

As presentes condições baseiam-se na relação comercial estabelecida entre a Gloma® e Cliente e, por conseguinte, têm em vista a prestação dos serviços que sejam executados entregues e facturados pela Gloma® ao Cliente, titulados por Nota de Encomenda realizada pelo cliente junto da Gloma®, nos moldes a seguir discriminados.

1. Encomendas

- 1.1. A Gloma® apenas procederá à prestação dos serviços inerentes à sua actividade comercial, mediante realização de nota de encomenda por parte do cliente e mediante o respectivo fornecimento dos materiais por parte do cliente, que fica obrigado de os entregar na sede daquela.
- 1.2. As encomendas devem ser colocadas sempre por escrito, podendo ser enviadas para a Gloma® através de carta, correio electrónico ou entregues em mão. **Não são aceites encomendas por telefone.** As encomendas por telefone, deverão ser sempre confirmadas via correio electrónico. As encomendas colocadas constituem apenas uma proposta para a compra dos serviços prestados pela Gloma® e não constituem um contrato vinculativo, pelo que não obrigam a Gloma® à sua execução.
- 1.3. A Gloma® reserva-se ao direito arbitrário de recusar encomendas que, pela sua complexidade, possam ser consideradas de risco para um resultado final aceitável em termos de qualidade.
- 1.4. A Gloma® envia e-mail de confirmação de encomenda para todos os pedidos, o cliente deve conferir se está em conformidade. A não resposta ao e-mail no prazo de 12h será considerada como aprovação do mesmo (salvo em encomendas de carácter urgente ou quando o prazo de entrega ao cliente é inferior a 24h, neste caso, dá-se como confirmada a encomenda se não resposta até 2h após envio).

2. Preços, Despesas de Expedição e Pagamento

- 2.1. O preço da prestação dos serviços deve ser pago pelo cliente à Gloma®, na data estipulada para a entrega do material na qual incidiu a prestação do serviço contratado, ou ainda, na data de vencimento estipulada na factura respectiva.
- 2.2. Os preços de cada serviço encontram-se estabelecidos na tabela em vigor, em Euros, e **não incluem o IVA.** Contudo, se os acessórios a tratar não fizerem parte inequívoca da tabela em vigor, a Gloma® fornecerá o preço de tratamento para esse mesmo produto, informando previamente o cliente.
- 2.3. Além do pagamento do preço do serviço, de acordo com tabela de preços ou orçamento fornecidos, o cliente suportará todas as despesas acessórias e/ou associadas com o mesmo, como o custo de embalamento especial, quando requerido, e o transporte feito através de empresa externa às duas partes.
- 2.4. Os pagamentos serão sempre efectuados à ordem de Gloma® através de numerário, cheque ou transferência bancária.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.01.06	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

- 2.5. Após a data de vencimento das respectivas facturas, serão devidos juros de mora, à taxa legal em vigor, no caso de o cliente não ter procedido ao pagamento da quantia descrita nas mesmas dentro do prazo estipulado.
- 2.6. O não pagamento das facturas emitidas pela Gloma® dentro do prazo estipulado implica ainda a **suspensão de outros fornecimentos** e à **não entrega de encomendas** que se encontrem em produção, passando estas a caucionar a dívida, até à sua completa regularização.
- 2.7. Em caso de anulação da encomenda após envio de confirmação/ prazo de entrega serão debitados, ao cliente, os custos proporcionais ao trabalho já desenvolvido.
- 2.7.1. Quando a encomenda implica encomenda de matéria-prima em quantidade ou cor personalizada, por parte da Gloma® ao seu fornecedor, acrescem aos custos acima referidos, os custos da matéria-prima e do transporte correspondente.

