

## Regulamento Programa Fidelidade Woop Sicredi

O presente Regulamento estabelece as regras e as condições para a participação no Programa Fidelidade Woop Sicredi, mantido pelas Cooperativas integrantes do Sistema de Crédito Cooperativo Sicredi, denominadas conjuntamente de (“Sicredi”).

O Programa objetiva promover vantagens e benefícios pelo seu relacionamento com o Sicredi, quando você contratar e usar os produtos e serviços através do aplicativo Woop Sicredi.

Quanto mais você usar o Woop Sicredi, mais Mooedas você irá acumular. Você poderá trocar as Mooedas acumuladas por isenção do valor mensal da Cesta Woop, isenção de tarifas avulsas, dentre outras vantagens e benefícios que serão adicionados e comunicados pelo Aplicativo.

### DEFINIÇÕES

“Acumular”, “Acúmulo” ou “Juntar”: é quando você efetua uma ou várias transações ou atos elegíveis para acumular Mooedas.

“Woop Sicredi” ou “Aplicativo”: solução tecnológica (sistemas) desenvolvido pelo Sicredi para Dispositivos móveis, no qual você pode acessar e participar do Programa.

“Canais de Atendimento”: meios disponibilizados pelo Sicredi para você esclarecer as suas dúvidas e efetuar quaisquer questionamentos sobre as funcionalidades do Aplicativo, e ainda, fazer elogios e reclamações sobre o seu atendimento no Aplicativo. Consulte as opções de contato relacionadas no final do Regulamento.

“Canais de Comunicação”: meios utilizados pelo Sicredi para divulgar campanhas de comunicação e marketing no Aplicativo, através de e-mails, SMS e ‘*push notifications*’. Além disso, nestes Canais de Comunicação, você também poderá receber mensagens sobre as Transações que efetuar e alertas de assuntos relacionados ao Programa.

“Cartão Múltiplo”: Cartão Woop Sicredi de plástico ou virtual, contratado por meio do Aplicativo, disponibilizado a você conforme a oferta do Sicredi, com o qual você poderá acumular Mooedas ao efetuar compras e pagamentos.

**“Catálogo”:** conjunto de vantagens e benefícios, oferecidos pelo Sicredi correspondente a produtos, serviços e promoções de incentivo à fidelidade comercial e financeira, que estão disponíveis para Resgate por Moedas. Disponível para consulta na Seção Moedas do Aplicativo.

**“Condições Gerais”:** termos e condições gerais de associação na sua Cooperativa, de abertura, movimentação e encerramento da(s) sua(s) Conta(s) Woop Sicredi e de contratação de Produtos e Serviços Sicredi, disponível no Aplicativo.

**“Conta Woop Sicredi”:** conta de depósito aberta através do Aplicativo utilizada neste Programa para o débito automático das Mensalidades. Poderá ser debitada a Mensalidade da Conta Corrente ou Conta Poupança, conforme disponibilidade de valores.

**“Conta Fidelidade”:** conta contábil onde todas as Moedas que você acumular no Programa Fidelidade Woop Sicredi estarão consolidadas e disponíveis para Resgate.

**“Cooperativa”:** COOPERATIVAS DE CRÉDITO SINGULARES integrantes do SICREDI – Sistema de Crédito Cooperativo Sicredi, sociedades cooperativas de crédito, a qualquer tempo identificadas pela marca “SICREDI” na sua denominação, com a qual você mantém vínculo associativo e de Conta Woop Sicredi.

**“Despesa”:** qualquer pagamento de conta, compra de bens e serviços, inserida na Fatura, mediante a utilização de seu Cartão Múltiplo, na modalidade de crédito.

**“Dispositivo”:** *smartphone* e/ou computador pessoal, que você utiliza para acessar o Aplicativo.

**“Estabelecimento”:** pessoa física ou jurídica, filiada a VISA, fornecedor de bens e/ou serviços, nos quais você poderá realizar Transações de crédito e débito.

**“Fatura”:** documento de prestação de contas, onde estão relacionadas todas as suas Transações do Cartão Múltiplo, na modalidade crédito, já processadas pelo Sicredi, contendo também outros registros e informações de seu interesse. Instrumento de consulta e de pagamento enviado mensalmente por e-mail antes da data do vencimento.

