

## **REGULAMENTO CONEXÃO SHELL LUBES – INFLUENCIADOR DE REVENDA**

### **1. PROGRAMA**

- 1.1** O Programa de Relacionamento “CONEXÃO SHELL LUBES”, doravante designado simplesmente “PROGRAMA”, consiste em um PROGRAMA destinado aos revendedores Shell que mantém relacionamento comercial com os distribuidores autorizados **pela NEOLUBES INDUSTRIA DE LUBRIFICANTES LTDA (“Raízen Lubrificantes” “Realizadora” ou “Raízen”)**, com sede na Praia Intendente Bitencourt nº 2 – E 8N, Ribeira, Rio de Janeiro – RJ, CEP 21930-030, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 41.778.008/0001-60, e com escritório administrativo na Avenida Faria Lima, 4221 – 14º andar, Itaim Bibi, São Paulo/SP, CEP nº 04538-132.
- 1.2** O PROGRAMA visa premiar os revendedores Shell (“PARTICIPANTES”), por meio de premiação de acordo com produtos adquiridos, oferta diferenciada de treinamentos e ações de marketing.

### **2. VIGÊNCIA**

- 2.1** O PROGRAMA terá vigência por prazo indeterminado, e poderá ser encerrado mediante notificação prévia e expressa aos PARTICIPANTES em relação a sua data de encerramento.
- 2.1.1.** Caso o PROGRAMA seja encerrado, a Raízen comunicará os PARTICIPANTES previamente e indicará o prazo de expiração da premiação acumulada, para que os PARTICIPANTES possam utilizar seus benefícios antes do encerramento do PROGRAMA.

### **3. PÚBLICO PARTICIPANTE**

- 3.1** Os PARTICIPANTES são os funcionários vinculados à atividade de venda e troca de óleo lubrificante nos Distribuidores Franqueados Shell e Revendedores de Lubrificantes Shell.
- 3.2** Para participar do Programa, o Participante deverá cumprir os seguintes requisitos:
- (i) Ser funcionário de vendas que comercializam e adquirem lubrificantes Shell dos Distribuidores Franqueados;
  - (ii) Ser vinculado à atividade de troca de óleo lubrificante junto a uma revenda que comercializa e adquire lubrificantes Shell dos Distribuidores Franqueados;
- 3.3** O Revendedor de Produtos Shell cadastrado no “Programa Conexão Shell Lubes” habilita seus funcionários a participarem junto ao presente Programa.
- 3.4** Caso o Participante não seja cadastrado no “Programa Conexão Shell Lubes”, o Revendedor de Produtos Shell ao qual é vinculado pode realizar o cadastramento de seu funcionário junto ao “Programa Conexão Shell Lubes” para que, automaticamente, o funcionário se torne Participante do presente Programa. O

cadastro também pode ser realizado pelo próprio funcionário, porém neste caso é preciso que Revendedor de Produtos Shell seja cadastrado e faça a aprovação do funcionário no Portal Conexão Shell Lubes para que ele inicie sua participação no Programa.