3. Prazos de Entrega

- 3.1. Os serviços prestados pela Gloma® ficam disponíveis ao cliente e prontos para a entrega ao mesmo na sede daquela, no prazo estipulado na nota de encomenda ou acordado pessoalmente, salvo se motivos de força maior impedirem a Gloma® do cumprimento do prazo, sendo então negociado um novo prazo de entrega sem que ao cliente assista o direito de qualquer indemnização por prejuízos eventualmente causados ou lucros cessantes.
- 3.2. A Gloma® não é, de qualquer forma, responsável pelo incumprimento de obrigações ou atrasos de entrega desde que sejam causados por factores externos, incluindo, mas não se limitando, a actos governamentais, catástrofes naturais, actos do cliente, problemas de transporte, escassez de electricidade ou componentes ou conflitos laborais. Nesses casos, a Gloma® poderá cancelar as encomendas sem qualquer responsabilidade perante o cliente.

4. Transporte das Encomendas

- 4.1. O transporte dos materiais do cliente e as despesas inerentes ao mesmo são da responsabilidade do cliente (EXW-Ex Works)

5. Controlo de Qualidade

- 5.1. Todos os serviços prestados pela Gloma® são efectuados de acordo com as suas normas de qualidade internas, de acordo com as leis em vigor e com as normas internacionais de segurança para este tipo de serviço, podendo, contudo, apresentar tolerância e variações, nomeadamente, no que se refere à cor, desde que, enquadráveis nas suas normas de fabricação e de qualidade.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.01.06	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

5.1.1. A Gloma® ® dispõe de espectrofotómetros (Spectro 1 Pro, esféricos, d0°/ D65/ 10°) que permitem rigorosos resultados na triagem e no momento de controlo de qualidade final da cor das nossas pinturas.

5.1.1.1. Todas as cores normais, mate e meio-brilho são controladas com estes equipamentos. O critério de aceitação é $dE_{2000} \leq 2$ (De acordo com ISO 11664-6:2014);

5.1.1.2. Haverá sempre desvios de cor entre lotes em comparação com a cor padrão. No entanto, esse desvio não deverá ser superior ao dE acima referido salvo se as características técnicas não o permitirem (por exemplo, amostras de cor do cliente/ tecidos com branqueadores, com acabamentos especiais – silicões e colas, metalizados, outras que não cumpram com os requisitos em 6.2, entre outros);

5.1.1.3. Caso o cliente necessite da garantia de desvio menor/ personalizado, deve informar no acto da encomenda. No entanto, esta redução de erro, tem de ser analisada para confirmar viabilidade e, em caso positivo, terá um custo extra sob consulta.

5.1.2. Acabamentos Heterogéneos – Há pinturas criativas em spray manual que não garantem um resultado uniforme e homogéneo dentro do próprio lote, nomeadamente: Pintalgado; Risco; Polimento; Cerâmicos e Transparentes; Lavados, Camuflados, outros que possam ser referidos em nota de encomenda ou orçamento.

5.2. No caso de se verificar a existência de defeito no serviço prestado, a Gloma® será responsável pela reparação do acabamento fornecido, sem quaisquer encargos para o comprador.

5.3. Caso o cliente detecte discordâncias entre o serviço prestado e o que era devido ou divergências respeitantes ao objecto da prestação dos serviços, melhor discriminados na nota de encomenda, deverá comunicar tais factos à Gloma®.

5.4. Não são considerados defeitos as anomalias surgidas pelo imprudente uso ou utilização pelo cliente, bem como, o manuseamento incorrecto dos materiais onde incidiu o serviço prestado pela Gloma® após a entrega dos mesmos.

5.5. O cliente deve enviar juntamente com a sua encomenda de pintura normal spray, **25 peças a mais** (no caso de encomendas até 2.500 unidades) ou **1% de peças a mais** (no caso de quantidades superiores), para ser viável executar e garantir os testes de qualidade habituais e para perdas associadas ao processo. Em casos excepcionais esta percentagem pode variar (dependendo da complexidade da pintura ou dos requisitos de qualidade do cliente) mas o cliente será informado em orçamento ou nota de encomenda. Nas encomendas de pintura automática, verificar ponto 6.3 deste documento.

