



O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA Conjunto de Princípios - 2021/2025

Somos apaixonados pelo que fazemos, pelo nosso negócio e por inovação, sendo protagonistas das nossas próprias convicções. Estamos desde 2008 no mercado, conduzindo o futuro em aliança com a qualidade, sabores, pessoas e ideias. Aqui nossos clientes têm experiências únicas, pois acreditamos que sabores moldam os melhores momentos da vida. Por isso, no JAH a liberdade de criar está em cada momento deles. Além de açaí, sorvetes e picolés, aqui propomos entregar a nossos clientes: praticidade, rapidez e autenticidade! Fabricamos o nosso próprio produto porque acreditamos que só assim garantimos sabores e texturas indescritíveis. Nossos produtos são feitos com ingredientes naturais e selecionados. Tudo pensado para uma nova experiência a cada visita. Recebemos nossos clientes em um ambiente moderno e confortável que reflete nossa atenção e compromisso com sua entrega de excelência. A cooperação de nossos colaboradores, parceiros e fornecedores são essenciais para que tudo isso seja possível. Assim, valorizamos o crescimento por meio do aprendizado para oferecer a cada dia a nossa melhor versão.

Tudo isso é viabilizado através da estreita observação e cumprimento das diretrizes deste CÓDIGO, que reúne as noções básicas que são constantemente observadas em nossa ação profissional para salvaguardar a experiência de nossos clientes e o retorno para nossos investidores como principais atributos de nossa empresa, visando refletir nossa identidade cultural e os compromissos que assumimos com diversas entidades físicas, públicas ou privadas.

Por isso, conduzimos nossas operações com honestidade, integridade, e abertura com respeito aos Direitos Humanos e à diversidade destes, respeitando também os interesses legítimos daqueles com quem nos relacionamos. Nós somos o JAH!!!!

Temos como **MISSÃO**: Desenvolver um negócio de açaí e sorvete, rentável para os franqueados, fornecendo produtos de excelente qualidade, com ótimo serviço e justo



custo/benefício para os consumidores finais.

Temos como **VISÃO**: Sermos percebidos por nossos clientes, franqueados, colaboradores e fornecedores como a melhor franquia Nacional de açaí e sorvetes, até dezembro de 2025
Nossos VALORES são: Excelência, Inovação, Empreendedorismo, Transparência, Compromisso com Clientes, Atenção aos Detalhes, Trabalho em Equipe e Foco em Resultados

Também nos alinhamos com as leis e regulamentos do país em que atuamos, visando gerir um negócio próspero para todos nossos players, enquanto incentivamos ações sociais e de cunho sustentável voltadas para nossa indústria em todos os níveis.

Temos a expectativa de manter uma reputação de empresa confiável, consciente de sua responsabilidade social e empresarial, que busca resultados de forma honesta, justa, legal e transparente.

Consideramos inadequada qualquer atitude guiada por preconceitos relacionados à origem, raça, religião, classe social, sexo, cor, idade, incapacidade física e quaisquer outras formas de diferenças humanas, não aceitando qualquer tipo de discriminação, respeitando e valorizando o ser humano em sua privacidade, individualidade e dignidade.

Consideramos responsabilidade individual de nossos profissionais promover e comprometer-se com uma conduta ética e honesta, incluindo tratamento ético em conflitos de interesses de relacionamento pessoal e profissional.

Cada membro integrante de nossa empresa é responsável pela proteção da confidencialidade de informações restritas sobre a Empresa e seus clientes, nossos profissionais e investidores, obtidas ou criadas em decorrência de suas atividades e relacionamentos, e prevenir a divulgação não autorizada de tais informações, a menos que requeridas por lei vigente, regulamento ou processo legal documentado.

Também individualmente, estamos atentos quanto a situações que possam caracterizar conflito entre os nossos interesses como indivíduos e os interesses do JAH, e/ ou conduta não aceitável do ponto de vista ético - mesmo que não causem prejuízos tangíveis a ela.



A cada profissional que está envolvido em nossos negócios incentivamos a NÃO se envolver ou permitir que seus colegas se envolvam nas seguintes situações:

- Em relações comerciais com empresas em que nós ou pessoas de nosso relacionamento familiar ou pessoal tenhamos interesse ou participação - direta ou indireta sem autorização de um Franqueado ou da Franqueadora.
- Manter relações comerciais particulares, de caráter habitual, com clientes ou fornecedores;
- Usar seu cargo, função ou informações sobre negócios e assuntos da empresa ou de seus clientes, franqueados e unidades de negócio, para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- Aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores ou presentes de caráter pessoal, que resultem de relacionamento com o JAH e seus franqueados que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros. Caso haja dúvida quanto ao valor de um favor ou um presente, a Diretoria do JAH está disponível para prestar esclarecimentos.
- Contratar parentes sem conhecimento e anuência de um Franqueado ou um Diretor do JAH;
- Usar equipamentos e outros recursos da empresa para fins particulares.
- Envolver-se em atividades particulares, que interfiram no tempo de trabalho dedicado à Empresa, exceto se autorizado pela Direção;
- Fazer uso de seu cargo ou posição para solicitar favores ou serviços pessoais a subordinados.

São exemplos de conduta esperada e compatível com os valores da Empresa e a busca por resultados:

- Reconhecer honestamente os erros cometidos e comunicá-los imediatamente a um responsável pela sua unidade ou pela empresa.
- Apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade do trabalho prestado por nossa empresa.

O compromisso com a satisfação de nossos clientes deve refletir-se no respeito aos seus

direitos e na busca por soluções que atendam a seus interesses, sempre em consonância com os objetivos de desenvolvimento, ética e rentabilidade do JAH.

