

## REGULAMENTO DA AÇÃO “TROCA SMART MOTOROLA”

### 1. DA AÇÃO:

1.1. A presente ação “Troca Smart Motorola” (“Ação”) é realizada pela MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA. - CNPJ: 01.472.720/0001-12, Rodovia Sp 340 - Km 128, 7 s/n - Bairro Tanquinho - Cep 13820-000 - Jaguariúna, SP, e TROCAFONE — Comercialização de Aparelhos Eletrônicos LTDA., sediada na Rua Campos Vergueiro, n° 256, Espace Center, Módulo 20 — Vila Anastácio, CEP 05095-020, São Paulo — SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n 20.553.221/0002-02 (“Trocafone”).

1.1.1. Quando referidas em conjunto, Motorola e Trocafone a serão denominadas simplesmente “Promotoras”.

1.2. Durante o período da Ação, os clientes terão a opção de incluir a venda de 1 (um) ou mais aparelhos usados na compra de 1 (um) novo e, realizando esta opção, lhes será concedido o depósito em conta corrente de um valor, a ser realizado em até 30 dias pela Trocafone, desde que cumprido os demais requisitos deste regulamento. A declaração do modelo e condições de uso do aparelho usado será feito através de um processo de autoavaliação pelo cliente através do site Motorola e, posteriormente, validado pela Trocafone. O valor será concedido apenas aos consumidores que venderem o seu aparelho usado, em qualquer estado de conservação, desde que conste na lista de modelos elegíveis da Trocafone, disponível para consulta em <https://www.motorola.com.br>. São aceitos apenas aparelhos com selo de homologação Anatel, e que não possuam qualquer tipo de bloqueio de IMEI, como roubo, furto ou perda, nas bases das Secretarias de Segurança Pública ou ainda das Operadoras de Telecomunicações.

### 2. PRODUTOS MOTOROLA PARTICIPANTES (“Produto(s)”):

2.1. Os valor referido no item 1.2, bem como o Programa Troca Smart Motorola e demais condições aqui registradas, são válidos apenas para compras realizadas no site <https://www.motorola.com.br>

2.2. Os aparelhos válidos para aquisição com o benefício Troca Smart Motorola serão sempre identificados na página de compra do produto, com o selo do programa Troca Smart. A lista de aparelhos elegíveis para compra com desconto pode sofrer alteração a qualquer momento.

2.3. A Ação é limitada à quantidade máxima de compra de 1 (um) produto.

### 3. PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO:

3.1. Fica desde já esclarecido que a Ação poderá ser encerrada ou prorrogada a qualquer momento pela Motorola;

### 4. DA CONVIVÊNCIA COM OUTRAS PROMOÇÕES:

4.1. A ação de Troca Smart Motorola não é cumulativa com outras ações, exceto quando expressamente sinalizada a convivência no regulamento específico da ação em questão, como páginas de campanhas especiais, programas de EPP, convênios especiais para cartões de crédito em que haja benefícios especiais ou qualquer outra ação de desconto ou condições financeiras, como desconto para pagamento à vista, parcelamento estendido, entre outros.