5.6. O cliente declara, para os devidos efeitos, que obteve por parte da Gloma® informação exhaustiva e especificada sobre o "modus operandi" do serviço que solicita na nota de encomenda.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.01.06	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

- 5.7. O prazo de denúncia de defeitos do serviço prestado pela Gloma® ao cliente é de 8 (oito) dias úteis a contar da data da sua entrega.
- 5.8. Após pintura da Gloma®, o cliente deverá validar e conferir o material recebido verificando se está de acordo com os requisitos acordados, realizando todos os testes prévios antes da utilização. Sem prejuízo ao exposto no ponto 5.7.

6. Limitação da Responsabilidade

6.1. Material a pintar

- 6.1.1. Quando a solicitação dos serviços a prestar pela Gloma® ao cliente tiver por base a pintura de acessórios cuja origem se trate de metal original, nomeadamente, latão, alumínio, ferro, se encontrará a Gloma® em condições de afiançar as garantias de qualidade na aderência da pintura sobre a peça facultada pelo cliente, por se tratar de acessórios em bruto, sem nenhum tratamento de superfície.
- 6.1.2. Caso esses mesmos materiais venham a ser sujeitos a qualquer tratamento prévio de superfície por parte do cliente ou de terceiro, à excepção do exposto no ponto 6.1.1., nomeadamente, niquelagem, cromagem, oxidação, envernizamento ou outro tratamento que determine a alteração da pureza do material de base, a Gloma® declina toda e qualquer responsabilidade quanto à fixação da pintura nestes mesmos materiais, não lhe podendo ser assacada qualquer responsabilidade por força do estipulado nas presentes condições.
- 6.1.3. As presentes condições fazem parte integrante da tabela de preços em vigor e são implicitamente aceites pelo cliente com a aceitação da referida tabela de preços, determinando que o cliente tomou conhecimento expresso de que:
- I. A aderência da pintura sobre superfícies demasiado polidas, como por exemplo, as cromadas ou niqueladas, ou sobre o aço inoxidável polido ou madrepérola, é extremamente diminuída;
 - II. A aderência da pintura sobre superfícies previamente tratadas com camadas de óxido ou verniz tem como consequência, mesmo que a pintura consiga uma boa aderência ao substrato fornecido, ser facilmente removida por deslocamento do tratamento que lhe serve de base;
 - III. A pintura efectuada pela Gloma® sobre os tratamentos de superfície previamente efectuados como base podem, tendo em conta a acção da temperatura a que a pintura da Gloma® , Lda. é sujeita, acarretar uma reacção que tenha como consequência prática o tingimento de tecidos sob a acção da temperatura do ferro de engomar;
 - IV. Caso seja fornecido pelo cliente à Gloma® um produto com um tratamento prévio de superfície, e sempre que o departamento técnico da Gloma® considere que a aderência da pintura ficará diminuída, informará o cliente da necessidade de decapagem e o respectivo preço para que dê a sua autorização escrita, com vista a diminuir o risco de pouca aderência da pintura, sem prejuízo do exposto no ponto 6.1.2;

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.01.06	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

- V. A Gloma®, desta forma, não se responsabiliza pela matéria prima ou estado do substrato dos objectos/acessórios a pintar.

