POLÍTICA DE PÓS-VENDAS

PORTOBELLO SHOP

DEVOLUÇÕES

Política de Devolução

Serão aceitas devoluções de produtos adquiridos na Portobello Shop dentro do período de **30 (trinta) dias após a entrega**, conforme quantidades mínimas abaixo:

- **Revestimentos:** não há quantidade mínima para os formatos grandes (90x270, 120x270, 120x248, 120x280, 160x160 e 160x320). Para todos os demais formatos, serão aceitas quantidades iguais ou superiores à 03 (três) caixas.
- **Argamassa e Rejunte:** 03 (três) embalagens.
- **Rodapés:** 2 (duas) caixas
- **Louças e Metais:** não há quantidade mínima.

Não serão aceitas devoluções de produtos:

⛔ com embalagem violada ou avariados;
⛔ em descontinuidade
⛔ de classificação Comercial ou Sob pedido
⛔ com prazo de validade vencido.

Importante:

1. O prazo para conclusão do processo de devolução é de **30 dias.**
2. Com o objetivo de oferecer transparência e clareza em nossa política de devolução, destacamos que é importante observar que, por questões fiscais e regulatórias, **a coleta de produtos será realizada somente seguindo solicitação previamente acordada**. Caso haja divergência de informações, seja por quantidade diferente do combinado, ou itens que estejam com embalagem violada ou avariadas, a coleta não será realizada. Nestes casos, será necessário reabrir a solicitação de devolução com os dados corrigidos para que o processo seja reiniciado.
3. A Portobello não se responsabiliza por mudanças no projeto para o qual a compra está sendo efetuada.
4. As solicitações de **Troca** seguem a política acima.

Como solicitar uma Devolução

Entre em contato com a Portobello Shop em que os itens foram adquiridos, ou via um dos canais oficiais de atendimento (pelo telefone, 0800.6482002 ou email, contato@portobello.com.br).

GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A Portobello Shop presta suporte de pós-vendas para todos os produtos adquiridos em suas lojas, sejam os revestimentos Portobello ou produtos de parceiros que fazem parte do nosso portfólio. Veja abaixo as políticas e principais informações sobre cada marca.

REVESTIMENTOS PORTOBELLO

As instruções referente à Garantia e Assistência Técnica podem ser encontradas no Manual do Cliente.

O prazo total para a Assistência Técnica da Portobello é de 30 dias, incluindo aqui a primeira avaliação técnica e a reposição do produto, caso haja necessidade.

LOUÇAS & METAIS

DOCOL

Acompanhando a amplitude de linhas e produtos da Docol, há termos específicos de garantia detalhados aqui no manual de garantia da Docol.

Quais situações estão fora da garantia?

- Desgastes no acabamento, partes e/ou peças, ocorrido por uso intenso;
- Peças perdidas;
- Peças danificadas pelo manuseio, instalação ou uso inadequados;
- Peças danificadas pelo desgaste natural do uso, como: anéis de vedação, retentores, cunhas, mecanismos de vedação, baterias, etc.
- Manutenção incorreta realizada por pessoas não autorizadas;
- Instalações incorretas e/ou erros de especificação;
- Produtos com corpos estranhos em seu interior como: cola, lubrificantes, detritos, fita-veda-rosca, estopas, ou que impossibilite o seu correto funcionamento;

- Produtos instalados onde a água apresentar impurezas, detritos ou conter substâncias estranhas a mesma e que venham causar mau funcionamento;
- Utilização de peças não originais;
- Adaptação e/ou acabamento não original de fábrica;
- Danos causados nos acabamentos por limpeza com líquidos corrosivos, solventes, limpeza com materiais abrasivos, manuseio inadequado, batidas, quedas, instalação em ambientes com atmosfera agressiva e falta de limpeza periódica.

IMPORTANTE: Para realizar qualquer serviço de garantia da Docol, é necessário o Cadastro do Cliente no Programa Garantia Toda Vida. Você pode realizar o cadastro a qualquer momento, de forma simples e rápida, completando o cadastro com os dados do seu pedido aqui.

O prazo total para a Assistência Técnica da Docol é de 30 dias, incluindo aqui a primeira avaliação técnica e a reposição do produto, caso haja necessidade.

