

Termos e Condições para a participação do PROGRAMA DE FIDELIDADE DE CLIENTES “HUGO BOSS EXPERIENCE”

BRASIL

(Versão datada de: 18 de novembro de 2020)

1. Participação no Programa de Fidelidade de Clientes “HUGO BOSS EXPERIENCE” e âmbito de aplicação

- 1.1 A HUGO BOSS AG, Dieselstrasse 12, D-72555 Metzingen, Alemanha (doravante designada por “**HUGO BOSS**” ou “**nós**”) opera o programa de fidelidade de clientes HUGO BOSS EXPERIENCE (doravante também “**Programa de Fidelidade de Clientes** ou “**HUGO BOSS EXPERIENCE**”). Para participar do Programa de Fidelidade de Clientes, o cliente tem de aceitar os seguintes Termos e Condições (“**Termos e Condições**”) no decorrer do processo de registo.
- 1.2 Qualquer pessoa física residente no Brasil e com idade igual ou superior a 18 anos pode participar do Programa de Fidelidade de Clientes.
- 1.3 A participação é gratuita.
- 1.4 A HUGO BOSS fornece todos os serviços, ofertas e conteúdo do Programa de Fidelidade de Clientes (em geral referidos como “**Benefícios**”) exclusivamente com base nestes Termos e Condições e exclusivamente nas lojas físicas participantes. As lojas físicas participantes do Programa de Fidelidade “de Clientes são todas as lojas físicas localizadas no Brasil operadas por HUGO BOSS ou empresas associadas à HUGO BOSS (doravante “**Lojas Físicas**”). Uma relação geral das lojas físicas atualmente participantes pode ser encontrada no Localizador de Lojas HUGO BOSS no site da HUGO BOSS (www.hugoboss.com/br/en, doravante “**Site**”). A loja online HUGO BOSS, quando estiver disponível via website, também participará do Programa de Fidelidade de Clientes (doravante “**Loja Online**”).
- 1.5 A prestação dos serviços contratuais deste Programa de Fidelidade de Clientes requer uma transferência internacional de dados pessoais master, dados de participantes e dados de transações para as Lojas Físicas, bem como para nosso departamento de Atendimento ao Cliente.
- 1.6 O cliente pode se inscrever no Programa de Fidelidade de Clientes mediante preenchimento de uma ficha de cadastro com as informações obrigatórias exigidas e assinatura deste formulário, em caso de registo físico, em papel, nas Lojas Físicas, ou mediante preenchimento do formulário digital nas Lojas Físicas, com as informações obrigatórias exigidas e assinatura do formulário de inscrição digital no caso de cadastro digital. Alternativamente, o cliente pode se registrar online no Programa de Fidelidade de Clientes a partir do Site, criando uma conta

HUGO BOSS

EXPERIENCE

de cliente “My HUGO BOSS”. Portanto, o cliente deve preencher o formulário de inscrição com as informações obrigatórias exigidas e clicar no botão “criar conta”. Para confirmar o registro online no Programa de Fidelidade de Clientes, o cliente deve confirmar um e-mail duplo de opt-in, que é enviado automaticamente após ele clicar no botão “criar conta”.

- 1.7** O cliente torna-se participante (doravante “**Participante**”) no Programa de Fidelidade de Clientes mediante a assinatura da ficha de cadastro no formato físico ou do formulário de inscrição digital em uma Loja Física, ou mediante confirmação de e-mail duplo de ‘opt-in’ quando do registro online e a HUGO BOSS aceitar sua inscrição. No caso de cadastro e especificação de um número de celular válido, o Participante recebe um pacote digital de boas-vindas através do canal de comunicação selecionado, incluindo número de identificação pessoal do Cliente (“**ID do Cliente**”). Informações detalhadas sobre o ID de Cliente podem ser encontradas na Seção 3.
- 1.8** O pacote digital de boas-vindas enviado pela HUGO BOSS ao Participante constitui a celebração de um contrato juridicamente vinculante entre o Participante e a HUGO BOSS. Vale ressaltar que não existe obrigação legal na aceitação do Participante ao Programa de Fidelidade de Clientes. A HUGO BOSS reserva-se o direito de recusar o cadastro para participação no Programa de Fidelidade de Clientes sem indicar qualquer motivo.
- 1.9** Se você não é residente no Brasil e gostaria de participar do Programa de Fidelidade de Clientes, a HUGO BOSS transferirá o seu formulário de cadastro para o país onde você reside, desde que a HUGO BOSS possua um Programa de Fidelidade de Clientes no seu país de residência. Os países que possuem Programa de Fidelidade de Clientes podem ser encontrados no localizador de lojas HUGO BOSS no site da HUGO BOSS em www.hugoboss.com/br/en/stores.

