

## **1. Como funciona a Promoção Vivo Renova?**

A promoção Vivo Renova é uma parceria entre Vivo e Trocafone, em que o usuário recebe um bônus sobre a oferta pelo seu aparelho usado, após realizar a compra do produto Motorola G100.

Após realizar a compra do Motorola G100, o cliente receberá em até 10 dias úteis um e-mail/SMS com o **lembrete** de que estará apto a realizar a venda de seu aparelho usado no site da Trocafone.

O número do Pedido da compra será a “chave” para conseguir realizar a venda do aparelho usado e receber o bônus.

Ao inserir as especificações do produto usado no site de venda, aparecerá uma oferta de compra. Ao aceitar o valor ofertado, poderá coordenar a retirada do seu aparelho, smartwatch conectado ou tablet e selecionar a forma que deseja receber seu pagamento (via transferência bancária ou via Mercado Pago).

## **2. Quais são os requisitos para que um smartphone, smartwatch conectado ou tablet usado possa ser vendido?**

O primeiro requisito é o modelo do produto. Se o modelo do seu produto não aparecer como uma das opções aceitas e não tiver IMEI, não podemos realizar a compra.

Além disso, a Trocafone somente realiza a compra de produtos nacionais, por isso é obrigatório que o aparelho possua o selo da Anatel (a localização do selo varia de acordo com marca e modelo).

O último requisito imprescindível para que um produto seja aceito é que ligue e funcione corretamente. As características estéticas de conservação apenas definem o preço final a ser pago pelo produto.

## **3. Quais são as diferenças entre os estados de conservação?**

Classificamos os produtos em duas categorias: Bom e Defeituoso. Abaixo descrevemos cada uma das condições de conservação.

### **Bom**

- Produto ligando e funcionando corretamente e com selo da Anatel;
- Produto sem manchas na tela de nenhum tamanho;
- Não há botões faltando ou partes quebradas, incluindo vidros traseiros ou frontais;
- Não há descolamento da tela;
- Leitor de impressão digital, e reconhecimento facial funcionando.

### **Defeituoso**

- Produto ligando e funcionando corretamente e com selo da Anatel;
- Produto com qualquer tipo e tamanho de mancha na tela; ou,
- Botões faltando ou partes quebradas, incluindo vidros traseiros ou frontais; ou,
- Descolamento da tela; ou,
- Leitor de impressão digital e reconhecimento facial não funcionando.

## **4. Como preparar meu smartphone para enviar para a Trocafone?**

Para garantir que tudo dê certo no processo de análise do seu aparelho, consulte a lista de verificação abaixo antes de enviá-lo para a Trocafone:

- Desbloqueie o seu aparelho conta de acesso (icloud/gmail) e senha de teclado;
  - Salve seus arquivos e dados;
  - Desligue qualquer localização do aparelho (por exemplo Find My iPhone);
  - Carregue seu aparelho até 100% (opcional);
  - Retire o cartão SD, cartão SIM, capinha e película;
- Não é necessário o envio de acessórios (carregador, fone de ouvido ou cabo USB).

### **5. Como preparar meu smartwatch conectado para enviar para a Trocafone?**

Para garantir que tudo dê certo no processo de análise do seu smartwatch conectado, consulte a lista de verificação abaixo antes de enviá-lo para a Trocafone:

- Desbloqueie o seu smartwatch conectado conta de acesso (icloud/gmail);
- Desligue qualquer localização do aparelho (por exemplo Find My iPhone);
- Carregue seu smartwatch até 100% (opcional);
- Retire o cartão SIM e película;
- É necessário o envio do carregador original e pulseira compatível com o modelo.

### **6. Como preparar meu tablet para enviar para a Trocafone?**

Para garantir que tudo dê certo no processo de análise do seu tablet, consulte a lista de verificação abaixo antes de enviá-lo para a Trocafone:

- Desbloqueie o seu tablet conta de acesso (icloud/gmail) e senha de teclado;
  - Salve seus arquivos e dados;
  - Desligue qualquer localização do aparelho (por exemplo Find My iPhone);
  - Carregue seu tablet até 100% (opcional);
  - Retire o cartão SD, cartão SIM, capinha e película;
- Não é necessário o envio de acessórios (carregador, fone de ouvido ou cabo USB).

### **7. Como faço para enviar meu produto?**

Ao completar a venda do seu produto no site da Trocafone, você poderá selecionar a forma de envio de acordo com sua região sem nenhum custo. Ao finalizar a compra, você receberá um e-mail com as dicas para preparação do produto e instruções para envio do mesmo, de acordo com a opção selecionada

Assim que o produto chegar na Trocafone, faremos uma inspeção minuciosa e, tudo estando de acordo com o que você nos informou, seguiremos com o seu pagamento.

### **8. Como recebo o meu pagamento?**

A Trocafone oferece duas formas para você receber seu pagamento: via conta do Mercado Pago, ou via transferência bancária para a conta que você informar. No momento de completar

a venda, você poderá escolher a forma que deseja receber seu pagamento e informar os dados relacionados.

Você irá receber o pagamento em até 10 dias úteis após o recebimento do produto em nosso Centro de Distribuição. Este prazo é para a análise e aprovação do produto ofertado.

Caso o critério de avaliação seja divergente ao informado no site de venda da Trocafone, o cliente receberá uma contraoferta com o novo valor, se a contraoferta for rejeitada pelo cliente a Trocafone realizará a devolução do produto via Correios. Não tendo direito ao bônus.

**Importante:** No momento da recepção do produto no centro de distribuição, caso seja constatado que o produto enviado não corresponde ao mencionado no momento da venda, e/ou que o mesmo possui algum tipo de restrição legal (consultado do IMEI,) o mesmo será devolvido ao remetente.

## **9. O que é a Trocafone?**

A Trocafone é uma empresa que compra e vende smartphones e tablets seminovos, com a garantia que funcionam como aparelhos novos (exceto para funcionalidades de resistência e à prova de água e/ou poeira).

Somos uma equipe de empresários que construiu um novo negócio baseado na cultura de ReCommerce. Comercializamos esses smartphones seminovos para dar nova vida ao consumo de eletrônicos perfeitamente úteis e valiosos que não são mais utilizados. Nossos principais objetivos são recompensar as pessoas por abordar o consumo de forma responsável e inteligente, e oferecer tecnologia de ponta para pessoas que não poderiam arcar por aparelhos mais novos e funcionais.