## 5. CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA RECEBIMENTO DO DEPÓSITO:

5.1. Para participar, o interessado deverá seguir os passos abaixo, na ordem a seguir especificada:

- (i) Acessar a página <https://www.motorola.com.br> e selecionar um dos modelos elegíveis para compra com o benefício Troca Smart Motorola. Nesta página constará a apresentação do Produto e explicação da mecânica da Ação;
- (ii) O cliente deverá informar o mesmo CEP de compra do produto novo, para que lhes seja informado se o produto usado será coletado no local ou se o cliente deverá postá-lo na agência do Correios. Caso o CEP esteja disponível apenas para postagem, o código de postagem será fornecido pela Trocafone;
- (iii) Iniciar a autoavaliação do aparelho usado e clicar na opção "Sim. seu aparelho usado pode ser utilizado na compra de um novo". O valor da autoavaliação é informado automaticamente no site após o preenchimento das informações já solicitadas, como modelo do aparelho usado e estado de conservação do mesmo. Caso o cliente opte por adicionar mais de um aparelho para venda, o mesmo processo deverá ser seguido.
- (iv) Finalizado o processo Troca Smart Motorola, o valor que poderá ser pago pelo seu(s) aparelho(s) usado(s), com base na autoavaliação, será automaticamente apresentado;
- (v) Cliente deverá identificar-se, através da realização do cadastro no site <https://www.motorola.com.br> ou realizar o login no referido site caso já seja cadastrado;
- (vi) O participante deverá realizar o pagamento integral do aparelho novo, nas condições de compra escolhidas pelo cliente. O depósito referente ao processo Troca Smart Motorola será depositado em uma conta de preferência do cliente, que será posteriormente informada à Trocafone. O prazo máximo para que este depósito ocorra é de 30 dias após o recebimento do(s) aparelho(s) usado(s) pela Trocafone.
- (vii) A gestão do depósito ocorrerá conforme abaixo:
  - a. Caso o(s) aparelho(s) usado(s) seja(m) entregue(s) dentro do prazo, nas condições de conservação e modelo idênticas às declaradas pelo cliente na autoavaliação, o valor informado será integralmente depositado na conta informada pelo cliente;
  - b. Caso o(s) aparelho(s) seja(m) entregue dentro do prazo, mas em condições divergentes das declaradas pelo cliente na autoavaliação, será feita uma nova avaliação pela Trocafone. A Trocafone então entrará em contato com o cliente e informará essa divergência, informando então o correto valor de avaliação anterior e o valor da nova avaliação. Em caso de recusa da nova proposta, a Trocafone devolverá o(s) aparelho(s) usado(s) ao cliente e o depósito não será realizado;
  - c. Em caso de insucesso de coleta para os casos em que a Trocafone agenda a coleta do produto na residência do cliente, mesmo após contato e nova tentativa de coleta pela Trocafone, ou ainda recusa de entrega do(s) aparelho(s) usado(s) pelo cliente, o depósito não será realizado;

- d. Em caso de produto(s) não postado(s), para os casos em que o atendimento Trocafone ocorre somente com o cliente postando o produto pelo Correios à Trocafone, mesmo após contato da equipe Trocafone, o depósito ao cliente não será realizado;
- e. Em casos excepcionais, onde o processo para recebimento do(s) produto(s) usado(s) e avaliação não sejam integralmente cumpridos dentro dos 30 dias, o depósito deverá ocorrer de forma integral ou parcial, conforme critérios definidos nos itens 5.1-vii-a e 5.1-vii-b, assim que finalizado o processo de avaliação do produto por parte da Trocafone.

(viii) Gestão da Coleta do Produto pela Trocafone ou Postagem do Produto à Trocafone:

- a. Condições necessárias para envio do(s) aparelho(s) usado(s):  
Para entrega do(s) aparelho(s) usado(s), o interessado deverá seguir os passos abaixo, na ordem a seguir especificada:
  - i. O(s) aparelho(s) deverá(o) ser resetado(s) conforme padrões de fábrica, e conforme orientação do manual de usuário;
  - ii. O(s) aparelho(s) precisa(m) estar funcionando (é possível ligar e desligar o equipamento);
  - iii. Deverá ser retirado qualquer bloqueio e/ou senha de acesso. Caso o interessado não realize essa etapa, a Trocafone poderá, a seu exclusivo critério:
    - 1. Realizar tentativa de reset para os padrões de fábrica, com risco de inutilização do equipamento, insucesso no processo e cancelamento do benefício;
    - 2. Proceder com a devolução do(s) aparelho(s) para o consumidor, sem a necessidade de contato prévio.
  - iv. Não deverão ser enviados acessórios, como por exemplo carregadores, fones de ouvido, adaptadores, capas e películas entre outros.

Em qualquer dos casos, na hipótese de insucesso do reset ou da devolução do equipamento para o cliente, o depósito não será realizado ao cliente.

**Importante!** Ao enviar o(s) aparelho(s), bloqueado ou não, o usuário concorda que todas as informações contidas poderão ser excluídas sem qualquer prejuízo à Motorola ou à Trocafone. A Motorola ou Trocafone não se responsabilizam por qualquer dado que, por ventura, o usuário do aparelho usado tenha deixado no dispositivo, por isso, garanta a remoção de todos os dados pessoais.

