

## Termos de Uso

Data da solicitação:

28 de Maio 2025

# POLÍTICA DE ACESSO E USO DO WEBSITE ALELO

Esta Política de Acesso de Uso do Website Alelo disciplina o acesso, navegação e uso do Website Alelo referente ao Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo, hospedado no endereço eletrônico [www.alelo.com.br](http://www.alelo.com.br), de propriedade da **Alelo Instituição de Pagamento S.A.** (atual razão social de Alelo S.A.), localizada na Alameda Xingu, n. 512, 3º, 4º e 16º (parte) andares, Alphaville, Barueri/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 04.740.876/0001-25 ("ALELO").

## 1) ACEITE ELETRÔNICO:

**1.1)** A sua aceitação, na qualidade de **CLIENTE**, da presente Política de Acesso e Uso do Website Alelo implica na sua plena ciência, concordância e compromisso de cumprir com todas as condições aqui dispostas. Para os fins do presente instrumento, a sua aceitação se expressará quando você clicar no botão "ACEITO" ao final.

**1.2)** O presente instrumento vigorará enquanto o Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo estiver no ar. No entanto, a ALELO poderá, a seu exclusivo critério e a qualquer momento, promover alterações nesta Política de Acesso e Uso do Website Alelo. Novas versões serão disponibilizadas neste site e passarão a vigorar a partir da data de sua disponibilização.

## 2) DEFINIÇÕES E REGRAS GERAIS:

Para perfeito entendimento e interpretação deste instrumento são adotadas as seguintes regras e definições, aplicáveis no singular e plural:

**a) BENEFÍCIO** – Carga ou limite de uso contratado pelo **CLIENTE** a ser disponibilizado no **CARTÃO ALELO**, que permite ao seu **PORTADOR** a aquisição de produtos e serviços, conforme a destinação específica do respectivo **CARTÃO ALELO**.

**b) CARTÃO ALELO** – Cartão magnético ou cartão com chip, conforme tecnologia disponível, emitido pela ALELO ao **CLIENTE** para ser entregue ao **PORTADOR**, e no qual será disponibilizado o **BENEFÍCIO** contratado. Esta Política de Acesso e Uso do Website Alelo abrange os **CARTÕES ALELO**: Alelo Tudo, Alelo Alimentação, Alelo Refeição, Alelo Boas Vindas, Alelo Multibenefícios, Alelo Natal, Alelo Cultura, Flex Car e Alelo Pod.

**c) CONTRATO** - Contrato de Prestação de Serviços do **CARTÃO ALELO** registrado em cartório e respectiva Ficha Proposta, que regulam os direitos e obrigações da ALELO e do **CLIENTE** na contratação e fornecimento de **CARTÕES ALELO** e **BENEFÍCIOS**.

**d) CLIENTE** - Pessoa jurídica ou física que contratou com a ALELO o fornecimento de **CARTÕES ALELO** para seus colaboradores.

**e) INTERLOCUTOR DE DECISÃO** - Pessoa física nomeada e autorizada pelo **CLIENTE** na Ficha Proposta de adesão ao **CONTRATO** e que não pode ser alterado via logada, apenas via Central de Atendimento ao Cliente. Possui poderes para dar aceite ao **CONTRATO**, receber comunicações sobre o **CONTRATO**, conceder, liberar e efetuar a manutenção de acesso ao Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo pelos **INTERLOCUTORES DE OPERAÇÃO, GERENCIAMENTO, RECEBIMENTO, FATURAMENTO** e **FINANCEIRO**, bem como para efetuar operações online relativas ao fornecimento dos **CARTÕES ALELO**. No caso do Alelo Pod, o **INTERLOCUTOR DE DECISÃO** também poderá fazer a configuração dos

BENEFÍCIOS que pretende fazer pedidos e tem acesso a todos os menus disponíveis no Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo.

**f) INTERLOCUTOR DE OPERAÇÃO** - Pessoa física nomeada pelo CLIENTE na Ficha Proposta ou cadastrada e autorizada pelo INTERLOCUTOR DE DECISÃO e pelo CLIENTE a dar aceite online ao CONTRATO, receber comunicações sobre o CONTRATO e efetuar operações online relativas ao fornecimento dos CARTÕES ALELO. No caso do Alelo Pod, o INTERLOCUTOR DE OPERAÇÕES poderá apenas efetuar pedidos, fazer solicitações de cartões, senhas, cancelamento, devolução, e poderá cadastrar outros INTERLOCUTORES DE OPERAÇÃO, FINANCEIRO e de RECEBIMENTO, bem como terá acesso a todos os menus do Sistema de Pedidos, exceto à configuração dos BENEFÍCIOS.

