

# **REGULAMENTO – Promoção Vivo Renova Online LG Velvet**

A promoção “Vivo Renova Online LG Velvet”, doravante denominada “PROMOÇÃO”, é oferecida pela **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, com sede na Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, nº 1.376, Bairro Cidade Monções, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, doravante denominada “VIVO”, e pela **TROCAFONE – COMERCIALIZAÇÃO DE APARELHOS ELETRÔNICOS LTDA.**, com sede na Rua Frei Galvão, nº 91, sala 1, Jardim Paulistano, na Cidade de São, Paulo, Estado de São Paulo, doravante denominada “TROCAFONE”.

## **1. Objetivos da Promoção:**

- 1.1. A PROMOÇÃO tem como objetivo conceder um valor adicional de R\$1.000,00 (um mil reais) pela venda do aparelho usado do cliente durante a vigência desta PROMOÇÃO.
- 1.2. O cliente receberá um e-mail/SMS exclusivo sobre a promoção, em até 10 (dez) dias úteis após a compra de um dos aparelhos destacados no item 6, com o lembrete de que estará apto a realizar a venda do aparelho usado no site da TROCAFONE.
- 1.3. O benefício só será creditado ao cliente se realizado a venda do aparelho usado no site ([vivorenovalgvelvet.trocafone.com](http://vivorenovalgvelvet.trocafone.com)) da TROCAFONE.
- 1.4. Os aparelhos usados terão valores distintos de venda conforme a sua versão e estado de conservação.

## **2. Período de Participação:**

- 2.1. A presente PROMOÇÃO terá início no dia 17/09/2020 e término no dia 18/10/2020, podendo ser estendida a exclusivo critério da VIVO.
- 2.2. O cliente elegível deverá realizar o processo de venda do aparelho usado no site da TROCAFONE até a data de 18/11/2020 conforme condições do item 8.7.
- 2.3. O cliente elegível terá o prazo de até 18/11/2020 para realizar o processo de venda do seu aparelho usado no site da TROCAFONE.

## **3. Área de Execução:**

- 3.1. Todas as regiões do Brasil.

## **4. Adesão e Aceitação das Condições Gerais de Participação**

- 4.1. Para ter direito a esta PROMOÇÃO, é necessário adquirir um smartphone LG Velvet na loja online da Vivo, durante o período de vigência desta PROMOÇÃO.
- 4.2. Após a compra de um dos aparelhos do item 4.1 durante a vigência desta PROMOÇÃO e atendidos os critérios de elegibilidade, o cliente passa a ter o direito de vender o seu aparelho usado, desde que elegível, pelo valor de mercado pago pela TROCAFONE e mais um adicional de R\$1.000,00 (um mil reais).
  - 4.2.1. Os aparelhos elegíveis à compra pela TROCAFONE estão disponíveis no site [vivorenovalgvelvet.trocafone.com](http://vivorenovalgvelvet.trocafone.com).

## **5. Participantes:**

- 5.1. São elegíveis à PROMOÇÃO todos os clientes que adquirirem o aparelho LG Velvet, no canal online da Vivo, no período promocional.

## **6. Produtos e Planos Participantes:**

- 6.1. Válido para qualquer cor ou capacidade do aparelho LG Velvet.
- 6.2. Planos Pós-pagos e Controle.

## **7. Valores e Critérios do Aparelho:**

7.1. Fica esclarecido que, a venda do aparelho usado é de responsabilidade da TROCAFONE com o cliente, assim como valores dos aparelhos, avaliações (conforme regras de classificação “BOM” e “DEFEITUOSO”), logística e pagamento.

## **8. Disposições Gerais**

8.1. Fica o cliente livre de qualquer custo adicional para ter direito ao objeto da PROMOÇÃO, devendo apenas adquirir o produto nas condições do Regulamento e realizar a venda do aparelho usado no site da TROCAFONE.

8.2. Caso seja constatado algum tipo de fraude, o(s) clientes(s) envolvido(s) não terá (terão) direito ao objeto da PROMOÇÃO.

