

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS DA TELHANORTE (“POLÍTICA”) E REGULAMENTO DO PROGRAMA CLUBE TELHA

1. INTRODUÇÃO

A presente Política tem por finalidade demonstrar o compromisso da

SAINT-GOBAIN DISTRIBUIÇÃO BRASIL LTDA (“Nós”),
Avenida Presidente Castelo Branco, nº 6201, Bloco II
CNPJ: 03.480.980/0056-70

com a privacidade e a proteção dos Dados, além de estabelecer as regras sobre o Tratamento dos seus Dados Pessoais, tanto nos ambientes *online*, a exemplo do nosso endereço eletrônico **www.telhanorte.com.br** quanto em uma de nossas lojas físicas (“Nossos Ambientes”).

Esta Política descreve como Nós coletamos, mantemos e utilizamos os seus Dados Pessoais, bem como os direitos que Você possui, nos termos das leis aplicáveis, em especial a Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”).

Como condição para acesso e uso das funcionalidades exclusivas nos Nossos Ambientes, Você declara que fez a leitura completa e atenta desta Política, estando plenamente ciente de seu conteúdo.

NOTA ESPECIAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES COM IDADE INFERIOR A 16 ANOS

Por favor, não se registre em Nossos Ambientes caso tenha menos de 16 anos.

NOTA ESPECIAL PARA OS REPRESENTANTES LEGAIS

Apesar de proibirmos o registro de crianças e adolescentes com idade inferior a 16 anos, os pais devem supervisionar as atividades online dos seus filhos menores de idade.

As atividades de adolescentes maiores de 16 anos e menores de 18 anos devem ser assistidas pelos pais ou representantes legais.

2. SOBRE DADOS QUE COLETAMOS

2.1. Como coletamos Dados. Os Dados, incluindo Dados Pessoais, poderão ser coletados quando Você os submete ou quando Você interage com Nossos Ambientes e serviços, o que inclui:

O que coletamos?	Para que coletamos?
Dados cadastrais	
Nome completo	(i) Identificar e autenticar Você.
CPF	(ii) Cumprir as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços.
E-mail	(iii) Garantir a portabilidade dos Dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de nossa atuação, caso solicitado por Você, cumprindo com obrigação do artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
Data de nascimento	
Gênero (opcional)	
Telefones para contato	
Endereços (cobrança e entrega)	

	(iv) Ampliar nosso relacionamento, Informar Você sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos que consideramos relevantes para Você.
	(v) Enriquecer sua experiência conosco promover nossos produtos e serviços.
	(vi) Cumprir com a legislação para emissão de Notas Fiscais das compras que Você efetuar conosco e para concretizar eventuais devoluções necessárias.
	(vii) Entrar em contato com Você através dos telefones fornecidos, inclusive por Whatsapp.
	(viii) Proteger Você realizando prevenção a fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias.
Dados de Identificação digital	
Endereço IP e Porta Lógica de Origem	(ix) Identificar e autenticar Você.
Dispositivo (versão do sistema operacional)	(x) Cumprir com obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014.
Registros de data e horário cada ação que Você realizar	(xi) Proteger Você realizando prevenção a fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias.
Quais telas você acessou	
ID da sessão	
Cookies	
Dados de pagamento	
Número do cartão de crédito e código de segurança	(xii) Cumprir com obrigações legais e o com o nosso contrato ao compartilhar os Dados com a empresa terceira responsável em processar o pagamento.

2.2. Dados necessários. Muitos de nossos serviços dependem diretamente de alguns Dados informados na tabela acima, principalmente Dados cadastrais. Caso você opte por não fornecer alguns desses Dados, podemos ficar impossibilitados de prestar total ou parcialmente nossos serviços à Você.

2.3. Atualização e Veracidade dos Dados. Você é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela em relação aos Dados que você fornece ou pela sua desatualização. Fique atento pois é de sua responsabilidade garantir a exatidão ou mantê-los atualizados.

2.3.1. Da mesma forma, Nós não somos obrigados a processar ou tratar quaisquer dos seus Dados se houver razões para crer que tal processamento ou tratamento possa nos imputar qualquer infração de qualquer lei aplicável, ou se você estiver utilizando Nossos Ambientes para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

2.4. Base de Dados. A base de dados formada por meio da coleta de Dados é de nossa propriedade e está sob nossa responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos dos negócios descritos nesta Política.