**g) INTERLOCUTOR DE GERENCIAMENTO (Específico para o Alelo Pod)** - Pessoa física cadastrada e autorizada pelo INTERLOCUTOR DE DECISÃO e pelo CLIENTE para fazer a configuração dos BENEFÍCIOS que fará pedidos do Alelo Pod e poderá cadastrar os INTERLOCUTORES DE OPERAÇÃO, RECEBIMENTO e FINANCEIRO. Poderá efetuar pedidos, fazer solicitações dos cartões Alelo Pod, senhas, cancelamento, devolução, bem como terá acesso a todos os menus disponíveis no Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo.

**h) INTERLOCUTOR DE RECEBIMENTO** - Pessoa física cadastrada e autorizada pelo INTERLOCUTOR DE DECISÃO, pelo INTERLOCUTOR DE OPERAÇÃO ou pelo INTERLOCUTOR DE GERENCIAMENTO, a receber e distribuir os CARTÕES ALELO e suas respectivas SENHAS aos PORTADORES, além disso, se o INTERLOCUTOR DE RECEBIMENTO for cadastrado somente com o perfil de entrega, não possuirá acesso à área logada.

**i) INTERLOCUTOR DE FATURAMENTO** - Pessoa física, cadastrada e autorizada pelo INTERLOCUTOR DE DECISÃO ou pelo INTERLOCUTOR DE OPERAÇÃO a receber e efetuar os pagamentos das notas fiscais e boletos referentes aos pedidos dos CARTÕES ALELO, com exceção do Alelo Pod.

**j) INTERLOCUTOR FINANCEIRO (Específico para o Alelo Pod):** Pessoa física, cadastrada e autorizada pelo INTERLOCUTOR DE DECISÃO para ter acesso ao menu financeiro que engloba cobranças emitidas (NFs, boleto), RPS, demonstrativo fiscal, informe de rendimento, bem como não tem acesso para fazer pedidos, cadastro de colaborador e de local de entrega.

**k) OPERAÇÃO ONLINE** - Pedido e solicitação feitos pelo CLIENTE, especificados no item 3 abaixo, relacionados (i) aos CARTÕES ALELO, (ii) disponibilização de BENEFÍCIOS ou (iii) qualquer outro tipo de operação disponível no Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo.

**l) PORTADOR** - Pessoa física, colaborador do CLIENTE, que recebe o CARTÃO ALELO para a aquisição de produtos e serviços, conforme a destinação específica do respectivo CARTÃO ALELO.

**m) SENHA** - Código alfanumérico de acesso ao Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo e que configura a assinatura eletrônica, individual e intransferível do CLIENTE através do INTERLOCUTOR DE DECISÃO, INTERLOCUTOR DE OPERAÇÃO ou do INTERLOCUTOR DE GERENCIAMENTO, conforme regras mencionadas nos itens acima. O titular da SENHA é responsável pela sua guarda e bom uso e arcará com todos os danos e prejuízos decorrentes de seu uso indevido e sua divulgação a terceiros.

### **3) OPERAÇÕES ONLINE:**

Por meio do Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo, o CLIENTE poderá realizar OPERAÇÕES ONLINE consistentes nas seguintes, entre outras atuais ou futuras: aceite online do CONTRATO, recebimento de comunicações sobre o CONTRATO, submissão de pedidos de emissão e exclusão de CARTÃO ALELO, inclusão e exclusão de PORTADOR, disponibilização, alteração e exclusão de BENEFÍCIO, solicitação de SENHA e alteração cadastral, a depender do CARTÃO ALELO e conforme definições estabelecidas nesta Política de Acesso de Uso do Website Alelo.