8.3. Caso o aparelho do cliente tenha apresentado defeito e substituído através de garantia, o cliente permanece elegível à PROMOÇÃO. Também permanece elegível caso o aparelho tenha sido substituído por sinistro através do serviço de seguro de aparelhos oferecido pela VIVO mediante comprovação pelo cliente da troca efetuada. Em qualquer dos casos, mantém-se o mesmo período para troca dos aparelhos com o benefício desta PROMOÇÃO, ou seja, a partir da data de compra do aparelho.

8.4. Esta PROMOÇÃO é pessoal e intransferível, e seus benefícios não poderão ser convertidos em dinheiro ou qualquer outra espécie de benefício.

8.5. As questões não previstas neste Regulamento ou qualquer dúvida que possa surgir serão julgadas pela VIVO, cujas decisões são soberanas e irrecorríveis.

8.6. A participação nesta PROMOÇÃO implica na aceitação total e irrestrita de todos os itens deste Regulamento.

8.7. A venda do aparelho usado envolverá prazos logísticos e avaliações do produto.

8.7.1. Após realizar a compra de um ou mais aparelhos elegíveis nessa PROMOÇÃO, o cliente deve acessar o site da TROCAFONE e realizar a venda do seu smartphone seminovo até 18/11/2020, utilizando o código validador (nº do Pedido) informado no momento da compra no site da VIVO. Após preencher às informações necessárias, o aparelho deve ser enviado pelo cliente à TROCAFONE, sem nenhum custo adicional (conforme disponibilidade no momento da venda). O prazo médio para TROCAFONE receber esse aparelho é de 7 (sete) dias, dependendo da performance dos Correios/transportadoras.

8.7.2. O smartphone recebido pela TROCAFONE será revisado em até 2 (dois) dias úteis, onde será validada a condição declarada, sendo:

**BOM** - Aparelho Seminovo que estiver ligando, não tiver manchas/defeito na tela, estiver com todas as partes físicas inteiras, tais como, mas não limitado a tela, laterais, câmeras, sem faltar botões e com leitor de biometria e reconhecimento facial funcionando; ou

**DEFEITUOSO** - Aparelho Seminovo que tiver a tela quebrada, trincada, com manchas ou display descolando. Danos físicos, tais como, mas não limitado a tela, laterais, câmeras, faltando partes, botões e estiver com a funcionalidade leitor biométrico e reconhecimento facial sem funcionar.

8.7.3. Para a viabilidade da avaliação pela TROCAFONE, o aparelho precisa estar: ligando, com acesso ao menu e com as contas clouds removidas (icloud, google, samsung account, etc), ser homologado pela ANATEL e não conter nenhum tipo de bloqueio.

8.7.4. Validada a condição descrita no item 8.7.2 e não existindo divergência da condição informada pelo cliente no site da TROCAFONE, o pagamento será realizado em até 7 (sete) dias na conta corrente do mesmo CPF informado no ato da venda do aparelho usado.

8.7.5. Existindo divergência na condição declarada conforme descrito no item 8.7.2, a TROCAFONE realizará uma contraoferta. Sendo aceita a nova oferta pelo cliente, seguirá o fluxo de pagamento descrito no item 8.7.4. Caso a contraoferta não seja aceita, o smartphone seminovo será devolvido conforme prazo dos Correios/transportadora descritos no item 8.7.1, sem custo ao cliente.

## **9. Canais de Atendimento**

9.1. Em caso de dúvidas da parte da VIVO, o cliente deve entrar em contato com a Central de Relacionamento Vivo (\*8486 do seu Vivo ou 1058 a partir de qualquer telefone, ou 142 para portadores de necessidades especiais de fala e audição).

9.2. Em caso de dúvidas da parte da TROCAFONE, o cliente deve entrar em contato com a Central de Relacionamento TROCAFONE através do Chat (Posso Ajudar) (<https://relacionamentotrocafone.zendesk.com/hc/pt-br>).