6.2. Amostra de cor

- 6.2.1. A nota de encomenda deverá ser acompanhada pela amostra de cor pretendida, ou com o registo de código de catálogo Pantone TPX; RAL ou RAG (Referência **A**finação da **GLOMA®**).
- 6.2.2. Quando a solicitação dos serviços a prestar pela Gloma® ao cliente tiver por base uma amostra cedida pelo cliente para a afinação de cor a pintar, deverão as mesmas obedecer aos seguintes condicionalismos:
- I. Todas as amostras deverão apresentar a dimensão mínima de 3 cm x 3 cm;
 - II. As amostras de catálogo Pantone não devem ser fornecidas coladas com fita-cola, mas entregues soltas em sacos de amostras;
 - III. Quando a amostra de cor for composta por linhas têxteis, deve ser fornecida uma quantidade de linha suficiente para ocupar um espaço de 3 cm x 3 cm;
- 6.2.3. Quando a solicitação tem como base um código RAG que não é pintado há mais de 1 ano, a Gloma® declina toda e qualquer responsabilidade relativamente às possíveis diferenças entre esta e a cor original; pelo que aconselhamos a entrega de amostra física juntamente com Nota de Encomenda. As cores pintadas há mais de 1 ano e que não são reutilizadas são anuladas da nossa base de dados.
- 6.2.4. Caso a amostra ou amostras não cumpram o estipulado nos números anteriores serão as mesmas consideradas amostras não conformes, declinando a Gloma® qualquer responsabilidade quanto à cor pretendida pelo cliente no acabamento final;
- 6.2.5. Amostras do cliente com cor mesclada, de veludo ou noutros materiais com cores difusas/ misturadas, a Gloma® avançará com a afinação pela cor intermédia. Neste caso, estas amostras também são consideradas como não conformes. Alternativa será o cliente indicar um código correspondente de catálogo.
- 6.2.6. Caso o cliente solicite a devolução da amostra de cor original, a GLOMA® fica isenta de qualquer responsabilidade por reclamações, contestações ou exigências posteriores relativas à conformidade cromática. A manutenção da amostra em posse da GLOMA® é condição indispensável para qualquer perícia ou verificação técnica posterior. Ao retirar a amostra das nossas instalações, o Cliente assume a responsabilidade pela validação da cor, renunciando expressamente ao direito de reclamação por divergências cromáticas após a saída da mercadoria.
- 6.2.7. A GLOMA® dispõe de uma cabine de luz automática no laboratório de afinação de tintas, existindo a possibilidade do cliente escolher a fonte de luz para a avaliação das cores. Como tal, as fontes que temos são: D65, D50, TL84 (luz de

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.01.06	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

loja), A (luz doméstica) e UV. Caso o cliente não informe na Nota de Encomenda a luz pretendida, adoptaremos a luz standard: D65.

6.3. Pintura Automática/ Pintura Normal

6.3.1. Quando o cliente entregar Nota de Encomenda a solicitar a pintura automática/ em tambor, esta deverá obedecer aos seguintes condicionalismos:

- I. O material a pintar deve ter o mesmo formato, tamanho e peso; não é possível a pintura da mistura de diferentes acessórios.
- II. O cliente dever-se-á informar se o material é ou não passível de pintura em tambor. Acessórios pontiagudos, demasiado pesados ou que encaixam, podem não ser passíveis de pintura automática;
- III. Devido à sua característica, a pintura em tambor conduz facilmente à colagem de uma percentagem de peças durante o processo. Desta forma, o cliente deve considerar uma percentagem máxima de 2% a 3%, de perdas associadas ao processo, como garantia de sucesso na pintura da quantidade desejada.

6.3.2. Alerta-se que a pintura em tambor distingue-se da qualidade da pintura normal, nomeadamente, a pintura em tambor é semi-brilhante, texturada e pinta o acessório na sua globalidade. Além disso, apenas poderão ser pintadas cores standard lisas, metalizadas e fluorescentes.

6.4. Pintura – Fragilidade de acabamento borracha

6.4.1. O acabamento borracha é conseguido através da aplicação de um verniz espesso o qual, após secagem, confere à peça um efeito de toque macio e aveludado ("soft feeling").

6.4.2. Este efeito, macio e poroso é também sensível à abrasão a objectos cortantes, com arestas vivas e até mesmo à incorrecta utilização por parte do utilizador. Assim, tratando-se de um acabamento frágil não podemos oferecer garantias de resistência mecânica, pelos motivos acima apresentados.

6.5. Pintura com garantias OEKO-TEX® STANDARD 100

6.5.1. Só damos garantias OEKO-TEX® STANDARD 100, se solicitado na Nota de Encomenda.

6.5.2. As pinturas Gloma® abrangidas na certificação OEKO-TEX® STANDARD 100 são: pinturas (com pigmentos), manual ou em tambor, de acessórios metálicos e poliméricos; e serviço de envernizamento, manual ou em tambor, de acessórios metálicos, poliméricos e de madeira.

