

## **TERMOS GERAIS DE COMPRA**

### **I - COMPRA E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS**

#### **1. Da Quantidade.**

É orientação trazida pelas Normas Brasileiras de Assentamento e também pela Unidade PORTOBELLO SHOP, e direito de escolha exclusivo do CLIENTE adquirir, ou não, 10% (dez por cento) a mais de revestimentos cerâmicos na qualidade "extra" e 15% (quinze por cento) a mais de de revestimentos cerâmicos na qualidade "comercial" (podendo esta porcentagem variar conforme o projeto) em relação à metragem total da área a ser revestida, com objetivo de destinar este excedente aos recordes, pequenas quebras, complementos e futuras reposições.

Em hipótese alguma a orientação da PORTOBELLO SHOP poderá ser invocada pelo CLIENTE como fundamento para a devolução ou ressarcimento do excedente de peças não utilizadas.

O consumo de argamassa e rejunte é estimado e poderá variar dependendo do estado do contra piso e/ou parede a ser revestida, da habilidade do assentador ou do desperdício de material, inclusive pela inobservância dos procedimentos de preparação e aplicação recomendados pelos Fabricantes.

Na hipótese das quantidades serem informadas pelo CLIENTE e/ou por profissionais contratados por este, a Unidade PORTOBELLO SHOP ficará isenta de qualquer responsabilidade por produtos e/ou serviços adquiridos em maior ou em menor quantidade do que o necessário.

Considerando que a Unidade PORTOBELLO SHOP, dentre outros, também comercializa artigos de louças e metais, o CLIENTE declara ser o único e exclusivo responsável pela indicação das informações técnicas referentes a hidráulica tais como pressão d'água por ambiente, tubulações e conexões hidráulicas, presença de água quente e fria (com base em tal indicação, a Unidade PORTOBELLO SHOP fará a recomendação do produto a ser adquirido).

#### **2. Diferenças de Tonalidade e Calibre.**

O CLIENTE, neste ato, toma ciência que,

assim como todo processo de produção, os produtos adquiridos poderão apresentar variações entre si de peças do mesmo lote, inclusive em relação à amostra disponibilizada na loja, sem que isso caracterize defeito ou vício de produto.

Os produtos adquiridos podem apresentar diferença (em milímetros) de tamanho do formato nominal (embalagem) para o formato real (tamanho da peça), porém sempre dentro da margem estabelecida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

O CLIENTE se declara ciente que, em caso de necessidade de complementação de pedido, os produtos oriundos de lotes de fabricação diferentes poderão apresentar características técnicas e/ou visuais diferentes em relação ao pedido de venda original, ficando a Unidade PORTOBELLO SHOP e os fornecedores isentos de qualquer responsabilidade nesse sentido. Não é possível garantir características idênticas dos produtos adquiridos em pedidos de venda diferentes (lotes de produção diferentes).

Nos casos em que o CLIENTE adquirir produtos da linha OFFICINA PORTOBELLO, a Unidade PORTOBELLO SHOP não se responsabiliza por diferenças de tonalidades entre seus produtos e o porcelanato (previamente ou posteriormente) instalados no local, bem como da continuidade de veios (estampas) no produto ou em relação ao porcelanato (previamente ou posteriormente) instalados.

#### **3. Do Pagamento.**

O atraso no pagamento sujeitará o CLIENTE ao pagamento de (i) multa de 2% e (ii) juros moratórios de 1% ao mês, estes calculados sobre o valor da obrigação vencida acrescida da multa.

Ocorrendo a compra de forma física, e havendo o cancelamento do pedido por parte do CLIENTE, este pagará à unidade Portobello Shop uma multa não compensatória, no montante equivalente a 20% (vinte por cento) do valor total do pedido, cujo valor será corrigido monetariamente desde a data da solicitação do cancelamento até a data do efetivo pagamento.

#### **4. Da Cessão.**

O CLIENTE e avalista autorizam a Unidade PORTOBELLO SHOP a ceder, transferir,

empenhar, alienar, dispor dos direitos e garantias decorrentes deste contrato, independentemente de prévia comunicação, em favor da Instituição Financeira, doravante simplesmente "Cessionária", estando ciente de que qualquer divergência relacionada à entrega dos produtos/serviços, natureza, estado, qualidade, vícios e defeitos deverá ser tratada diretamente com a Unidade Portobello Shop, não se isentando da responsabilidade em cumprir as obrigações ora assumidas. Também autorizam: (i) a Cessionária a registrar as informações decorrentes deste contrato e de sua responsabilidade junto ao Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central do Brasil (BACEN), para fins de supervisão do risco de crédito e intercâmbio de informações com outras instituições financeiras. Estando ciente de que a consulta ao SCR pela Cessionária depende dessa prévia autorização e que poderá ter acesso aos dados do SCR pelos meios colocados à sua disposição pelo BACEN, sendo que eventuais pedidos de correções, exclusões, registros de medidas judiciais e de manifestações de discordância sobre as informações inseridas no SCR deverão ser efetuados por escrito, acompanhados, se necessário, de documentos. (ii) a fornecer e compartilhar as informações cadastrais, financeiras e de operações ativas e passivas e serviços prestados junto a instituições parceiras do Conglomerado da Cessionária, ficando todas autorizadas a examinar e utilizar, no Brasil e no exterior, tais informações, inclusive para ofertas de produtos e serviços; (iii) a informar aos órgãos de proteção ao crédito, tais como SERASA e SPC, os dados relativos à falta de pagamento de obrigações assumidas e (iv) obter, fornecer, armazenar e compartilhar minhas informações cadastrais, inclusive minha fotografia e do meu documento oficial de identidade, com a FINANCEIRA e outras empresas parceiras e a contatar-me por meio de Cartas, e-mails, Short Message Service (SMS) e telefone, inclusive para ofertar produtos e serviços.

