

Officina
Portobello

Portobello
shop

Termos Gerais

Compra Portobello Shop

Olá!

Muito obrigado por adquirir um produto Portobello. Nestes Termos Gerais, você encontra tudo o que precisa saber sobre a sua compra.

Leia também os manuais com as instruções de manutenção e limpeza, armazenamento e instalação, e o Termo de Garantia, disponíveis em:

portobelloshop.com.br/produtos/downloads

Ao realizar o pagamento parcial ou integral do seu pedido, você confirma que leu, compreendeu as regras destes Termos Gerais de Compra, bem como o conteúdo de nossa Política de Privacidade. Esta confirmação não substitui a assinatura do cliente, que permanece obrigatória.



Fale Conosco:

<https://www.portobello.com.br/fale-conosco>



Conheça o seu Produto

Os produtos Portobello possuem duas classificações.

EXTRA

Segue os padrões das normas ABNT com relação as características dimensionais, intrínsecas e visuais.

COMERCIAL

Podem apresentar variações dimensionais como fora de esquadro, curvatura lateral, empeno e tamanho acima dos limites da classificação extra. Defeitos visíveis também podem estar presentes na classificação comercial. Nesta classificação, não é permitida a troca ou a devolução do item, exceto em caso de vícios ocultos.

Para conhecer as orientações de aquisição/assentamento de produtos classificação Comercial, [acesse aqui](#).

Quanto Comprar?

Orientamos que você adquira revestimento cerâmico adicional, para reposição de pequenas quebras, complementos e futuras necessidades:

10% a mais na
qualidade "extra"

15% a mais na
qualidade "comercial"

Podendo esta porcentagem variar conforme o projeto.

Esse adicional não poderá ser devolvido ou ressarcido caso não seja utilizado.



Fique Atento

O consumo de argamassa e rejunte pode variar, a depender:

-  Do estado do contra piso e/ou parede a ser revestida;
-  Da habilidade do assentador, inclusive quanto a desperdício de material;
-  Da aplicação, ou não, das orientações da Portobello Shop.

A Portobello Shop não se responsabiliza por produtos adquiridos em quantidade acima ou abaixo do necessário.

Diferenças dimensionais e tonalidade

Em revestimentos cerâmicos, é normal que existam algumas variações. É importante que você saiba:

-  Peças de mesmo lote podem apresentar variações entre si, inclusive em relação à amostra da loja.
-  Se você precisar comprar mais do mesmo produto, pode ser que as novas peças sejam de outro lote de fabricação e neste caso podem apresentar diferenças de cor, brilho, contraste e efeitos do lote comprado anteriormente. Garanta que o cálculo quantitativo atende às suas necessidades.
-  Pode haver pequenas diferenças de tamanho (em milímetros) entre o produto e as informações da embalagem;
-  Pode haver diferenças de tonalidades e continuidade de estampas entre os produtos e o porcelanato instalado.



Receba o seu Produto



01.

Confirmação do pagamento

O prazo previsto de entrega dos seus produtos é informado no pedido de venda e começa a contar após a confirmação do pagamento. Caso ocorra atraso no pagamento ou na liberação de informações da sua parte, a data de entrega será reajustada na mesma proporção.

O Prazo poderá ainda ser ajustado em situações de força maior (eventos externos fora do nosso controle) ou com uma margem de tolerância máxima de 15 (quinze) dias úteis, sendo você avisado com antecedência.

02.

Entrega do produto

As entregas ocorrem das 8h às 18h. Para o recebimento, é indispensável que você ou uma pessoa de sua confiança esteja no local.

Antes de assinar o comprovante, certifique-se de conferir se as mercadorias estão de acordo com o pedido e com a nota fiscal.

Em caso de problemas com o seu pedido, como defeitos, quebras ou produtos faltando:

☎ Entre em contato com a gente através do Fale Conosco:
<https://www.portobello.com.br/fale-conosco>

📅 Em caso de atraso, você poderá optar por aguardar a entrega ou solicitar o cancelamento do pedido, tendo a possibilidade de disponibilização do crédito para aquisição de novos produtos ou o reembolso do valor pago.