- b. Prazo para coleta do(s) aparelho(s) usado pela Trocafone (CEPs elegíveis à coleta)
  - i. A Trocafone fará a primeira tentativa de coleta do(s) aparelho(s) usado(s) em até 10 dias úteis após a entrega do novo aparelho, no mesmo endereço de entrega do novo produto. Em caso de insucesso na coleta, a Trocafone entrará em contato com o cliente para agendamento de uma nova tentativa, que deverá obrigatoriamente ocorrer em, no máximo, 3 dias úteis após a primeira tentativa. Caso a coleta e o novo agendamento não sejam possíveis, o cliente perderá o direito ao depósito concedido neste programa e ele não será realizado.
- c. Prazo para postagem do aparelho usado pela Trocafone (CEPs não elegíveis à coleta)
  - i. A Trocafone entrará em contato com o cliente em até 10 dias após a entrega do novo aparelho, nos mesmos contatos registrados no ato da

Compra, para fornecer o código de postagem ao cliente e, este por sua vez, providencie a postagem do(s) produto(s), em uma agência do Correios de sua preferência, à Trocafone. Em caso de insucesso no contato, a Trocafone continuará tentando contato com o cliente por 3 (três) dias consecutivos em horários alternados. Caso o contato para fornecimento do código de postagem não seja possível, o cliente perderá o direito ao depósito concedido nesse programa e ele não será realizado.

Em não havendo o recebimento do produto pela Trocafone, a Trocafone irá avaliar se o código de postagem foi utilizado, ou seja, o produto testado e, caso o código de postagem tenha sido utilizado, a Trocafone deverá garantir o depósito ao cliente. Caso o código de postagem não tenha sido utilizado, ou seja, o produto usado não tenha sido postado, o cliente perderá o direito ao depósito concedido neste programa e o depósito não será realizado.

Para os casos em que o cliente optou pela venda de mais de 1 (um) produto e realizou a postagem de uma quantidade de produtos inferior ao registrado na jornada de compra, a Trocafone irá entrar em contato com o cliente afim de informar o novo valor a ser depositado, levando em consideração a nova quantidade de produto(s) vendidos.

- d. Com o recebimento do aparelho pela Trocafone, parceiro responsável pelo programa Troca Smart Motorola, este irá confirmar o estado físico do aparelho e, caso seja validada a aquisição do aparelho pela Trocafone, será emitida uma Nota Fiscal de compra do aparelho usado para o consumidor em até 30 dias úteis.

- 5.2. Fica garantido direito de arrependimento nas compras dos Produtos realizadas de forma *online*, sendo que tal direito implicará no cancelamento automático da compra e do benefício Troca Smart Motorola, ou seja, o depósito não será realizado e o(s) produto(s) usado(s) será(ão) devolvido(s) ao cliente.
- 5.3. No caso de informação de qualquer dado falso, inválido, incorreto ou incompleto, ou ainda caso o cliente utilize mais de uma vez um único IMEI (identificador único do aparelho usado) dentre outras irregularidades constatadas na participação do cliente, o cadastro será automaticamente cancelado e o cliente perderá o direito ao benefício Troca Smart Motorola.
- 5.4. O frete será cobrado de acordo com a região de entrega do produto. Ele não tem qualquer relação com o valor que será depositado pelo benefício Troca Smart Motorola.
- 5.5. A ação é válida somente para compras efetuadas por pessoas físicas (CPF), no Brasil, sendo limitadas à compra de 1 (uma) unidade elegível à Ação de Troca Smart Motorola, devendo, no entanto, o consumidor realizar o procedimento descrito no item 5.1-vi, sendo válido apenas 01 (um) ou mais aparelho(s) usado(s) para cada 01 (um) Produto novo adquirido.
- 5.6. O benefício é pessoal e intransferível.
- 5.7. No caso de suspeita de fraude, poderá ser solicitada ao cliente, a qualquer tempo e sob qualquer meio ou forma, mesmo durante o período da Ação ou após o término, a apresentação de seus dados pessoais e quaisquer documentos comprobatórios (tais como cópia autenticada de RG,

CPF, certidão de nascimento, entre outros), sob pena de perda da elegibilidade ao recebimento do depósito, bem como do benefício Troca Smart Motorola.