O cliente poderá optar pelas seguintes formas de pagamento:

a) Boleto bancário, autorizando a FINANCEIRA a emití-lo e enviá-lo ao endereço de e-mail informado no Pedido, podendo ainda emitir seus boletos pelo site da FINANCEIRA; e

b) Débito em conta corrente, ficando a

FINANCEIRA autorizada a debitar o valor das parcelas decorrentes desta operação na conta corrente indicada, de titularidade do cliente, em seus respectivos vencimentos.

O recebimento de qualquer das prestações em atraso não significará ou poderá ser interpretado como novação ou alteração das condições de parcelamento, sendo que o cliente arcará com os consectários previstos no item 3.1 supra, que incidirão sobre o montante da dívida.

Caso a Unidade Portobello Shop e/ou a FINANCEIRA sejam obrigadas a recorrer às vias judiciais ou extrajudiciais para a defesa e proteção de seus direitos, arcará ainda o cliente com as despesas extrajudiciais e custas processuais e honorários advocatícios.

O cliente assume a inteira responsabilidade pela veracidade das informações prestadas, bem como pela autenticidade dos documentos apresentados

Se houver atraso no pagamento, o CLIENTE estará sujeitos aos consectários previstos no item 3.1 supra.

## **5. Das Declarações Adicionais.**

O CLIENTE declara ter recebido Manuais em que, dentre outras informações relevantes, também contêm instruções acerca da manutenção e limpeza, armazenamento e instalação, assim como o Termo de Garantia dos produtos adquiridos. Desta forma, a Unidade PORTOBELLO SHOP não assumirá a responsabilidade por reclamações quando não tenham sido seguidos os procedimentos previstos neste instrumento, nas Normas Brasileiras ABNT, nos Manuais de produtos e no Termo de Garantia.

O CLIENTE declara ter sido informado acerca dos Manuais, assim como dos Termos de Garantia, que poderão ser acessados através dos links indicados abaixo:

a) Para revestimentos:

<https://www.portobelloshop.com.br/pr/odutos/downloads>

b) Para metais DOCOL:

<https://docolresponde.zendesk.com/hc/pt-br/sections/360006423014-Cadaastro-da-Garantia-Toda-Vida>

O CLIENTE declara que compareceu na Unidade PORTOBELLO SHOP, realizando a compra de forma presencial, sendo que todas as dúvidas pertinentes aos termos e condições deste instrumento Ihe foram devidamente esclarecidas.

O CLIENTE tem conhecimento que os produtos com defeitos visíveis não deverão ser INSTALADOS, sob pena de aceitá-los no estado que recebeu.

O CLIENTE manifesta expresso conhecimento de que os produtos adquiridos na Unidade PORTOBELLO SHOP deverão ser instalados em observância às Normas Brasileiras ABNT, aos Manuais de produtos e ao Termo de Garantia. Em caso de dúvidas, o CLIENTE deverá suspender a instalação e, através dos canais de comunicação dos fabricantes, dirimir as dúvidas existentes.

#### **6. Política de Pós-Vendas**

O Cliente declara que, no ato da compra, recebeu informações sobre a nossa Política de Pós-Vendas, onde detalhamos as regras de Devolução e mais informações sobre Garantias e Assistência Técnica. Para melhor compreensão, recomendamos a sua leitura:

<https://www.portobello.com.br/redirect/politica-pos/>

## **II - PRODUTOS OFFICINA PORTOBELLO**

### **1. Do Pedido.**

Os produtos e serviços da OFFICINA PORTOBELLO serão comercializados com base no(s) Projeto(s) Executivo(s) a ser(em) elaborado(s) pela Unidade PORTOBELLO SHOP ou Projeto(s) Executivo(s) apresentado(s) pelo CLIENTE.

Após a aprovação do pedido de venda não será possível efetuar o cancelamento, desistência da compra, troca dos produtos ou ajustes dimensionais, assim como não será possível modificar a forma de entrega.

Não constitui, em hipótese alguma, objeto do presente instrumento a instalação de acessórios que não façam parte do portfólio, eletrodomésticos, instalação de metais, sifão e encanamentos.

### **2. Das Medições.**

Os produtos OFFICINA PORTOBELLO poderão ser adquiridos com ou sem medição.

São considerados itens com medição obrigatória: i) cobertina (banheira); ii) moldura para churrasqueira; iii) escadas; iv) lareiras; e, v) bancadas sob medida.

São considerados itens sem medição obrigatória: i) bancadas modulares (com medidas pré-determinadas); ii) nichos; iii) tentos; iv) baguetes; v) prateleiras; vi) cortes; vii) soleiras; viii) mosaicos; ix) rodapés; x) e objetos, como por exemplo acessórios de banheiro, artigos de decoração como mesas, castiçais, cabides.

Itens adquiridos na unidade PORTOBELLO SHOP e devidamente identificados como pertencentes à linha Prêt-à-Porter não possuem medição.

No caso de aquisição de produtos OFFICINA PORTOBELLO sem a obrigatoriedade de medição pela Unidade PORTOBELLO SHOP, caberá exclusivamente ao CLIENTE a adequação do ambiente em que serão instalados tais produtos.

Para produtos em que é obrigatória a medição pela Unidade PORTOBELLO SHOP, o CLIENTE deverá realizar o agendamento prévio junto à Unidade, sendo certo que a medição será realizada somente após a obra estar apta para a visita técnica de medição. Considera-se apta para medição a obra em

que o revestimento já estiver assentado, piso e paredes regularizadas, louças e portas instaladas e pontos de elétrica e hidráulica definidos.

Para medição de cobertinas, 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.

No ato da medição, o CLIENTE deverá informar todos os acessórios a serem utilizados no produto adquirido, como: modelo da cuba; modelo da torneira e quantidade de furações; modelos dos eletrodomésticos e demais acessórios que forem utilizados.

O CLIENTE deverá, no momento da mediação, fornecer previamente as plantas hidráulicas e elétricas do ambiente. Em caso de não fornecimento, o cliente deverá assinar um termo de responsabilidade, isentando a PORTOBELLO SHOP e a OFFICINA PORTOBELLO por danos no sistema hidráulico e elétrico. Em caso de danos nos sistemas hidráulicos e/ou elétricos, em decorrência da ausência das plantas, caberá ao CLIENTE promover a reparação dos danos, responsabilizando-se, ainda, pelo pagamento de nova taxa de instalação.

Depois de realizada a medição da obra e a elaboração do Projeto Executivo, é de responsabilidade do CLIENTE promover a conferência das informações, como, por exemplo, e sem qualquer limitação, conferir o produto escolhido e formato da peça, medidas de comprimento, altura e profundidade do produto, medidas de saia e frontão, posição de emendas, posição da instalação no ambiente, altura de instalação, entre outros e, ao final, manifestar a sua aprovação.

Deverá o CLIENTE garantir que, após a medição realizada pela Unidade PORTOBELLO SHOP, a obra não sofra nenhum tipo de alteração que interfira na instalação dos produtos OFFICINA PORTOBELLO. Em sendo constatada qualquer alteração na obra após a medição, que impeça a instalação ou altere a estrutura do projeto, será realizada uma nova visita técnica para readequação do projeto, mediante o pagamento de uma taxa no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

A Unidade PORTOBELLO SHOP informará ao CLIENTE no ato da compra, os valores correspondentes à taxa de medição conforme consulta de valores. Sendo certo que, na impossibilidade de realização da medição, por motivação do CLIENTE, será devido à Unidade PORTOBELLO SHOP o pagamento de nova taxa.

As medições somente serão realizadas na presença do CLIENTE ou de um responsável indicado por este, que deverá se manifestar sobre as medidas extraídas do local a serem instalados os produtos.

Caso as cubas de louça ou inox não forem adquiridas na Unidade PORTOBELLO SHOP, o CLIENTE se responsabiliza integralmente por efetuar a furação correta nas cubas de acordo com a necessidade hidráulica do local onde serão instaladas, isentando a Unidade PORTOBELLO SHOP de todas e quaisquer reclamações decorrentes do serviço de furação executado por terceiros.

As cubas de louça ou inox, devidamente furadas, deverão ser entregues pelo CLIENTE na Unidade PORTOBELLO SHOP em que formalizou o pedido de venda.

### **3. Do Prazo de Entrega/Instalação.**

Os prazos de entrega dos itens produzidos pela OFFICINA PORTOBELLO serão aqueles fixados no pedido de venda, e se iniciarão após a assinatura do Projeto Executivo devidamente conferido e assinado pelo CLIENTE ou responsável indicado por este.

Para itens que possuam cuba de louça ou inox que não foram adquiridas na unidade PORTOBELLO SHOP, será de responsabilidade do cliente a entrega dos itens na loja. O projeto executivo só se iniciará após a entrega do mesmo. Para não ter alteração do prazo é de responsabilidade do cliente a entrega do acessório antes da assinatura do Projeto Executivo.