💰 Caso a entrega não ocorra na data agendada por responsabilidade do cliente, poderão ser cobradas novas taxas, custos de armazenagem e demais custos operacionais incorridos, conforme tabela de preços vigente no momento da nova entrega.



Venda Programada

Após a confirmação do pagamento, garantimos a disponibilidade e a guarda dos seus produtos por até 180 dias. Se precisar antecipar a entrega, avise-nos com 30 dias de antecedência e faremos o possível para atendê-lo, de acordo com o nosso estoque e produção.

Havendo a necessidade de postergar a entrega programada para além dos 180 dias, a Portobello poderá revisitar as condições comerciais em que o pedido foi realizado, bem como poderá cobrar custos de armazenagem e logística, conforme tabela vigente à época.

Se não houver disponibilidade, não será possível cancelar a compra ou trocar os produtos.

Política de pós-vendas

Para conhecer as hipóteses de devolução de produtos, acesse o link ou leia o QR Code ao lado.

https://www.portobello.com.br/produtos/abrir/6755/manualpoliticadesposvendasportobellosshop202626versao_mais_recente.pdf.pdf



É importante que você saiba suas responsabilidades como cliente:

-  Indique corretamente as informações técnicas sobre hidráulica (como pressão d'água por ambiente, tubulações e conexões hidráulicas, presença de água quente e fria). Essas informações serão essenciais para a recomendação adequada de quais artigos de louça e metais devem ser adquiridos.
-  Forneça corretamente o endereço de entrega.
-  Alinhe, no momento da compra, a forma como deseja receber seu produto - em entregas parciais ou uma única entrega total, bem como os custos de cada modalidade. Após a aprovação do pedido de venda, não será possível fazer a divisão da entrega caso você tenha escolhido a entrega total.
-  Confira os produtos recebidos e não instale o revestimento caso encontre alguma situação desconhecida ou possível defeito no produto. Após instalados, esses produtos não podem ser trocados.
-  Siga as instruções e procedimentos recomendados da Portobello Shop sobre armazenamento, instalação, limpeza e manutenção dos produtos. Caso tenha dúvidas, suspenda a instalação e entre em contato com a Portobello Shop.
-  Indique corretamente a quantidade necessária do produto.
-  Não abra as caixas até ter certeza de que os produtos entregues estão de acordo com o seu pedido de compra e nota fiscal.
-  Realize a assinatura do pedido e o pagamento logo após a confirmação do pedido, para garantir os prazos e condições negociadas.
-  A realização do pagamento confirma a adesão às condições comerciais registradas no pedido e ao que está previsto nos termos gerais de compra da Portobello Shop.

Sobre o aspecto financeiro da compra

A qualquer momento a unidade Portobello Shop poderá:

-  Transferir os direitos e garantias decorrentes deste contrato a alguma instituição financeira, compartilhando todos os dados necessários referentes à compra, em conformidade com a legislação de proteção de dados;
-  Informar aos órgãos de proteção ao crédito sobre eventual falta de pagamento, compartilhando com estes exclusivamente os dados pessoais necessários para a finalidade de proteção do crédito, em estrita observância à legislação vigente;
-  Ainda, caso você atrase o pagamento, cobraremos **multa de 2% + Juros moratórios de 1% ao mês**, calculados sobre o valor devido acrescido da multa.

Como funciona o crédito em caso de cancelamento ou devolução

-  Quando há devolução ou cancelamento, você recebe um crédito para usar em uma nova compra no prazo máximo de 180 dias, conforme nossa política.
-  Lembre-se que de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, para compras realizadas em loja física, não é realizado reembolso por arrependimento.
-  Em caso de cancelamento por desistência por parte do cliente, será aplicada uma multa de 20% do valor do pedido.