- 3.5** Ao realizar seu cadastro, o participante consente com o fornecimento de seus dados pessoais e cadastrais necessários para sua identificação no Programa, bem como anui com o armazenamento e compartilhamento desses dados pela realizadora com suas coligadas e demais parceiras comerciais envolvidas na execução e gestão do Programa.
- 3.6** O Revendedor de Produtos Shell, a seu exclusivo critério, escolherá os funcionários que se encontram aptos a participar do Programa, ressalvando-se, no entanto, que a Raízen poderá aceitar ou não o cadastramento, nos termos do item 3.7 a seguir.
- 3.7** A gestão e operacionalização do Programa serão feitos pela Realizadora, através do Programa “Conexão Shell Lubes”, que definirá quais os Participantes que poderão ter acesso ao Programa, de acordo com os critérios aqui estabelecidos.
- 3.8** Constitui responsabilidade exclusiva dos Revendedores de Produtos Shell a atualização do cadastro dos Participantes sempre que houver alguma mudança, além do cadastramento de novos Participantes na plataforma, sendo certo que a Realizadora não possui qualquer ingerência, influência ou responsabilidade na realização do referido cadastro e na escolha de tais funcionários, a qual ficará a cargo do Revendedor de Produtos Shell, observado os requisitos do item 3.2.
- 3.9** Os Revendedores de Produtos Shell, bem como os Participantes cadastrados, asseguram a veracidade das informações prestadas no momento do cadastro e se responsabilizam, em qualquer hipótese, por eventual preenchimento indevido.
- 3.10** Caso o Participante deixe de atender qualquer um dos requisitos dispostos no item 3.2, o Participante será automaticamente excluído do Programa e os pontos que eventualmente tenha acumulados, serão automaticamente desconsiderados.
- 3.11** O Participante poderá, a qualquer tempo, cancelar sua participação no Programa, solicitando ao Revendedor de Produtos Shell que faça a alteração de status do participante no Portal Conexão Shell Lubes de “Cadastrado” para “Inativo”. Nesse caso, o participante terá 30 dias para resgatar os pontos acumulados. Após isso, o acesso do participante ao Portal é bloqueado e os pontos expirados, não havendo mais possibilidade de resgate ou outra forma de recebimento de benefício.
- 3.12** Os pontos acumulados pelos Participantes têm validade de 06 (seis) meses, ou seja, expiram 06 (seis) meses após a data de crédito da pontuação. Após essa data, os pontos perderão a validade e não poderão mais gerar o resgate de benefícios.
- 3.13** A Realizadora não poderá ser responsabilizada por quaisquer problemas técnicos comuns em ambiente de internet, incluindo, mas não se limitando, ao mau funcionamento do sistema, decorrentes de conexão ou de limitação de provedores/servidores, que possam prejudicar temporariamente o acesso à inscrição ou culminem em divergências de informações no registro/verificação de pontuação e cadastro, informando a Realizadora, oportunamente, através de seu site e/ou meios de comunicação do Programa, a eventual ocorrência de tais

erros, bem como as informações eventualmente afetadas que deverão ser retificadas.

#### **4. MECÂNICA DO PROGRAMA**

- 4.1** O PROGRAMA poderá ser acessado pelos Participantes através do Portal [www.conexaoshelllubes.com.br](http://www.conexaoshelllubes.com.br) ou pelo aplicativo denominado “Conexão Shell Lubes” disponível para as plataformas Android e IOS via Google Play (Android) e App Store (iPhone), respectivamente.
- 4.2** O “CRAQUE DA TROCA” consiste em um programa de relacionamento voltado especificamente para os funcionários vinculados à atividade de venda e troca de óleo lubrificante nas revendas que mantêm relacionamento comercial com os Distribuidores Franqueados Shell. O objetivo do Programa é incentivar a atividade de venda de lubrificantes Shell, bem como melhor capacitar os Participantes à realização de suas atividades, através da oferta em treinamentos diferenciados e específicos.
- 4.3** O Programa permite ao Participante o acúmulo de pontos, a partir dos critérios previstos neste Regulamento. Os pontos acumulados serão utilizados pelo Participante para resgate de benefícios, seja em produtos e/ou serviços, nos termos a seguir dispostos.
- 4.4** Será de exclusiva responsabilidade do PARTICIPANTE acompanhar as atualizações do PROGRAMA e das Campanhas de Incentivo, para que esteja ciente da mecânica e condições de participação.
- 4.5** A Realizadora poderá oferecer ações extras de incentivo e acúmulo de pontos, além dos Critérios e Atividades previstos nesse Regulamento. O período de duração, a forma e a quantidade de pontos a serem acumulados e premiações a serem concedidas por essas ações terão critérios objetivos de forma a fomentar ainda mais a venda de óleos lubrificantes e serão definidos pela Realizadora, e divulgados oportunamente aos Participantes no site e app do Programa, a exclusivo critério da Realizadora, e passarão a integrar o presente Regulamento.

