

# Termos de Uso das Plataformas

## “Minha Troca de Óleo”

---

Estes termos de uso (doravante denominados "**Termos de Uso**") regulam suas atividades e interações, bem como as funcionalidades e serviços (doravante “serviços”) prestados através do nosso aplicativo “Minha Troca de Óleo” e dos sites [www.minhatrocadeoleo.com.br](http://www.minhatrocadeoleo.com.br) e [trocadeoleo.totalenergies.com.br](http://trocadeoleo.totalenergies.com.br) (doravante denominados "**Plataforma**"), seja na posição de Vendedor, Cliente ou público em geral, como a seguir definido. Fazendo login ou usando as nossas Plataformas, você reconhece ter lido, entendido e aceitado, sem limitação ou reserva, estas condições gerais de uso, nossa [Política de Privacidade](#) e nossa [Política de Cookies](#).

### **Artigo 1. Definições**

Os termos em letra maiúscula, neste instrumento, terão o significado atribuído nesta cláusula, independente se no plural ou singular:

- **Agendamento:** realizado mediante solicitação de um Cliente por meio das Plataformas e aceite por parte de um Vendedor, para a realização de subsequente Troca de Óleo por parte do Vendedor.
- **Cliente:** toda e qualquer pessoa física ou jurídica, que realizar o agendamento dos serviços de Troca de Óleo por meio das Plataformas.
- **Óleo ou Produtos:** significam óleos, lubrificantes e produtos análogos, sob as marcas do grupo TotalEnergies, para aplicação em veículos automotores.
- **Troca de Óleo:** serviço de aplicação/troca de óleo em veículo automotor, oferecido e realizado por um Vendedor.
- **Vendedor:** toda e qualquer pessoa jurídica que se cadastrar junto às Plataformas e/ou à TotalEnergies, oferecendo o serviço de Troca de Óleo.
- **Usuário:** significa o Cliente ou Vendedor que fizer uso das Plataformas, seja para oferecer seus produtos e serviços, seja para adquiri-los, respectivamente.

### **Artigo 2. Finalidade das Plataformas**

Tendo por objetivo tão somente auxiliar na comunicação entre Vendedores e Clientes, a TotalEnergies disponibiliza, de forma gratuita, a Plataforma ao público em geral, viabilizando que Vendedores ofereçam seus serviços de troca de óleo para veículos automotores (incluindo, sem limitar, automóveis, motocicletas e caminhões) e que Clientes agendem a Troca de Óleo (“Agendamento, conforme Artigo 1 supra).

A disponibilização ou realização do Agendamento da Troca de Óleo junto às Plataformas implica a aceitação, sem reservas, dos TERMOS DE USO por parte do Usuário.

Fica justo, acordado e esclarecido que a TotalEnergies não realiza a venda de

Produtos ou Troca de Óleo através das presentes Plataformas, tampouco qualquer outro tipo de serviço, que não a disponibilização, a seus parceiros comerciais consistentes nos Usuários, de canal para agendamento da Troca de Óleo oferecida pelos Vendedores. Cabe exclusivamente ao Vendedor a venda e prestação de serviços de Troca de Óleo, bem como toda e qualquer responsabilidade junto aos Clientes pelos Produtos e serviços por si oferecidos. No mesmo sentido, a TotalEnergies não contrata a compra ou realização dos serviços acima mencionados, cabendo exclusivamente aos Clientes todos os direitos e obrigações decorrente da aquisição de Produtos ou da Troca de Óleo junto à Vendedora.

A relação contratual entre Vendedor e Cliente estão sujeitas às normas aplicáveis à relação consumerista e, em especial à [Lei 8.078/90 \(Código de Defesa do Cliente\)](#).

### **Artigo 3. O Agendamento**

Para fazer um Agendamento, o Cliente deve fazer login em uma das Plataformas e selecionar o Produto e/ou o serviço de Troca de Óleo que deseja adquirir junto ao Vendedor. Uma vez que o Cliente tenha selecionado a Troca de Óleo ou um Produto, ele será adicionado ao carrinho de compras virtual.

Depois que o carrinho de compras virtual tiver sido validado, o Cliente deverá fornecer seus dados pessoais.