2.5. Tecnologias empregadas. Nós utilizamos a(s) seguinte(s) tecnologia(s):

- (i) Cookies, cabendo a Você configurar o seu navegador de Internet caso deseje bloqueá-los. Nesta hipótese, algumas funcionalidades que oferecemos poderão ser limitadas.

2.5.1. Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política.

2.6. Nós não utilizamos nenhum tipo de decisão unicamente automatizada que impacte Você.

3. USO DE COOKIES

3.1. Porque utilizamos. A utilização de Cookies por Nossos Ambientes *online*, tem como objetivo aprimorar a sua experiência, tanto em termos de performance, como em termos de usabilidade, uma vez que os conteúdos disponibilizados serão direcionados às suas necessidades.

3.2. Como são armazenados. Os cookies permitem que Nossos Ambientes memorize informações quando Você os acessa, como o idioma preferido, a localização e a recorrência das suas sessões e outras variáveis que Nós consideramos relevantes para enriquecer a sua experiência. Os Cookies também poderão ser utilizados para compilar estatísticas anônimas e agregadas que permitem entender como Você utiliza os Nossos Ambientes, bem como para aprimorar suas estruturas e conteúdo. Não identificaremos Você de forma pessoal por meio desses dados.

3.3. Tipos de Cookies. Existem dois tipos de Cookies que podem ser utilizados nos Nossos Ambientes: "Cookies de sessão" e "Cookies persistentes". Cookies de sessão são Cookies temporários que permanecerão no seu dispositivo até que finalize a navegação ou o uso dos Nossos Ambientes. Cookies persistentes são Cookies que permanecem no seu dispositivo até que seja excluído (o tempo que o Cookie permanecerá no dispositivo depende da duração do "tempo de vida" do Cookie específico e das configurações do navegador utilizado).

Tipo de Cookies	Validade	Finalidade da Coleta
Cookies de Sessão: Usuário logado: nome, e-mail, token de segurança de sessão e qual o nível do perfil logado	Válido por 24 horas ou até o usuário se deslogar	Liberar acesso para o usuário acessar "minha conta", coletar informações de navegação como clique em produtos e facilitar a compra apenas pelo e-mail.
Cookie de Campanha: Armazena informações da origem usuário acessou o site da Telhanorte/Tumelero	Válido por 3 ou 24 horas.	Serve para rastrear qual canal o usuário veio e/ou habilitar cupom de desconto no site.

4. COMO COMPARTILHAMOS DADOS E INFORMAÇÕES

4.1. Hipóteses de compartilhamento dos Dados. Os Dados coletados e as atividades registradas podem ser compartilhados:

- (i) Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial; e
- (ii) De forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação.

4.2. Anonimização de Dados. Para as finalidades de pesquisas de inteligência de mercado, divulgação de dados à imprensa e realização de propagandas, os dados fornecidos por Você serão compartilhados de forma anonimizada, isto é, de forma que não possibilite a sua identificação.

5. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS E COMO VOCÊ TAMBÉM PODERÁ PROTEGÊ-LOS

5.1. Compartilhamento de senhas. Você também é responsável pelo sigilo de seus Dados Pessoais e deve ter sempre ciência de que o compartilhamento de senhas e dados de acesso viola esta Política e pode comprometer a segurança dos seus Dados e dos Nossos Ambientes.

5.2. Cuidados que Você dever tomar. É muito importante que Você proteja seus Dados contra acesso não autorizado ao seu computador, conta ou senha, além de se certificar de sempre clicar em “sair” ao encerrar sua navegação em um computador compartilhado. Também é muito importante que Você saiba que nós nunca enviaremos mensagens eletrônicas solicitando confirmação de dados ou com anexos que possam ser executados (extensões: .exe, .com, entre outros) ou ainda *links* para eventuais *downloads*.

5.3. Segurança da Informação. Todas as transações de pagamento, com cartão de crédito ou não, são executadas com a tecnologia SSL (*secure socket layer*), garantindo que todos os seus Dados, tais como: endereço de entrega, dados de cartão de crédito e histórico de pedidos, não sejam ilicitamente divulgados. Além disso, essa tecnologia visa impedir que as informações sejam transmitidas ou acessadas por terceiros.

5.4. Acesso aos Dados Pessoais, proporcionalidade e relevância. Internamente, os Dados Pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do nosso negócio, além do compromisso de confidencialidade e preservação da sua privacidade nos termos desta Política.

