

## POLÍTICA DE ENTREGA

O prazo de entrega do produto pode variar de acordo com a região de entrega, disponibilidade do produto e forma de pagamento. O cálculo do frete e prazo de entrega pode ser simulado após adicionar os produtos de interesse no carrinho de compras e clicar em Calcular Frete.

Em seguida, você deve informar o CEP, o sistema automaticamente irá informar o prazo estimado para entrega e o valor do frete. Caso prefira, você também poderá acessar o campo Acompanhe Seu Pedido, após realizar login no site. Atente-se às nossas promoções de frete grátis, pois, nestes casos a simulação não irá considerar o valor do frete exclusivamente para os itens do carrinho que façam parte da promoção.

**Atenção: sob qualquer circunstância, o prazo de entrega passa a valer após a confirmação e aprovação de pagamento de seu pedido pela instituição financeira.**

Na compra de mais de um item por pedido, as entregas podem ser realizadas separadamente em datas diferentes, variando de acordo com a modalidade de entrega, da transportadora e disponibilidade do produto. O prazo de cálculo do frete já leva em consideração esta possibilidade, informando a você apenas o maior prazo.

Nossas entregas são realizadas entre 8 e 18 horas, de segunda à sexta-feira, em todo território nacional, por transportadoras contratadas ou pelos Correios.

**Atenção: Informamos que as Secretarias da Fazenda dos estados de AC, AL, AP, AM, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MT, MS, MG, PA, PB, PR, PE, PI, RJ, RN, RS, RO, RR, SC, SE e TO estão operando sobre regras próprias e diferenciadas na entrada interestadual de mercadorias, o que pode acrescer o prazo de entrega em no mínimo 10 (dez) dias úteis em razão de retenção aleatória de encomendas por estes órgãos, fato este que está completamente fora do nosso controle.**

**A Polar não realiza a entrega de produtos em regiões consideradas como área de risco. Se o seu CEP estiver enquadrado nessas regiões, a entrega do pedido poderá não ser realizada no respectivo endereço, mas sim na agência dos Correios mais próxima deste. Será enviado uma notificação dos Correios e com ela em mãos você deve ir até a agência indicada na notificação para realizar a retirada do(s) produto(s)**

### *DICAS IMPORTANTES:*

- Antes de efetivar a compra, atente-se para descrição e ficha técnica do produto (cor, tamanho, etc.). Estas informações estão disponíveis na página com os detalhes do produto.
- Guarde sempre a Nota Fiscal recebida no momento da entrega, ela é a garantia de seu produto. Você receberá também uma cópia da Nota Fiscal no email cadastrado na loja Virtual POLAR (NFeletrônica).
- Conserve em boas condições a embalagem original do produto, as etiquetas, manuais, itens e acessórios que acompanham o produto. Em caso de troca ou devolução, estes itens deverão ser devolvidos em perfeito estado, juntamente com o produto;
- Faça sempre a conferência dos itens do pedido no momento da entrega e da nota fiscal. Nunca aceite um produto com o lacre rompido;
- Caso exista algum problema (lacre rompido, avaria, ausência de algum item ou divergência entre Nota Fiscal e conteúdo), recuse a entrega e não assine o canhoto na NF. Informe, no verso da Nota Fiscal e do comprovante de entrega, o motivo da recusa e entre em contato imediatamente com o SAC pelo número (11) 4935-2354, das 9h às 18h, ou pelo e-mail [lojavirtual@polar.com](mailto:lojavirtual@polar.com), preenchendo o formulário de contato;
- É necessário ter alguém para receber a sua entrega, caso não seja você, informe a pessoa responsável como deve proceder;
- Após a conferência positiva deve haver a assinatura por extenso do responsável pelo recebimento e número de RG no canhoto da Nota Fiscal.

### *STATUS DO PEDIDO E ACOMPANHAMENTO DE ENTREGA:*

Para saber o status de seu pedido de compra ou entrega, você pode acessar o link Meus Pedidos, e, após efetuar o login, clique no número do pedido para ver o detalhamento de sua compra.