6.5.3. Sempre que solicitado, o certificado OEKO-TEX® STANDARD 100 da Gloma® será enviado, para efeitos de renovação do certificado OEKO-TEX® STANDARD 100 do seu cliente. No entanto, isto só se aplica para clientes regulares da pintura GLOMA® (e que tenham solicitado de acordo com os requisitos OEKO-TEX® STANDARD 100 no último ano civil).

6.5.4. Clientes pontuais e/ou esporádicos que solicitem os requisitos OEKO-TEX® STANDARD 100 na sua encomenda pontual, após pedido, será enviada a cópia do certificado com uma nota escrita no próprio ficheiro do certificado com a referência específica à encomenda realizada.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.01.06	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

6.6. Política de Amostras

- 6.6.1. São consideradas como amostras as encomendas referenciadas como tal e que não ultrapassem a quantidade máxima por tamanho, definida na Tabela de Preços em vigor;
- 6.6.2. Todas as restantes encomendas serão facturadas pela quantidade mínima de facturação (confirmar quantidades mínimas de facturação no ponto 1 - coluna A da Tabela de Preços em vigor);
- 6.6.3. Todos os clientes que ultrapassem o volume de negócios com a GLOMA® em 5000€ anuais é oferecido um número fixo de amostras grátis por ano (banco de amostras), que é tanto superior quanto o volume facturado no ano anterior;
- 6.6.4. O número de amostras mencionado em 6.5.3 transita para o ano seguinte em caso de não utilização, acumulando até ao máximo de 2 anos consecutivos;
- 6.6.5. Em caso de utilização total do banco de amostras, as mesmas passam a ser facturadas conforme Tabela de Preços em vigor.

6.7. Limitação de responsabilidade técnica e regulamentar (contacto alimentar)

- 6.7.1. A pintura cumpre com os requisitos e normas presentes no nosso site em www.gloma.pt, no entanto, a conformidade final para contacto alimentar, incluindo os ensaios de migração global ou específica, dependem do substracto do produto, sendo, por isso, variável e da responsabilidade do cliente final. Deste modo, o cliente deve verificar e validar tais aspectos no artigo acabado.

7. Foro Competente

- 7.1. Na eventualidade de ocorrer qualquer litígio judicial emergente das presentes condições, nomeadamente, no que se refere a quaisquer reclamações efectuadas pelo cliente, defeitos no material onde incidiu a prestação do serviço por parte da Gloma® ou falta de pagamento do preço devido a esta última, estabelecem cliente e Gloma® que é o Foro da Comarca de Vila do Conde o Tribunal competente para apreciar tais questões, com expressa renúncia a qualquer outro.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.01.06	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

“Modus Operandi”

Recepção:

A Gloma® recebe material em bruto para ser pintado. Antes de passar à produção, o material é vistoriado de forma a garantir a sua conformidade com as normas de segurança e qualidade.

Sempre que uma situação de não conformidade é detectada, é activada imediatamente uma acção de correcção e/ou correctiva, de acordo com o Cliente, que vai da decapagem mecânica do material a pintar e que, em caso extremo, pode levar à devolução do material ao expedidor.

Processo fabril:

O material é lavado e desengordurado, como preparação para o processo de pintura, utilizando produtos adequados e ecológicos. As peças são então pintadas obedecendo exactamente à cor indicada pelo cliente e com a utilização de tintas especiais as quais obedecem as exigências das mais rigorosas normas de qualidade internacionais.

Embalagem e Controlo Final da Encomenda:

Tem lugar uma inspecção do produto acabado. São efectuados alguns testes de resistência e aderência da pintura e uma inspecção visual e individual de cada peça, garantindo a satisfação da equipa auditora em termos de acabamento. Após este processo as peças são contadas, embaladas a granel e etiquetadas.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.01.06	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida