fidelização, CRM e crescimento operada pela It's Real, usada por empresas para premiar e se relacionar com os seus clientes.

1. Aceitação dos Termos

Ao usar o Vale Fidelidade, como empresa ou como cliente participante de um programa, você concorda com estes Termos, com a Política de Privacidade e com o regulamento do programa ou da campanha de que participar.

2. Quem usa o Vale Fidelidade

- **Empresas**, que criam programas de fidelidade, campanhas, vouchers e cadastram produtos e clientes.
- **Clientes**, que participam dos programas das empresas, acumulam benefícios e resgatam vouchers, inclusive pelo Oasis.
- **Afiliados**, que indicam empresas para a plataforma, nas condições do Programa de Afiliados.

3. Programas de fidelidade

Cada empresa define as regras do próprio programa: como os benefícios são ganhos, o valor de cada benefício, os prazos de validade e as condições de resgate. **A empresa é responsável por cumprir as regras que publicou** e pela entrega do benefício resgatado.

4. Vouchers e resgates

- O voucher é pessoal e só pode ser usado nas condições informadas.
- Vouchers vencidos ou já usados não podem ser reativados, salvo decisão da empresa.
- Benefícios de fidelidade não podem ser trocados por dinheiro, salvo quando o regulamento da empresa previr.

> **Importante**
> Tentativas de fraude (cadastros falsos, compras simuladas ou uso de dados de terceiros) cancelam os benefícios e podem levar ao bloqueio da conta.

5. Comunicação com os clientes

A empresa só pode enviar mensagens (e-mail, SMS ou WhatsApp) para clientes que autorizaram receber, e deve oferecer um jeito simples de parar de receber. O Vale Fidelidade registra essas autorizações.

6. Obrigações da empresa

A empresa se compromete a cadastrar dados verdadeiros, tratar os dados dos clientes conforme a LGPD, honrar os benefícios prometidos e atender os clientes nas questões do seu programa.

7. Disponibilidade e alterações

A It's Real pode alterar recursos para melhorar a plataforma, com aviso prévio quando a mudança afetar programas em andamento. Os benefícios já conquistados pelos clientes são preservados nas condições em que foram conquistados.

8. Lei aplicável e foro

Este documento é regido pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Para o cliente final que participa de um programa de fidelidade como consumidor, fica eleito o foro do seu domicílio. Para empresas e parceiros, fica eleito o foro da comarca da sede da It's Real, salvo disposição legal em contrário.

9. Contato

Dúvidas sobre este documento, pedidos sobre dados pessoais e denúncias podem ser enviados pelos canais de suporte informados no painel do Vale Fidelidade. Cada pedido recebe um número de atendimento e uma resposta pelo mesmo canal.