**3.1** - As solicitações submetidas após as 18:00 horas serão processadas somente no dia útil seguinte.

### **4) CADASTRO E ACESSOS AOS SERVIÇOS ONLINE:**

O CLIENTE, por ocasião do preenchimento da Ficha Proposta de adesão ao CONTRATO, nomeará o INTERLOCUTOR DE DECISÃO, o INTERLOCUTOR DE OPERAÇÃO ou o INTERLOCUTOR DE GERENCIAMENTO, conforme aplicável, e informará os dados exigidos. Posteriormente, mediante acesso

ao Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo, o INTERLOCUTOR DE DECISÃO e o INTERLOCUTOR DE GERENCIAMENTO cadastrarão a suas SENHAS. O cadastro será aceito através de uma mensagem de confirmação enviada ao e-mail do INTERLOCUTOR DE DECISÃO e do INTERLOCUTOR DE GERENCIAMENTO.

**4.1)** O INTERLOCUTOR DE DECISÃO deverá delegar acesso aos INTERLOCUTORES DE OPERAÇÃO, GERENCIAMENTO, RECEBIMENTO, FATURAMENTO E FINANCEIRO por ele designados e cadastrados, conforme definições trazidas nesta Política de Acesso de Uso do Website Alelo.

**4.2)** O CLIENTE declara que as áreas restritas do Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo contêm informações de interesse particular da ALELO e do CLIENTE, que não deverão ser acessadas ou transmitidas a terceiros, pelo que se obriga a manter a SENHA em sigilo e a não usá-la fora dos propósitos deste instrumento e do CONTRATO. O CLIENTE deverá arcar com qualquer dano e/ou prejuízo decorrente da utilização indevida da SENHA por interlocutores e terceiros, eximindo a ALELO de qualquer responsabilidade neste sentido.

**4.3)** Os INTERLOCUTORES serão solidariamente responsáveis com o respectivo CLIENTE pela confidencialidade das SENHAS fornecidas, respondendo pelo seu uso indevido.

**4.4)** Na hipótese de desligamento de qualquer dos interlocutores detentores de SENHAS, o CLIENTE obriga-se a comunicar o fato imediatamente por escrito à ALELO através da Central de Atendimento ao Cliente, solicitando o cancelamento da respectiva SENHA e a indicar novo interlocutor, responsabilizando-se, ainda, por eventual uso indevido até confirmação pela ALELO do cancelamento.

## **5) PEDIDOS DE CARTÃO ALELO E PEDIDOS DE BENEFÍCIO:**

Os pedidos de CARTÃO ALELO e os pedidos de BENEFÍCIO poderão ser submetidos pelo CLIENTE através do Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo, por intermédio do INTERLOCUTOR DE DECISÃO, do INTERLOCUTOR DE OPERAÇÃO ou do INTERLOCUTOR DE GERENCIAMENTO, conforme regras acima estabelecidas. Todos os pedidos efetuados por meio do Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo se sujeitarão às cláusulas e condições deste instrumento e do CONTRATO.

**5.1)** Os pedidos de CARTÕES ALELO deverão ser efetuados pelo CLIENTE com pelo menos 7 (sete) dias úteis de antecedência, com expressa indicação das quantidades necessárias de cada tipo de cartão, identificação dos colaboradores beneficiários, locais de entrega e INTERLOCUTORES DE RECEBIMENTO.

**5.2)** Os pedidos de BENEFÍCIOS deverão ser efetuados nos prazos abaixo estabelecidos, observadas as condições de pagamento contratadas com a ALELO, com expressa indicação dos valores aplicáveis e respectivos PORTADORES:

**a)** caso o pagamento seja contratado com data posterior à disponibilização do benefício, o CLIENTE deverá efetuar o pedido de BENEFÍCIO com, no mínimo, 2 (dois) dias úteis de antecedência à data prevista para a disponibilização;

**b)** caso o pagamento seja contratado com data anterior à disponibilização do benefício mediante débito em conta bancária, o CLIENTE deverá efetuar o pedido de BENEFÍCIO com, no mínimo, 6 (seis) dias úteis de antecedência à data prevista para a disponibilização;

**c)** caso o pagamento seja contratado com data anterior à disponibilização do benefício mediante boleto bancário, o CLIENTE deverá efetuar o pedido de BENEFÍCIO com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência à data prevista para a disponibilização;

**5.3)** Caberá ao CLIENTE monitorar o status de seus pedidos. A efetivação do pedido ocorrerá somente após a confirmação de seu recebimento pela ALELO. Essa confirmação poderá ser visualizada na página de acompanhamento de pedidos do Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo, especificamente no campo "Status do Pedido". O recebimento do pedido será confirmado pela apresentação da frase "Pedido Processado". Pedidos somente poderão ser cancelados mediante prévio e exposto consentimento da ALELO e mediante o pagamento dos respectivos custos e despesas incorridos pela ALELO.

