

## REGULAMENTO CLUBE LIVELLO

A Livello informa que a partir do dia 01/02/2023, as novas assinaturas do Clube Livello seguirão o presente Regulamento Clube.

Para as assinaturas realizadas até 31/01/2023, o presente Regulamento será aplicado a partir de 01/02/2024, ocasião em que o Regulamento vigente na data da contratação permanecerá vigente durante todo o ano de 2023.

Caso o Participante altere o plano do Clube Livello no decorrer do ano de 2023, o presente Regulamento será aplicado automaticamente, substituindo o anterior [Clique aqui](#) para ler os Regulamentos anteriores.

O presente regulamento visa estabelecer as regras e condições para a participação dos Participantes do Programa Livello no clube de vantagens e benefícios criado pela Livello, denominado Clube Livello.

### 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Catálogo:** o conjunto de produtos, serviços, promoções e/ou programas de incentivo à fidelidade comercial disponíveis em diversos canais do Programa Livello.

**1.2. Clube Livello ou Clube:** clube de vantagens e benefícios criado e administrado pela Livello para seus Participantes, cuja adesão permite ao Participante o acúmulo automático e recorrente de Pontos Livello, bem como acesso a vantagens e campanhas exclusivas.

**1.3. Conta Livello:** reúne os dados pessoais do Participante; informações sobre os Pontos, incluindo o saldo, extrato de Pontos e Pontos a vencer; informações sobre Resgates; dentre outros, devendo o Participante consultá-las através do site [www.livello.com.br](http://www.livello.com.br) ou aplicativo da Livello.

**1.4. Conveniência ou Conveniência Livello:** quaisquer dos benefícios e facilidades diferenciados oferecidos pela Livello aos Participantes, tais como Compra de Pontos, Pontos de Presente, Renovação de Pontos, dentre outros.

**1.5. Parceiros:** referem-se às pessoas jurídicas que estabelecem relação de parceria comercial com a Livello para oferta de produtos e serviços aos Participantes no Catálogo.

**1.6. Participante:** pessoa física ou jurídica titular de uma Conta Livello. A Participante pessoa jurídica deverá indicar, necessariamente, uma única pessoa física para figurar como titular da Conta Livello, não sendo permitida a ativação com CNPJ.

**1.7. Pontos:** unidades de medida utilizadas pela Livello para contabilizar o Acúmulo e o Resgate dos benefícios oferecidos.

**1.8. Programa Livello:** programa de fidelidade desenvolvido e administrado pela Livello, que visa possibilitar ao Participante o acúmulo de Pontos e a sua troca por produtos e serviços disponibilizados por Parceiros de Resgate selecionados, pelas Lojas Parceiras ou pela Livello.

**1.9. Regulamento Clube:** este regulamento com os termos e condições do Clube Livello.

**1.10. Resgate:** é o ato de troca de Pontos por recompensas efetuado pelo Participante.

**1.11. Shopping Lívolo:** é o Marketplace da Lívolo.

## **2. ELEGIBILIDADE E ADEÇÃO AO CLUBE LÍVELO**

**2.1.** Podem participar do Clube Lívolo todos os Participantes regularmente cadastrados no Programa Lívolo e que, cumulativamente, tenha: (i) 18 (dezoito) anos completos ou mais; (ii) cartão de crédito emitido obrigatoriamente no Brasil para pagamento do valor referente ao plano desejado; e (iii) aceitado integralmente este Regulamento Clube.

**2.2.** O Participante é o único responsável pela veracidade e integridade de todas as informações prestadas à Lívolo, devendo manter atualizados seus dados cadastrais, especialmente, seu nome, CPF, *e-mail*, endereço, telefone para contato e dados do cartão de crédito devidamente válidos.

**2.3.** O prazo de confirmação da adesão é de até 48 (quarenta e oito) horas, contados do pedido de adesão.

**2.4.** Cada Participante poderá ter apenas uma assinatura atrelada ao seu CPF, não podendo cumular assinaturas, ainda que em diferentes planos, em modalidades de pagamento semelhantes ou não.

## **3. PLANOS E BENEFÍCIOS DO CLUBE**

**3.1.** O Clube Lívolo oferecerá diversos planos para adesão dos Participantes, conforme oferta constante da página do Clube, sendo estes planos nas modalidades de pagamento mensal ou anual.

**3.2.** A Lívolo se reserva o direito de, a qualquer momento mediante prévia notificação nos *e-mails* constantes do Cadastro do Participante, criar planos, bem como excluir e/ou alterar os planos ora divulgados e/ou seus respectivos valores e formas de pagamento.

**3.3.** Caso algum plano ou modalidade de pagamento deste sejam descontinuados, o Participante receberá os pontos do respectivo mês, considerando o plano aderido, sendo em formato mensal ou anual, e poderá, a seu critério, aderir a outro plano vigente ou cancelar sua assinatura no Clube.

**3.3.1.** A escolha de que trata o item 3.3 deverá ser realizada pelo Participante em até 15 (quinze) dias da comunicação de cancelamento do plano originalmente eleito. O silêncio do Participante ensejará na adequação do Participante no plano mais próximo do originalmente aderido (a critério exclusivo da Lívolo), mediante envio, ao Participante, de todas as informações pertinentes ao novo plano.

**3.3.2.** A adequação realizada do plano do Participante se dará dentro do formato do plano originalmente escolhido pelo Participante, sendo este adequado ao plano mais próximo do originalmente adquirido dentro do formato mensal ou anual, sempre considerado o formato do plano descontinuado. Não haverá migrações de Participantes que tenham adquirido planos do Clube Lívolo no formato mensal para o formato anual, ou vice-versa.

**3.4.** Os Participantes que aderirem ao Clube poderão ter acesso a promoções, catálogos, descontos e/ou campanhas exclusivas, os quais podem ser ofertados a todos os Participantes ou segmentados por planos do Clube. Da mesma forma, as promoções, catálogos, descontos e/ou campanhas exclusivas poderão ser escalonadas por segmentos (plano, tempo de

permanência no Clube e quaisquer outros definidos previamente informados pela Nivel em regulamento do respectivo benefício).

**3.5.** Os Participantes que solicitarem o cancelamento da sua assinatura do Clube ficarão inelegíveis a promoções de adesão ao Clube oferecidas aos assinantes do Clube por 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias contados do efetivo cancelamento da assinatura. O disposto nesta cláusula somente não se aplicará às campanhas ou promoções que, nas suas regras, expressamente autorizarem a adesão de Participantes que tenham cancelado sua assinatura do Clube dentro do prazo ora estabelecido.

#### **4. ALTERAÇÃO DE PLANO, CANCELAMENTO e REATIVAÇÃO DE ASSINATURA**

**4.1.** O Participante poderá realizar, a qualquer tempo, a mudança do plano escolhido ou cancelamento da sua assinatura.

**4.1.1.** Na hipótese de adesão em oferta promocional que exija permanência mínima específica, a mesma deverá ser respeitada sob pena de perda dos benefícios anunciados na oferta ou campanha promocional a que o Participante tenha aderido.

**4.2.** Como o Clube Nivel é um benefício “pré-pago”, isto é, o Participante realiza o pagamento do valor referente ao plano escolhido e então recebe um mês de benefícios, a efetivação da mudança de plano ou cancelamento ocorre apenas no vencimento imediatamente subsequente ao da solicitação, a fim de garantir ao Participante o aproveitamento integral do mês já pago.

**4.2.1.** As solicitações de alteração e cancelamento são processadas em até 48 (quarenta e oito) horas da solicitação do Participante e efetivadas apenas para o vencimento seguinte, conforme definido acima. Para que não haja nova cobrança no cartão de crédito cadastrado referente a novo período mensal, o Participante deve realizar a solicitação de alteração ou cancelamento com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas da data de vencimento do plano escolhido.