Para maiores informações sobre os produtos Docol, acesse o site da Docol.

SABBIA

A Sabbia assegura garantia contra defeitos de fabricação por cinco anos das banheiras, cubas e lavatórios e um ano de garantia para as partes metálicas do produto.

Quais situações estão fora da garantia?

- Na instalação do produto não forem observados as especificações e recomendações de instalação
- Produtos instalados onde a água apresentar impurezas, detritos ou conter substâncias estranhas a mesma e que venham a causar mal funcionamento
- Danos causados nos acabamentos por limpeza com líquidos corrosivos, solventes, limpeza com materiais abrasivos (lado verde da esponja) no acabamento
- Avaria de produto ocasionado pelo transporte ou má instalação
- Assistências solicitadas fora do prazo de abrangência
- Troca de produto de acordo com todas as especificações técnicas e visuais da matéria prima do produto, como as anuências de cores, diferenças de textura e microfuros que os produtos de minerais naturais podem apresentar
- Para ter conhecimento de todas as situações que estão fora da garantia, favor realizar a leitura do Manual de Instalação e Termo de Garantia do Produto

Acesse aqui o Manual de Instalação e Termo de Garantia dos diferentes produtos da Sabbia:

- Ficha técnica e garantia de BANHEIRAS

- Ficha técnica e garantia de CUBAS
- Ficha técnica e garantia dos LAVATÓRIOS

O prazo total para a Assistência Técnica da Sabbia é de 40 dias, incluindo aqui a primeira avaliação técnica e a reposição do produto, caso haja necessidade.

Para maiores informações sobre os produtos SABBIA, acesse o site da Sabbia.

ROCA/LAUFEN

A Roca/Laufen assegura garantia contra defeitos de fabricação por toda vida.

- Manuais de Instalação:
  - Bacia Convencional
  - Bacia com caixa acoplada
  - Cuba de apoio

- Termo de garantia: aqui

O prazo total para a Assistência Técnica da Roca/Laufen é de 40 dias, incluindo aqui a primeira avaliação técnica e a reposição do produto, caso haja necessidade.

Para maiores informações sobre os produtos Roca e Laufen, acesse os respectivos sites das marcas: Roca e Laufen.

MEKAL

A Mekal assegura garantia contra defeitos de fabricação por toda vida. 98% dos produtos Mekal são compostos por Inox, e a composição química do Inox é eterna. Este termo de garantia é válido somente para produtos instalados em território nacional.

O prazo total para a Assistência Técnica da Mekal é de 30 dias, incluindo aqui a primeira avaliação técnica e a reposição do produto, caso haja necessidade.

Para maiores informações sobre os produtos Mekal, acesse o site da Mekal.

RALO LINEAR

A Ralo Linear assegura garantia contra defeitos de fabricação de dois, cinco ou dez anos dependendo do produto.

O prazo total para a Assistência Técnica da Ralo Linear é de 30 dias, incluindo a avaliação técnica e a reposição total ou parcial do produto, caso haja necessidade.

Para maiores informações sobre os produtos Ralo Linear, acesse o site da Ralo Linear.

ARGAMASSAS E REJUNTE

SIKA

A Sika assegura garantia contra defeitos de fabricação por 5 anos caso o produto tenha sido aplicado e manuseado de forma correta, de acordo com as normas da ABNT.

O prazo máximo para a Assistência Técnica da SIKA é de 30 dias, incluindo a avaliação técnica e a reposição do produto, caso haja necessidade.

Para maiores informações sobre os produtos SIKA, acesse o site da Sika.

Como acionar a Garantia ou solicitar Assistência Técnica

Para acionar a Garantia ou solicitar Assistência Técnica de um produto de qualquer uma das marcas acima, entre em contato com a Portobello Shop em que os itens foram adquiridos, ou via um dos canais oficiais de atendimento (pelo telefone, 0800.6482002 ou email, contato@portobello.com.br).

CANCELAMENTOS

Para pedidos realizados sob medida, customizados, ou encomendados não serão aceitos Cancelamentos. Para demais casos, acione a Portobello Shop no qual o seu produto foi comprado e realize a possibilidade de troca de seu produto.