5.5. Links externos. Quando Você utilizar Nossos Ambientes, Você poderá ser conduzido, via *link* a outros portais ou plataformas, que poderão coletar suas informações e ter sua própria Política de Tratamento de Dados.

5.5.1. Caberá a você ler a Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de tais portais ou plataformas fora do nosso ambiente, sendo de sua responsabilidade aceitá-la ou rejeitá-la. Nós não somos responsáveis pelas Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de terceiros e nem pelo conteúdo de quaisquer *websites* conteúdos ou serviços ligados à ambientes que não os nossos.

5.5.2. Serviços de parceiros. Nós possuímos parceiros comerciais que, eventualmente, podem oferecer serviços por meio de funcionalidades ou sites que podem ser acessados a partir dos Nossos Ambientes. Os Dados fornecidos por Você a estes parceiros serão de responsabilidade destes, estando assim sujeitos às suas próprias práticas de coleta e uso de dados.

5.6. Processamento por terceiros sob nossa diretriz. Caso empresas terceirizadas realizem o Tratamento em nosso nome de quaisquer Dados Pessoais que coletamos, as mesmas

respeitarão as condições aqui estipuladas e as normas de segurança da informação, obrigatoriamente.

5.7. Comunicação por e-mail. Para otimizar e melhorar nossa comunicação, quando enviamos um e-mail para Você podemos receber uma notificação quando eles são abertos, desde que esta possibilidade esteja disponível. É importante você ficar atento, pois os e-mails são enviados somente pelos domínios: @telhanorte.com.br e @telhanorte.com.

6. COMO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS E O REGISTRO DE ATIVIDADES

6.1. Os Dados Pessoais coletados e os registros de atividades são armazenados em ambiente seguro e controlado por um prazo mínimo que segue a tabela abaixo:

PRAZO DE ARMAZENAMENTO	FUNDAMENTO LEGAL
Dados cadastrais	
5 anos após o término da relação	Art. 12 e 34 do Código de Defesa do Consumidor
Dados de identificação digital	
6 meses	Art. 15, Marco Civil da Internet
Outros dados	
Enquanto durar a relação e não houver pedido de apagamento ou revogação de consentimento	Art. 9, Inciso II da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

6.2. Prazos de armazenamento superiores. Para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes, proteção ao crédito e preservação de direitos, poderemos permanecer com o histórico de registro de seus Dados por prazo maior nas hipóteses que a lei ou norma regulatória assim estabelecer ou para preservação de direitos.

6.3. Os Dados coletados serão armazenados em nossos servidores localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*), o que poderá exigir uma transferência e/ou processamento destes Dados fora do Brasil.

7. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS

7.1. Seus Direitos básicos. Você poderá solicitar ao nosso Encarregado de Dados Pessoais a confirmação da existência tratamento de Dados Pessoais, além da exibição ou retificação de seus Dados Pessoais, por meio do nosso Canal de Atendimento.

7.2. Limitação, oposição e exclusão de dados. Pelos Canais de Atendimento, Você poderá também requerer:

- (i) A limitação do uso de seus Dados Pessoais;
- (ii) Manifestar sua oposição e/ou revogar o consentimento quanto ao uso de seus Dados Pessoais; ou
- (iii) Solicitar a exclusão de seus Dados Pessoais que tenham sido coletados por Nós.

7.2.1. Se Você retirar seu consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento dos Nossos Ambientes e serviços, tais ambientes e serviços poderão ficar indisponíveis para Você.

7.2.2. Caso Você solicite a exclusão de seus Dados Pessoais, pode ocorrer que os Dados precisem ser mantidos por período superior ao pedido de exclusão, nos termos do artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, para (i) cumprimento de

obrigação legal ou regulatória, (ii) estudo por órgão de pesquisa, e (iii) transferência a terceiro (respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na mesma Lei). Em todos os casos mediante a anonimização dos Dados Pessoais, desde que possível.

7.2.3. Findos o prazo de manutenção e a necessidade legal, os Dados Pessoais serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

8. INFORMAÇÕES SOBRE ESSA POLÍTICA

8.1. Alteração do teor e atualização. Você reconhece o nosso direito de alterar o teor desta Política a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo a Você verificá-la sempre que efetuar o acesso aos Nossos Ambientes ou utilizar nossos serviços.