A definição dos prazos estão atreladas a uma especificação e combinação: Itens do Portfólio com combinação de Base Portfólio possuem prazo de 30 (trinta) dias corridos; Itens do Portfólio com combinação de base fora do portfólio possuem prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos; Itens Su Misura possuem prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

### **4. Da Instalação.**

Acerca da instalação, caberá à Unidade PORTOBELLO SHOP informar qual(is) o(s) produto(s) que serão instalados pela OFFICINA PORTOBELLO.

A OFFICINA PORTOBELLO, recomenda que as bancadas sejam instaladas em alvenaria. A Unidade PORTOBELLO SHOP e a OFFICINA PORTOBELLO não se responsabilizam, em hipótese alguma, pela resistência, deformação e/ou durabilidade das bancadas instaladas, à pedido do CLIENTE e/ou responsável indicado por este, sobre marcenaria ou estruturas metálicas (exceto quando fornecido pela OFFICINA PORTOBELLO). Tal fato constitui excludente da garantia oferecida pela Unidade PORTOBELLO SHOP e pela OFFICINA PORTOBELLO.

As instalações ocorrem em horário comercial (9h às 17h). Para instalação fora do horário comercial – em período noturno e em fins de semana (a Oficina não realiza instalações aos domingos e feriados), será necessário acrescentar no pedido de venda o valor adicional, a ser informado quando da formalização do pedido de venda. Para entregas fora do horário comercial, serão cobradas taxas adicionais, sob consulta com a OFFICINA PORTOBELLO no momento do agendamento.

O CLIENTE poderá solicitar a alteração da data agendada de instalação até 15 (quinze) dias corridos antes da visita para instalação. Caso contrário, será cobrada uma taxa referente à diária, no valor de R\$500,00 (quinhentos reais). Um novo agendamento de instalação apenas será realizado mediante o pagamento da taxa.

A data prevista de instalação que será informada pela OFFICINA PORTOBELLO corresponde ao dia inicial de instalação, podendo ser finalizada no mesmo dia ou estender-se por mais dias úteis, de acordo com a necessidade da obra.

Qualquer problema na obra (oriundo de condições não geradas pela Unidade Portobello Shop ou pela Oficina Portobello) que impeça a instalação dos produtos OFFICINA PORTOBELLO, será cobrado uma multa de R\$500,00 (quinhentos reais) para cada dia perdido pela não execução da instalação, para um raio de até 60km da loja. Para locais que ultrapassem essa quilometragem será cobrado o valor adicional pelo deslocamento negociado no

momento da venda.

O CLIENTE, neste ato, de forma expressa, declara ter recebido instruções técnicas e garante que o local de instalação atende todo os critérios de resistência mínimos estabelecidos na Norma Brasileira ABNT, isentando, nestes casos, a PORTOBELLO SHOP e OFFICINA PORTOBELLO de quaisquer ônus, incluindo indenizações, perdas e danos causados em decorrência da inobservância desta declaração.

Após a elaboração do projeto executivo, será analisado a necessidade de içamentos. Caso haja necessidade, a UNIDADE PORTOBELLO SHOP passará ao CLIENTE as informações necessárias (volume e peso) para contratação do serviço que será de responsabilidade do CLIENTE.

#### **5. Da Entrega de Produtos não Instalados.**

A entrega de produtos OFFICINA PORTOBELLO não contemplados com serviços de instalação, será realizada mediante a presença do CLIENTE e/ou uma pessoa responsável pelo recebimento dos produtos indicada pelo CLIENTE. Caso não haja uma pessoa responsável previamente designada, a pessoa que assinar a nota passa a ser a responsável.

A pessoa responsável pelo recebimento deverá conferir a integridade dos produtos OFFICINA PORTOBELLO no ato da entrega. Não serão realizadas substituições por danos, quebras, avarias ou furtos após a inspeção no recebimento ter sido aprovada.

A entrega dos produtos OFFICINA PORTOBELLO ocorrerá mediante prévio agendamento junto ao CLIENTE. No caso de impossibilidade da entrega por motivos alheios à vontade da Unidade PORTOBELLO SHOP, será cobrada uma nova taxa conforme tabela de preços vigente na época da nova entrega.

#### **6. Condições Gerais.**

Os produtos OFFICINA PORTOBELLO, serão liberados para produção após assinatura do Projeto Executivo pelo CLIENTE ou responsável indicado por este e, ainda, mediante a realização do pagamento, conforme negociado com a Unidade Portobello Shop.

Os colaboradores da OFFICINA PORTOBELLO

não estão autorizados a executar serviços de hidráulica, elétrica, fornecer ou instalar metais e efetuar furos em cubas de louça.

A Unidade PORTOBELLO SHOP e a OFFICINA PORTOBELLO não se responsabilizam por danos causados por terceiros durante a instalação dos produtos OFFICINA PORTOBELLO.