#### **5. ACÚMULO DE PONTOS**

- 5.1** Os PARTICIPANTES acumularão pontos através de sua Participação ativa junto ao Programa. São formas de acumular pontos a atividade de “Registro de Tampinhas” e “Compra de produtos pela revenda participante do Conexão Shell Lubes”, prevista nos itens 5.2 a 5.8, e a “Realização de Missões”, prevista nos itens 5.9, 5.10 e 5.11.
- 5.2** Registro de Tampinhas – O Participante deverá registrar os códigos disponíveis na tampinha das embalagens dos lubrificantes participantes do programa, através da internet, no site do “Conexão Shell Lubes” acessado através do portal [conexaoshelllubes.com.br](http://conexaoshelllubes.com.br) ou através do aplicativo para celular denominado “Conexão Shell Lubes”.
- 5.3** Para cada código cadastrado de forma válida, serão acumulados os pontos correspondentes ao produto vendido, previamente definidos e divulgados no Menu “Pontos por Tampinha” no site:

SEGMENTO	CLASSIFICAÇÃO	TIER	PONTOS POR LITRO
CARRO	HELIX HX3	HX3	2
CARRO	HELIX HX5	HX5	3
CARRO	HELIX HX6	HX6	3,5
CARRO	HELIX HX7	HX7	5

<b>CARRO</b>	<b>HELIX HX8</b>	<b>HX8</b>	<b>6</b>
<b>CARRO</b>	<b>HELIX ULTRA</b>	<b>HELIX ULTRA</b>	<b>10</b>
<b>MOTO</b>	<b>ADVANCE 4T AX5</b>	<b>AX5</b>	<b>2</b>
<b>MOTO</b>	<b>ADVANCE 4T AX6</b>	<b>AX6</b>	<b>3,5</b>
<b>MOTO</b>	<b>ADVANCE 4T AX7</b>	<b>AX7</b>	<b>4</b>

**5.4** Pontos de cadastro de tampinha são creditados no momento do cadastro (quando o código é validado – código válido e ainda não utilizado) e aplica-se a multiplicação de segmentação, conforme tabela do tópico 6.1.

**5.5** Os produtos participantes comprados a granel ou tambor, os produtos importados e os produtos de 20L da linha Rimula são considerados para a pontuação no programa e contabilizados pela compra da revenda a qual o Participante trabalha, já que não possuem código na tampa:

5.5.1 Para segmento de carros e motos: Se a revenda atingir a meta mensal e o PARTICIPANTE cadastrar o mínimo de 12 tampinhas dentro do mês, ele recebe pontos proporcionais ao número total de trocadores ativos.

5.5.2 Para segmento de caminhões: Se a revenda atingir a meta, os pontos são divididos entre os trocadores ativos.

5.5.3 Se a Revenda não atingir a meta mensal, não há pontuação.

5.5.4 Os multiplicadores não se aplicam a pontuação de granel ou tambor.

**5.6** Os pontos por produto comprados a granel ou tambor são previamente definidos e divulgados no Menu “Pontos por Produto” no site.

<b>SEGMENTO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>TIER</b>	<b>PONTOS POR LITRO</b>
<b>CARRO</b>	<b>HELIX HX3</b>	<b>HX3</b>	<b>2</b>
<b>CARRO</b>	<b>HELIX HX5</b>	<b>HX5</b>	<b>3</b>
<b>CARRO</b>	<b>HELIX HX6</b>	<b>HX6</b>	<b>3,5</b>
<b>CARRO</b>	<b>HELIX HX7</b>	<b>HX7</b>	<b>5</b>
<b>CARRO</b>	<b>HELIX HX8</b>	<b>HX8</b>	<b>6</b>
<b>CARRO</b>	<b>HELIX ULTRA</b>	<b>HELIX ULTRA</b>	<b>10</b>
<b>MOTO</b>	<b>ADVANCE 4T AX5</b>	<b>AX5</b>	<b>2</b>
<b>MOTO</b>	<b>ADVANCE 4T AX6</b>	<b>AX6</b>	<b>3,5</b>
<b>MOTO</b>	<b>ADVANCE 4T AX7</b>	<b>AX7</b>	<b>4</b>

**5.7** A linha de produtos **Shell Rimula** terá pontuação válida para **todas as embalagens** disponíveis no PROGRAMA, sem restrição de formato. A pontuação será concedida para **todos os canais de venda**, sem limitações quanto ao tipo de revenda. A elegibilidade dos CNPJs para recebimento de pontuação seguirá os critérios estabelecidos pela Realizadora.