**4.3.** Caso o Participante solicite o cancelamento dentro do período em que valor mensal já tenha sido pago, a assinatura permanecerá vigente até um dia antes do próximo vencimento, sendo o cancelamento efetivado apenas no vencimento subsequente, nos termos da cláusula 4.2 supra.

**4.3.1.** Durante o período residual de vigência do plano o Participante poderá continuar usufruindo de todos os benefícios do Clube Nivel.

**4.4.** O Participante poderá solicitar o cancelamento sem qualquer ônus no prazo de 07 (sete) dias corridos contado da adesão.

**4.4.1.** Exercido o direito de arrependimento acima definido, os valores eventualmente pagos pelo Participante serão devolvidos e os Pontos acumulados serão estornados.

**4.4.2.** Caso o Participante tenha se valido de qualquer benefício disponibilizado pelo Clube, incluindo, mas não se limitando utilização de quaisquer pontos para resgate ou transferência ou até compra de pontos, não será possível o exercício do direito de arrependimento. Neste caso, o cancelamento se efetivará somente no mês imediatamente seguinte, ou conforme condições informadas no benefício utilizado – aquela que for maior, sem devolução do valor pago, em razão de o Clube ser um produto pré-pago.

**4.4.3.** Em caso de solicitação de cancelamento do plano com modalidade de pagamento anual, decorrido o período de arrependimento ou da utilização de qualquer benefício do

Clube, será ocasionada cobrança de multa equivalente à 2/12 (dois doze avos) do valor do Clube Nivelado na modalidade de pagamento anual escolhido, sendo devolvido ao Participante o valor proporcional restante, descontado o valor da multa e o proporcional da utilização do Clube Nivelado na modalidade anual.

**4.4.4.** Caso aplicável, no caso de solicitação de cancelamento pelo Participante da assinatura do Clube Nivelado na modalidade anual, eventual pontuação bônus será retirada da conta do Participante, desde que tais Pontos estejam disponíveis em sua conta. Em caso de indisponibilidade, aplica-se o desconto proporcional a utilização do Clube, disposto no item 4.4.3 acima.

**4.4.5.** O estorno dos valores conforme cláusula 4.4.1 ocorrerá em até 90 (noventa) dias corridos contados da efetivação da solicitação.

**4.5.** Caso o Participante volte a aderir o Clube Nivelado após ter realizado o cancelamento, não serão computados, em nenhuma hipótese, incluindo benefícios e bonificações, o período de permanência no Clube antes da solicitação de cancelamento, devendo ser observado, ainda, o disposto no item 3.5 deste regulamento.

**4.6.** Caso a Nivelado não consiga realizar a cobrança automática mediante os dados do cartão de crédito inseridos, informará o Participante para que atualize os dados necessários.

**4.6.1.** O Participante concorda que, caso não seja possível realizar a cobrança automática com os dados do cartão de crédito inseridos, a Nivelado poderá realizar a cobrança da recorrência com demais cartões cadastrados no site da Nivelado, desde que o Participante dê o seu respectivo consentimento para o uso.

**4.6.2.** Caso o mês de referência seja encerrado sem que o Participante regularize as informações de pagamento, a assinatura será cancelada, perdendo o Participante o crédito dos Pontos referente àquele mês, além do direito à bonificação do plano escolhido, quando esta existir.

**4.6.3.** O Participante poderá entrar em contato com a Nivelado e solicitar a reativação da sua assinatura. Caso esta solicitação seja realizada dentro de até 48 horas antes da data de vencimento, o Participante, após o devido pagamento, terá os Pontos daquele período creditados e se tornará novamente elegível ao bônus, promoções, catálogos, descontos e/ou campanhas exclusivas, quando houver.

**4.7.** Caso a assinatura do Clube Nivelado tenha sido efetivada em face de promoção específica e o Participante tenha que cumprir período mínimo de permanência, e o Participante, por qualquer motivo, realize o cancelamento de sua assinatura antes do período mínimo, o Participante perderá de forma imediata todos e quaisquer benefícios descritos na respectiva oferta, ressalvado, contudo, o quanto disposto no item 4.3.