É obrigação do CLIENTE disponibilizar a obra livre e desimpedida de interferência entre produtos OFFICINA PORTOBELLO e outro elemento da construção, como molduras de portas, bacias sanitárias, marcenarias, sendo certo que os instaladores da OFFICINA PORTOBELLO não estão autorizados a modificar o ambiente do CLIENTE, fato este que constitui impedimento à instalação dos produtos e nova instalação deverá ser suportada pelo CLIENTE, mediante o pagamento de uma taxa referente À diária, no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

A OFFICINA PORTOBELLO e a Unidade PORTOBELLO SHOP não se responsabilizam por diferenças de tonalidades entre seus produtos e o porcelanato (previamente ou posteriormente) instalados no local. Assim como continuidade de veios (estampas) no produto ou em relação ao porcelanato (previamente ou posteriormente) instalados.

O CLIENTE, neste ato, toma ciência que, assim como todo processo de produção, os revestimentos cerâmicos utilizados para a fabricação adquiridos poderão apresentar variações entre si de peças do mesmo lote, inclusive em relação à amostra disponibilizada na loja, sem que isso caracterize defeito ou vício de produto.

Os produtos OFFICINA PORTOBELLO que utilizarem bases destonalizadas, ou seja, que tenham diferenças significativas de cor entre peças, para sua confecção, estão sujeitos a variações de tonalidade no produto produzido.

Para atendimento de todos os Direitos do Consumidor que cabem ao CLIENTE é seu dever, no ato de recebimento e/ou de instalação dos produtos conferir-los quanto à qualidade, observando quaisquer defeitos visíveis (lascas, quebras, trincas, riscos e etc.) e, ainda, no que diz respeito à quantidade, deve o CLIENTE apontar a diferença entre os produtos adquiridos e aqueles entregues.

Os produtos OFFICINA PORTOBELLO que, após visita técnica, forem evidenciados defeitos, a Unidade PORTOBELLO SHOP e/ou OFFICINA PORTOBELLO se responsabilizarão, à escolha desta última, pelo reparo ou substituição dos produtos reclamados, desde que respeitados os prazos de garantia.

O prazo total da garantia mencionado acima para vício oculto é de 2 (dois) anos a partir da data de assinatura do canhoto da Nota Fiscal. Este prazo total compreende a soma dos prazos das garantias legais previstas no Código de Defesa ao Consumidor com o prazo de garantia contratual voluntária da Officina Portobello.

O CLIENTE declara ter recebido Manuais em que, dentre outras informações relevantes, também contém instruções acerca da manutenção e limpeza, armazenamento e instalação, garantia dos produtos cerâmicos e, ainda, declara que terá acesso aos Manuais, assim como ao Termo de Garantia através do link: [https://www.portobelloshop.com.br/produto/s/download\\_ads](https://www.portobelloshop.com.br/produto/s/download_ads)

Desta forma, a Unidade PORTOBELLO SHOP não assumirá a responsabilidade por reclamações quando não tenham sido seguidos os procedimentos previstos neste instrumento, nas Normas Brasileiras ABNT, nos Manuais de produtos e no Termo de Garantia.

A presente garantia legal não compreende o reparo ou substituição em produtos OFFICINA PORTOBELLO que sofreram desgaste natural pelo uso adequado do produto, ou danos decorrentes de mau uso, quebra resultante de quedas ou por objetos, maus tratos e, ainda, por quaisquer outros motivos alheios ao processo de produção dos produtos OFFICINA PORTOBELLO e do revestimento cerâmico.

No caso de "venda Programada" para entrega em, no máximo, 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da confirmação de pagamento do pedido de venda, o CLIENTE poderá solicitar a antecipação da entrega, desde que tal solicitação seja formalizada com antecedência de 30 (trinta) dias, no mínimo, e mediante disponibilidade de estoque de base.

O CLIENTE declara que compareceu na

Unidade PORTOBELLO SHOP, realizando a compra de forma presencial, sendo que todas as dúvidas pertinentes aos termos e condições deste instrumento lhe foram devidamente esclarecidas.

O CLIENTE manifesta expresso conhecimento de que os produtos adquiridos na Unidade PORTOBELLO SHOP deverão ser instalados em observância às Normas Brasileiras ABNT, aos Manuais de produtos e ao Termo de Garantia. Em caso de dúvidas, o CLIENTE deverá suspender a instalação e, através dos canais de comunicação dos fabricantes, dirimir as dúvidas existentes.

Qualquer alteração no produto vendido implica em novo cálculo de valor, e caso seja necessário revisão do valor, será repassado ao CLIENTE para análise e elaboração de um novo pedido com pagamento das devidas diferenças de valores apuradas.

### **III - POLÍTICA DE ENTREGA**

A previsão de entrega é uma estimativa informada pela PORTOBELLO SHOP no momento da compra, através do pedido de venda anexo assinado pelo CLIENTE, sendo que os prazos fixados iniciarão a partir da confirmação de pagamento do pedido de venda pelo CLIENTE e poderão sofrer alterações em decorrência do procedimento de fabricação ou outros fatores.