Você também receberá por e-mail os principais status de entrega, para que possa se programar para o recebimento.

**Atenção: Não é possível** alterar dados do endereço de entrega após a realização de seu pedido, em virtude do cálculo do frete e da variação na alíquota dos impostos envolvidos na transação.

## MEU PRODUTO AINDA NÃO CHEGOU

Antes de entrar em contato com o nosso Atendimento ao Cliente, verifique todas as possibilidades descritas abaixo:

- Data de entrega: Você pode rever sempre quando quiser o prazo estipulado para entrega simulando um novo pedido e realizando o cálculo de entrega no carrinho.

- Dados do endereço: confirme os dados informados para o endereço de entrega, clicando aqui, após efetuar seu login.

- Pagamento: confira também se o seu pedido foi aprovado e se seu pagamento já foi confirmado pela instituição financeira (banco ou operadora do cartão), clicando aqui, após efetuar seu login.

### Atenção:

Para pagamentos feitos por meio de cartão de crédito, o prazo para entrega deve ser considerado a partir da aprovação do pedido e da confirmação do pagamento. Caso haja atraso neste processo, o prazo de entrega deve ser revisto proporcionalmente, levando em consideração o tempo de aprovação. Você receberá uma comunicação no email cadastrado na Loja Virtual POLAR com a confirmação do seu pagamento.

Para pagamentos realizados por boleto bancário, o pedido é liberado mediante a confirmação do pagamento pela instituição financeira, que pode ocorrer em até 3 (dias) úteis a partir da data do pagamento, desde que dentro do horário de funcionamento dos bancos.

- Ausência de um recebedor: verifique, no status do seu pedido, se já fizemos alguma tentativa de entrega. É importante ressaltar que é indispensável a presença de uma pessoa para conferência dos produtos, recebimento e assinatura por extenso com RG no canhoto da Nota Fiscal. Nossas transportadoras realizam até 3 (três) tentativas de entrega no endereço informado e são orientados a deixar um aviso no caso da ausência de uma pessoa. Caso a entrega não seja realizada, seu produto irá voltar para nosso Centro de Distribuição e você será informado sob o risco de ter seu pedido cancelado.

Importante: lembre-se que você será informado no e-mail cadastrado em seu perfil. Portanto, se você não puder receber pessoalmente sua compra, deixe uma pessoa responsável nesta data e a instrua-o (a) em como proceder. Se você mora em prédio ou condomínio, avise o porteiro e veja também se a pessoa responsável pelo recebimento não recusou a sua entrega.

- Uma entrega pode sofrer atraso por diversos fatores, como os já citados acima ou: demora na liberação do pedido por parte da administradora do cartão de crédito, demora na confirmação do pagamento pela instituição financeira, divergência nos dados cadastrais fornecidos, ausência no local de entrega e recusa no recebimento por terceiros, fenômenos naturais e fatores externos. Em caso de dúvidas, entre em contato com nosso SAC pelo telefone (11) 4935-2354, das 9h às 18h, ou pelo e-mail: [lojavirtual@polar.com](mailto:lojavirtual@polar.com).

### TRANSPORTE:

No intuito de atender todas as suas expectativas e satisfazê-lo, todas as nossas mercadorias são cuidadosamente etiquetadas e transportadas em embalagens especialmente preparadas.

### DANFE E NOTA FISCAL ELETRÔNICA:

A Nota Fiscal Eletrônica é um documento digital, com validade jurídica reconhecida por meio da assinatura digital do remetente, emitido e armazenado eletronicamente pelo Ministério da Fazenda que serve para documentar, para fins fiscais, uma operação de circulação de mercadorias ou prestação de serviços.

A Danfe, Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, é a versão impressa da Nota Fiscal Eletrônica, ou seja, aquela que acompanha o seu produto. Ela não substitui a Nota Fiscal Eletrônica, mas contém a chave de acesso para a mesma.

Para acessar este documento, entre no site do Ministério da Fazenda (<http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/principal.aspx>), clique em Consultas no menu superior e na seqüência, em Nota Fiscal Eletrônica.