

Termos e Condições do Programa de Fidelidade Motorola - helloYOU

1. Objetivo

Este regulamento estabelece as regras para participação no Programa de Fidelidade Motorola, promovido pela Motorola, com o objetivo de recompensar clientes que realizam compras na loja online oficial. Para participar do programa, o cliente deve ter idade mínima de 18 anos. 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, estando sujeito à todas as regras aqui previstas.

2. Acúmulo de Pontos

- O presente Programa de Fidelidade está disponível para toda pessoa física portadora de CPF, maior de 18 (dezoito) anos, que possua ou venha a possuir relacionamento com a **Motorola** por meio da compra de produtos da marca na Loja Online Motorola (www.motorola.com.br), realizadas a partir do dia 22 de outubro de 2025, às 19h (horário de Brasília).
- A cada **R\$1,00 (um real)** gasto na loja online Motorola, o cliente acumula **1 ponto** no programa de fidelidade.
- 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 **faturamento da compra**.
- É obrigatório estar **logado na loja online Motorola** no momento da compra para que os pontos sejam acumulados.
- 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.

3. Resgate de Pontos

- O resgate de pontos está condicionado ao pagamento de um valor mínimo de **R\$10,00 (dez reais)**, 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**.

4. 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.

5. 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 ou duplicados.

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.

6. 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.

7. 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.
- 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.

8. 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.

9. Disposições Gerais

- A participação no programa implica na **aceitação total e irrestrita** deste regulamento.

- 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.**