Todas as entregas ocorrerão preferencialmente entre 08h00min e 18h00min, devendo o CLIENTE se certificar de que haverá no local, no caso de sua impossibilidade, alguém de sua confiança apto a conferir os produtos, o pedido de venda e a nota fiscal, e a assinar o recebimento das mercadorias.

O local e eventuais restrições de entrega será(ão) aquele(s) informado(s) pelo CLIENTE em formulário próprio, sendo que no caso de erro ou de insuficiência de informações, caberá ao CLIENTE o pagamento de nova taxa de entrega. Também estará sujeito ao pagamento de nova taxa de entrega o CLIENTE que não estiver presente ou que não se faça representar no local e prazo combinados.

Na hipótese de impossibilidade de efetivação da entrega dos produtos, desde que motivada pelo CLIENTE, a unidade PORTOBELLO SHOP se reserva ao direito de cobrar do CLIENTE o pagamento de nova taxa de entrega para o transporte dos produtos, nos termos do Código Civil Brasileiro.

Para atendimento de todos os Direitos do Consumidor que cabem ao CLIENTE, é seu dever, no ato de recebimento dos produtos entregues pelo transportador:

(a) conferi-los quanto à qualidade, observando quaisquer defeitos visíveis (diferença de tonalidade, manchas, riscos, empeno, quebras, trinca, oxidação, amassados, dentre outros), assim como quanto às eventuais diferenças de quantidade ou do tipo de produto pedido; e

(b) registrar quaisquer desconformidades no formulário da transportadora encarregada da entrega dos produtos, assim como efetuar registros fotográficos de tais desconformidades, para que a Unidade PORTOBELLO SHOP possa confirmar as informações e tomar as providências necessárias.

Não serão consideradas desconformidades os defeitos constatados em produtos de Classificação Comercial (nomenclatura "C") adquiridos pelo CLIENTE.

A substituição e/ou entrega de produtos quebrados, faltantes ou com defeitos visíveis será encaminhada pela Unidade PORTOBELLO SHOP, que se compromete em atender o CLIENTE em nova estimativa de prazo a ser informada.

É de conhecimento do CLIENTE que a programação de produção de produtos indisponíveis para entrega imediata, trata-se de estimativa fornecida pelo fabricante, suscetível a eventuais atrasos e remanejamentos de produção.

Caso a estimativa de produção não se concretize, o CLIENTE, independentemente do motivo, será comunicado da nova data estimada de produção, podendo optar pela aquisição de novo(s) produto(s) utilizando o crédito corresponde ao produto em atraso, ou aguardar novamente até a data informada pela Unidade PORTOBELLO SHOP para fabricação do produto descrito no pedido de venda. Na hipótese de atraso, aplicam-se também as disposições pertinentes previstas no Código de Defesa do Consumidor.

A entrega de produtos de forma parcelada deverá ser comunicada pelo CLIENTE ao vendedor no momento da compra, devendo constar tal observação no respectivo pedido de venda. Nestes casos, poderá ser cobrada pela Unidade PORTOBELLO SHOP uma TAXA DE ENTREGA EXTRA, em valor a ser previamente comunicado e acordado com o CLIENTE. Após a aprovação do pedido de venda não será possível dividir a entrega.

No caso de "Venda Programada" para entrega em, no máximo, 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da confirmação de pagamento do pedido de venda, o CLIENTE poderá solicitar a antecipação da entrega, desde que tal solicitação seja formalizada com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência, e mediante disponibilidade de estoque e de produção dos produtos adquiridos.

Em não havendo disponibilidade de estoque ou de produção do produto adquirido, o CLIENTE não poderá, em hipótese alguma, efetuar o cancelamento, desistência da compra ou troca dos produtos.

#### **IV - ORIENTAÇÕES PARA AQUISIÇÃO / ASSENTAMENTO DE PRODUTOS CLASSIFICAÇÃO "COMERCIAL"**

A Portobello classifica seus produtos em Extra e Comercial. Os produtos na classificação Comercial são aqueles que apresentam distorções entre os padrões estabelecidos por norma (ABNT – NBR 13.818) para os produtos extras.

Os produtos comerciais possuem as mesmas características físicas/químicas (intrínsecas) e qualidade dos produtos extra. Suas distorções se referem apenas aos defeitos visíveis.

Com relação às características intrínsecas e sempre que o produto apresentar distorções aos padrões estabelecidos para esta categoria terá garantia de fábrica da Portobello. Quanto à diferença de tonalidade, variação dimensional e defeitos visíveis (lascas, quebras) os produtos comerciais não possuem garantia.