**“Mensalidade”:** valor mensal, debitado automaticamente da sua Conta Woop Sicredi para participar e ter acesso às vantagens e benefícios do Programa.

**“Moeda”:** unidade de medida utilizadas pelo Aplicativo para contabilizar o Acúmulo e o Resgate dos benefícios e vantagens oferecidos pelo Programa.

“**Programa Fidelidade Woop Sicredi**” ou “**Programa**”: programa de fidelidade desenvolvido e administrado pelo Sicredi, que visa possibilitar a você o Acúmulo de Mooedas e a sua troca por vantagens e/ou benefícios. Programa não vinculado exclusivamente ao uso do Cartão Múltiplo.

“**Recompensa**”: vantagem e/ou benefício oferecido pelo Sicredi para Resgate com Mooedas no Aplicativo.

“**Regulamento**”: são os termos e condições estabelecidas pelo Sicredi para participação no Programa Fidelidade Woop Sicredi.

“**Resgatar**” ou “**Trocar**”: ato de troca de Mooedas por Recompensas previstas no Catálogo.

“**Seção Mooedas**”: espaço no Aplicativo onde você encontra todas as informações sobre as suas Mooedas e Recompensas, sobre o Regulamento e o Programa.

“**Simulação**”: é todo ato que você ou terceiros vier(em) a praticar na tentativa de fraudar o Acúmulo e o Resgate de Mooedas.

“**Transação**”: é toda operação financeira elegível ao Acúmulo de Mooedas, conforme previsto neste Regulamento.

“**Você**”: pessoa física titular de uma Conta Woop Sicredi que aderiu ao Programa no Aplicativo.

## 1. ELEGIBILIDADE E ADESÃO

1.1. Podem participar do Programa todas as pessoas físicas que possuem Conta Woop Sicredi, que já tenham integralizado o capital social e que aderirem ao Programa.

1.2. Ao clicar no botão “**Confirmar**” você estará confirmando a sua adesão espontânea ao Programa e a concordância expressa com os termos e condições deste Regulamento.

1.3. Caso você não concorde com qualquer termo deste Regulamento, deverá recusar a sua Adesão ao Programa, deixando de clicar no botão “**Confirmar**” na tela do Aplicativo.

## 2. MENSALIDADE

2.1. Ao aderir ao Programa você está aderindo a cobrança de uma mensalidade para acessar e usufruir das Recompensas mediante o Resgate de Mooedas.

**2.2.** A Mensalidade pela participação no Programa será cobrada no momento da sua adesão ao Programa e assim mensal e sucessivamente, no mesmo dia dos meses subsequentes, mediante débito em sua Conta Woop Sicredi.

**2.3.** Para tanto, você autoriza e consente prévia e expressamente que a Cooperativa efetue mensalmente o débito da Mensalidade sobre o saldo disponível em qualquer uma de suas Contas Woop Sicredi.

**2.4.** Não havendo saldo disponível para o débito da Mensalidade, o Programa permanecerá bloqueado até a efetivação do débito da Mensalidade (no caso do 1º acesso), ou o Programa será cancelado após se esgotarem as tentativas de débito em Conta até o 7º (sétimo) dia útil do vencimento.

**2.5.** Após a sua adesão, você poderá se arrepender de participar do Programa e ser reembolsado da Mensalidade debitada, basta cancelar voluntariamente a sua participação, diretamente no Aplicativo, em até 7 (sete) dias, confirmando a sua opção de “Cancelar Programa”. Após este prazo, o valor da Mensalidade não será reembolsado.

**2.6.** O Sicredi poderá promover campanhas para adesão ao Programa com isenção da Mensalidade, podendo ser válida apenas para a primeira adesão. Caso você tenha cancelado a sua participação do Programa e queira voltar a participar do Programa não terá direito à isenção ou qualquer desconto na Mensalidade.

### **3. CONTA FIDELIDADE**

**3.1.** Ao aderir ao Programa, automaticamente será aberta uma Conta Fidelidade, cujo acesso é feito exclusivamente através do Aplicativo, na Seção Mooedas, onde você também poderá consultar o saldo, o histórico de Acúmulo e Resgates de Mooedas, as Mooedas a vencer e o Regulamento do Programa.