O Cliente deverá, então, verificar o resumo de seu carrinho de compras virtual, incluindo os detalhes das informações do Produto e das informações pessoais relacionadas ao seu pedido, e corrigi-lo, se necessário, antes de prosseguir com a validação de seu Agendamento.

A efetivação da compra e obtenção da Troca de Óleo ou do Produto será realizada tão somente no estabelecimento ou ponto de venda do Vendedor. Ou seja, nas Plataformas apenas será disponibilizado o Agendamento, enquanto a aquisição da Troca de Óleo ou de Produtos será feita diretamente junto ao Vendedor.

### **Artigo 4. Área geográfica**

O Agendamento on-line, tanto para fins de Troca de Óleo quanto para aquisição dos Produtos, atenderá à área geográfica delimitada pelas Plataformas, restrita ao território brasileiro, nas localidades e pontos de venda dos Vendedores.

### **Artigo 5. Aceite do Agendamento**

O Vendedor acusará o recebimento do pedido de Agendamento e confirmará o aceite via Plataforma, que enviará um e-mail ao Cliente, confirmando o Agendamento para o endereço de e-mail fornecido pelo Cliente, contendo um resumo com os Produtos

desejados, o local, data e hora do serviço de Troca de Óleo ou da coleta dos Produtos solicitados para compra, o valor estimado do pedido de compra, o número do pedido. O Cliente também poderá consultar o histórico de Agendamentos registrados em sua conta.

O Vendedor somente poderá realizar o seu cancelamento com um Agendamento com, no mínimo, 02 (duas) horas de antecedência. O cancelamento deverá ser efetuado via Plataformas, sendo emitido, automaticamente, e-mail ou notificação de cancelamento ao Cliente. Caso o cancelamento seja feito após o prazo aqui previsto, o Vendedor ficará sujeito a descredenciamento da Plataforma, salvo se o cancelamento for decorrente de justo motivo, que será avaliado a exclusivo critério da TotalEnergies.

## **Artigo 6. Confirmação do Agendamento**

Tanto o Vendedor como o Cliente receberão cópias do respectivo Agendamento em seu e-mail para comprovação, contendo os seguintes dados:

- QR Code do pedido
- N° do Pedido
- Modelo do carro
- Valor a ser pago no local
- Data e hora do Pedido
- Data e hora do serviço

## **Artigo 7. Execução**

### **i. Preparando seu pedido**

Após o aceite do Agendamento, o Vendedor prepara o Pedido: Separação dos produtos, edição da guia.

### **ii. Execução do serviço de Troca de Óleo**

O serviço de Troca de Óleo será realizado no ponto pré-selecionado no dia, data e hora indicados no aviso de confirmação do Agendamento.

O Cliente receberá o serviço de Troca de Óleo no dia, data e hora indicados. O Cliente deverá se dirigir à estação da Troca de Óleo já selecionada com o resumo do Agendamento enviado por e-mail. O Cliente concorda em fornecer prova de sua identidade por meio de um ou mais documentos oficiais, com foto, válidos e, se necessário, comunicando o número alocado pelo sistema ao seu Agendamento e comunicado a ele no e-mail de confirmação do Agendamento.

Se o Cliente não puder receber o serviço de Troca de Óleo realizado pelo Agendamento pessoalmente, ele deverá nomear um terceiro para representá-lo, que deverá estar de posse de uma procuração e de uma fotocópia da carteira de identidade do Cliente.

Nenhuma solicitação de serviço de troca de óleo ou entrega de produtos será atendida se as condições estabelecidas acima não forem cumpridas pelo Cliente.

Se o Cliente não comparecer no horário acordado, os Produtos e/ou pedido para o serviço de Troca de Óleo que foram objeto do Agendamento serão mantidos por 72 horas. Após esse período, o Agendamento será considerado definitivamente cancelado.