Os problemas (defeitos) que um produto comercial pode apresentar são vários e não uniformes, que sejam:

- Diferença de tamanho entre as peças (exceto mistura de calibre nos produtos retificados);
- Empenamento ou curvatura fora dos padrões;
- Tonalidade ou diferença de cor;
- Textura e brilho diferente entre as peças;
- Lascas ou pontas danificadas (as lascas podem ocorrer em todas as peças desde que não visível a mais de 3 metros de distância).
- Defeitos visíveis a olho nu (uma distância de 1 a 3 metros);
- Falhas de polimento no caso de Porcelanatos;
- Falhas de biselo e acabamentos laterais nas peças retificadas;
- Defeitos de aplicação de esmaltes e ou tintas que cubram as peças.

Devido aos produtos na classificação comercial apresentarem particularidades especiais, apresentamos algumas orientações para melhor desempenho no assentamento destes produtos:

**Tonalidade Diferente:** abrir no mínimo 04 (quatro) caixas, espalhar o produto, classificar por defeitos e assentar

harmoniosamente (de acordo com a própria decoração e layout). Recomenda-se separar as peças com maiores diferenças e assentar em ambientes diferentes. Caso não seja possível a utilização em ambientes diferentes, por ser área única, procurar assentar as peças mais diferentes em cantos e/ou locais onde serão utilizados móveis ou objetos que desviem a atenção para o piso.

**Diferença de Tamanho e Fora de Esquadro:** Produtos Retificados: utilizar juntas para assentamento de no mínimo 3mm. Produtos Não Retificados: utilizar juntas para assentamento maiores que 5mm. Recomenda-se uma pré disposição das peças (montar um painel) antes do início do assentamento.

**Planaridade (fora da norma):** compensar na argamassa colante ou separar para recortes.

**Bordas com Lascas ou Problemas no Biselo (Chanfro):** utilizar estas peças em locais menos visíveis ou separar para recortes.

**IMPORTANTE:** Recomendamos para o assentamento destes produtos a utilização de Argamassa e Rejuntas Portobello.

Assistência técnica para produtos na classificação "comercial" somente para defeitos intrínsecos (defeitos ocultos que só aparecem com o tempo) e estão relacionados ao desgaste do produto. São eles: Manchas, desgastes do esmalte, trincas, etc.) ou fora dos padrões estabelecidos para esta categoria.

## **V- POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

A unidade PORTOBELLO SHOP e a OFFICINA PORTOBELLO serão, para todos os efeitos, as controladoras dos dados pessoais tratados do CLIENTE, sendo a relação jurídica regrada pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A unidade PORTOBELLO SHOP e a OFFICINA PORTOBELLO se preocupam com os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade do CLIENTE, motivo pela qual observam estritamente os princípios que norteiam a matéria de proteção de dados pessoais e realizam treinamentos e conscientização de seus colaboradores em relação ao tema.

Os dados discriminados no Pedido de Venda atrelado ao presente instrumento foram coletados com a finalidade específica de prestar ao CLIENTE o serviço contratado ou fornecer o produto desejado, o que for aplicável ao caso em concreto.

Os dados pessoais do CLIENTE serão processados nos sistemas de gestão comercial da unidade PORTOBELLO SHOP e da OFFICINA PORTOBELLO, sendo que o tratamento ocorrerá pelo prazo necessário para o cumprimento da relação contratual estabelecida e serão armazenados, pelo prazo exigido nas legislações vigentes aplicáveis, em local seguro e acessível somente pelos indivíduos autorizadas.

### **1. Por quanto tempo armazenamos seus dados pessoais?**

A unidade Portobello Shop armazenará seus dados pessoais até que a finalidade para a qual foram coletados seja atingida. Após a finalidade ser atingida, os dados pessoais são eliminados. No entanto, a qualquer momento você pode solicitar a eliminação dos dados pessoais, especialmente nos casos em que a) você decide revogar o consentimento que nos concedeu; b) você considera que são tratados dados pessoais desnecessários ou excessivos; c) você considera que nós não cumprimos às disposições da LGPD.

Sempre que você pedir a eliminação de dados pessoais, faremos o possível para atender a sua solicitação. No entanto, em algumas circunstâncias os dados pessoais não serão eliminados, especialmente nos casos em que

os dados pessoais são tratados porque a própria Lei assim nos obriga (ex.: se você pedir a eliminação do endereço IP dentro do período de 6 meses após a visitaçao do nosso site, não poderemos eliminá-lo porque a Lei nos obriga a armazená-lo por 6 meses).

### **2. Com quem compartilhamos seus dados pessoais?**

Os dados pessoais serão compartilhados com:

1) empresas do mesmo grupo empresarial da franqueadora Portobello Shop, fornecedores homologados da rede Portobello Shop e marcas controladas (Pointer, Portobello+Arquitetura, Officina Portobello, Archtrends, Mineração Portobello).

2) entidades associadas à PORTOBELLO, tais como núcleos de decoração e outras organizações comerciais e de classe.