### **4. MOOEDAS**

**4.1.** Equivalência. As Mooedas não têm valor monetário, não sendo possível sua conversão em dinheiro, total ou parcialmente. A quantidade e equivalência de Mooedas para cada Recompensa é determinada exclusivamente a critério do Sicredi, que poderá sofrer alterações periódicas para mais ou para menos, a qualquer tempo, e está disponível para consulta no Catálogo do Aplicativo.

**4.2.** As Mooedas acumuladas são pessoais e intransferíveis, sendo vedada a cessão e transferência das Mooedas remanescentes a terceiros, a qualquer título, inclusive por sucessão ou herança.

**4.3. Acúmulo.** Somente após a sua adesão ao Programa, é que você poderá acumular Mooedas, da seguinte maneira:

- a) a cada R\$1,00 (Um real) gasto na contratação de serviços e aquisição de bens no Cartão Múltiplo (modalidade crédito) corresponde a 0,01 (Zero vírgula zero um) de Mooeda;
- b) primeiro depósito na Conta Poupança na 1ª (primeira) adesão ao Programa, em valor acima de R\$50,00 (Cinquenta reais), corresponde a 3 (três) Mooedas;
- c) primeira Adesão ao Programa – corresponde a 5 (cinco) Mooedas;
- d) nas participações em campanhas e/ou ações de incentivo oferecidas pelo Sicredi em promoções do Programa. As quantidades de Mooedas para Acúmulo irão constar do regulamento próprio e/ou serão comunicadas ou notificadas pelo Aplicativo.

**4.3.1.** A quantidade e equivalência de Mooedas convertidas por Transação, a forma de Acúmulo de Mooedas e a sua participação em campanhas e/ou ações de incentivo poderão sofrer variação e serem exclusivas para determinadas ofertas de Cartão Múltiplo, na modalidade crédito.

**4.3.2.** Não geram Acúmulo de Mooedas com o Cartão Múltiplo os seguintes lançamentos:

- a) Transações na modalidade débito;
- b) Transações ocorridas antes da sua adesão ao Programa;
- c) saques à crédito;
- d) juros de financiamento;
- e) operações de crédito (Crédito Rotativo e qualquer parcelamento vinculado ao Cartão Múltiplo);
- f) tributos, juros moratórios, multas, anuidades (se houver) e tarifas, no Brasil ou exterior;
- g) reembolso e crédito de valores lançados na Fatura pelo Sicredi;
- h) valores de variações cambiais de Transações no exterior, lançados a crédito na Fatura.

**4.4. Prazo.** As Mooedas acumuladas permanecerão válidas para Resgate pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir do lançamento das Mooedas na sua Conta Fidelidade.

**4.4.1.** O Programa não tem hipóteses de prorrogação do prazo de validade das Mooedas, após vencimento, nem de reativação da validade das Mooedas vencidas. As Mooedas vencidas serão canceladas e excluídas do saldo total da sua Conta Fidelidade.

**4.4.2.** Excepcionalmente, o Sicredi poderá promover campanhas e/ou ações de incentivo à fidelidade comercial e financeira, ou ainda, para reativar ou prorrogar o prazo de validade das Mooedas, que será previamente comunicado a você, mediante Canais de Comunicação.

**4.4.3.** Nas hipóteses de bloqueio do acesso ao Programa ou bloqueio do Cartão Múltiplo, o prazo da validade das Mooedas permanecerá vigente e contínuo até o seu vencimento.

**4.5.** Crédito das Mooedas. O Sicredi creditará as Mooedas na sua Conta Fidelidade em até 24 (vinte e quatro) horas a partir da sua adesão ao Programa e da efetivação da Transação pelo Aplicativo ou pelo Estabelecimento, desde que o Programa e o Cartão Múltiplo estejam ativos e em situação regular de utilização e acesso.

