

**CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA NAS VENDAS
CANTU STORE S.A.**

APROVADO PELA DIREÇÃO COMERCIAL EM 28/09/2023

	CÓDIGO			Data da Revisão: 28/09/2023
	Número: DAD-01-COM-001	Revisão: 00	Folha: 2/6	Data de Implantação: 28/09/2023
Título: Código de Conduta e Ética nas Vendas			Sector: Comercial	
Aplicação: Corporativo				
Objetivo: fortalecer a cultura organizacional e orientar de formalmente a conduta dos vendedores internos, externos, representantes comerciais e agentes de vendas				
As informações contidas neste documento são de propriedade da Cantu Store e seu uso restrito aos destinatários autorizados. A reprodução total ou parcial deste documento não é permitida.				

1. GERAL	3
1.1. Abrangência deste Código.....	3
1.2. Extraterritorialidade	3
2. CONDUTA PARA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES.....	3
2.1. Práticas Proibidas	3
2.3. Explicação e Demonstração	3
2.4. Comprovação do Pedido	4
2.5. Material Informativo	4
2.6. Depoimentos	4
2.7. Comparação e Detrimento.....	5
2.8. Desistência e Devolução do Produto	5
2.9. Respeito.....	5
2.10. Venda por Indicação.....	5
2.11. Entrega	5
3. APLICAÇÃO DO CÓDIGO	5
3.1. Responsabilidade do vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas	5
3.2. Nomeação do Administrador do Código.....	6
3.3. Medidas de Reparação.....	6
3.4. Recebimento e Processamento de Reclamações de quebra deste Código	6
3.5. Divulgação	6

Aprovador(es):
Direção Comercial

	CÓDIGO			Data da Revisão: 28/09/2023
	Número: DAD-01-COM-001	Revisão: 00	Folha: 3/6	Data de Implantação: 28/09/2023
Título: Código de Conduta e Ética nas Vendas			Setor: Comercial	
Aplicação: Corporativo				
Objetivo: fortalecer a cultura organizacional e orientar de formalmente a conduta dos vendedores internos, externos, representantes comerciais e agentes de vendas				
As informações contidas neste documento são de propriedade da Cantu Store e seu uso restrito aos destinatários autorizados. A reprodução total ou parcial deste documento não é permitida.				

1. GERAL

1.1. Abrangência deste Código

Este Código de Conduta e Ética nas vendas tem como finalidade promover a transparência, a ética, a integridade e o respeito em todos os aspectos das atividades comerciais.

Todos os vendedores, sejam eles internos ou externos, incluindo representantes comerciais e parceiros comerciais, são obrigados a aderir estritamente a Este Código em suas ações comerciais.

Este Código está em conformidade com o Código de Conduta e Ética da Companhia, e ambos devem ser rigorosamente cumpridos.

1.2. Extraterritorialidade

As diretrizes deste código se aplicam às vendas realizadas em território nacional e no exterior, através de vendedores internos, externos, representantes comerciais e agentes de vendas da Cantu Store S.A. bem como das demais empresas do grupo empresarial e das empresas adquiridas.

2. CONDOTA PARA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

2.1. Práticas Proibidas

O Vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas deve ter práticas éticas e em conformidade com as leis aplicáveis, não devendo incentivar práticas comerciais enganosas, ilegais, desleais ou que induzam ao erro.

O vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas deve, mesmo que não seja solicitado, identificar-se com clareza e sinceridade, identificando a empresa associada que representa, seus produtos e o objetivo de seu contato com potencial consumidor. É estritamente proibida a venda a um cliente e a entrega a outro, assim como utilizar o nome de terceiros. As vendas devem ser feitas exclusivamente para o cliente que fez a solicitação, em seu nome.

2.2. Publicidade Enganosa

O vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas deve ser preciso e transparente quando da oferta de produtos aos consumidores, objetivando não induzi-lo ao erro.

2.3. Explicação e Demonstração

Ao fornecer informações detalhadas aos consumidores, incluindo explicações claras sobre os produtos, seus preços e termos de venda, assim como direitos de reembolso, condições de

Aprovador(es):
Direção Comercial

	CÓDIGO			Data da Revisão: 28/09/2023
	Número: DAD-01-COM-001	Revisão: 00	Folha: 4/6	Data de Implantação: 28/09/2023
Título: Código de Conduta e Ética nas Vendas			Sector: Comercial	
Aplicação: Corporativo				
Objetivo: fortalecer a cultura organizacional e orientar de formalmente a conduta dos vendedores internos, externos, representantes comerciais e agentes de vendas				
<small>As informações contidas neste documento são de propriedade da Cantu Store e seu uso restrito aos destinatários autorizados. A reprodução total ou parcial deste documento não é permitida.</small>				

garantia e prazos de entrega, o vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas desempenha um papel fundamental.

É estritamente vedado o envio de materiais, tais como tabelas de preços, catálogos e outros documentos, para concorrentes. Além disso, é essencial que o vendedor responda de maneira precisa e compreensível às perguntas dos clientes.

Quando solicitadas informações sobre a eficácia dos produtos, estas devem ser fornecidas apenas com base nas autorizações da Cantu Store S.A., presentes no rótulo do produto ou respaldadas por estudos científicos confiáveis. Esta abordagem rigorosa garante a confidencialidade das informações da empresa e a satisfação dos consumidores.

2.4. Comprovação do Pedido

A Cantu Store S.A., está comprometida em garantir práticas éticas e transparentes em todas as suas transações de venda. Nossa política comercial visa proteger os direitos e interesses de nossos consumidores.

Todas as vendas necessitam de comprovante de pedido, constando o nome da Cantu Store S.A e do vendedor, seja ele interno, externo, representante comercial ou agente de vendas. Além disso, deve conter o endereço e o número do telefone.

Na Cantu Store S.A., acreditamos que a transparência nas vendas é fundamental para construir relações de confiança com nossos clientes. Este código garante que nossas práticas comerciais sejam pautadas pela integridade e respeito pelos consumidores, contribuindo para um ambiente de negócios ético e justo.

2.5. Material Informativo

A Cantu Store S.A. tem o compromisso de compartilhar materiais informativos éticos e confiáveis. Garantimos precisão e clareza, evitando enganos e mantendo transparência. Identificamos nossa empresa, respeitando a ética nas comunicações e atualizando regularmente os materiais.

2.6. Depoimentos

Para manter a integridade nas vendas, é fundamental que o vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas não utilize depoimentos, testemunhos ou declaração de apoio não autorizados.

O vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas não deve usar de depoimento, testemunho ou declaração de apoio à venda do produto que não seja autorizado ou que sejam falsos, enganosos, não reais, obsoletos ou inaplicáveis, ou ainda, que não esteja relacionado com a oferta, ou seja, utilizado de modo a induzir o consumidor a erro.

Aprovador(es):
Direção Comercial

	CÓDIGO			Data da Revisão: 28/09/2023
	Número: DAD-01-COM-001	Revisão: 00	Folha: 5/6	Data de Implantação: 28/09/2023
Título: Código de Conduta e Ética nas Vendas			Setor: Comercial	
Aplicação: Corporativo				
Objetivo: fortalecer a cultura organizacional e orientar de formalmente a conduta dos vendedores internos, externos, representantes comerciais e agentes de vendas				
As informações contidas neste documento são de propriedade da Cantu Store e seu uso restrito aos destinatários autorizados. A reprodução total ou parcial deste documento não é permitida.				

2.7. Comparação e Detrimento

Em nossas práticas de vendas, evitamos comparações enganosas, falsas ou irreais. As comparações são baseadas em fatos comprováveis, sem prejudicar outras empresas, negócios ou produtos. Nunca buscamos vantagens desleais usando a reputação de terceiros, mantendo a ética em todas as interações comerciais.

2.8. Desistência e Devolução do Produto

O vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas deve oferecer condições que permitam ao consumidor, em um prazo definido e razoável, para cancelar ou receber o reembolso.

2.9. Respeito

Para garantir um atendimento respeitoso, o vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas deve realizar contatos pessoais ou telefônicos de maneira apropriada e dentro de horários razoáveis, evitando causar incômodo ao consumidor. Além disso, é fundamental que o vendedor respeite os colaboradores das empresas que apoiam a Cantu Store S.A. na prática da venda, mantendo uma comunicação profissional e formal em todos os momentos.

Tanto a Cantu Store S.A. quanto seus vendedores internos, externos e representantes comerciais estão comprometidos em adotar todas as medidas necessárias para proteger todas as informações fornecidas pelo consumidor em potencial.

2.10. Venda por Indicação

O vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas não deve induzir ou condicionar uma pessoa a adquirir bens ou serviços reduzindo o valor da compra e em troca de indicações para potenciais consumidores para compras semelhantes, considerados eventos futuros e incertos.

2.11. Entrega

O vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas deve atender no prazo previsto aos pedidos formulados pelo consumidor.

3. APLICAÇÃO DO CÓDIGO

3.1. Responsabilidade do vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas

A responsabilidade principal na observância deste Código de Ética é do vendedor interno, externo, representante comercial ou agente de vendas da Cantu Store S.A.. Em casos de violação

Aprovador(es):
Direção Comercial

	CÓDIGO			Data da Revisão: 28/09/2023
	Número: DAD-01-COM-001	Revisão: 00	Folha: 6/6	Data de Implantação: 28/09/2023
Título: Código de Conduta e Ética nas Vendas			Sector: Comercial	
Aplicação: Corporativo				
Objetivo: fortalecer a cultura organizacional e orientar de formalmente a conduta dos vendedores internos, externos, representantes comerciais e agentes de vendas				
<small>As informações contidas neste documento são de propriedade da Cantu Store e seu uso restrito aos destinatários autorizados. A reprodução total ou parcial deste documento não é permitida.</small>				

ao Código, a Cantu Store S.A. está comprometida em tomar todas as medidas para resolver as queixas do consumidor de forma satisfatória.

3.2. Nomeação do Administrador do Código

A Cantu Store S.A., por meio de Diretor Comercial, nomeou a área de Compliance, Gerenciamento de Riscos e Controles Internos como Administrador deste Código de Conduta e Ética nas Vendas. O Administrador do Código deve acompanhar e orientar o cumprimento deste Código por parte dos vendedores internos, externos e representantes comerciais, através de medidas adequadas, e deve ser responsável pelo estabelecimento e aplicação de regras de processo para resolução das denúncias ou reclamações. O Administrador deste Código deve receber qualquer denúncia ou reclamação de consumidor que esteja baseada em infração deste Código de Ética e que não tenha sido solucionada pelo vendedor interno, externo ou representante comercial.

3.3. Medidas de Reparação

O Administrador do Código de Ética em conjunto com a área de Recursos Humanos poderá recomendar ao indivíduo que infringir esse Código as medidas administrativas e corretivas necessárias para o ajuste aos padrões éticos.

3.4. Recebimento e Processamento de Reclamações de quebra deste Código

A Cantu Store S.A. e o Administrador deste Código estabeleceram procedimentos para recebimento e processamento de denúncias e reclamações, a fim de assegurar sua solução imediata. Pode-se reportar um relato ou denúncia por meio do portal do Canal Íntegro, disponível no site <https://www.canalintegro.com.br/cantustore> ou através do telefone 0800 878 9048, seguindo as orientações ali dispostas.

Ao reportar qualquer relato ou denúncia, esteja preparado para fornecer, de forma confidencial e sempre por meio do próprio Canal Íntegro, informações sobre a ocorrência que possam ajudar a devida apuração dos fatos informados, tais como:

- Pessoas envolvidas;
- Data, hora e lugar;
- E-mails ou outros arquivos e documentos;
- Prints de conversas (Teams, WhatsApp, outros);
- Outras informações úteis para o acompanhamento e apuração do fato reportado.

3.5. Divulgação

A reputação e a integridade ética da Companhia são de responsabilidade de cada um dos nossos vendedores internos, externos e representantes comerciais.

O presente Código reveste-se de orientação fundamental para as rotinas diárias, bem como para as relações da Companhia com o consumidor e está integralmente disponível no site www.ri.cantustore.com.br.

Aprovador(es):
Direção Comercial