

PORTO SERVIÇO INTERMEDIÇÃO E AGENCIAMENTO DE NEGÓCIOS S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob nº 11.281.004/0001-01, com sede na Alameda Rio Negro, 500, 5º Andar, Bairro Alphaville Centro Industrial, Barueri/SP, CEP 06454-000, representada neste ato na forma de seu Contrato Social, doravante denominada “**PORTO SERVIÇO RESOLVE**”.



1. Objeto:



Esta política estabelece as regras e condições para a contratação e execução do serviço de intermediação ofertado pela Porto Serviço Resolve, em seu site próprio e nos demais canais. Ao contratar nossos serviços, você concorda com os termos aqui dispostos.

2. Contratação dos serviços

Com relação aos serviços Prestados, pontuamos que a mão de obra será prestada exclusivamente pela nossa rede referenciada de oficinas. Ao elaborar o Orçamento, o Cliente deverá escolher a oficina da qual executará os serviços contratados. Ademais, o Cliente optará também pelo tipo de peça que será utilizado no reparo do seu veículo. Com relação ao tipo de peças, o Cliente poderá escolher por peças:

(i) de produção original; (ii) de reposição original; (iii) de reposição; ou (iv) usada.

Definição dos tipos de peças:

peças genuínas: aquelas vendidas pelo fabricante à montadora de veículos e distribuídas para as concessionárias ou para as distribuidoras de peças que a representam e que, em geral, trazem o logotipo, símbolo ou marca da montadora;

peças originais: aquelas vendidas pelo fabricante à rede de varejo independente, que não ostentem o logo, marca ou símbolos da montadora em suas estruturas e que mantenham todas as suas especificações técnicas e funcionalidades originais.

peças de reposição: aquelas peças produzidas para substituir uma peça original de um equipamento, mas que não são fabricadas pelo mesmo produtor do equipamento original;

peças de revendedores importadores: aquelas peças importadas diretamente de fabricantes estrangeiros para revendê-las no mercado doméstico.

peça usada: a peça que já foi previamente instalada em outro veículo, danificado ou em fim de vida útil, desde que seja uma peça genuína e esteja em condições de ser reutilizada em outro veículo.

O fluxo de contratação observará:

1. Orçamento e Aprovação

Elaboração do Orçamento: Todos os serviços serão precedidos de um orçamento detalhado, que incluirá a descrição dos reparos, peças a serem utilizadas (se aplicável), mão de obra e o custo total. O orçamento será válido pelo prazo de 4 (quatro) dias (corridos) a partir de sua emissão. Com relação às peças, o Cliente optará pelo tipo que será utilizado em seu reparo.

Aceitação do Orçamento: A execução dos serviços somente terá início após a expressa aprovação do orçamento pelo cliente, seja por meio digital (e-mail, opt-in em plataforma online) ou assinatura.

Aceitação do início dos serviços: No momento da entrada do veículo na oficina escolhida pelo Cliente, será realizado o “check list” de entrada. O Cliente está ciente que com a sua aprovação, a oficina está autorizada a iniciar os serviços contratados.

Serviços Adicionais: Caso, durante a execução dos serviços, seja identificada a necessidade de reparos adicionais não previstos no orçamento inicial, entraremos em contato para apresentar o orçamento complementar e obter sua aprovação antes de prosseguir.

2. Prazo de Execução

Estimativa de Prazo: A estimativa de prazo para a conclusão dos serviços será informada no momento da aprovação do orçamento. Este prazo pode variar de acordo com a complexidade do reparo, oficina escolhida, disponibilidade de peças e volume de trabalho.

Atrasos: Em caso de atraso na entrega do veículo, por motivos alheios à nossa vontade (ex: atraso na entrega de peças por fornecedores), o cliente será prontamente comunicado e informado sobre a nova previsão de entrega.

3. Garantia

A Porto Serviço Resolve garante a qualidade de seus serviços e das peças utilizadas, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Prazo de Garantia: A garantia sobre os serviços prestados e peças aplicadas é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de serviço ou entrega do veículo.

Cobertura da Garantia: A garantia cobre defeitos relacionados à mão de obra e/ou falhas nas peças aplicadas, desde que os vícios sejam comprovadamente de fabricação ou decorrentes da má execução do serviço.

Exclusões da Garantia: A garantia não cobre:

- Defeitos decorrentes de mau uso, acidentes, negligência ou alteração do veículo por terceiros após a prestação do serviço.
- Desgaste natural de peças ou componentes.
- Serviços realizados por outras oficinas ou pessoas não autorizadas após a nossa intervenção.
- Problemas existentes no veículo que não foram objeto do serviço contratado e aprovado no orçamento.

Acionamento da Garantia: Para acionar a garantia, o cliente deverá entrar em contato com nossa central de atendimento e agendar uma avaliação. É imprescindível apresentar a nota fiscal de serviço. Analisaremos o caso e, se constatado o vício coberto pela garantia, providenciaremos o reparo ou a substituição da peça sem ônus adicionais.

Para os reparos realizados com peças da Renova Ecopeças:

Você (Cliente) está ciente que está adquirindo uma peça usada, exatamente no estado em que se encontra, inclusive com relação às avarias.

Tendo em vista que estamos diante de peças usadas, não será possível a substituição por produto idêntico. Pelo mesmo motivo, não é garantida a disponibilidade em estoque de produto similar no momento da troca.