<b>SEGMENTO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>TIER</b>	<b>PONTOS POR LITRO</b>
<b>CAMINHÃO</b>	<b>RIMULA R3 EXTRA</b>	<b>R3 EXTRA</b>	<b>1,5</b>
<b>CAMINHÃO</b>	<b>RIMULA R3 MULTI</b>	<b>R3 MULTI</b>	<b>1</b>
<b>CAMINHÃO</b>	<b>RIMULA R5</b>	<b>R5</b>	<b>5</b>
<b>CAMINHÃO</b>	<b>RIMULA R6</b>	<b>R6</b>	<b>6</b>
<b>CAMINHÃO</b>	<b>RIMULA RT4L</b>	<b>RT4 L</b>	<b>4</b>

<b>CAMINHÃO</b>	RIMULA RT4X	RT4 X	2,5
-----------------	-------------	-------	-----

**5.8** A pontuação referente a compra destes produtos pela Revenda do primeiro dia ao último dia do mês corrente é creditada até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.

**5.9** Realização de missões – o Participante também poderá ganhar pontos pela realização de missões, que são alteradas mensalmente. Cada missão vale 100 pontos e se não forem concluídas dentro do prazo, não podem ser recuperadas.

**5.10** A pontuação referente a realização de missões é creditada até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.

**5.11** Os pontos acumulados são de responsabilidade exclusiva do PARTICIPANTE, sendo intransferíveis e de caráter pessoal. Cabe ao PARTICIPANTE utilizar os pontos dentro do prazo de 6 (seis) meses de validade, contados a partir da data de crédito. Após esse período, os pontos serão automaticamente expirados e não poderão ser recuperados.

**5.12** A Realizadora se reserva no direito de, a qualquer tempo e por sua exclusiva liberalidade, alterar a forma, o número de pontos e as regras de acumulação de pontos acima previstas, desde que divulgue tais mudanças com antecedência de 5 (cinco) dias.

## **6. SEGMENTAÇÃO DOS PARTICIPANTES**

### **6.1 Acúmulo e Apuração de Pontos**

Como forma de incentivar e motivar o engajamento dos Participantes, a Realizadora estipulou no Programa 3 (três) níveis de segmentação para enquadramento dos Participantes, com base na performance de cada um destes no acúmulo de pontos, de acordo com os parâmetros e critérios divulgados através do site do Programa. Os Participantes serão enquadrados como “Conhecedor”, “Experiente” ou “Mestre”:

<b>Conhecedor</b>	X1,0
<b>Experiente</b>	X1,2
<b>Mestre</b>	X1,5

**6.2** A cada 6 (seis) meses, a Realizadora avaliará o desempenho de todos os Participantes do Programa, considerando o cadastro de tampinhas e a realização de missões mensais. Com base nesses critérios previamente estabelecidos, os participantes serão automaticamente classificados em uma das categorias abaixo e poderão receber vantagens adicionais na pontuação acumulada.

#### **1. Conhecedor**

- Classificação inicial para novos participantes e para aqueles que não atenderam aos critérios mínimos de qualificação no semestre anterior.
- Os participantes desta categoria poderão acumular pontos pelo cadastro de tampinhas e pela realização de missões mensais, sem aplicação de multiplicadores.

#### **2. Experiente**

- Para qualificação nesta categoria, o participante deverá, no semestre imediatamente anterior, ter cumprido missões em pelo menos 3 de 6 meses e cadastrado tampinhas, conforme os critérios abaixo:
  - Revendas classificadas como Caminhão: Ter adquirido 300 bombonas por trocador e/ou cadastrado a quantidade equivalente de tampinhas.
  - Revendas classificadas como Moto ou Carros: Ter cadastrado 100 tampinhas no semestre.

### 3. Mestre

- Para qualificação nesta categoria, o participante deverá, no semestre imediatamente anterior, ter cumprido missões em pelo menos 5 de 6 meses e cadastrado tampinhas, conforme os critérios abaixo:
  - Revendas classificadas como Caminhão: Ter adquirido 500 bombonas por trocador e/ou cadastrado a quantidade equivalente de tampinhas.
  - Revendas classificadas como Moto ou Carros: Ter cadastrado 300 tampinhas no semestre.

**6.3** A reclassificação ocorrerá semestralmente, de forma automática, conforme o desempenho de cada participante no período analisado.