**4.6.** Na utilização do Cartão Múltiplo, na modalidade crédito, saiba que:

- a) se houver o estorno de um valor ou cancelamento de um lançamento a crédito efetuado com o seu Cartão Múltiplo, na modalidade Crédito, as Mooedas creditadas na sua Conta Fidelidade serão estornadas;
- b) as Mooedas referentes às compras parceladas serão creditadas na Conta Fidelidade pelo valor total da compra e serão lançadas na Fatura aberta ou na próxima subsequente.
- c) as Mooedas somente poderão ser utilizadas para Resgate em Faturas abertas e vigentes, no momento da efetivação do Resgate. Nas Faturas fechadas, as Recompensas resgatadas convertidas em crédito ou desconto de despesas do Cartão Múltiplo, somente serão contabilizadas na próxima Fatura;
- d) o Acúmulo de Mooedas de compras internacionais com o Cartão Múltiplo na modalidade crédito, depende da confirmação do Estabelecimento no exterior, cujos valores serão os descritos na Fatura.

**4.7.** Campanha e ações de incentivo. Todo e qualquer requisito necessário para a participação de uma determinada campanha e/ou ação de incentivo dependerá do que constar no regulamento próprio da campanha e/ou ação de incentivo veiculada pelo Sicredi.

**4.7.1.** As Mooedas somente poderão ser creditadas na Conta Fidelidade, se acumuladas até a data de término da campanha e/ou ação de incentivo.

**4.8.** É de sua responsabilidade verificar sua Conta Fidelidade regularmente e verificar se os Acúmulos e/ou Resgates de Mooedas, saldo e demais informações ali constantes estão corretas e atualizadas, sendo que, qualquer irregularidade

deverá ser comunicada imediatamente ao Sicredi através dos Canais de Atendimento.

**4.9.** Você terá um prazo de 30 (trinta) dias, contados da efetivação da Transação ou do Resgate, para registrar sua reclamação para o Sicredi, que terá, por sua vez, prazo de 10 (dez) dias corridos para resposta.

**4.9.1.** Para apurar a reclamação, o Sicredi se reserva o direito de solicitar ou confirmar informações, tais como, mas não limitados a: (i) tipo de Transação; (ii) Data da Transação; (iii) qualquer outra informação necessária para comprovar a Transação ou ação elegível ao Acúmulo ou Resgate das Mooedas.

## **5. RESGATE DE MOOEDAS**

**5.1.** O Resgate de Recompensas exige que você tenha aderido o Programa e desde que você não esteja em condições de bloqueio do Programa.

**5.2.** Para resgatar as Recompensas você deverá respeitar a quantidade mínima necessária de Mooedas previstas no Catálogo do Aplicativo, na Seção Mooedas. Não serão aceitos pagamentos complementares em espécie (R\$) (Reais) para efetuar o Resgate.

**5.3.** Somente você poderá realizar os Resgates de Recompensas, diretamente no Aplicativo, sendo que, a qualquer momento, poderá ser exigida a sua confirmação através de um Fator de Autenticação e/ou por qualquer outro meio de autenticação eleito dentre os disponibilizados pelo Sicredi.

**5.4.** No ato do Resgate as Mooedas acumuladas serão abatidas automaticamente do saldo de Mooedas ativas e desbloqueadas para troca, preferencialmente as Mooedas mais antigas, ou seja, conforme a ordem que foram creditadas.

**5.5.** Havendo indícios de irregularidade no Resgate, a operação poderá ser suspensa até a sua confirmação ou recusa.

## **6. CATÁLOGO**

**6.1.** O Sicredi poderá, a qualquer momento, limitar a quantidade de Recompensas ofertadas a você, disponibilizando as regras e restrições de cada Recompensa no Aplicativo para o Resgate.

**6.2.** As imagens disponibilizadas no Catálogo terão caráter meramente ilustrativo, não existindo qualquer vínculo com marcas e modelos, salvo quando assim descrito no detalhamento da Recompensa.

**6.3.** O montante de Mooedas necessário para o Resgate das Recompensas ofertadas no Catálogo pode variar conforme disponibilidade da Recompensa,

oferta ou outro fator, sendo considerado como final o montante de Mooedas apresentadas na Seção Mooedas, antes da conclusão do Resgate.

**6.4.** É seu dever certificar-se das condições de Resgate da Recompensa, tais como, período de utilização, restrição, etc., sendo você considerado único e exclusivo responsável por todos os ônus decorrentes da inércia em verificar tais condições.