**4.7.1.** Caso o Participante tenha efetuado Resgate utilizando os pontos bônus (parcial ou totalmente), o Resgate será cancelado e os pontos estornados. Caso não seja possível o cancelamento do resgate, poderá a Nivelado realizar cobrança relativa aos pontos bonificados consumidos, sendo que o valor do ponto será o mesmo cobrado na Conveniência Compra de Pontos da Nivelado, sem qualquer promoção ou campanha.

**4.8.** Caso o Participante deseje reativar seu Clube Nivelado cancelado, somente poderá ser reativado o último plano ativo, com suas respectivas regras e valores mais recentes.

- 4.8.1.** Caso o Participante deseje reativar seu plano anterior após um upgrade ou downgrade de plano dentro 7 (sete) dias contados do upgrade ou downgrade, serão observados os itens 4.4.1 e 4.4.2 deste Regulamento Clube.
- 4.8.2.** Caso o Participante deseje reativar seu plano anterior após um upgrade ou downgrade de plano após 7 (sete) dias contados do upgrade ou downgrade, somente poderá ser reativado o último plano ativo, com suas respectivas regras e valores mais recentes, devendo ser observado, ainda, o disposto nos itens 3.5 e 4.5 deste regulamento.
- 4.9.** O cancelamento e a não renovação da assinatura do Clube Nivelado na modalidade de pagamento anual deverá ser feito exclusivamente pelo Participante através da Central de Atendimento Nivelado ou chat do sítio eletrônico da Nivelado.
- 4.9.1.** A solicitação, pelo Participante, de NÃO renovação do plano do Clube Nivelado na modalidade de pagamento anual será efetivada ao final do período de vigência do plano contratado, após decorrido o 12º (décimo segundo) mês, sendo certo que durante o período residual de vigência do plano, o Participante poderá continuar usufruindo de todos os benefícios do Clube Nivelado na modalidade de pagamento anual.
- 4.9.2.** Caso o Participante não realize o pedido de não renovação antes do 12º (décimo segundo) mês, o plano será renovado automaticamente.
- 4.9.3.** Após o cancelamento, os benefícios decorrentes da assinatura do plano do Clube Nivelado na modalidade de pagamento anual serão cessados.
- 4.9.4.** Após realizado o cancelamento, o Participante que tenha interesse em retornar ao Clube Nivelado na modalidade de pagamento anual, deverá obrigatoriamente realizar nova adesão, não sendo computados, seja para concessão de bonificação ou qualquer outro benefício, o período de permanência no Clube antes da solicitação de cancelamento.

## **5. BONIFICAÇÃO E PONTOS GERADOS NO CLUBE**

- 5.1.** A Nivelado poderá, a seu exclusivo critério, realizar campanhas sazonais através das quais um ou mais planos dará(ão) direito ao Participante a adquirir e/ou receber, uma quantidade pré-determinada de Pontos Nivelado bonificados e/ou outras vantagens a cada período ou após o cumprimento de certa condição, conforme regra definida no anúncio da oferta.
- 5.2.** Os Pontos gerados mensalmente no Clube bem como os Pontos eventualmente oriundos de bonificação poderão ter validade diferenciada, conforme informação constante das regras da oferta, bem como os Pontos acumulados pelo Participante por outros meios (ex.: Pontos em Cartão de Crédito, programa Compre e Pontue, etc), enquanto este encontrar-se com o seu plano ativo. Na hipótese de saída do Participante do Clube, todos os Pontos acumulados e não Resgatados com validade diferenciada passarão a ter validade de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de saída do Participante do Clube Nivelado. Caso o período de validade restante de qualquer parcela dos Pontos seja inferior ou igual a 24 (vinte e quatro) meses no momento da solicitação de cancelamento da participação no Clube, não será realizada qualquer alteração no período de validade dos Pontos, sendo mantida a validade inferior, sendo que, em caso do prazo de validade dos Pontos do Participante já ter se expirado, e este realizar o cancelamento do seu plano Clube, perdendo assim o benefício de suspensão da validade, estes expirarão automaticamente.