### **Artigo 8. Obrigações da TotalEnergies**

A TotalEnergies terá a responsabilidade pela operação das Plataformas, devendo, assim:

- (a) coletar os dados e informações fornecidos pelo Usuários e manter atualizadas as Plataformas e seus respectivos banco de dados;
- (b) zelar pela privacidade dos Usuários, em conformidade com a sua **Política de Privacidade** e **Política de Cookies**;
- (c) zelar pela confidencialidade de eventuais informações confidenciais sobre as atividades comerciais dos Vendedores;
- (d) efetuar a manutenção das Plataformas e as atualizações que forem necessárias a fim de evitar *bugs*, instabilidades técnicas ou quaisquer incidentes de segurança;
- (e) prestar às autoridades competentes (incluindo, sem limitar, a Agência Nacional de Proteção de Dados, a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis e órgãos de proteção de defesa do consumidor), no que for aplicável, todas as informações e relatórios, dentro dos limites estritamente necessários, para atendimento às suas obrigações legais;
- (f) zelar pelas boas práticas comerciais e de mercado, evitando ou rechaçando, no que lhe couber, a prática de condutas abusivas.

### **Artigo 9. Obrigações do Vendedor**

Os Produtos oferecidos pelo Vendedor deverão estar em conformidade com a legislação, regulamentos e os padrões atuais aplicáveis no Brasil, cabendo ao Vendedor fornecer todas as informações necessárias e/ou solicitadas pelo Cliente.

#### **Parágrafo 1º: Das Informações fornecidas**

Caberá exclusivamente ao Vendedor fornecer todas as informações e dados à TotalEnergies e/ou diretamente às Plataformas, conforme canais disponibilizados, para que as Plataformas sejam alimentadas e possam oferecer o serviço Agendamento incluído em suas finalidades, nos termos do Artigo 1 destes Termos de Uso e demais previsões deste Instrumento.

O Vendedor compromete-se a fornecer, com absoluta acuracidade, referidas informações, tais como endereço, razão social, nome fantasia, dados do representante legal, e-mail e telefones de contato, bem como quaisquer outros dados solicitados pelas Plataformas ou pela TotalEnergies, para a divulgação, promoção e realização do

agendamento de Troca de Óleo e de aquisição de Produtos.

**Parágrafo 2º: Dos Produtos, serviços e responsabilidade por garantia**

As ofertas de produtos são válidas enquanto estiverem visíveis nas Plataformas, sujeitas à disponibilidade. Caberá exclusivamente ao Vendedor efetuar o controle de estoque de Produtos para a realização da troca de Óleo, em conformidade com o Agendamento feito através das Plataformas, sendo o aceite de um Agendamento considerado como confirmação da disponibilidade do Produto. Caso o Produto não esteja disponível, caberá ao Vendedor recusar ou cancelar o Agendamento, no prazo estabelecido no Artigo 4.

Cada Produto oferecido pelos Vendedores deve ser objeto de uma ficha de produto, que deverá indicar as características essenciais, o preço e, quando aplicável, as condições de uso e as condições especiais de venda aplicáveis ao Produto (doravante denominadas "**Informações sobre o Produto**"). As Informações sobre o Produto serão disponibilizadas pelo Vendedor aos Clientes que adquirirem a Troca de Óleo e poderão estar inseridas nas Plataformas.

As fotografias, os textos, os gráficos e as características técnicas são, em sua maioria, retirados de documentação produzida pelos fabricantes e não pelo Vendedor e são reproduzidos sob seu controle e com seu consentimento. As fotografias dos produtos oferecidos para venda são tão precisas quanto possível, mas não podem garantir a perfeita semelhança com o produto oferecido para venda, especialmente com relação às cores.

Salvo eventual responsabilidade, na forma da lei, por Produtos no que diz respeito à TotalEnergies como fornecedora do Vendedor, não caberá à TotalEnergies qualquer responsabilidade pelos serviços ou produtos vendidos pelo Vendedor, incluindo, sem limitar, má aplicação na Troca de Óleo, defeito de produto decorrente de mau acondicionamento ou mau manuseio. Fica justo e esclarecido que os serviços de agendamento e uso da Plataforma não geram qualquer direito ou obrigação à TotalEnergies em particular sobre a qualidade de serviços ou de produtos do Vendedor.

**Parágrafo 3º: Do Preços**

Caberá exclusivamente ao Vendedor estabelecer os preços pelos Produtos ou Troca de Óleo e informá-los ao Cliente antes da efetivação da compra. Eventual alteração de preços, sobretudo em valor a maior, após o início ou realização da Troca de Óleo será entendida como prática abusiva do Vendedor, podendo causar seu descredenciamento das Plataformas, mediante denúncia acompanhada de comprovação de Clientes ou do público em geral.

