

PROGRAMA RESOLVE+ *Zubale Brasil Tecnologia Ltda.*

1. OBJETO E FINALIDADE

- 1.1. O Programa Resolve+ (“Programa”) é uma iniciativa da Zubale destinada à resolução antecipada e individualizada de determinadas situações envolvendo Zubaleros, quando, pelas circunstâncias específicas do caso, a Zubale entender adequada a adoção de medidas adicionais para sua solução.
- 1.2. O Programa possui caráter experimental e preventivo e tem como objetivo contribuir para a resolução célere e adequada de situações específicas, inclusive mediante a adoção de medidas de recomposição, quando consideradas apropriadas pela Zubale.
- 1.3. A adoção de qualquer medida no âmbito do Programa constitui iniciativa da Zubale para solução da situação identificada e não implica, por si só, reconhecimento de responsabilidade civil, culpa, ilicitude, existência de dano ou obrigação de indenizar.
- 1.4. O Programa não constitui política geral de indenização, programa de benefícios ou mecanismo de compensação automática aos Zubaleros.

2. CARÁTER PILOTO

- 2.1. O Resolve+ será implementado inicialmente em caráter de projeto piloto, com início previsto para 1º de setembro de 2026 e duração estimada de 3 (três) meses.
- 2.2. Durante o período piloto, a Zubale poderá avaliar, ajustar, revisar, suspender ou encerrar o Programa, considerando os resultados observados e as necessidades identificadas ao longo de sua implementação.
- 2.3. Ao final do período piloto, a Zubale avaliará os resultados alcançados e decidirá sobre a continuidade, alteração, expansão ou encerramento do Programa.
- 2.4. A existência do projeto piloto não representa compromisso de sua manutenção ou implementação definitiva.

3. ESCOPO DO PROJETO PILOTO

- 3.1. Durante o projeto piloto, o Programa poderá ser aplicado a demandas que cheguem ao conhecimento da Zubale por meio dos canais oficiais de atendimento e relacionamento disponibilizados aos Zubaleros, a critério da Zubale e após análise individualizada das circunstâncias de cada caso, quando a Zubale entender que a situação apresenta características que justifiquem sua inclusão no Programa.

3.2. A apresentação de uma reclamação, solicitação ou demanda por um Zubalero, por si só, não determina sua inclusão no Programa, não gera direito ao enquadramento ou à concessão de qualquer medida pela Zubale.

3.3. O Programa não constitui mecanismo de adesão, inscrição ou solicitação pelo Zubalero.

4. ENQUADRAMENTO NO PROGRAMA

4.1. O enquadramento de uma demanda no Resolve+ constitui decisão da Zubale, realizada a partir da análise individualizada das circunstâncias de cada caso e dos parâmetros internos aplicáveis ao projeto piloto.

4.2. A existência de determinada situação ou circunstância, ainda que considerada pela Zubale em sua análise, não assegura o enquadramento da demanda ou a concessão de qualquer medida.

4.3. A análise de uma demanda e eventual enquadramento no Programa não obrigam a Zubale a adotar a mesma medida em situações futuras, ainda que aparentemente semelhantes.

5. ANÁLISE DAS DEMANDAS

5.1. A Zubale realizará a análise individualizada das demandas considerando as circunstâncias específicas de cada caso e as informações e evidências disponíveis no momento da avaliação.

5.2. Os critérios, parâmetros e procedimentos utilizados pela Zubale para análise, enquadramento e definição das medidas aplicáveis são internos e poderão ser revisados durante o projeto piloto.

6. USO INDEVIDO DO PROGRAMA

6.1. O Programa não poderá ser utilizado pelo Zubalero para criar, agravar ou prolongar artificialmente uma situação com o objetivo de obter enquadramento ou qualquer vantagem.

6.2. A Zubale considerará, para fins de análise, a consistência das informações apresentadas, o histórico da demanda e das comunicações realizadas e as circunstâncias que tenham contribuído para sua evolução ou resolução.

6.3. A identificação de informações falsas ou deliberadamente inexatas, omissão intencional de informações relevantes, manipulação da demanda ou qualquer outra conduta destinada a obter indevidamente vantagem por meio do Programa poderá resultar no não enquadramento da demanda, na não concessão da medida pretendida ou, quando aplicável e observadas as regras e condições vigentes para utilização da plataforma, no descredenciamento do Zubalero.

