

Termos e Condições do Programa de Fidelidade Motorola - helloYOU

Promoção Pontos em Dobro helloYOU

1. Objetivo

O presente regulamento estabelece as condições da promoção “**Pontos em Dobro helloYOU**”, promovida pela Motorola, com o objetivo de conceder benefícios adicionais aos clientes que realizarem a compra de smartphones Motorola na Loja Online Oficial Motorola ou em varejistas/operadoras do mercado brasileiro, durante o período promocional definido neste documento.

Para participar do programa, o cliente deve ter idade mínima de 18 anos e portador de CPF válido. Ao aceitar os termos deste regulamento, o cliente dá ciência e concorda com o inteiro teor deste Termo e consente com o recebimento de comunicações transacionais e promocionais, que poderá ser revogado a qualquer tempo, estando sujeito à todas as regras aqui previstas.

Esta promoção é uma ação promocional específica, integrada ao Programa de Fidelidade helloYOU, **não se confundindo com as regras gerais do Programa**, que continuam válidas nos termos próprios.

2. Período de Vigência da Promoção

A promoção Pontos em Dobro helloYOU será válida para compras e solicitação de resgate realizadas entre: **09/04/2026 e 31/05/2026**, considerando a data de faturamento da compra constante na Nota Fiscal. Compras e solicitações de resgate realizadas fora desse período não serão elegíveis à promoção.

3. Elegibilidade

3.1 Canais de Venda Participantes

A promoção é válida para clientes que realizarem compras dos smartphones Motorola participantes da promoção: na Loja Online Oficial Motorola (www.motorola.com.br); ou em varejistas/operadoras físicas ou online do mercado brasileiro.

3.2 Produtos Elegíveis

Participam da promoção exclusivamente os seguintes produtos:

motorola edge 70 fusion – FIFA World Cup 26™ Collection;

motorola razr fold – FIFA World Cup 26™ Collection;

motorola razr fold.

4. Limite de Participação

O acúmulo promocional de pontos está limitado a **1 (uma) compra** do aparelho elegível por CPF durante todo o período da promoção.

Compras adicionais do mesmo produto realizadas pelo mesmo CPF não gerarão novos pontos promocionais, ainda que atendam aos demais critérios, independentemente do valor da compra ou da quantidade de smartphones adquiridos na mesma transação.

5. Acúmulo de Pontos

5.1 Regra Padrão do Programa

No programa de fidelidade helloYOU, o cliente acumula:

- 1 (um) ponto a cada R\$ 1,00 (um real) gasto em compras elegíveis.

5.2 Mecânica da Promoção Pontos em Dobro

Na promoção Pontos em Dobro helloYOU, independentemente do preço efetivamente pago pelo cliente no varejo, a pontuação promocional terá como base única o preço de lançamento do produto na Loja Online Oficial Motorola, divulgado no site www.motorola.com.br.

Exemplo prático:

- Preço base do produto elegível: R\$ 3.799,00
- Pontuação no programa normal: 3.799 pontos
- Pontuação na promoção Pontos em Dobro: 7.598 pontos

Considerando a regra de resgate vigente no Programa, em que:

- A cada 100 pontos acumulados = R\$ 5,00 em desconto,

os 7.598 pontos equivalem a R\$ 379,90 (trezentos e setenta e nove reais e noventa centavos) em descontos, para utilização em compras futuras, conforme regras do programa.

- Para fins de cálculo, serão considerados apenas os **valores inteiros, arredondados para o menor inteiro.**
- Os pontos serão **creditados na conta do cliente após 30 dias corridos** da data de **emissão da Nota Fiscal da compra.**
- Compras relacionadas à **contratação de seguros** não são elegíveis para acúmulo de pontos no programa.
- O Programa de Fidelidade reserva-se no direito de criar outras formas de concessão de pontos não mencionadas no presente Termo, que serão comunicadas aos Clientes pelos meios de comunicação do Programa.
- Em hipótese alguma os pontos poderão ser transferidos para terceiros.

6. Forma de Concessão dos Pontos

6.1 Compras realizadas na Loja Online Oficial Motorola

Para clientes que realizarem a compra diretamente na loja online oficial Motorola:

- É obrigatório que o cliente esteja logado ou realize o cadastro no Programa de Fidelidade helloYOU;
- A adesão dos pontos ocorrerá na etapa de inclusão do produto participante no carrinho de compras;
- Os pontos serão creditados na conta do cliente após 30 dias corridos da data de emissão da Nota Fiscal da compra.

6.2 Compras realizadas em outros varejos/operadoras do mercado brasileiro

Para clientes que realizarem a compra do produto elegível em qualquer outro varejo/operadora participante:

1. Cada produto participante adquirido nos canais de venda Motorola acompanhará um **Golden Card físico**, inserido na caixa do produto;
2. O Golden Card conterá um **QR Code**, que direcionará o cliente para uma página contendo um banner da promoção Pontos em Dobro helloYOU;
3. Ao acessar a página, o cliente deverá:

- realizar o cadastro no programa de fidelidade helloYOU, caso ainda não seja participante;
 - clicar no banner da promoção Pontos em Dobro;
 - submeter o código IMEI do smartphone participante;
4. Após a validação do cadastro e das informações enviadas, que ocorrerá em até 3 dias, os pontos promocionais serão creditados na conta do cliente em até 30 (trinta) dias corridos.