**i. Condições de pagamento**

Os pedidos de Produtos ou de Troca de Óleo devem em ser pagos no local e

diretamente ao Vendedor, conforme condições estabelecidas pelo mesmo, após o serviço de Troca de Óleo ter sido realizado ou o pedido de compra do Produto ter sido coletado.

## **ii. Inadimplência de pagamento**

O Vendedor se reserva o direito de se recusar a honrar um pedido de um Cliente que não tenha pagado integralmente ou que tenha pagado apenas parcialmente um pedido anterior, ou que não tenha fornecido os documentos de suporte necessários para identificar o Cliente, ou com o qual uma disputa de pagamento esteja em andamento. Em nenhuma hipótese a TotalEnergies será responsável por receber ou efetuar qualquer pagamento pela Troca de Óleo.

## **Artigo 10. Obrigações do Cliente**

Para agendar a Troca de Óleo produtos, o Cliente deve criar uma conta pessoal nas Plataformas ("**Conta**").

Ao criar sua Conta, o Cliente deverá fornecer seu nome, sobrenome, um endereço de e-mail válido, que será seu identificador para acessar a Conta, e uma senha para acessar a Conta.

Depois que o Cliente fizer login em sua conta, ele poderá acessar "Minha Conta" e as seguintes seções:

- Meus Pedidos: rastreie os pedidos em andamento e o histórico de pedidos registrados;
- Meu Perfil: visualizar e alterar suas informações pessoais e senha;

## **Artigo 11. Segurança**

As Plataformas estão sujeitas a um sistema de segurança, o processo de criptografia SSL.

## **Artigo 12. Contato**

Para qualquer informação ou dúvida, o Serviço de Atendimento ao Cliente do Fornecedor está à disposição dos clientes:

## **Artigo 13. Propriedade intelectual**

Toda propriedade intelectual (incluindo, sem limitar, marcas, direitos autorais, trade dress ou outra modalidade porventura aplicável) relativa às Plataformas ou que seja desenvolvida em função das Plataformas caberá e permanecerá cabendo exclusivamente à TotalEnergies.

A reprodução total ou parcial das Plataformas ou dos conteúdos das Plataformas é estritamente proibida, assim como o seu uso para quaisquer outros fins que não aqueles previstos nestes Termos de Uso.

#### **Artigo 14. Dados pessoais**

Os dados pessoais e eventuais dados pessoais sensíveis dos Usuários coletados por meio do uso ou interações com as Plataformas estarão sujeitos à [Política de Privacidade](#) e [Política de Cookies](#).

Caso tenha quaisquer dúvidas, ou para saber mais sobre a finalidade dos dados coletados, a base sobre a qual eles são processados e por quanto tempo são mantidos, consulte as páginas de nossas políticas nos links acima ou entre em contato através do e-mail: [br-marketing@totalenergies.com](mailto:br-marketing@totalenergies.com).

#### **Artigo 15. Força maior**

Nenhuma das partes será responsável por qualquer falha, atraso ou omissão na execução de todo ou parte de um serviço relativo às ou Agendamento realizado pelas Plataformas, se ocasionado ou resultante de um evento que constitua força maior, nos termos da legislação brasileira.

A força maior libera a parte que a invoca de suas obrigações contratuais somente na medida e pelo tempo em que for impedida de cumpri-las.

#### **Artigo 16. Totalidade**

Caso uma das cláusulas destes Termos de Uso seja declarada nula e sem efeito como resultado de uma alteração na legislação ou nos regulamentos ou por uma decisão judicial, isso não afetará, de forma alguma, a validade e a conformidade com o Termos de Uso.

#### **Artigo 17. Lei aplicável e jurisdição (eleição de foro)**

Estes Termos de Uso são interpretados e regidos pela legislação brasileira. Qualquer ação ou disputa relativa às Plataformas ou decorrente destes Termos de Uso será submetida ao foro da capital do Estado de São Paulo, por mais privilegiado que outro foro seja.