Saiba como protegemos sua privacidade de dados pessoais



Acesse a nossa
Política de Privacidade

Pelo QR Code ao lado, ou:
www.portobello.com.br/termos

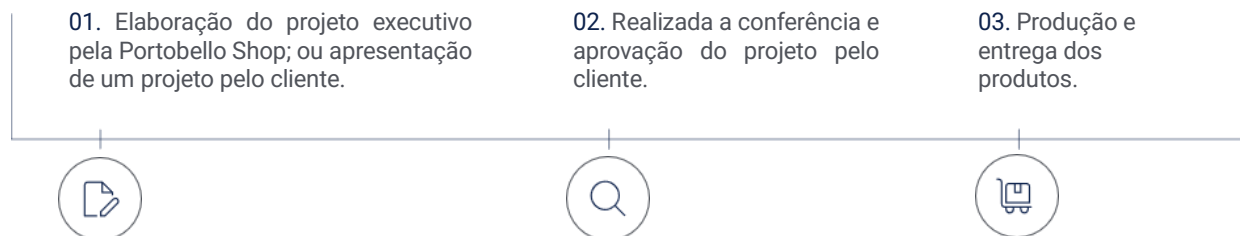


Fale com o DPO

privacidade@portobello.com.br

Produtos Officina Portobello

Os Produtos Officina Portobello são elaborados a partir de um projeto executivo, seguindo este fluxo:



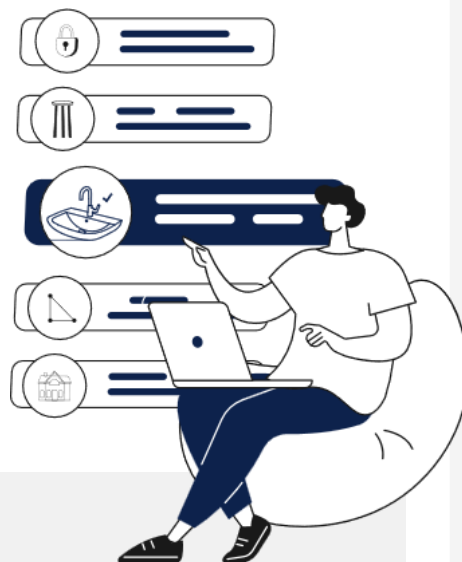
Após a aprovação do projeto executivo, não será possível cancelar ou desistir da compra, trocar produtos ou realizar ajustes dimensionais, nem modificar a forma de entrega.

Lembre-se

Caso deseje incorporar em seu produto uma cuba de inox, cuba de embutir e semi-encaixe, válvulas para cuba esculpida, calha úmida, lixeira de embutir, itens de sistema flush ou porta toalha (quando fixado na bancada) não adquiridos na Portobello Shop, você deverá:

- Furar corretamente a cuba de acordo com a estrutura hidráulica do local em que será instalada;
- Entregar a cuba furada na unidade Portobello Shop em que formalizou o pedido de venda. A produção só será iniciada após a entrega do item.

A Portobello Shop não se responsabiliza pela furação realizada por terceiros.



Medição

A medição do local de instalação é obrigatória para alguns produtos e opcional para outros.

OBRIGATÓRIA

Moldura para churrasqueira;
Escadas;
Lareiras;
Bancadas sob medida;
Cobertina (banheira)

A banheira já deve estar instalada e com a alvenaria rebocada, nivelada e dentro do esquadro, garantindo que os pontos de hidráulica e elétrica estejam definidos antes da medição.

OPCIONAL

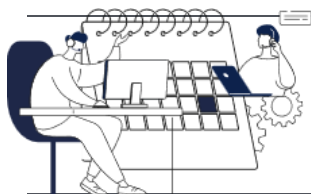
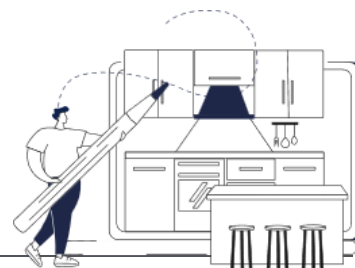
Nichos;
Prateleiras;
Bancadas modulares (com medidas pré-determinadas);
Mosaicos;
Rodapés;
Objetos, artigos de decoração e acessórios.

Você é responsável pela adequação do ambiente em que esses produtos serão instalados.

Para realizar a medição

01

Certifique-se que a obra estará apta para medição: revestimento de pisos e paredes devem estar finalizados, pontos hidráulicos e elétricos definidos, guarnições de porta e bacia sanitária instalada e ambiente livre de entulhos onde ocorrerá a medição.



02

Após a efetivação do pedido, a Officina Portobello entrará em contato para agendar a medição, conforme disponibilidade da agenda e necessidade do cliente.

03

Informe todos os acessórios a serem utilizados no produto adquirido e a quantidade de furações necessárias.