**6.5.** Após a confirmação do Resgate não será permitido o cancelamento da sua parte, e as Mooedas resgatadas não serão restituídas.

## **7. VALIDADE DO PROGRAMA**

**7.1.** O Programa vigorará por prazo indeterminado, a partir da sua adesão, sendo que o Sicredi poderá cancelar o Programa a qualquer tempo, mediante comunicação escrita com 30 (trinta) dias de antecedência. Nesta hipótese, você terá 30 (trinta) dias para resgatar suas Mooedas acumuladas. Após esse prazo as Mooedas e as transações pendentes de Acúmulo serão canceladas.

## **8. REEMBOLSO DE MOOEDAS**

**8.1.** Você poderá ser reembolsado das Mooedas pelo Sicredi, em caráter excepcional, nos casos de erro operacional ou do Aplicativo, respeitadas as regras estabelecidas pelo Sicredi para tal operação. Nestes casos, o reembolso estará sujeito à avaliação e apuração da solicitação específica, cancelando a Transação relativa e/ou creditando as Mooedas na sua Conta Fidelidade, com a mesma data de lançamento original, isto é, a data em que você originariamente deveria ter acumulado tais Mooedas.

## **9. BLOQUEIO**

**9.1.** O Sicredi poderá, mediante prévio aviso, bloquear o acesso ao Programa, na ocorrência de qualquer uma das hipóteses previstas abaixo:

- a) Transações sem a devida confirmação pelo Estabelecimento;
- b) Cartão Múltiplo bloqueado ou cancelado pelo Sicredi, conforme as Condições de Uso do Cartão Woop Sicredi;
- c) Simulações de Transações para Acúmulo ou Resgate de Mooedas;
- d) suspeitas de fraudes;
- e) prática ou conduta ilegal ou irregular, por você ou terceiro, que permitam o Acúmulo ou Resgate indevido de Mooedas.



**9.2.** Em todas as condições mencionadas acima, as funcionalidades de Acúmulo e Resgate das Mooedas ficarão bloqueadas até que sejam sanadas as irregularidades ou apuradas as causas do bloqueio.

**9.3.** As ocorrências das condutas acima, ainda poderão acarretar, a critério do Sicredi, mediante notificação ou comunicação:

- (a) o estorno das Mooedas da Conta Fidelidade, cujas transações não foram confirmadas pelo Estabelecimento;
- (b) o estorno das Mooedas obtidas irregularmente ou mediante fraude ou Simulações;
- (c) cancelamento das Recompensas que você resgatou com Mooedas acumuladas conforme itens (a) e (b), acima;
- (d) exclusão imediata do Programa independentemente de notificação ou comunicação do Sicredi.

## **10. CANCELAMENTO DA PARTICIPAÇÃO E EXCLUSÃO DO PROGRAMA**

**10.1.** Cancelamento da participação. Você pode solicitar o cancelamento da sua participação do Programa, bastando acessar diretamente no Aplicativo, confirmando a sua opção de “Cancelar Programa”. Havendo dúvidas sobre a decisão, você pode contatar os Canais de Atendimento relacionados ao final desse Regulamento.

**10.2.** Também são causas de cancelamento do Programa: (a) falecimento do aderente do Programa; (b) sua solicitação de encerramento do seu relacionamento com o aplicativo Woop Sicredi.

**10.3.** Com o cancelamento, a sua Conta Fidelidade será encerrada e as Mooedas acumuladas e não utilizadas serão canceladas de forma automática na data do cancelamento.

**10.4.** Assim, antes de você solicitar o cancelamento da sua participação no Programa ou durante o período para o encerramento do seu relacionamento com o Woop Sicredi, consulte o seu saldo de Mooedas e efetue os resgates das Recompensas disponíveis no Catálogo.

**10.5.** Caso você deseje retornar ao Programa e caso esteja autorizado o seu retorno pelo Aplicativo, você deverá confirmar novamente a sua adesão ao Programa. Com a sua nova adesão, a sua Conta Fidelidade será reativada para uso, porém, as Mooedas canceladas e excluídas anteriormente da sua Conta Fidelidade não serão reativadas nem reembolsadas a você.