**6.4** Para fins de enquadramento dentro dos níveis de segmentação, além do acúmulo dos pontos, a realização de missões na plataforma para o reenquadramento dos Participantes na segmentação prevista no item 6.1 acima.

**6.5** Os critérios de enquadramento em cada um dos segmentos previstos, bem como as vantagens adicionais a serem conferidas aos Participantes por sua segmentação, serão divulgadas através do site do Programa. A Realizadora, periodicamente, avaliará os critérios e regras de segmentação acima previstas, podendo a qualquer tempo as alterar, de forma a melhor incentivar a performance dos Participantes desde que divulgue aos Participantes com antecedência de 5 (cinco) dias. Uma vez alterados, os novos critérios passarão a fazer parte integrante desse Regulamento.

### **6.6 Prazo e Realização do Crédito**

O crédito de pontos será efetuado mensalmente, após a apuração final realizada no último dia útil de cada mês. O crédito ocorrerá até o dia 20 do mês subsequente e será calculado com base nos resultados do mês anterior.

### **6.7 Condições e Limitações**

- a) A apuração dos pontos levará em conta exclusivamente os dados registrados na plataforma oficial até o encerramento do mês de referência;
- b) A responsabilidade pelo acompanhamento do desempenho é exclusivamente do PARTICIPANTE. A Realizadora não se responsabiliza por eventuais inconsistências não reportadas pelos PARTICIPANTES no prazo hábil.

### **6.8 Transparência e Auditoria**

A Realizadora reserva-se o direito de realizar auditorias nos registros e nas transações relacionadas ao Programa, a fim de garantir a integridade do sistema e evitar fraudes ou irregularidades. Em caso de inconsistências comprovadas, os pontos poderão ser suspensos ou cancelados, a critério exclusivo da Realizadora.

## **6.9 Disposições Complementares**

Este regulamento, em sua versão mais recente, prevalece sobre quaisquer outras comunicações, sejam digitais ou físicas, relacionadas à mecânica de crédito de pontos.

## **7. PREMIAÇÃO**

- 7.1** Os modelos dos prêmios poderão ser alterados tão somente pela Realizadora ou pelo Parceiro Terceiro, a seu exclusivo critério e sem qualquer ônus, podendo haver exclusão ou permanência dos produtos existentes, mediante comunicação prévia aos PARTICIPANTES.
- 7.2** Além dos multiplicadores de pontos específicos de cada categoria, os participantes também terão acesso a benefícios adicionais, conforme sua classificação no programa. A lista completa desses benefícios, incluindo critérios de elegibilidade e condições de uso, estará disponível na seção “Como funciona” do site oficial do programa.
- 7.3** Os pontos acumulados na vigência deste PROGRAMA poderão ser resgatados pelo participante no catálogo de prêmios, consistentes em serviços e produtos, conforme disponibilizados no website da campanha de acordo com a quantidade de pontos acumulada até o momento do resgate e a disponibilidade dos prêmios escolhidos
- 7.4** Os pontos são pessoais e intransferíveis e não poderão ser combinados ou de qualquer forma trocados em conjunto com outras promoções, cupons, descontos ou ofertas especiais, tampouco somados com os pontos de outro participante.
- 7.5** Os prêmios serão fornecidos por Parceiros Terceiros da Realizadora, conforme descrito na nota fiscal do item em questão, sendo essa mera intermediadora da relação, de modo que reclamações fundamentadas deverão ser feitas diretamente ao respectivo fornecedor, comprometendo-se a Realizadora a dar todo o suporte em tal intermediação. Assim, reconhece o PARTICIPANTE desde já que a Realizadora não será responsável por quaisquer vícios e/ou defeitos nos produtos/serviços.
- 7.6** Os pontos do PARTICIPANTE poderão ainda ser cancelados ou congelados pela Realizadora, a seu exclusivo critério, nas seguintes hipóteses:
- 7.7** Caso identifique irregularidade no cadastro do PARTICIPANTE, bem como falsas informações;
- 7.8** Erro no cômputo dos pontos.