8.1.1. Ocorrendo atualizações neste documento e que demandem nova coleta de consentimento, Você será notificado por meio dos canais de contatos que Você informar.

8.2. Inaplicabilidade. Caso algum ponto desta Política seja considerado inaplicável por Autoridade de Dados ou judicial, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

8.3. Comunicação Eletrônica. Você reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços informados no seu cadastro), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, também são válidas, eficazes e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços que prestamos, aos seus Dados, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, sendo exceção apenas o que essa Política prever como tal.

8.4. Canais de Atendimento. Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes desta Política de Privacidade e Tratamento de Dados, você poderá entrar em contato por meio dos canais de atendimento apontados a seguir, cujo horário de funcionamento é de segunda à sexta, das 8h à 18h, exceto feriados nacionais:

- (i) Fale Conosco Chat;
- (ii) SAC: (11) 4004-2444 – São Paulo; 0800-729-2444 – Demais localidades;
- (iii) E-mail: atendimento@telhanorte.saint-gobain.com; Faleconosco.sgd@saint-gobain.com;

8.5. Lei aplicável e foro. Essa Política será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro do seu domicílio para dirimir qualquer controvérsia que envolva este documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

8.5.1. Você, caso não possua domicílio no Brasil, e em razão dos serviços oferecidos pela Empresa apenas em território nacional, se submete à legislação brasileira, concordando, portanto, que em havendo litígio a ser solucionado, a ação deverá ser proposta no Foro da Comarca de São Paulo.

9. GLOSSÁRIO

9.1. Para os fins desta Política, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:

- (i) **Dados:** Quaisquer informações inseridas, tratadas ou transmitidas através dos Nossos Ambientes.
- (ii) **Dados Pessoais:** Dados relacionados a pessoa natural identificada ou identificável.
- (iii) **Anonimização:** Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do Tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
- (iv) **Dados Pessoais Sensíveis:** dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural.
- (v) **Encarregado (Data Protection Officer -DPO):** Pessoa indicada por Nós para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- (vi) **Cloud Computing:** Ou computação em nuvem, é tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a Internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.
- (vii) **Nossos Ambientes:** Designa nossas lojas físicas e o endereço eletrônico www.telhanorte.com.br e seus subdomínios.
- (viii) **Conta de Acesso:** Credencial de necessária para utilizar ou acessar as funcionalidades exclusivas dos Nossos Ambientes.
- (ix) **Cookies:** Pequenos arquivos enviados pelos Nossos Ambientes, salvos nos seus dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar sua navegação de acordo com o seu perfil.
- (x) **IP:** Abreviatura de *Internet Protocol*. É conjunto alfanumérico que identifica os dispositivos dos **USUÁRIOS** na Internet;
- (xi) **Logs:** Registros de atividades de quaisquer usuários que utilizem Nossos Ambientes.
- (xii) **ID de Sessão:** Identificação da sessão de usuários quando é efetuado o acesso aos Nossos Ambientes.
- (xiii) **Decisões unicamente automatizadas:** Tratam-se de decisões que afetam um usuário que foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de uma operação humana, com base em tratamento automatizado de dados pessoais.
- (xiv) **Tratamento:** Toda operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Regulamento do Programa Clube Telha

Confira o Regulamento do Programa de Fidelidade Clube Telha.

LEIA ATENTAMENTE O SEGUINTE REGULAMENTO, O ACESSO, CADASTRO AO PROGRAMA E

UTILIZAÇÃO CONSTITUI SUA ACEITAÇÃO NOS TERMOS E CONDIÇÕES AQUI CONTIDOS. SE VOCÊ NÃO CONCORDAR COM ESSES TERMOS E CONDIÇÕES OU QUAISQUER DE SUAS ALTERAÇÕES POSTERIORES, VOCÊ NÃO DEVE, DE FORMA ALGUMA, ACESSAR, VISUALIZAR, UTILIZAR OU CONTINUAR UTILIZANDO ESSE APLICATIVO.

O Regulamento do Programa de Fidelidade Clube Telha constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

A Telhanorte está empenhada em proteger a privacidade das informações pessoais fornecidas por você em nosso site/app. Para visualizar como seus dados serão tratados acesse nossa Política de Privacidade.

A Telhanorte, poderá revisar, atualizar e/ou alterar periodicamente as informações, serviços e recursos contidos nesse programa de fidelidade, e nos reservamos o direito de fazer tais alterações sem obrigação de notificar os participantes anteriores, atuais e futuros. Sempre que utilizar o Aplicativo, você será responsável por revisar esses Termos e Política de Privacidade em caso de quaisquer alterações ou atualizações.