2. Benefícios

Como Participante, você terá acesso aos Benefícios descritos a seguir:

2.1 Compras Personalizadas - Personal Shopping

Os Participantes podem usufruir do nosso serviço de Personal Shopping nas Lojas Físicas. Esse serviço inclui aconselhamento individualizado por parte de consultores de vendas pessoais, bem como encontros exclusivos nas Lojas Físicas por agendamento, oferecendo consultoria personalizada de alto nível com base nas informações armazenadas em nosso banco de dados de clientes.

2.2 Central de Atendimento ao Cliente

HUGO BOSS também oferece aos Participantes uma central telefônica exclusiva “HUGO BOSS EXPERIENCE” de atendimento ao cliente.

HUGO BOSS

EXPERIENCE

2.3 Serviço de Ajuste

Enquanto Participante, você poderá usufruir do serviço de ajustes das peças em todas as Lojas Físicas para produtos que tenham sido comprados em tais Lojas Físicas ou na Loja Online. Os especialistas das lojas auxiliarão você a tirar as medidas e avaliar o ajuste ideal do(s) seu(s) novo(s) produto(s) HUGO BOSS. Uma alteração padrão (ajuste mínimo no comprimento das calças ou nas mangas) de uma peça feminina ou masculina (ou seja, paletós/blazers, calças, saias e vestidos sociais do mesmo tecido) será realizada gratuitamente. Ressaltamos que os produtos que tenham sido ajustados conforme as suas medidas deixam de ser elegíveis para troca (consulte item 2.4 abaixo).

2.4 Trocas

Na condição de Participante, todas as suas compras realizadas em Lojas Físicas podem ser visualizadas em nosso sistema. Portanto, podemos lhe oferecer a vantagem de trocar mercadorias sem o respectivo recibo. Note, por favor, que você precisa cumprir as condições estabelecidas no recibo para troca (por exemplo, período de devolução). Entretanto, trocas ou devoluções de mercadorias serão efetuadas somente dentro de um mesmo País, por exemplo, compras efetuadas no Brasil podem ser devolvidas ou trocadas somente no Brasil.

2.5. Informações e Convites Personalizados

Com base nas informações armazenadas em nossa base de dados de clientes, ofereceremos a você notícias personalizadas, recomendações de produtos e outras informações, bem como convites para promoções e eventos especiais, devidamente ajustados às suas preferências pessoais. Também vamos mantê-lo atualizado sobre as últimas coleções HUGO BOSS, desfiles de moda, eventos esportivos e outros tipos de eventos. Para fins dessa comunicação de marketing, colaboramos com fornecedores, incluindo um provedor de mensagens.

2.6. Minha conta de cliente HUGO BOSS

Todos os Participantes que se registram no Programa de Fidelidade de Clientes também recebem acesso à conta exclusiva de cliente My HUGO BOSS (doravante “**Conta de Cliente**”) da Loja Online com funções adicionais e ofertas personalizadas para os interesses pessoais do Participante. Os Participantes que se registrarem no Programa de Fidelidade de Clientes em Lojas Físicas e que desejam usufruir da funcionalidade online do Programa de Fidelidade de Clientes devem iniciar sua Conta de Cliente separadamente, mediante a inserção de uma senha. Na sua Conta de Cliente, você poderá gerenciar os **dados master do cliente** e selecionar seus **canais de comunicação** favoritos para obter informações personalizadas e convites da HUGO BOSS.

HUGO BOSS

EXPERIENCE

Se você permitiu a comunicação, podemos lhe enviar convites para promoções especiais, que são personalizadas individualmente de acordo com seus interesses.

Você também pode salvar os endereços de **entrega** na sua Conta de Cliente e utilizar tais dados para seus pedidos na Loja Online. Após o login na sua Conta de Cliente, as informações necessárias para o processamento do pedido na Loja Online serão inseridas automaticamente com base nas informações salvas na sua Conta de Cliente, para tornar o processo do pedido da Loja Online o mais conveniente possível para você.

Você também poderá salvar as informações de **pagamento** com cartão de crédito na sua Conta de Cliente para facilitar os pagamentos com cartão de crédito ao realizar compras on-line. Um token de cartão de crédito conectado a seus endereços de entrega será salvo na sua Conta de Cliente caso você deseje usufruir dessa funcionalidade de pagamento.

A Conta de Cliente também oferece uma visão geral do seu **histórico de compras** nas Lojas Físicas e na Loja Online, bem como permite acompanhar o **status de processamento e entrega** de suas compras na Loja Online. Como Participante, você também terá uma funcionalidade “compre novamente” ao realizar compras online.

Na sua Conta de Cliente, você também pode criar e gerenciar **listas de desejos** que permitem salvar os produtos HUGO BOSS para uma próxima visita à Loja Online e verificar a disponibilidade dos produtos HUGO BOSS na Loja Online ou na Loja Física da HUGO BOSS da sua escolha.

Para que possamos adaptar os aconselhamentos e as informações enviadas a você o mais próximo possível dos seus interesses pessoais, você poderá criar e gerenciar **preferências** para marcas específicas da HUGO BOSS, tamanhos e peças de interesse, bem como sua **Loja Física favorita**. Nós usamos essas informações juntamente com as informações coletadas por nós sobre o uso do Site, para que possamos personalizar e adaptar a configuração da sua Conta de Cliente. Para tornar a compra o mais conveniente possível para você, nós pré-selecionamos automaticamente seu tamanho na Loja Online, que você salvou em sua Conta de Cliente. Note que você precisa estar conectado a sua Conta de Cliente para este serviço. Também informamos na Loja Online se um produto selecionado está disponível na sua Loja Física favorita e no seu tamanho de preferência.

3. ID do Cliente

3.1 Os Participantes recebem o seu ID de Cliente HUGO BOSS EXPERIENCE (doravante “**ID de Cliente**”) através do canal de comunicação preferido.

HUGO BOSS

EXPERIENCE

Alternativamente, o Participante pode visualizar a ID do Cliente individual em sua Conta de Cliente ou pode criar um cartão móvel de membro digital.

3.2 O ID de Cliente é personalizado e intransferível.

4. Rescisão e Término

4.1 O Participante pode encerrar a sua participação no Programa de Fidelidade de Clientes a qualquer momento, sem aviso prévio, mediante o envio de uma comunicação escrita à HUGO BOSS para o endereço indicado no item 1.1 ou por e-mail para o endereço eletrônico customerservice-br@hugoboss.com.

4.2 A HUGO BOSS pode terminar ou encerrar a participação no Programa de Fidelidade de Clientes a qualquer tempo, desde que observado o aviso prévio de 14 dias. Os direitos de rescisão ou término por justa causa permanecem inalterados.

5. Alterações dos serviços oferecidos e dos Termos e Condições

5.1 A HUGO BOSS RESERVA-SE O DIREITO DE MODIFICAR OU DESCONTINUAR O ESCOPO OU OS DETALHES DOS SERVIÇOS E/OU BENEFÍCIOS ORA OFERECIDOS DE MODO GRATUITO, BEM COMO DE COBRAR POR TAIS SERVIÇOS E/OU BENEFÍCIOS NO FUTURO. PARA TANTO, A HUGO BOSS LEVARÁ EM CONSIDERAÇÃO OS INTERESSES LEGÍTIMOS DO PARTICIPANTE.

5.2 A HUGO BOSS reserva-se o direito de aditar ou modificar estes Termos e Condições com efeitos para o futuro, em particular se as disposições legais exigirem ou se tal aditamento ou modificação for necessário para a melhoria dos processos ou da prevenção do uso indevido ou abusos.

5.3 HUGO BOSS notificará o Participante da mudança em cada caso descrito nas Seções 5.1 e 5.2 por e-mail ou mensagem através de um dos canais de comunicação fornecidos.

5.4 As alterações serão consideradas aceitas se o Participante não apresentar nenhuma objeção ao Programa de Fidelidade “HUGO BOSS EXPERIENCE” no prazo de seis semanas após o recebimento da notificação, ou se o Participante continuar a fornecer seu ID de Cliente em Lojas Físicas ou usar sua Conta de Cliente após o término deste período. Em qualquer situação específica de alteração aos Termos e Condições, a HUGO BOSS informará o Participante a respeito do direito de oposição acima referido e das referidas consequências da ausência de oposição. Em caso de oposição por parte do Participante, o contrato continuará sem alterações às condições anteriores. No entanto, a HUGO BOSS tem o direito de encerrar, com efeitos imediatos, a participação no Programa de Fidelidade “HUGO BOSS EXPERIENCE” excluindo quaisquer direitos de indenização por danos.

6. Serviço de atendimento ao cliente

Quaisquer questões relativas ao Programa de Fidelidade “HUGO BOSS EXPERIENCE” podem ser enviadas para customerservice-br@hugoboss.com ou através da central de atendimento ao cliente HUGO BOSS EXPERIENCE.

No caso de dúvidas ou questões referentes ao tratamento dos seus dados, por favor, entre em contato com privacy@hugoboss.com.