Se o produto similar não estiver disponível, a Porto Serviço Resolve, substituirá o produto por peça original e/ou PNR, nesta ordem, sem qualquer custo ao Cliente. O cliente poderá ainda optar por outro produto, como exemplo uma peça genuína, sendo que, nesta hipótese, se o preço do produto substituto for maior que o preço do produto substituído, a diferença deverá ser arcada pelo cliente. Se o preço for menor, o menor preço será aplicado.

4: Emissão de Nota Fiscal

A Nota Fiscal será emitida em nome do Contratante, seja ele pessoa física ou jurídica.



Em caso de compra de câmbio ou motor por pessoa diferente do proprietário do veículo a ser instalado, a Nota Fiscal será emitida em nome do Comprador.

Caberá ao profissional responsável pela instalação da peça no veículo a emissão de Nota Fiscal indicando os dados da peça para os devidos registros junto aos órgãos competentes.

5. Compras online - Pagamento, preços e ofertas

O pagamento poderá ser realizado através de boleto bancário, cartão de débito, cartão de crédito das bandeiras disponibilizadas no momento da contratação, bem como outras formas que futuramente forem implementadas.

Os preços e condições de pagamento são exclusivos para compra via internet e podem variar após o vencimento do orçamento.

As ofertas estarão disponíveis até o término do prazo anunciado, da validade da campanha ou dos estoques que foram destinados para as vendas através do site. A aprovação das vendas dependerá de análise e confirmação dos dados fornecidos pelo cliente.

No momento da realização da aprovação do orçamento inicial, será realizada a cobrança imediata de 15% (quinze por cento) do valor total do orçamento em seu cartão de crédito. Após a vistoria de entrada do veículo na oficina, será definido se há necessidade de complemento ou não, sendo o orçamento final apresentado ao cliente. Com a apresentação do orçamento final e aprovação do mesmo, segue-se o processo para pagamento do valor remanescente (descontado do valor do orçamento final a cobrança do valor inicial já realizada).

Em caso de escolha de pagamento através de cartão de crédito, se no momento da cobrança dos valores remanescente mencionado no item acima, a transação de cobrança não for autorizada pela operadora do cartão de crédito, o Cliente deverá acionar a Porto Serviço Resolve para selecionar o meio alternativo de pagamento no prazo de 24 (vinte e quatro) horas. Em caso de ausência de indicação de outro meio no prazo previsto, a Porto Serviço Resolve emitirá um boleto bancário, com prazo de pagamento de 5 dias.

6. Contratação online – Cancelamento e Reagendamento

Para qualquer contratação feita no site ou em nossos aplicativos, o direito de arrependimento no prazo de 7 dias previsto no Código de Defesa do Consumidor, a contar da aprovação do orçamento é garantido ao cliente, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Cancelamento pelo Cliente:

- Antes do Início dos Serviços: O cliente pode cancelar a contratação dos serviços a qualquer momento antes do início da execução, sem qualquer ônus, observado o prazo de 7 dias previsto no Código de Defesa do Consumidor, a contar da aprovação do orçamento.

- Após o Início dos Serviços: Se o cliente desejar cancelar após o início da execução (dentro do prazo legal previsto), será cobrado o valor referente aos serviços já realizados e peças já utilizadas até o momento do cancelamento, conforme apuração a ser apresentada pela Porto Serviço Resolve.

Cancelamento pela Porto Serviço Resolve: Reservamo-nos o direito de cancelar a prestação de serviços em casos de força maior, impossibilidade de execução do serviço ou falta de condições de segurança, ausência de peças no mercado, sempre comunicando o cliente com antecedência e oferecendo alternativas.

Reagendamento: O Cliente poderá realizar até três reagendamentos dos serviços contratados. Ultrapassado o limite estipulado, o orçamento será imediatamente cancelado, sendo devida a retenção dos 15% já adimplidos, à título de compensação dos gastos realizados. O reagendamento deverá ser solicitado à Porto Serviço Resolve, momento do qual será informado ao Cliente as disponibilidades de agendas futuras.

Restituição de valores: Quando realizado o cancelamento da contratação, dentro dos prazos previstos neste documento, o valor pago pelo cliente será devolvido de acordo com a opção de pagamento selecionada por ele no momento da compra, seguindo as regras abaixo:

- 1) Cartão de crédito: a Porto Serviço Resolve solicitará à administradora do cartão o estorno do débito, que poderá ocorrer em até 02 (duas) faturas subsequentes, a depender do vencimento da fatura. Uma vez solicitado o estorno, lembramos que esse procedimento passa a ser de responsabilidade exclusiva da administradora do cartão.
- 2) Boleto bancário / PIX: a devolução do valor pago será feita na conta corrente informada pelo cliente que seja de sua titularidade, em até 10 (dez) dias úteis do fornecimento da respectiva conta.

7. Legislação aplicável e formas de resolução de conflito

Este contrato é regido pelas leis brasileiras. As partes se comprometem a empregar os melhores esforços para resolver de forma amigável todas as questões decorrentes da relação de consumo, comprometendo-se a utilizar os meios extrajudiciais de resolução de conflito.



As informações pessoais fornecidas pelos clientes serão tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018). Para mais detalhes, consulte nossa Política de Privacidade disponível em [Link para a Política de Privacidade].

8. Contato

Caso tenha alguma dúvida, reclamação ou sugestão entre em contato conosco através do e-mail contato.resolve@portoseguro.com.br (horário de atendimento: de 2ª. a 6ª. das 8:00 às 17:00 - horário de Brasília - exceto feriados).

Atualização: 02 de Julho de 2025