**5.3.** Os Pontos acumulados de acordo com o plano escolhido, excluídos campanhas para utilização das Conveniências Nivelô, poderão ser utilizados em todo Programa Nivelô, sem restrição.

**5.4.** A Nivelô se reserva o direito de oferecer bonificações ou promoções exclusivas para os Participantes que fizerem parte do Clube Nivelô, de planos específicos ou ainda que reúnam outras condições previamente definidas e anunciadas pela Nivelô, podendo dada condição ser ofertada apenas a Participantes de certo plano ou parcela dos assinantes do Clube.

**5.5.** Os Pontos bonificados, quando aplicáveis, serão creditados na Conta Nivelô do Participante ao final de cada período pré-determinado ou após o cumprimento da condição de elegibilidade informados na oferta, após a confirmação do pagamento do valor devido no respectivo mês.

**5.5.1.** Quando houver possibilidade de bonificação por tempo de permanência no plano, o recebimento da bonificação será condicionado à permanência do Participante no plano contratado durante o período informado na oferta, devendo a permanência do Participante naquele período ser de maneira contínua e ininterrupta.

**5.5.2.** A alteração de plano, suspensão ou cancelamento de assinatura gera a perda automática do direito à possibilidade de receber e/ou adquirir Pontos bonificados ou acesso a promoções, catálogos, vantagens, descontos e/ou campanhas exclusivas pelo critério de tempo de permanência, devendo a contagem do novo período de permanência mínima se iniciar da data de contratação do novo plano, reativação de assinatura ou realização de nova adesão, desde que a oferta de bonificação ainda esteja válida.

## **6. PAGAMENTO**

**6.1.** O Participante deverá realizar o pagamento de um valor pela participação no Clube Nivelô de acordo com o plano escolhido no momento da adesão. A forma de pagamento e extrato de transações realizadas constarão da conta do Participante e poderão ser consultados por este a qualquer momento.

**6.2.** A cobrança ocorrerá de forma automática no cartão de crédito informado pelo Participante, mensalmente ou de forma parcelada, conforme escolha do plano (mensal ou anual), observado o quanto disposto no item 4.6.1, ou em qualquer outra forma disponibilizada pela Nivelô e que o Participante esteja de acordo, sendo sempre em moeda corrente nacional.

**6.3.** A cobrança do valor mensal devido ao Clube Nivelô será sempre no dia equivalente ao da data de adesão do Participante.

**6.3.1.** Para adesões realizadas nos dias 29, 30 ou 31, a cobrança ocorrerá nestes dias ou, em meses que quaisquer destes dias não exista, a cobrança ocorrerá, necessariamente, no último dia do mês.

**6.3.2.** Em caso de falha na cobrança em razão de dados de pagamento incorretos ou falha sistêmica/operacional da operadora de meio de pagamentos, observado a possibilidade descrita no item 4.6.2, as novas tentativas de cobrança ocorrerão em qualquer dia após a data de vencimento até o dia imediatamente anterior ao dia do vencimento (dia da realização da adesão no Clube) do mês seguinte.

**6.3.3.** Caso o impedimento de cobrança seja solucionado no mês seguinte, o Participante poderá sofrer duas cobranças de mensalidade em um mesmo mês: a assinatura daquele mês e a assinatura do mês anterior, em que houve falha de cobrança.

**6.3.4.** Na hipótese de falha de cobrança, o Participante terá o acesso aos benefícios do Clube suspensos. Na hipótese de regularização posterior, não haverá qualquer abatimento de preço, tampouco será devido ao Participante qualquer indenização em razão do período em que seu acesso aos benefícios do Clube foi suspenso.

**6.4.** O crédito dos Pontos ocorrerá somente após a confirmação do pagamento da mensalidade pela operadora de cartão de crédito.

**6.5.** Caso não seja possível realizar a cobrança do valor no mês em referência a Nívelo entrará em contato com o Participante através de um dos canais de comunicação constantes de seu Cadastro para que este regularize o pagamento no prazo máximo constante da cláusula 4.6 deste Regulamento Clube.