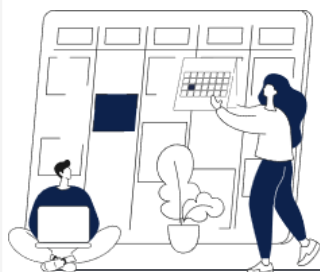


04

Forneça as plantas hidráulicas e elétricas do ambiente.
Eventuais danos causados pela ausência dessas plantas serão de sua responsabilidade.

05

As medições só serão feitas na sua presença, do seu especificador, ou de um responsável indicado por você.



06

Se, por sua responsabilidade, não for possível realizar a medição na data marcada, você deverá pagar nova taxa. Importante ressaltar que caso nosso produto seja complementar a itens de móveis planejados, não realizamos as etapas em paralelo. Dessa forma, ou os móveis já estarão finalizados em obra para que possamos realizar a medição, ou então, realizamos nossa medição, execução e finalização do item em obra para que depois o móvel planejado seja projetado e executado.

Privacidade no seu projeto

As plantas hidráulicas e elétricas fornecidas, bem como os dados pessoais do seu especificador ou responsável indicado para acompanhar a medição, serão tratados de forma segura pela Officina Portobello. Essas informações serão utilizadas exclusivamente para a finalidade de elaboração do projeto executivo, fabricação e entrega dos produtos adquiridos e nos termos de nossa Política de Privacidade.

Compartilhamento de dados para execução do contrato

Ao formalizar este Termo, o cliente declara estar ciente e autoriza que seus dados pessoais, bem como dados do especificador ou responsável indicado, endereço de medição, informações do ambiente de instalação, plantas hidráulicas e elétricas, sejam tratados e, quando necessário, compartilhados com empresas parceiras ou prestadores de serviços contratados pela Portobello Shop para viabilizar a medição, instalação, elaboração do projeto executivo, fabricação, entrega e assistência técnica dos produtos Officina Portobello. O compartilhamento será limitado aos dados estritamente necessários para essas finalidades, em conformidade com a legislação de proteção de dados pessoais e com a Política de Privacidade do Grupo Portobello lembrando que você poderá exercer o seus direitos em relação ao tratamento de dados pessoais nos Canais de privacidade Portobello, na seção "Fale com nosso DPO".

Após a medição



Confira se o projeto executivo está adequado e alinhado com suas preferências.



Não realize qualquer mudança na obra após a aprovação do projeto executivo.



Caso ocorram tais mudanças, será feita a cobrança referente a uma nova medição do item alterado.

É importante ter em mente



A Portobello Shop não se responsabiliza por danos causados durante a instalação dos produtos por você ou por terceiros;



Os produtos da Officina seguem a variação de tonalidade intencional, como todos os revestimentos da Portobello. Esta variação é um elemento estético dos produtos, que aproxima o revestimento do material em que foi inspirado. Assim, o mesmo produto pode ter diferentes estampas classificadas em V1, V2, V3 e V4:

V1. Uniformidade de tons entre as peças.

V2. Poderá haver leve destonalização entre as peças.

V3. Embora as cores presentes em uma só peça sejam o indicativo das demais, a intensidade de cada cor da peça pode variar.

V4. As peças apresentam uma grande variação de cores, podendo ser totalmente diferentes umas das outras em algumas linhas de produtos.



Qualquer alteração no produto vendido implica em novo cálculo de valor, a ser pago pelo cliente.



Garantia



Os produtos Officina Portobello possuem garantia para defeito oculto de 2 anos após a assinatura do canhoto da Nota Fiscal.

Em caso de Assistência Técnica, onde a Portobello Shop constate o defeito oculto, a Portobello Shop trará ao cliente como solução o reparo ou a substituição do produto.

A garantia não cobrirá defeitos causados por desgaste natural, mau uso, quedas ou quaisquer outros motivos alheios ao processo de produção da Officina Portobello.

[Acesse aqui o documento de Garantia Geral de Produtos Cerâmicos.](#)

Prazo de Entrega



O prazo de entrega dos itens do momento do pagamento até a finalização da produção é de 45 dias úteis. Além desse prazo é necessário considerar os prazos logísticos e de instalação que variam de acordo com a região do país.