7. MEDIDAS DE RESOLUÇÃO E RECOMPOSIÇÃO

7.1. Quando considerar apropriado, a Zubale poderá adotar medidas específicas destinadas à solução da situação analisada e, quando aplicável, à recomposição da experiência do Zubalero, considerando as circunstâncias particulares de cada caso e as informações e evidências disponíveis no momento da análise.

8. NATUREZA DAS MEDIDAS

8.1. As medidas eventualmente concedidas no âmbito do Resolve+ destinam-se à solução de situações específicas e à recomposição da experiência do Zubalero, não tendo por finalidade remunerar atividades realizadas.

8.2. Eventual pagamento, crédito, benefício ou outra medida concedida no âmbito do Programa:

- a) não será calculado com base na quantidade de tarefas, horas, entregas, produtividade ou desempenho do Zubalero;
- b) não terá como finalidade remunerar atividades realizadas;
- c) não constitui, por si só, bônus, prêmio ou incentivo relacionado à prestação de atividades;
- d) não altera, por si só, os termos ou a natureza jurídica da relação existente entre a Zubale e o Zubalero; e
- e) não cria obrigação de concessão de medida semelhante pela Zubale em outras situações.

8.3. A concessão de qualquer medida no âmbito do Programa não implica reconhecimento ou definição da natureza jurídica da relação existente entre a Zubale e o Zubalero, nem altera os termos e condições aplicáveis à utilização da plataforma, conforme previstos nos Termos e Condições de Uso da Zubale, disponíveis em <https://www.zubalero.com/br/termos-e-condicoes/>.

9. EVENTUAL MEDIDA FINANCEIRA

9.1. A eventual concessão de medida financeira será excepcional e definida pela Zubale de acordo com as circunstâncias específicas da demanda e os parâmetros internos aplicáveis ao projeto piloto.

9.2. A existência de parâmetros internos ou de valores de referência não representa valor devido ao Zubalero nem confere direito ao recebimento de qualquer quantia.

10. COMUNICAÇÃO AO ZUBALERO

10.1. Quando uma demanda for enquadrada no Programa, a Zubale comunicará individualmente ao Zubalero a medida adotada.

10.2. A comunicação poderá informar:

- a) que a situação foi analisada no âmbito do projeto piloto do Resolve+;
- b) a medida adotada para sua solução ou recomposição;

- c) eventual medida financeira concedida; e
- d) o prazo estimado para implementação da medida.

10.3. A comunicação terá caráter individual e estará relacionada exclusivamente à situação analisada.

11. AUSÊNCIA DE PRECEDENTE

11.1. A participação no Programa ou a concessão de qualquer medida não constitui precedente, não estabelece política geral de compensação e não gera expectativa de tratamento idêntico em outras situações.

11.2. Demandas que apresentem características semelhantes poderão receber tratamento diferente em razão das circunstâncias específicas de cada caso.

11.3. A participação no Programa não assegura o enquadramento do mesmo Zubalero em situações futuras.

12. SITUAÇÕES QUE DEMANDEM TRATAMENTO ESPECÍFICO

12.1. O Resolve+ não substitui os procedimentos aplicáveis a situações que, em razão de sua natureza ou das circunstâncias envolvidas, demandem tratamento específico pelas áreas responsáveis.

12.2. A Zubale poderá, a qualquer momento, direcionar determinada demanda para o procedimento ou canal que considerar adequado ao seu tratamento.

13. ALTERAÇÃO E ENCERRAMENTO

13.1. A Zubale poderá, durante o projeto piloto, alterar os critérios, procedimentos e parâmetros internos utilizados no Programa, bem como suspender ou encerrar a iniciativa, considerando os resultados obtidos e as necessidades identificadas.

13.2. As alterações não afetarão medidas que já tenham sido formalmente concedidas e cujo cumprimento já tenha sido iniciado, salvo quando houver fundamento jurídico ou operacional que justifique tratamento diverso.

14. VIGÊNCIA

14.1. Este Regulamento entra em vigor em 1º de setembro de 2026 e permanecerá aplicável durante o período do projeto piloto do Programa Resolve+.

14.2. A eventual continuidade do Programa após o período piloto dependerá de avaliação e decisão específica da Zubale.