**5.4)** A ALELO não terá qualquer obrigação de confirmar a veracidade de pedidos de CARTÃO ALELO ou de BENEFÍCIOS e nem a capacidade da pessoa que os colocar em nome do CLIENTE, bastando que tenham sido feitos mediante identificação e SENHA. No entanto, a ALELO poderá negar o processamento de pedidos de CARTÃO ALELO ou de BENEFÍCIO efetuados pelo CLIENTE, bem como quaisquer outras

OPERAÇÕES ONLINE em caso de indícios de fraude, inadimplência ou qualquer outro ato ilegal ou contrário aos termos do CONTRATO e desta Política de Acesso de Uso do Website Alelo.

**5.5)** O CLIENTE é o único responsável por todos os acessos e OPERAÇÕES ONLINE realizados por ele ou em nome dele no Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo.

**5.6)** Quaisquer comunicações ou informações a serem prestadas pela ALELO ao CLIENTE poderão ser veiculadas, a critério da ALELO, por meio de mensagens eletrônicas dentro do próprio Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo, de mensagens inseridas nas Notas Fiscais emitidas pela ALELO ao CLIENTE ou através do e-mail cadastrado pelo CLIENTE na Ficha Proposta de adesão ao CONTRATO.

## **6) AUTENTICIDADE DAS INFORMAÇÕES:**

O CLIENTE, através dos seus INTERLOCUTORES, é responsável por fornecer informações verdadeiras, claras, precisas e legítimas sempre que efetuar uma OPERAÇÃO ONLINE, sendo passível de responder criminal e civilmente por qualquer informação falsa ou incorreta que vier a fornecer à ALELO.

## **7) CONFIDENCIALIDADE:**

Serão mantidas a segurança e confidencialidade dos dados transmitidos e recebidos pelo CLIENTE através do Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo.

**7.1)** O CLIENTE deverá aplicar medidas de segurança e tomar as precauções razoáveis e necessárias para manter a segurança e o sigilo das informações disponibilizadas no Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo, incluindo, mas não se limitando às OPERAÇÕES ONLINE efetuadas e informações trocadas com a ALELO, que deverão ser mantidas em sigilo em caráter perpétuo.

**7.2)** Os direitos de propriedade intelectual das marcas e dos programas relativos à ALELO, ao Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo e aos produtos e serviços da ALELO são de propriedade da ALELO ou foram legitimamente licenciados à ALELO, conforme aplicável. Essa Política de Acesso e Uso do Website Alelo não outorga ao CLIENTE ou aos seus interlocutores nenhum direito de propriedade ou licença de uso sobre tais direitos, marcas e programas.

## **8) CONDIÇÕES GERAIS:**

O acesso ao Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo e às informações gerais nele presentes são gratuitos, mas o acesso a algumas páginas do Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo só é liberado para os interlocutores dos CLIENTES cadastrados.

**8.1)** A ALELO envidará seus melhores esforços para que o Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo esteja disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo durante períodos de manutenção técnica ou interrupções provocadas por motivos fora do controle da ALELO. Enquanto o Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo estiver inoperante, os interlocutores dos CLIENTES poderão se utilizar dos demais canais de acesso disponibilizados pela ALELO.

**8.2)** A Alelo poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, promover alterações na configuração do Sistema de Pedidos de Benefícios Online Alelo, agregando ou inibindo funções, sem que tal fato ou ato gere qualquer direito para o CLIENTE.

**8.3)** Esta Política de Acesso e Uso do Website Alelo faz parte integrante do CONTRATO. O cumprimento dos direitos e obrigações das partes estará sempre sujeito às disposições e condições previstas no CONTRATO. Em caso de incompatibilidade entre ambos instrumentos prevalecerão os termos do CONTRATO.

**8.4)** Caso qualquer condição do presente vier a ser declarada em juízo nula, ilegal ou inexecutável, tal declaração não afetará a validade, legalidade ou exequibilidade das disposições remanescentes que permanecerão em pleno vigor e efeito.

**8.5)** Este instrumento será regido e interpretado de acordo com a legislação brasileira. Qualquer controvérsia relacionada à presente Política de Acesso de Uso do Website Alelo deverá ser submetida ao