## 6. CONDIÇÕES GERAIS:

- 6.1. A Motorola será única e exclusiva responsável pela entrega dos produtos adquiridos no endereço indicado pelos clientes no momento do cadastro.
  - 6.1.1. É de inteira responsabilidade do participante informar seus dados pessoais corretamente no momento do cadastro.
- 6.2. Ao participar desta Ação, nos termos deste Regulamento, os participantes estão automaticamente:
  - 6.2.1. Autorizando, reconhecendo e aceitando que os dados pessoais e demais informações que porventura sejam solicitados poderão ser armazenados e utilizados pelas Promotoras, e demais empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico, para os fins necessários à adequada realização, divulgação e conclusão desta Ação, bem como para futuros contatos com os participantes.
  - 6.2.2. Autorizando, reconhecendo e aceitando que os dados pessoais e demais informações necessárias para realizar a compra online, serão compartilhados entre os operadores do e-commerce e Trocafone.
  - 6.2.3. Reconhecendo e aceitando expressamente que as Promotoras não são responsáveis, nem poderão ser responsabilizadas por qualquer dano e/ou prejuízo oriundo da participação nesta Ação e/ou da eventual venda do aparelho usado e obtenção do benefício.
- 6.3. Ao participar da Ação, nos termos deste Regulamento, o participante estará automaticamente autorizando as Promotoras ao uso, de modo gratuito e irrevogável de seu nome, imagem e som de voz, em qualquer veículo de imprensa, mídia ou internet, para divulgação desta Ação, pelo período de 01 (um) ano, contados do dia do seu cadastro.
- 6.4. Não poderão participar pessoas jurídicas ou menores de 18 (dezoito) anos, empregados de empresas do mesmo grupo econômico ou demais parceiros e prestadores de serviços direta ou indiretamente envolvidos na organização da Ação.
- 6.5. Na hipótese da ocorrência de fraude e/ou tentativa de burlar as disposições deste Regulamento e suas regras, o participante perderá o direito ao recebimento do depósito referente à venda do(s) seu(s) aparelho(s) usado(s), sem prejuízo de ser responsabilizado civil e criminalmente conforme previsto em lei.
- 6.6. A presente Ação não é cumulativa com outras campanhas e promoções que ocorram nas cidades onde se localizam os pontos-de-venda participantes, exceto se aqui previsto expressamente.
- 6.7. Todas as dúvidas e/ou questões relacionadas aos Produtos serão solucionadas pela Motorola através do serviço de atendimento ao cliente no telefone 0800 007 2611, ou através dos canais chat e e-mail disponíveis em <https://www.motorola.com.br>, considerando as normas de proteção ao consumidor em vigor. As dúvidas relacionadas à venda do aparelho usado, processo relativo ao depósito e avaliação do produto usado serão solucionadas pela Trocafone através do e-mail [ajudaparavender@trocafone.com](mailto:ajudaparavender@trocafone.com), e com prazo de atendimento de até 2 (dois) dias úteis ou através do whatsapp link [https://api.whatsapp.com/message/6ZV7BZQS7LT5E1?autoload=1&app\\_absent=0](https://api.whatsapp.com/message/6ZV7BZQS7LT5E1?autoload=1&app_absent=0), horário de atendimento de Segunda a Sexta das 09:00 às 17:00 e Sábado das 09:00 às 13:00.

- 6.8. O presente Regulamento poderá ser alterado e/ou a Ação suspensa ou cancelada, sem aviso prévio, por motivo de força maior ou por qualquer outro fator ou motivo imprevisto que esteja fora do controle das Promotoras e que comprometa a Ação de forma a impedir ou modificar substancialmente a condução desta como originalmente planejada.
- 6.9. A Ação independe de qualquer modalidade de sorteio, vale-brinde, concurso ou operação assemelhada, não estando, portanto, sujeita à autorização prévia estabelecida no artigo 1º da Lei Federal 5.768/71.
- 6.10. A participação nesta Ação implica na aceitação total e irrestrita de todos os itens deste Regulamento.
- 6.11. Fica, desde já, eleito o foro da Comarca do Estado de São Paulo, com plena concordância de todos os participantes, com exclusão de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer dúvida a respeito do presente regulamento ou da Ação a que ele se refere.

**MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA**

**TROCAFONE — Comercialização de Aparelhos Eletrônicos LTDA.**