**10.6. Exclusão.** Além das hipóteses previstas na cláusula 10.1. acima, são causas de exclusão imediata do Programa pelo Sicredi, independentemente de aviso ou comunicação:

- a) descumprimento de qualquer disposição do Regulamento, não sanada em 5 (cinco) dias, após a sua notificação;
- b) inadimplência da Mensalidade – por mais de 7 (sete) dias úteis.

**10.7.** Nestes casos de exclusão do Programa, sua Conta Fidelidade será encerrada e as Mooedas remanescentes serão canceladas, perdendo você imediatamente o direito de Resgate destas Mooedas.

**10.8.** Em qualquer hipótese de cancelamento da participação e exclusão do Programa pelo Sicredi, não será devida a você qualquer indenização ou reembolso, nada podendo ser reclamado ou requerido por você neste sentido.

**10.9.** É direito do Sicredi encerrar a sua Conta Fidelidade e excluir você do Programa, mesmo que não ocorra a verificação de regularidade ou sanada a causa do bloqueio, previsto nas hipóteses da cláusula 10.1., reservando-se o Sicredi, ainda, nesta hipótese, a recusar-se a aceitar nova adesão ao Programa.

## **11. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**11.1.** Toda e qualquer situação não prevista neste Regulamento, bem como eventuais casos omissos, serão decididos exclusiva e soberanamente pelo Sicredi.

**11.2.** O Sicredi não será considerado em mora ou inadimplemento de quaisquer de suas obrigações previstas neste Regulamento se o motivo de seu descumprimento decorrer de caso fortuito ou força maior, na forma estabelecida pelo Código Civil Brasileiro (Lei no 10.406/2002).

**11.3.** Você reconhece o direito do Sicredi, a qualquer tempo a por ato unilateral, de aditar, modificar ou atualiza as regras, termos e condições deste Regulamento. Qualquer aditamento, modificação ou atualização serão previamente comunicados a você através dos Canais de Atendimento com antecedência mínima de 10 (dez) dias de sua entrada em vigor. Caso você continue a usar o Programa depois do aviso de aditamento, modificação ou atualização deste Regulamento, isso caracterizará a aceitação das alterações implementadas.

**11.4.** No entanto, caso não concorde com as modificações das condições deste Regulamento, você deverá imediatamente cancelar a sua participação no Programa, basta acessar diretamente no Aplicativo, confirmando a sua opção de “Cancelar Programa”. Havendo dúvidas sobre a decisão, você pode contatar os Canais de Atendimento relacionados abaixo:

### Canais de Atendimento Woop Sicredi:

- **Pelo App:** clica no balão de conversa, atendimento por Chat ou Videochamada;
- **Pela web:** site [www.woopsicredi.com](http://www.woopsicredi.com), atendimento pelo "Fale conosco"
- **Pelo e-mail:** [ola@woopsicredi.com](mailto:ola@woopsicredi.com)
- **Pelo telefone do Atendimento Woop:** 0800 877 5454 (24h, todos os dias)

SAC Sicredi: 0800 724 7220

Ouvidoria: 0800 646 2519 (segunda a sexta feira das 9h às 18h).

**11.5.** Todas as Cooperativas são representadas conforme previsão expressa em seus Estatutos Sociais, pelas respectivas Cooperativas Centrais de Crédito, e neste ato, pela **CONFEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO SICREDI – CONFEDERAÇÃO SICREDI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.795.072/0003-22, na Avenida Ipiranga, 6681, Prédio 32, Sala 801, 8º andar, Porto Alegre/RS, CEP 90.619-900, que, no interesse daquelas, compete-lhe integrar e orientar as atividades relativas à execução deste Regulamento, a fim de facilitar a gestão e processamento do Programa Fidelidade, tudo na forma do que dispõe os artigos 14 e 15 da Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009.

Este Regulamento encontra-se registrado no 2º Registro de Títulos e Documentos de Porto Alegre, RS, Cidade de Porto Alegre, RS em 18/06/2018, sob nº 97436.

Tiago Nunes Nicolaidis  
Líder da Transformação Digital

**CONFEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO SICREDI – CONFEDERAÇÃO SICREDI**

Volmar Machado

Diretor Executivo da Tecnologia da Informação

**CONFEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO SICREDI – CONFEDERAÇÃO SICREDI**