

DÚVIDAS FREQUENTES

GERAL

1) O que é o programa?

Skin Lovers é o clube de benefícios exclusivo das marcas Neutrogena® e NeoStrata® para quem ama cuidar da pele. Aqui, suas compras viram pontos que você pode trocar por produtos das melhores linhas dermatológicas.

2) Como faço para me inscrever no Ecosistema Skin?

Informamos que o período de inscrições para este programa foi encerrado permanentemente.

3) Como participar?

As inscrições para o programa estão encerradas e não haverá novas oportunidades. No entanto, se você já possui cadastro, pode continuar resgatando produtos com seus pontos no programa até o dia 16 de maio de 2025.

4) Quais produtos/marcas participam do programa?

Todos os produtos das marcas Neutrogena® e NeoStrata® valem pontos dentro do programa. Acesse o portal e clique em Troque seus pontos.

Pontos / Saldo

5) Como acumular pontos?

Informamos que não é mais possível acumular pontos no programa. A funcionalidade de ganhar 1 ponto a cada 1 real em compras de produtos Neutrogena® e NeoStrata® foi desativada. Ao preencher o seu cadastro, você iniciou com um saldo de pontos (se aplicável na época), que ainda pode ser utilizado para resgatar produtos conforme as regras vigentes.

6) Qual a validade dos meus pontos?

Seus pontos poderão ser utilizados para resgate de produtos até o dia 16 de maio de 2025. Após essa data, não será mais possível efetuar trocas. 7) Posso transferir meus pontos para outra pessoa? Não. Os pontos são pessoais e intransferíveis, combinado?

8) Como consultar meu saldo de pontos?

Sem crise! É só acessar skinlovers.br e fazer o seu login com os dados cadastrados. Seu saldo de pontos vai aparecer no canto direito superior da sua tela. Fácil, né?

9) Posso usar pontos mais de uma vez?

Infelizmente, não. :/ Os pontos funcionam como se fosse dinheiro, então, só podem ser usados uma vez a cada troca de produtos, ok?



Resgate e Entrega de Prêmios

10) Com quantos pontos posso fazer o resgate?

A partir de 120 pontos, você já consegue trocar seus pontos por produtos participantes da sua escolha. Acesse o Portal e clique em troque seus pontos.

11) Como uso meus pontos?

Dá uma olhada nesse passo a passo:

- 1) Entre em skinloversclub.com.br
- 2) Faça seu login com os dados cadastrados;
- 3) Clique em produtos para troca de troca;
- 4) Escolha um produto preferido (ou mais) e clique em trocar pontos;
- 5) Aí é só colocar o endereço que você deseja receber e esperar seu produto chegar!

12) Como acompanho as entregas dos meus prêmios?

https://globalconsumercare.com/ContactUs/s/ContactForm?language=pt_BR&id=a29KB0000000FRF

13) Existe taxa de entrega?

Não, pode relaxar que a taxa de entrega fica por nossa conta.

Cadastro

14) Como recuperar minha senha?

Para recuperar a senha, basta clicar no botão Esqueci a senha disponível na página de login e inserir seu e-mail cadastrado. Dentro de instantes, você receberá um token para resetar sua senha.

15) Como atualizo meu cadastro?

Para atualização do cadastro, você deve clicar em Meus dados, e atualizar as informações necessárias. Não esqueça de salvar antes de sair!

16) Quero cancelar meu cadastro.

Como faço? Para cancelar seu cadastro no programa, você deverá solicitar através do Fale Conosco disponível no portal e solicitar a exclusão de sua participação.



Dúvidas em geral

17) Como posso entrar em contato com o suporte do programa?

Precisa falar com a gente? É só preencher esse formulário em ou entrar em contato por meio do nosso atendimento ao cliente: 0800 728 6767 FAQ SKIN360

18) O que é e como acessar?

É uma plataforma digital que utiliza inteligência artificial para criar uma recomendação personalizada de rotina de skincare que atenda as necessidades da sua pele, baseando-se na expertise e nas tecnologias inovadoras de NEUTROGENA® e NEOSTRATA®. A plataforma pode ser acessada pelo site www.skinloversclub.com.br, na aba Skin360® da barra do menu horizontal (entre "Blog" e "FAQ").

19) Como testar?

Entre no site ou escaneie o QR code do Skin360®. Antes de iniciar o teste, permita que o navegador utilize a câmera do seu dispositivo (isso é essencial para dar certo!). Leia com atenção as orientações para uma selfie perfeita. Com a câmera ligada, alinhe seu rosto e olhos de acordo com as marcações pontilhadas em amarelo e aguarde até que a cor mude para verde, indicando que o escaneamento foi sucesso. No total serão 3 fotos: frontal, perfil esquerdo e perfil direito. Quando tudo for concluído, a marcação ficará na cor branca com a mensagem de "Scan finalizado!". Para visualizar o resultado e a rotina de skincare recomendada, é necessário preencher o cadastro, ler e aceitar o aviso e termo de privacidade e os termos de uso. O resultado é uma nota de 0 a 10, sendo a média das notas dos 6 atributos analisados (olheiras, textura da pele, aparência geral da pele, linhas finas, diferenças de tonalidade da pele e rugas). Para visualizar a rotina recomendada, escolha apenas 1 objetivo de skincare e clique em "Enviar" para que você receba tudinho no e-mail cadastrado. A plataforma sugere rotinas diurna e noturna com os produtos mais maravilhosos da linha NEUTROGENA® e/ou NEOSTRATA®. Ah, e todos os testes realizados não tem nenhum custo! Show, né?



20) Preciso ser cadastrado no Skin Lovers Club para fazer o teste do Skin360® e Ganho pontos no Skin Lovers Club por fazer o teste?

Não precisa ser cadastrado, mas seria maravilhoso! Porque o Skin Lovers Club é justamente o clube de benefícios exclusivo das marcas NEUTROGENA® e NEOSTRATA® para quem ama cuidar da pele. Aqui, suas compras viram pontos que você pode trocar por produtos das melhores linhas dermatológicas. Os pontos para o Skin Lovers Club são gerados apenas a partir da compra de produtos das linhas NEUTROGENA® e NEOSTRATA® em lojas físicas e online dos nossos parceiros, para pessoas cadastradas no clube de benefícios.

21) Posso fazer o teste mais de uma vez?

Claro, quantas vezes você quiser! Lembrando que a análise é feita com base no momento em que é feito o escaneamento, ou seja, não levando em consideração testes anteriores ou possíveis alterações nos atributos da pele.

22) Posso escolher mais de um objetivo?

A plataforma permite escolher apenas um objetivo por vez. Mas você pode alterá-lo a qualquer momento na página da recomendação de rotina personalizada, clicando em "escolher outro objetivo", em azul.

23) Minhas fotos ficam armazenadas?

As selfies não ficam salvas e são excluídas logo após a análise feita pela inteligência artificial do Skin360®.

24) Fechei a página sem querer. O que fazer?

Se você fechou sem querer a página antes de escolher o objetivo, é só abrir a plataforma novamente e começar um novo teste. Se isso ocorreu após a escolha do objetivo, o resultado e a recomendação de rotina foram enviados para o e-mail cadastrado!

25) Com o fim do Programa, por onde posso acessar o Skin360?

Após o encerramento do programa SkinLovers Club, você poderá acessar o Skin360 diretamente no site de Neutrogena® (<https://www.neutrogena.com.br>)