1. Identificação:

SAINT-GOBAIN DISTRIBUIÇÃO BRASIL LTDA. (TELHANORTE), empresa com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Presidente Castelo Branco, 6201, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.840.986/0010-97, doravante denominada simplesmente Telhanorte, com base no presente Regulamento, institui o Regulamento do Programa de Fidelidade Clube Telha, conforme os termos, cláusulas e condições a seguir estipulados.

2. Definições:

Quando empregados neste Regulamento os termos abaixo, em letras maiúsculas, terão os seguintes significados:

- **PROGRAMA DE FIDELIDADE:** O programa de fidelidade clube telha especificado neste regulamento.
- **PARTICIPANTE:** Pessoa física, maior de 18 anos, que realizou cadastro no Aplicativo para participar do Programa de Fidelidade Clube Telha.
- **PONTOS:** Cada real pago pelo Participante em suas compras gerará um ponto (R\$1,00 = 1 ponto), sendo que centavos serão desprezados no cálculo dos pontos a serem atribuídos.
- **CUPOM:** Desconto com valor nominal e deve ser utilizado de maneira integral, conforme valor em reais sinalizado no ato do resgate.
- **DESCONTOS:** Descontos ativados no App, sem a utilização de pontos, e utilizados nas Unidades Participantes mediante a identificação da compra com o CPF.
- **UNIDADES PARTICIPANTES:** Unidade Anhanguera; Dom Pedro; Jundiá; São José.
- **SAC:** Serviço de Atendimento ao Cliente: (a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas TELHANORTE, durante os horários de funcionamento; (b) Pelos telefones (11) 4004-2444

para São Paulo e 0800-729-2444 outras regiões, de segunda a sexta das 8h às 19h, sábados das 8h às 18h e feriados das 8h às 17h.

- **APLICATIVO/APP:** Aplicativo da Telhanorte

3. Objetivo:

O Programa de Fidelidade Clube Telha visa promover uma aproximação entre a empresa e seus clientes, por meio de comunicados pelo e-mail, SMS e notificação no aplicativo, com ofertas e incentivos exclusivos, bem como, oferecer Cupons de desconto aos clientes.

4. Quem pode participar:

A participação no Programa de Fidelidade Clube Telha é restrita às pessoas físicas com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos completos no ato da compra. A participação de pessoas jurídicas não é contemplada.

5. Quais as Unidades da Telhanorte estão participando do Programa de Fidelidade?

Participam do Programa de Fidelidade Clube Telha apenas as unidades da Telhanorte indicadas abaixo:

- Unidade Anhanguera: Via anhanguera, km 106 - Jardim Sao Judas Tadeu (Nova Veneza), Sumaré -SP, 13180-480;
- Unidade Dom Pedro: Av. Guilherme Campos, 500 - Bloco II - Parque das Flores, Campinas - SP, 13087-635;
- Unidade Jundiaí: Rua Cica, 201 - Vila Arens/Vila Progresso, Jundiaí - SP, 13206-000;
- Unidade São José: Av. Cassiano Ricardo, 2183 - Jardim Alvorada, São José dos Campos - SP, 12240-540.

6. Quais são as datas aplicáveis ao Programa de Fidelidade?

O Programa de Fidelidade Clube Telha terá início em 04/03/2024, sendo considerado para computação de pontos apenas as compras realizadas nas lojas participantes após esta data.

7. Como é feita a participação?

A Participação é gratuita e poderá ser feita por qualquer pessoa física que preencha os requisitos indicados no item 4, através do aplicativo Telhanorte adquirido na App Store para aparelhos celulares modelos IOS e Google Play para aparelhos celulares modelos Android seguindo as instruções de cadastro no Aplicativo e aceitando os Termos e Condições.

8. Regras de convivência entre Programas de Fidelidade:

Não é possível participar simultaneamente do Programa Clube Telha e do Programa Obra Prima, o Participante deverá escolher apenas um dos dois Programas.

O Participante poderá optar pela alteração do Programa do qual participa devendo entrar em contato com o SAC da Telhanorte solicitando a alteração.

O Participante somente poderá realizar essa alteração uma única vez.