## **8. ATENDIMENTO**

Em caso de dúvidas relacionadas a este regulamento ou à apuração, o PARTICIPANTE poderá entrar em contato através do telefone (11) 5420-1044, e-mail o [conexaoshelllubes@bravium.com.br](mailto:conexaoshelllubes@bravium.com.br) ou ainda pelo link Fale Conosco no hotsite da campanha. A empresa Parceira será responsável por analisar e sanar todas as dúvidas e problemas que surgirem ao longo do PROGRAMA.

## **9. COLETA E TRATAMENTO DE DADOS**

- 9.1** A Raízen declara cumprir a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Ao participar do PROGRAMA, o PARTICIPANTE declara ter lido e aceito os termos do presente Regulamento, da Política de Privacidade e dos Termos e Condições de Uso indicados no site do PROGRAMA, encontrando-se ciente da realização dos tratamentos realizados com os dados pessoais do PARTICIPANTE.

- 9.2** O PARTICIPANTE concorda que, ao se inscrever no PROGRAMA, seus dados pessoais poderão ser coletados e utilizados pela Raízen e parceiros autorizados para fins de se cadastrar a participar no PROGRAMA. Para saber mais como a Raízen trata seus dados pessoais, acesse a Política de Privacidade do PROGRAMA.
- 9.3** O PARTICIPANTE tem o direito de requisitar da Raízen informações relativas aos seus dados pessoais, bem como exercer os direitos previstos no artigo 18 (dezoito) da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Para isso, devem encaminhar uma solicitação por escrito destinada ao e-mail (dpوراizen@raizen.com), informando seus dados de identificação e especificando o direito que desejam exercer.
- 9.4** O PARTICIPANTE que espontaneamente realizar postagens em sua conta pessoal do Instagram divulgando o PROGRAMA, por meio da marcação da conta oficial da Shell (@brasil.shell), administrada pela Raízen, concedem automaticamente autorização para que a Raízen reposte o conteúdo na página @brasil.shell, exclusivamente para fins de divulgação do PROGRAMA, sem que seja devido qualquer pagamento ou benefício adicional ao PARTICIPANTE.
- 9.5** O PARTICIPANTE autoriza a Raízen a utilizar o seu nome, imagem e som de voz, gratuitamente, em caráter, irrevogável, irretratável e universal, pelo prazo de 1 (um) ano contado da data de encerramento do PROGRAMA, para divulgação em todos os meios de comunicação, incluindo, mas sem se limitar a: televisão, jornal, revista, mídia exterior, Internet, rede sociais, entre outros, não significando, implicando ou resultando em qualquer obrigação de divulgação, nem de pagamento. Todo o material fotografado e videografado pertencerá exclusivamente à Raízen. A eventual recusa a presente autorização impossibilitará a participação no PROGRAMA.
- 9.6** A Raízen compromete-se a preservar a privacidade e a segurança dos dados coletados, respeitando sempre os mais elevados princípios éticos e legais.
- 9.7** Cuidamos dos seus dados e vamos utilizá-los para os seguintes fins:
- Participação no PROGRAMA;
  - Envio de atualizações de produtos e catálogos (fins comerciais); e
  - Registros e cadastros junto a Realizadora e fornecedores envolvidos.
- 9.8** Ao ingressar no PROGRAMA o PARTICIPANTE autoriza a Raízen, para fins da lei complementar 105, de 10 de janeiro de 2001 e da lei 13.709/18 (LGPD), a coletar e compartilhar suas informações cadastrais, bem como informações relativas às suas transações e serviços contratados, com:
- i. Realizadora e demais empresas do grupo;
  - ii. Fornecedores participantes do programa;
  - iii. Autoridades governamentais, caso exigido por lei ou por determinação da autoridade competente.
- 9.9** A coleta de dados é realizada com os seguintes objetivos:
- a. Garantir a eficácia e qualidade na prestação dos nossos serviços e no atendimento aos PARTICIPANTES;
  - b. Manter os dados dos PARTICIPANTES atualizados e precisos, inclusive para a formação de perfis de aderência aos benefícios ofertados;