3) autoridades e órgãos públicos para atender obrigações legais e regulatórias;

4) com a empresa transportadora que prestará o serviço de entrega do(s) produto(s) adquirido(s) pelo CLIENTE;

5) instituições financeiras, empresas de processamento de pagamentos, empresas de concessão de crédito e empresas de cobrança (para casos de inadimplência), e

6) em caso de fusões ou aquisições, para empresas que estiverem envolvidas nas respectivas negociações;

7) terceiros não relacionados, desde que com a prévia autorização do CLIENTE.

### **3. Quais são os seus direitos?**

Em cumprimento ao previsto na LGPD, a qualquer momento você pode solicitar que os direitos abaixo sejam atendidos, bastando para isso que você encaminhe e-mail à unidade PORTOBELLO SHOP:

1. Confirmação de que tratamos ou não seus dados pessoais;
2. Acesso aos seus dados pessoais, caso sejam tratados por nós;
3. Correção de dados pessoais incompletos, desatualizados ou inexatos;
4. Bloqueio, anonimização ou eliminação

- de dados pessoais desnecessários ou que você considere que sejam tratados de forma irregular;
5. Portabilidade dos seus dados pessoais, quando aplicável;
  6. Eliminação de dados pessoais, ainda que tratados de forma regular;
  7. Informações sobre o compartilhamento dos seus dados com outras empresas ou com entidades/órgãos públicos;
  8. Informações sobre as consequências de não consentir com determinado tratamento de dados pessoais (exemplo: quando você não aceita nossa configuração de cookies, tem direito de saber quais as consequências de não aceitar);

9. Revogação do consentimento;
10. Oposição a qualquer tratamento de dados que você considera irregular.

#### **4. Como falar sobre dados pessoais com a Portobello Shop?**

Em caso de dúvidas, comentários e/ou sugestões referentes a esta política e/ou ao tratamento de seus dados pessoais, o Cliente poderá entrar em contato diretamente com a Franqueadora através do seguinte e-mail: [privacidade@portobello.com.br](mailto:privacidade@portobello.com.br).

## **VI – DO TRATAMENTO DE DADOS PELA FINANCEIRA.**

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), o CLIENTE reconhece que a FINANCEIRA realiza o tratamento de dados pessoais com finalidades específicas e de acordo com as bases legais previstas na respectiva Lei, tais como: para o devido cumprimento das obrigações legais e regulatórias, para o exercício regular de direitos e para a proteção do crédito, bem como, sempre que necessário, para a execução dos contratos firmados com seus clientes ou para atender aos interesses legítimos da FINANCEIRA, de seus clientes ou de terceiros. Para qualquer outra finalidade, para a qual a lei não dispense a exigência do consentimento do titular, o tratamento estará condicionado à manifestação livre, informada e inequívoca do titular.

O CLIENTE está ciente de que a FINANCEIRA, na condição de controlador de dados nos termos da legislação aplicável, poderá tratar, coletar, armazenar e compartilhar com as sociedades sob controle direto ou indireto da FINANCEIRA, bem como sociedades controladoras, coligadas ou sob controle comum (“Sociedades do Conglomerado”), sempre com a estrita observância à Lei, seus dados pessoais e informações cadastrais, financeiras e de operações ativas e passivas e serviços contratados para: (i) garantir maior segurança e prevenir fraudes; (ii) assegurar sua adequada identificação, qualificação e autenticação; (iii) prevenir atos relacionados à lavagem de dinheiro e outros atos ilícitos; (iv) realizar análises de risco de crédito; (v) aperfeiçoar o atendimento e os produtos e serviços prestados; (vi) fazer ofertas de produtos e serviços adequados e relevantes aos seus interesses e necessidades de acordo com o perfil do CLIENTE; e (vii) outras hipóteses baseadas em finalidades legítimas como apoio e promoção de atividades da FINANCEIRA e das Sociedades do Conglomerado ou para a prestação de serviços em benefício do CLIENTE.

A FINANCEIRA poderá compartilhar dados pessoais do CLIENTE estritamente necessários para atender a finalidades específicas com fornecedores e prestadores de serviços, incluindo empresas de telemarketing, de processamento de dados, de tecnologia voltada à prevenção a fraudes, correspondentes bancários e empresas ou escritórios

especializados em cobrança de dívidas ou para fins de cessão de seus créditos.

A FINANCEIRA poderá fornecer os dados pessoais do CLIENTE sempre que estiver obrigado, seja em virtude de disposição legal, ato de autoridade competente ou ordem judicial.

O CLIENTE, na condição de titular dos dados pessoais, tem direito a obter, em relação aos seus dados tratados pela FINANCEIRA, a qualquer momento e mediante requisição, nos termos da Lei, dentre outros:

- (i) a confirmação da existência de tratamento;
- (ii) o acesso aos dados;
- (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei;
- (v) a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os segredos comercial e industrial.

Mesmo após o término deste Contrato de compra e venda e /ou prestação de serviços, os dados pessoais e outras informações a ele relacionadas poderão ser conservados pela FINANCEIRA para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, bem como para o exercício regular de direitos pela FINANCEIRA, pelos prazos previstos na legislação vigente.