**6.6.** A Nívelo poderá alterar o valor dos planos disponíveis para adesão, bem como períodos promocionais, perfis de transação no Programa Nívelo, entre outros, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, sendo esta alteração notificada aos Participantes já aderentes com 60 (sessenta) dias de antecedência.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**7.1.** O Clube Nívelo poderá ser extinto pela Nívelo a qualquer tempo mediante prévia notificação de 30 (trinta) dias a contar da notificação, ficando assegurados todos os benefícios e vantagens até o término do prazo mencionado.

**7.2.** Toda e qualquer situação não prevista neste Regulamento Clube ou no Regulamento Nívelo, bem como eventuais casos omissos, serão decididos pela Nívelo.

**7.3.** Não é admitida a negociação dos Pontos ou sua substituição por outra espécie de bens ou serviços, nem sua conversão em dinheiro ou a transferência de sua titularidade, salvo se utilizadas as Conveniências Nívelo que permitam estes tipos de transação.

**7.3.1.** Caso a Nívelo verifique a ocorrência de qualquer transação não autorizada ou que viole o disposto no Regulamento Clube ou no Regulamento Nívelo com os Pontos, poderá proceder à exclusão do Participante do Clube Nívelo e/ou do Programa Nívelo.

**7.4.** O presente Regulamento Clube permanecerá válido indeterminadamente até que substituído, a critério da Nívelo, por novo regulamento, podendo ser alterado, a qualquer tempo, pela Nívelo, sendo disponibilizada sempre a versão mais atualizada nos canais Nívelo.

**7.5.** Não constituirá renúncia, ineficácia ou novação de obrigação, e nem afetar o direito da Nívelo de exigir o cumprimento das disposições deste Regulamento Clube ou do Regulamento Nívelo, as hipóteses que seguem listadas, mas que não se limitam a: (i) a omissão da Nívelo em requerer execução de qualquer disposição do Regulamento Clube ou do Regulamento Nívelo; (ii) a tolerância da Nívelo para o descumprimento de qualquer disposição do Regulamento Clube ou do Regulamento Nívelo. Toda renúncia, reconhecimento de ineficácia ou novação de obrigação somente será válida se efetuada por escrito e assinada pelo representante legal da Nívelo.

**7.6.** A Nívelo não será considerada em mora ou inadimplemento de quaisquer de suas obrigações previstas neste Regulamento Clube ou no Regulamento Nívelo 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).

**7.7.** Todos os termos, condições e disposições deste Regulamento Clube são independentes, sendo certo que, na hipótese de qualquer de seus termos, condições ou disposições ser

considerado, por juízo ou árbitro competente, inválido, inexecutável ou ilegal, no todo ou em parte, por qualquer motivo, a validade e executabilidade dos demais termos, condições e disposições, ou de partes dos mesmos, não serão afetadas.

**7.8.** Caso seja identificada pela Livelu a qualquer tempo a inelegibilidade do Participante ou qualquer irregularidade por este cometida, inclusive fraude, a Livelu poderá: (i) suspender ou cancelar o cadastro do Participante e excluí-lo do Clube Livelu e/ou do Programa Livelu; (ii) estornar os Pontos Livelu obtidos de maneira irregular, mediante fraude ou qualquer outro meio ilícito ou irregular; (iii) cancelar todas as transações realizadas com os Pontos Livelu obtidos por qualquer meio ilícito ou irregular.

**7.9.** Esse Regulamento Clube será regido, interpretado e executado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com leis de outros estados ou países, sendo competente o Foro do local da Cidade de São Paulo para dirimir quaisquer dúvidas do regulamento.

**7.10.** O Regulamento Livelu permanece vigente e aplicável, no que couber, ao Clube Livelu.

**7.11.** Caso o Participante deseje receber informações, esclarecer dúvidas, fazer sugestões ou reclamações, e/ou realizar algumas operações permitidas pelo Programa Livelu, o Participante poderá entrar em contato com a Livelu.