



## Termos e Condições da Assinatura Nespresso

Os Planos de Assinatura Nespresso® (“Assinatura Nespresso®”) são oferecidos pela Nestlé Brasil Ltda., empresa inscrita no CNPJ/MF sob nº 60.409.075/0001-52, com sede na Avenida das Nações Unidas, 17007, na Capital do Estado de São Paulo, por sua divisão Nespresso®, para pessoas físicas e jurídicas (“Consumidores”) e serão regidos pelas disposições do presente documento, denominado “Termos e Condições”. Escolhendo ingressar em um dos Planos Nespresso®, você aceitará o presente documento e as cláusulas que o compõem. Adicionalmente aos Termos e Condições, as Condições Gerais Comerciais poderão ser acessadas no website <https://www.nespresso.com/br/pt/termos-condicoes> ou através das campanhas exclusivas de Assinatura.

### Definição dos planos de Assinatura Nespresso®:

A Nespresso oferta diversas categorias de Assinatura. Clique abaixo para acessar os termos e condições gerais e específicos para o plano contratado.

- **Termos e Condições Gerais de Assinatura**
- **Plano de Assinatura de Cafés**
- **Plano de Assinatura com Máquina**

## Termos e Condições Gerais

### 1. Quais os requisitos de elegibilidade à Assinatura Nespresso?

- 1.1 Consumidores acima de 18 (dezoito) anos, residentes no Brasil, limitado a 1 (um) plano de Assinatura **Nespresso** por CPF cadastrado.

### 2. Como é possível adquirir um plano de Assinatura Nespresso?

- 2.1 A Assinatura **Nespresso** pode ser adquirida no website oficial **Nespresso** através da página dedicada <https://www.nespresso.com/br/pt/pedido-automatico> ou dirigindo-se a uma de nossas Boutiques **Nespresso** para a escolha de um dos planos que mais se adequam a sua necessidade.

### 3. Quais os planos de assinatura Nespresso disponíveis?

- 3.1. Atualmente estão disponíveis 2 (dois) planos de assinatura Nespresso, sendo o Plano de Assinatura de Cafés e o Plano de Assinatura de Máquinas.



#### 4. Qual é o método de pagamento para adquirir um plano de Assinatura Nespresso?

- 4.1 Os valores dos planos de assinatura **Nespresso** poderão variar baseados no plano e na periodicidade selecionadas pelo Consumidor.
- 4.2 A primeira cobrança será realizada no momento da contratação do plano, exclusivamente via cartão de crédito. Sendo a compra do plano de assinatura confirmada, as próximas cobranças também serão realizadas no cartão de crédito cadastrado, conforme a periodicidade contratada.
- 4.3 Não serão aceitos cartões pré-pagos. Cartão virtual pode ser aceito, exceto em casos em que os dados são apagados ou é necessário validar um token constantemente; nesse caso, sugere-se não utilizar o Cartão Virtual para adquirir um Plano de Assinatura Nespresso, pois pode ocorrer o bloqueio da conta do Consumidor por não reconhecimento dos dados do cartão ou não pagamento das próximas mensalidades recorrentes da Assinatura.
- 4.4 As cobranças serão realizadas sempre a partir da 00h da data pré-definida no ato da contratação.
- 4.5 Nenhuma Assinatura pode ser adquirida através de créditos remanescentes na conta do Consumidor.

#### 5. Quais as consequências de falhas no pagamento da mensalidade da Assinatura Nespresso?

- 5.1 Se ocorrer alguma falha no pagamento de cobranças referentes aos planos de assinatura do Consumidor, a **Nespresso** realizará novas tentativas de cobrança durante o prazo de 3 (três) dias consecutivos no cartão de crédito informado pelo Consumidor. É importante o Consumidor estar atento ao cartão de crédito cadastrado e possíveis condições, como: limite de crédito para a cobrança da mensalidade de Assinatura, validade do cartão, bem como se não é um Cartão Virtual que possa expirar após um período ou precisar de alguma validação recorrente de token, por exemplo. É da responsabilidade do cliente a validação e atualização dos dados de cartão de crédito referente ao pagamento do Plano de Assinatura **Nespresso**.
- 5.2 Caso ocorram falhas no pagamento ou a não cobrança correta do Plano de Assinatura, o sistema **Nespresso** reserva-se ao direito de realizar o bloqueio do registro, acesso à conta do usuário e créditos existentes, sendo necessário o Consumidor acionar os canais de atendimento para regularização do caso. O desbloqueio da conta será feito somente com o pagamento do valor devido ou o cancelamento do Plano de Assinatura. Em casos de cancelamento imediato, o Consumidor consegue realizar diretamente pelo website Nespresso <https://www.nespresso.com> "Minha Conta" > "Minhas Assinaturas", ao entrar em contato via central de atendimento em 0800 7777 737 ou ao dirigir-se a uma de nossas Boutiques.

#### 6. Quais são as validações de segurança efetuadas no momento da contratação da Assinatura Nespresso?



- 6.1 Para garantir que o cartão de crédito do Consumidor não seja utilizado sem o seu consentimento, a Nespresso se reserva o direito de validar as informações fornecidas durante o processo de efetivação da assinatura, tais como nome, CPF e endereço, bem como realizar a verificação de crédito, inclusive por meio de bases de dados apropriadas de terceiros devidamente reconhecidos. A Nespresso poderá realizar contato telefônico ou por e-mail com o Consumidor durante a vigência do contrato para confirmar ou atualizar dados, podendo solicitar a cópia dos documentos para a proteção do titular da conta e ativação de seu registro.
- 6.2 Aceitando os presentes Termos e Condições, o Consumidor consente com a realização dessas verificações de segurança, bem como com a [Política de Privacidade Nestlé](#).

## **7. Qual é a política de cancelamento do plano de Assinatura Nespresso:**

- 7.1 O cancelamento do Plano de Assinatura de Cafés é gratuito e pode ser feito a qualquer momento, sem cobrança adicional. O cancelamento de Plano de Assinatura com Máquinas possui um período mínimo de 12 meses.
- 7.2 Se o Consumidor desejar cancelar o seu Plano de Assinatura de Cafés Nespresso, basta acessar a opção “Minha Conta” > “Minhas Assinaturas” no website <http://www.nespresso.com> e cancelar seu plano diretamente pelo site. Também é possível solicitar via central de atendimento pelo telefone 0800 7777 737 ou encaminhar-se diretamente a uma das Boutiques Nespresso, desde que não existam valores pendentes até o momento do cancelamento.
- 7.3 Caso existam valores devidos por parte do assinante, como por exemplo mensalidades pendentes, inclusive de planos de assinaturas anteriores,, para a realização do cancelamento será necessário entrar em contato via central de atendimento pelo telefone 0800 7777 737 para verificação do caso.
- 7.4 Em caso de contestação de uma cobrança e/ou mensalidade de plano de assinatura, ainda que não mais vigente, os créditos disponíveis dessa cobrança serão retirados automaticamente da conta e um e-mail com orientações sobre o ocorrido será enviado ao Consumidor.
- 7.5 As mensalidades pagas, cobranças já realizadas e os créditos recebidos até a data do cancelamento não serão reembolsados e, a depender do plano de assinatura cancelado, não haverá mais o depósito de créditos na conta do Consumidor.
- 7.6 Uma vez cancelado qualquer Plano Nespresso, os créditos eventualmente acumulados no período continuarão disponíveis na conta Nespresso pelo prazo de 6 (meses) meses para utilização, a contar da data de efetivação do cancelamento do plano. Após esse prazo, os créditos serão expirados da conta. Os créditos são intransferíveis. Após o cancelamento, não existe a possibilidade de reativação do mesmo plano cancelado. Caso o Consumidor deseje voltar a ter



um novo Plano de Assinatura quaisquer, pode realizar uma nova ativação via website na página dedicada <https://www.nespresso.com/br/pt/pedido-automatico> ou diretamente em uma das Boutiques Nespresso.

7.7 Fica desde já estabelecido que, para os Consumidores que tiverem ainda vigente o plano de assinatura anterior, findado em Fevereiro de 2024, em que havia a concessão de créditos mensais na conta Nespresso, sendo solicitado o cancelamento dessa modalidade de assinatura, não será mais possível contratar o mesmo tipo de plano de assinatura de cafés com créditos, visto não ser mais uma modalidade disponível por **Nespresso**. Desse modo, eventuais novas contratações de plano de assinatura de cafés, deverão se dar nos moldes da assinatura compreendida no item 4 das Condições Gerais do presente documento.

#### **8. Posso solicitar que um terceiro ative um Plano de Assinatura Nespresso em meu registro?**

8.1 Por motivos de segurança não permitimos que Planos de Assinatura sejam ativos no nome de terceiros. Somente o Consumidor titular poderá realizar a ativação do Plano de Assinatura Nespresso em uma de nossas Boutique, utilizando o seu próprio registro via login e senha de acesso e portando seu Documento original com foto.

8.2 A Nespresso reserva-se ao direito de não autorizar a compra de Plano de Assinatura em nome de terceiros.

#### **9. Posso solicitar que um terceiro resgate os créditos do Plano de Assinatura Nespresso em meu registro em uma Boutique?**

9.1 Somente o Titular da conta pode resgatar eventuais créditos existentes, derivados do Plano de Assinatura Nespresso antigo em nossas Boutiques, conforme item acima.

9.2 Por motivos de segurança não permitimos que terceiros façam o resgate dos benefícios de créditos do Plano de Assinatura Nespresso. Desse modo, é necessário que o titular da conta esteja presente para resgate do crédito de Assinatura em uma de nossas Boutiques, apresentando Documento original com foto.

#### **10. Dos Termos e Condições:**

10.1 A Nespresso reserva-se o direito de alterar os Termos e Condições abordados nesse documento de tempos em tempos, conforme julgar necessário. Quaisquer alterações referentes aos planos de Assinatura **Nespresso** serão comunicadas aos Consumidores afetados, pelos os meios adequados, podendo ser e-mail, website, telefone ou SMS.

10.2 Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais, entre em contato com um de nossos Especialistas de Café pelo telefone gratuito 0800 7777 737 (24 horas por dia, 7 dias por semana).



10.3 A Nespresso reserva-se o direito de implementar modificações a este contrato, tais como ajustes do valor da mensalidade paga, cancelamento do desconto, frete grátis ou outros, sem razão explícita, mediante comunicação prévia ao Consumidor.

10.4 A Nespresso reserva-se o direito de encerrar ou modificar a Assinatura a qualquer momento e não autorizar novas contratações, sem razão explícita.

### Plano de Assinatura de Cafés

1. Os clientes que optarem por realizar uma Assinatura, deverão escolher uma quantidade e sabores de cápsulas (a partir de 1 sleeve), a periodicidade (3 semanas, mensal, bimestral ou trimestral) e cadastrar um cartão de crédito.
2. O Consumidor que tiver crédito disponível em conta pode utilizá-lo para realizar a Assinatura, mas deverá cadastrar um cartão de crédito para cobranças futuras.
3. Todas as entregas automáticas da Assinatura serão feitas para o endereço cadastrado na conta do Consumidor, podendo ser alterado a qualquer momento.
4. Em caso de falta de estoque do café escolhido para a Assinatura, o cliente receberá um sleeve de outro café de perfil semelhante, cuidadosamente selecionado pela **Nespresso**. Após a regularização de estoque, o café voltará a ser entregue normalmente.
5. Em caso de pausa, cancelamento ou pagamento não aprovado, as entregas automáticas não serão feitas.
6. O módulo Clique & Retire não está disponível para entregas feitas por meio da Assinatura.
7. Todas as informações de pagamento, faturamento, status do pedido e entrega serão feitos por e-mail.
8. Os cafés de edição limitada não estarão disponíveis para pedidos da Assinatura.
9. As Assinaturas a partir de 30 cápsulas receberão automaticamente um desconto de 10% nas entregas automáticas. O desconto não será aplicado para compras fora da Assinatura.
10. Exclusivamente aos clientes com status 'Ambassador' no programa de lealdade Nespresso & YOU, ao realizarem uma Assinatura a partir de 100 cápsulas receberão automaticamente um desconto de 15% nas entregas automáticas. O desconto não será aplicado para compras fora da Assinatura.
11. Aos clientes que possuem uma assinatura de cafés na modalidade antiga - em que recebem todos os meses o valor de 10% de crédito extra em sua conta **Nespresso**, ao manterem sua assinatura ativa e aderirem a nova assinatura serão elegíveis a 5% de desconto nas entregas automáticas a partir de 30 cápsulas.
12. O Consumidor que tiver a nova Assinatura de Cafés ativa receberá frete grátis em todos os pedidos a partir de 30 cápsulas, sendo eles dentro ou fora da Assinatura.



13. Se a Assinatura do cliente estiver pausada, cancelada ou com alguma pendência de pagamento, o desconto e o frete grátis não serão aplicados.
14. A oferta de Assinatura é cumulativa com as outras ofertas não segmentadas disponíveis no site, ou seja, se um cliente tiver uma Assinatura de 100 cápsulas ativa e, no mesmo momento, uma oferta disponível no mesmo nível de cápsulas, o Consumidor ganhará automaticamente o desconto/gift da oferta vigente, prevalecendo as regras e Termos e Condições da oferta vigente.

### **Plano de Assinatura com Máquina**

1. Os modelos e os preços das máquinas disponíveis no Plano serão escolhidos pela Nespresso, podendo ser trocados a qualquer momento. O consumidor deve consultar os modelos e preços disponíveis no Plano com Máquina exclusivamente na página de Assinatura Nespresso <https://www.nespresso.com/br/pt/assinatura-maquina-de-cafe> ou na Boutique.
2. O Plano de Assinatura **Nespresso** com Máquina Gratuita do Sistema Original não está mais ativo para contratação. Contudo, este modelo contemplava a contratação do Plano de Assinatura e o recebimento, sem custo adicional, de uma Máquina de Cafés do Sistema Original **Nespresso** vinculada ao plano selecionado informado no momento da contratação. Consumidores que ainda possuem o Plano de Assinatura de Cafés com Máquina Gratuita ainda podem realizar o cancelamento, sem penalidades, mediante solicitação através de contato via a central de atendimento pelo telefone 0800 7777 737. Uma vez cancelado o Plano de Assinatura com Máquina Gratuita, os créditos eventualmente acumulados no período continuarão disponíveis na conta Nespresso pelo prazo de 6 (seis) meses, a contar da data de efetivação do cancelamento do Plano.
3. A Nespresso reserva-se o direito de encerrar ou modificar o Plano de Assinatura com Máquina a qualquer momento e não autorizar novas contratações, sem razão explícita.
4. O período mínimo de permanência na Assinatura com Máquina Nespresso é de 12 meses. Caso o cliente cancele antes do tempo previsto, será aplicada uma multa da diferença entre o valor pago pela máquina adquirida e o preço cheio vigente. Esse valor será proporcional ao tempo em que o membro permanecer como ativo, então caso ele cancele no 6º mês, por exemplo, o valor da multa será 50%.