Ao solicitar a mudança de modalidade, o Participante poderá utilizar os pontos acumulados na modalidade anterior, conforme a data de expiração ou até o momento em que forem esgotados. Após a alteração de modalidade, o acúmulo de pontos observará as regras da nova modalidade, renunciando a todos os benefícios atrelados ao programa de relacionamento anterior, que serão prontamente cancelados e indisponibilizados pela TELHANORTE, passando a ter direito às condições e benefícios estabelecidos apenas no novo programa escolhido.

9. Acesso à plataforma exclusiva

Os Participantes poderão acessar a plataforma exclusiva do Programa de Fidelidade Clube Telha por meio da página principal do App da TELHANORTE, e com o uso das mesmas credenciais criadas para a Conta de Acesso. A plataforma exclusiva deve ser considerada, para todos os fins, uma seção do Aplicativo.

10. Benefícios

Os Participantes do Programa de Fidelidade Clube Telha terão acesso a benefícios exclusivos:

10.1. Acúmulo de Pontos

De modo a recompensar a fidelidade dos participantes do Programa de Fidelidade Casa Telha, a TELHANORTE oferece um sistema de benefícios financeiros baseado no acúmulo de pontos pela aquisição de produtos nas lojas TELHANORTE participantes do Programa, para serem usados posteriormente no resgate de Cupons. Neste sistema, os pontos são acumulados nas compras nas lojas físicas das **Unidades Participantes** sempre que o Cliente (i) estiver cadastrado no Programa de Fidelidade Clube Telha e (ii) informar o número de seu CPF na compra. Caso uma dessas condições não seja cumprida, a compra não gerará nenhum ponto para o Participante, não sendo possível a atribuição posterior de pontos. Como regra, cada real pago pelo Participante em suas compras gerará um ponto (R\$1,00 = 1 ponto), sendo que centavos serão desprezados no cálculo dos pontos a serem atribuídos.

Atenção! Frete, garantia estendida, utilização do Cupom resgatado no Programa de Fidelidade, vales-trocas e cartão presente, não pontuam nos moldes acima explicitados.

A TELHANORTE poderá realizar campanhas para atribuir pontos-bônus aos Participantes, sendo que as regras para essa atribuição serão informadas no Aplicativo ou nas lojas físicas. O acúmulo de pontos, realizado a partir de 01/03/2024, será atribuído ao perfil do Participante em até 10 (dez) dias corridos após a realização da compra e será válido por até 6 meses, a partir da data de atribuição, devendo ser resgatados neste período.

10.2 Resgate de Pontos na TELHANORTE – Cupons

O Participante deverá resgatar o Cupom no app, utilizando os pontos acumulados dentro da plataforma por meio da aba “Troque”. Serão utilizados em cada resgate os pontos cuja expiração esteja mais próxima da data de validade, preservando aqueles atribuídos há menos tempo.

O Cupom é um desconto com valor nominal e deve ser utilizado de maneira integral, conforme valor em reais sinalizado no Cupom.

O Cupom é intransferível e válido apenas para o CPF que os resgatou, bem como válido apenas para produtos vendidos e entregues pela TELHANORTE.

Feito o resgate, o Cupom irá aparecer automaticamente para ser utilizado na próxima compra, desde que cumpridos os seguintes requisitos:

- (i) informar o número de seu CPF na compra;
- (ii) realizar a compra em uma das Unidades Participantes;
- (iii) informar ao atendente que pretende utilizar o seu Cupom;
- (iv) o valor do Cupom represente no máximo 20% do valor total da compra a ser paga.

Exemplo:

Valor do Cupom = R\$ 20,00 x Valor mínimo de Compra = R\$ 100,00

Caso uma dessas condições não seja cumprida, o Cupom não poderá ser utilizado.

O valor da compra que ultrapassar o saldo do Cupom, deverá ser pago pelo Participante através dos meios de pagamento disponíveis.

O Cupom apenas poderá ser utilizado de maneira INTEGRAL, não sendo permitida, sob nenhuma hipótese, a utilização PARCIAL pelo participante.

10.3 Descontos em porcentagem

O Clube Telha também irá disponibilizar descontos em porcentagem exclusivos para participantes do Programa de Fidelidade. Os Descontos podem ser ativados, sem a utilização de pontos, e utilizados nas Unidades Participantes mediante a identificação da compra com o CPF. A validade e as condições de aplicação estarão determinadas dentro da aba “Descontos” do aplicativo Telhanorte. O Desconto não é cumulativo com outros descontos e pode possuir limite de utilização a depender do produto (sinalizado no momento da ativação).