- c. Adequar o tipo de serviços e produtos por nós oferecidos às expectativas e interesses dos PARTICIPANTES;
- d. Adequar a aparência e o conteúdo das nossas Aplicações de Internet às preferências do PARTICIPANTE, a fim de proporcionar-lhe acesso mais rápido, agradável, personalizado e eficaz;
- e. Autenticar acessos dos PARTICIPANTES às nossas aplicações de Internet;
- f. Buscar segurança adequada aos serviços e produtos oferecidos e meios de identificação no caso de usos impróprios ou ilícitos;
- g. Resolver dúvidas, problemas e formular notificações relacionadas ao uso das nossas aplicações de Internet;
- h. Avaliar a qualidade do atendimento de nossos colaboradores;
- i. Manter os PARTICIPANTES informados sobre os serviços, Regulamento, alterações nos Termos de Uso ou na Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais, atualizações ou melhorias nas nossas Aplicações de Internet, ou ainda sobre o status de suas contas e operações;
- j. Manter contato por telefone, e-mail, SMS, notificações, WhatsApp ou outros meios de comunicação;
- k. Determinar a eficácia da nossa publicidade;
- l. Apurar informações estatísticas e de padrão comportamental (*analytics*);
- m. Adotar soluções de pagamentos, bem como nos prevenir de fraudes, da prática de lavagem de dinheiro e outros crimes;
- n. Realizar cancelamento de compras e estorno de valores, observado o disposto na legislação vigente;
- o. Cumprir obrigações legais e regulatórias, e com os contratos firmados com os Titulares;
- p. Exercer e preservar regularmente direitos da Raízen e seus fornecedores, inclusive em defesas judiciais e administrativas.

## **10. CONDIÇÕES GERAIS**

**10.1** A Raízen reserva-se o direito de alterar ou adicionar quaisquer informações neste Regulamento, desde que informadas aos Clientes por critérios próprios.

**10.2** Este Regulamento, bem como todas as informações relativas à Ação, poderá ser obtido através da Landing Page divulgada na conta oficial do Instagram da Shell (@brasil.shell) e no site [www.shell.com.br](http://www.shell.com.br).

- 10.3** O presente Regulamento poderá ser alterado e/ou a Ação ser suspensa ou cancelada ou extinta sem aviso prévio, por motivo de força maior ou por qualquer outro motivo, de forma a impedir ou modificar substancialmente a sua condução como originalmente planejado. Na hipótese de alteração do Regulamento, o Cliente poderá acessar a Landing Page para verificar o Regulamento atualizado da Ação.
- 10.4** Questões omissas neste Regulamento ou a revisão de qualquer um de seus itens serão de atribuição da Comissão Organizadora da Ação e Comitê de Avaliação. As decisões tomadas por essa Comissão serão definitivas e não haverá recurso.
- 10.5** Os PARTICIPANTES concordam com todos os termos e condições presentes neste regulamento, relacionados estritamente com este PROGRAMA.
- 10.6** O PARTICIPANTE declara sua adesão de forma voluntária, não implicando qualquer responsabilidade legal para a Realizadora.
- 10.7** A troca dos pontos deve ser feita no site oficial deste PROGRAMA e/ou no site dos Parceiros terceiros, não havendo outra forma de resgate deles.
- 10.8** Quaisquer casos omissos do presente regulamento ou dúvidas suscitadas pelos PARTICIPANTES serão resolvidos por uma comissão julgadora formada por indicação da Realizadora, que determinará de maneira irrecorrível a solução para o caso ou responderá à questão suscitada.
- 10.9** A Realizadora reserva-se ao direito de auditar todos os PARTICIPANTES, a fim de verificar a existência de fraudes. Caso sejam identificadas divergências documentais ou elementos que indiquem a existência de fraudes, a Realizadora poderá suspender a participação do usuário, bem como bloquear quaisquer resgates até o final da apuração. Caso seja identificada fraude a Realizadora poderá cancelar todos os pontos e benefícios concedidos e excluir o PARTICIPANTE do programa de forma definitiva, sem prejuízo das medidas cíveis e criminais cabíveis.
- 10.10** Elege-se o foro da Comarca da Capital do Estado de domicílio do PARTICIPANTE como o único competente para dirimir qualquer questão oriunda deste regulamento e seus anexos, com exclusão a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.
- 10.11** Este regulamento estará disponível no website do PROGRAMA e eventuais dúvidas também poderão ser esclarecidas por meio do Fale Conosco.