A Motorola poderá recusar a concessão dos pontos promocionais em caso de:

- (i) inconsistência ou divergência do IMEI;
- (ii) cadastro duplicado para o mesmo produto;
- (iii) tentativa de fraude; ou
- (iv) descumprimento das regras deste Regulamento.

7. Resgate de Pontos

- O resgate de pontos está condicionado ao pagamento de um valor mínimo de **R\$10,00 (dez reais)** por produto adicionado ao carrinho de compras, além da utilização dos pontos acumulados.
- A cada **100 pontos acumulados**, o cliente poderá resgatar o equivalente a **R\$5,00 (cinco reais)** em produtos selecionados na loja online Motorola.
- O resgate só será possível mediante **login na loja online Motorola**.
- Os pontos são de **uso pessoal e intransferível**.

8. Validade dos Pontos

- Os pontos acumulados terão validade de **12 (doze) meses** a partir da data de crédito na conta do cliente.
- Após esse período, os pontos expirarão automaticamente, sem possibilidade de revalidação.

9. Estorno Parcial de Pontos

O estorno parcial de pontos será aplicado nas seguintes situações:

- Cancelamento ou devolução parcial de produtos ou serviços adquiridos com acúmulo de pontos.
- Ajustes técnicos ou operacionais identificados pela equipe de atendimento ou auditoria Motorola.
- Correções de lançamentos indevidos.

Forma de Estorno

- O estorno será realizado proporcionalmente à quantidade de pontos utilizada na transação original.
- Os pontos estornados serão retirados da conta do participante no momento da devolução do produto.
- Em casos de devolução parcial, o valor em pontos será recalculado com base no item ou serviço efetivamente mantido.

Condições Gerais

- O estorno parcial não implica em revalidação de pontos expirados.
- A empresa reserva-se o direito de revisar ou alterar este regulamento a qualquer momento, mediante aviso prévio.
- Em caso de dúvidas, o participante poderá entrar em contato com a Central de Atendimento do Programa.

10. Categorias de Níveis de Fidelidade

O programa é estruturado em três categorias de níveis, que reconhecem e recompensam os clientes de acordo com sua pontuação acumulada:

I. Plus

Critérios de Entrada: Clientes que possuem até 2.000 pontos acumulados.

Acúmulo de Pontos: cada R\$1,00 gasto na loja online Motorola equivale a 1 ponto.

II. Premium

Critérios de Entrada: Clientes que possuem entre 2.001 e 5.000 pontos acumulados.

Acúmulo de Pontos: cada R\$1,00 gasto na loja online Motorola equivale a 1 ponto. E mais 500 pontos extras para compras de smartphones.

III. Exclusive

Critérios de Entrada: Clientes que possuem mais de 5.001 pontos acumulados.

Acúmulo de Pontos: cada R\$1,00 gasto na loja online Motorola equivale a 1 ponto. E mais 1.000 pontos extras para compras de smartphones.

- Clientes das categorias Premium ou Exclusive terão direito a pontos extras **por transação**, conforme sua categoria. A bonificação não será aplicada sobre o total de itens adquiridos em uma mesma transação. Por exemplo: um cliente Premium que adquirir dois smartphones em uma única compra receberá o valor fixo de 500 pontos adicionais.
- Os benefícios decorrentes da mudança de categoria serão considerados somente **após a efetivação da atualização**, que ocorre com o crédito dos pontos na conta do cliente, em 30 dias após o faturamento da compra. Exemplo: se um cliente é da categoria Plus e realiza uma compra de R\$4.000, ele continuará recebendo os benefícios da categoria Plus até que os pontos sejam creditados. Somente após esse prazo, as compras seguintes passarão a gerar os pontos extras da nova categoria Premium.

11. Alterações e Cancelamento

- A Motorola se reserva o direito de **alterar as regras de acúmulo, resgate, benefícios, categorias e validade dos pontos a qualquer momento**, conforme variações de mercado ou por decisão estratégica.
- A Motorola também poderá **encerrar o programa de fidelidade a qualquer momento**, mediante aviso prévio de 30 dias aos participantes. A partir dessa comunicação, o cliente terá o prazo de 30 dias para efetuar o resgate dos pontos. Após esse prazo, todos os pontos serão cancelados juntos com o Programa.
- O encerramento do Programa não gera direito adquirido aos pontos não resgatados dentro do prazo informado, observadas as disposições da legislação aplicável.
- Os pontos serão automaticamente cancelados caso seja identificado o (i) falecimento do cliente, (ii) fraude ou (iii) a falsidade de informações fornecidas pelo cliente.
- Caso o cliente solicite a saída do Programa, os pontos acumulados serão imediatamente cancelados.

12. Tratamento de dados pessoais

- Os dados pessoais do cliente poderão ser compartilhados para as finalidades previstas neste Termos e Condições e na nossa Política de Privacidade. Para maiores informações sobre os dados pessoais coletados, as finalidades de tratamento, compartilhamento de dados pessoais e sobre os direitos dos titulares em relação aos seus dados pessoais, acesse a nossa Política de Privacidade em nosso site.

13. Disposições Gerais

- A participação no programa implica na **aceitação total e irrestrita** deste regulamento.
- A promoção está sujeita à disponibilidade de estoque do produto elegível.
- Esta promoção não é cumulativa com outras ações promocionais ou campanhas de bonificação de pontos, salvo se expressamente indicado.
- Em caso de dúvidas, os clientes poderão entrar em contato com o **atendimento oficial da Motorola pelo número (11) 4002-1244 ou 0800-773-1244.**