10.4 Outros benefícios

Os benefícios incluem o envio automático e gratuito de conteúdo direcionado (como vídeos, textos, guias e manuais), promoção de ofertas relâmpagos em pontos de venda, pontos em dobro para algum produto ou forma de pagamento, entre outros. A concessão dos benefícios é dada a exclusivo critério da TELHANORTE.

11. Comunicação

Os benefícios concedidos neste Programa de Fidelidade são exclusivos e direcionados a cada Participante e sua fruição depende da efetiva comunicação entre a TELHANORTE e os Participantes. Ao optar pela participação no Clube Telha, o Participante irá receber comunicações através do e-mail, telefone, mensagens de texto e mala-direta. O uso das informações de contato dos Participantes se dará nos termos da Política de Privacidade.

13. Recusa, suspensão e cancelamento

A TELHANORTE poderá recusar, suspender ou cancelar a conta de um Participante no Programa de Fidelidade Clube Telha sempre que suspeitar que as informações fornecidas são falsas, incompletas, desatualizadas ou imprecisas ou ainda nos casos indicados nas leis e regulamentos aplicáveis, incluindo nestes Termos e Condições e nas Políticas que o integram.

O Participante pode cancelar sua participação no Programa de Fidelidade por meio do SAC. Neste caso, ao solicitar o cancelamento, o Participante renunciará de todos os benefícios atrelados à sua participação, incluindo, mas não se limitando a pontos, Cupons e Descontos, que serão prontamente cancelados e indisponibilizados pela TELHANORTE.

A TELHANORTE poderá suspender e/ou cancelar a qualquer momento contas de membros que possuírem suspeita de abusos, fraudes e/ou violação dos termos e condições deste regulamento e acarretará a perda de todos os pontos acumulados.

14. Da Lei de Proteção de Dados

Ao participar deste Programa, nos termos deste Regulamento, o Participante estará automaticamente:

a) Autorizando, reconhecendo e aceitando que os dados pessoais e demais informações que porventura lhe sejam solicitadas poderão ser armazenados e utilizados pela TELHANORTE e demais empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico, para os fins necessários à adequada realização, divulgação e conclusão deste Programa, bem como para envio de futuras ofertas e promoções. b) Reconhecendo e aceitando expressamente que a TELHANORTE não se responsabilizará por erros de fornecimento dos dados, bem como por problemas com software ou serviço de internet do participante que possam dificultar ou impedir a participação em tempo hábil do Programa. A TELHANORTE tampouco se responsabilizará por questões atinentes à aprovação do pagamento da compra pela instituição financeira, caso esta seja realizada via cartão de crédito ou débito. c) Ciente que poderá realizar o exercício de seus direitos conforme descrito em nossa Política de Privacidade, disponível em nosso site, através do link <https://www.telhanorte.com.br/ajuda/politica-de-privacidade>

[privacidade](#)

A TELHANORTE monitorará, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e operadores, com as respectivas obrigações relativas à proteção de Dados Pessoais, em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos ao Participante (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados do Participante.

A TELHANORTE cumpre com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade, pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais do Participante, inclusive no seu armazenamento e transmissão

15. Contato – SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

Caso o Participante necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento, a TELHANORTE disponibiliza o SAC para receber todas as comunicações que o Participante desejar fazer. O SAC opera por meios dos canais de comunicação listados a seguir: (a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas TELHANORTE, durante os horários de funcionamento; (b) Pelos telefones (11) 4004-2444 para São Paulo e 0800-729-2444 outras regiões, de segunda a sexta das 8h às 19h, sábados das 8h às 18h e feriados das 8h às 17h. Em todos os casos, o Participante receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias.

16. Do encerramento do Programa de Fidelidade

O Clube Telha é uma iniciativa da TELHANORTE, de duração indeterminada, reservando-se a empresa o direito de suspender e/ou cancelar, de forma unilateral e a qualquer momento, o programa de fidelidade. Os Participantes serão comunicados pelos principais canais de comunicação, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias. Após o comunicado, terão o direito de usufruir de todos os benefícios oferecidos por no máximo 30 (trinta) dias. Encerrado o programa, perdem o direito de usufruir dos benefícios remanescentes.

Atualização: 26 de fevereiro de 2024.