Atendemos aos clientes com cortesia e eficiência, oferecendo informações claras, precisas e transparentes sobre nossos produtos e serviços.

Nossos produtos devem ser vistos como os de melhor posicionamento no meio em que competem, e nossos serviços devem ser cuidadosos e detalhistas para que um cliente perceba o valor de uma equipe preocupada com o acolhimento, fazendo disso nosso principal diferencial diante da concorrência, junto com a qualidade de nossos produtos.

O JAH cuida para que toda sua publicidade, marketing, notícias dadas ao mercado sejam provenientes de fontes fidedignas, considerando inadequado fazer uso de informações errôneas ou que não expressem a verdade, ou de origem duvidosa.

Consideramos inadequado dar tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal.

Em qualquer situação, por mais delicada que seja, nenhum cliente ou player de nosso negócio deixará de obter resposta de nossa empresa, quando esta for demandada.



O CÓDIGO DE CONDUTA e nosso relacionamento pela Internet

Política de Privacidade

Todas as ações do JAH estão baseadas no **respeito** e na **cordialidade**, seja no relacionamento com clientes, fornecedores, parceiros ou profissionais envolvidos com nossas operações.

Garantimos **sigilo** de qualquer informação fornecida por franqueados junto à Franqueadora e pelos clientes em nossos pontos de vendas.

Elas serão utilizadas somente com o objetivo de fornecer os melhores serviços e conteúdo. Sob hipótese alguma, estas informações serão cedidas a terceiros.

Nos comprometemos em respeitar as **escolhas de nossos clientes**: qualquer pessoa que tenha interesse em deixar de receber nossas mensagens, optar por receber outras, ou restringir o recebimento a determinados assuntos, poderá fazê-lo a qualquer tempo através de um simples comunicado à nossa empresa.



O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DIANTE DOS FRANQUEADOS E INVESTIDORES:

Temos como **COMPROMISSO COM NOSSOS FRANQUEADOS E INVESTIDORES** buscar a melhor rentabilidade possível para seus investimentos, além de fornecer ferramentas de gestão através da UniversiJAH, nossa Universidade Corporativa, acessada através do sistema SULTS, disponibilizado a eles.

O JAH conduz suas ações com princípios aceitos de boa governança corporativa. Provemos informações confiáveis, de forma regular e consistente sobre nossas atividades, estrutura, situação financeira e desempenho para todos os Investidores e Acionistas e membros de Cargo diretivo na Empresa.

Os registros contábeis e documentos do JAH e das Unidades de Negócio franqueadas devem descrever com precisão e refletir a natureza das transações por elas realizadas.



O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DIANTE DOS PROFISSIONAIS DA EMPRESA E DOS FRANQUEADOS

O JAH está comprometido com a diversidade do ambiente de trabalho, e acredita que as relações entre as pessoas devem basear-se na cortesia e no respeito. Incentivamos o trabalho em equipe, a sinergia entre nossas forças individuais, a lealdade, a confiança e uma conduta compatível com os valores do JAH na busca por resultados. Comprometemo-nos em oferecer condições de trabalho seguras e saudáveis para todos os profissionais envolvidos em nossas operações, jamais permitindo a utilização de trabalho forçado, compulsório ou infantil. É fundamental reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existentes, segundo as características,



competências e contribuições de cada profissional versus necessidade do cargo. Não se admite nenhuma decisão que afete a carreira profissional de subordinados baseada apenas em relacionamento ou considerações pessoais.

Todos os profissionais envolvidos com a prestação de serviços do JAH têm direito a receber tratamento justo e consistente, ser escutado, contar com a honestidade do seu superior hierárquico, e conhecer periódica e regularmente a opinião formal de seu chefe sobre seu desempenho e sua conduta, através de uma Avaliação de Desempenho formal.



O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DIANTE DOS FORNECEDORES:

A escolha e contratação de fornecedores devem sempre ser baseadas em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades do JAH e seus Franqueados, devendo ser conduzidas por meio de processos predeterminados, tais como concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação custo-benefício, e documentados sempre que necessário.

Consideramos inadequado fazer negócios com fornecedores de reputação duvidosa.



O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DIANTE DE POSSÍVEIS DÚVIDAS INDIVIDUAIS:

Caso haja dúvidas sobre qual deve ser a conduta mais correta a adotar e situações não descritas anteriormente, a Direção do JAH, junto com sua equipe lhe incentiva a procurar ajuda de forma sincera e transparente.

Estamos abertos para que todos nossos pares, em seus mais diferentes níveis tenham acesso a uma conversa franca e reservada com qualquer diretor da Empresa.



O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DIANTE DA CONCORRÊNCIA:

A concorrência leal deve ser o elemento básico em todas as nossas operações e relações com nossos concorrentes. Nossa competitividade deve ser exercida com base nesse princípio.

Não aceitamos que sejam feitos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles, dentro ou fora de nossa empresa.



O CÓDIGO DE CONDUTA – MEDIDAS DISCIPLINARES E SANÇÕES AO SEU DESCUMPRIMENTO

Em se tomando ciência da ocorrência de atos contrários aos compromissos desse CÓDIGO em todas suas esferas e abrangência, estes serão avaliados pelo Comitê Diretivo da Empresa, que realizará apurada avaliação / investigação, e possíveis procedimentos disciplinares poderão resultar na aplicação de medidas administrativas, com caráter educativo e/ou punitivo.

Ressalta-se que a dosimetria das medidas será aplicada em conformidade com a natureza e abrangência dos fatos comprovados, bem como os atos praticados em relação ao JAH e seus valores.

Fontes e referências utilizadas para a confecção deste Código: Natura, Fundação Itaú, Hotelaria Brasil, e Instituto Ethos.