



## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÃO

A Loja Virtual Polar deseja sua total satisfação ao realizar suas compras. Neste sentido, criamos uma Política de Troca e Devolução respeitando às suas necessidades e baseada no Código de Defesa do Consumidor (<http://www.idec.org.br/consultas/codigo-de-defesa-do-consumidor>). As presentes condições de compra e venda são as cláusulas de contratação por adesão que você, consumidor, assume ao efetuar uma compra na Loja Virtual Polar.

Antes de qualquer procedimento, a troca ou devolução de qualquer produto precisa ser informada ao nosso Atendimento ao Cliente pelo WhatsApp (11) 4862-7901, de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 18h00, ou por e-mail [lojavirtual@polar.com](mailto:lojavirtual@polar.com).

### DICAS IMPORTANTES

Só serão aceitos produtos: não lavados, não usados, sem odores, que não tenham sido alterados, intactos, com as etiquetas e selos originais, e com sua embalagem original em perfeito estado (sem rasgos ou outras avarias). Todo produto devolvido deverá vir acompanhado da Nota Fiscal, com as seguintes informações preenchidas no verso:

- Nome completo;
- Endereço completo;
- Número do pedido;
- Nome e código do produto a ser devolvido – informado na Nota Fiscal;
- Motivo da devolução ou troca;
- Assinatura do consumidor;

- O consumidor deve ficar atento à descrição e ficha técnica do produto que se encontra na página com os detalhes do produto da Loja Virtual Polar.

- É importante guardar a Nota Fiscal recebida no momento da entrega dos itens comprados e os e-mails transacionais da compra como garantia;

- A embalagem original do produto comprado, assim como manuais, etiquetas, itens e acessórios que o acompanham devem ser conservados em ótimas condições, sem avarias. Em caso de troca ou devolução, estes itens serão avaliados;

- Quem for receber o produto deve sempre fazer a conferência dos itens do pedido e da Nota Fiscal no momento da entrega e jamais aceitar um produto com o lacre rompido;

- Caso haja algum problema (lacre rompido, avaria, ausência de algum item ou divergência entre nota e conteúdo), nós aconselhamos que recuse o produto no momento da entrega e não assine o canhoto. Ao invés disto, deve-se informar nos versos da Nota Fiscal e do comprovante de entrega o motivo da recusa e entrar em contato imediatamente com o nosso atendimento pelo WhatsApp (11) 4862-7901 ou pelo e-mail [lojavirtual@polar.com](mailto:lojavirtual@polar.com).

- É necessário haver alguém no local da entrega para o recebimento. Caso você não tenha disponibilidade, por favor informe quem é a pessoa responsável para o

recebimento e como ela deverá proceder. A entrega poderá ser feita a terceiros, como porteiros ou parentes.

- Após a conferência positiva, será necessária a assinatura por extenso do responsável pelo recebimento e número de RG no canhoto da nota.

- Nos responsabilizamos inteiramente pela qualidade dos produtos durante todo o trajeto, enquanto transportados até o seu destino.

- Uma vez protocolada a entrega, a responsabilidade pela integridade do produto passa a ser imediatamente de quem o recebeu. O mesmo vale em caso de presentes entregues em endereços de terceiros.

## **DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO**

Para a realização de uma devolução em caso de arrependimento ou desistência, oferecemos o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após o recebimento do produto no local de entrega, divididos da seguinte forma:

- Devolução solicitada em até 7 (sete) dias corridos: o cliente poderá optar pelo estorno da compra ou voucher no valor pago pelo produto e indicado em Nota Fiscal, descontado o valor do frete, para compra de outros produtos na Loja Virtual Polar ([www.polar.com/br](http://www.polar.com/br)).

- Devolução solicitada de 8 (oito) a 30 (trinta) dias corridos: o cliente receberá voucher no valor pago pelo produto e indicado em Nota Fiscal, descontado o valor do frete, para compra de outros produtos na Loja Virtual Polar ([www.polar.com/br](http://www.polar.com/br)).

Para a devolução ser aceita e o estorno ou voucher processado, o produto devolvido não pode ter sido utilizado, deve estar em sua embalagem original (também em ótimas condições), com etiquetas, em perfeito estado de conservação e apresentado junto ao cupom original ou 1ª via da nota fiscal. Reservamos o direito de recusar a devolução e retornar o produto para o consumidor, caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados e, neste caso, o frete de retorno será pago pelo consumidor.

Caso o produto atenda às condições descrita neste documentos, após o recebimento e análise do produto em nosso Centro de Distribuição, a opção escolhida pelo cliente será efetivada.

## **PRODUTO COM DEFEITO**

Para realizar uma troca de produtos com defeito de fábrica, entre em contato com o nosso atendimento em até 30 (trinta) dias corridos após a compra pelo WhatsApp (11) 4862-7901, de segunda à sexta-feira, das 9h00 às 18h00 ou pelo e-mail: [lojavirtual@polar.com](mailto:lojavirtual@polar.com). Não se esqueça de ter em mãos seus dados completos e a Nota Fiscal recebida juntamente ao produto.

Após o recebimento do produto, este passará por uma análise do Controle de Qualidade da Polar, o tempo médio de análise de nossa equipe é de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir da data de entrega do produto – o tempo de transporte, feito pelos Correios, pode

variar de acordo com a sua região e a operação do mesmo. Consulte as informações de entrega no site ou aplicativo dos Correios.

O produto defeituoso deve ser enviado com todos os itens, manuais, e na embalagem original. Caso o produto não esteja de acordo com as condições aqui descritas será devolvido ao remetente.

Caso a análise constate defeito de fabricação, um novo produto, igual ou similar ao adquirido, será enviado ao cliente. O custo do envio do produto com defeito para a análise da Polar, assim como o custo do envio de um novo produto para o cliente, conforme o caso, é de responsabilidade da Polar.

Reservamos o direito de recusar a devolução e retornar o produto, caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados. Neste caso, o frete de retorno será pago pelo consumidor que adquiriu o produto na Loja Virtual Polar.

### **TROCA POR TAMANHO OU COR DO MESMO PRODUTO**

Para realizar uma troca de um mesmo produto por outra cor ou tamanho, ou ainda por produto diverso, entre em contato com o nosso atendimento pelo WhatsApp (11) 4862-7901, de segunda à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, ou pelo e-mail [lojavirtual@polar.com](mailto:lojavirtual@polar.com), em até 30 (trinta) dias corridos do recebimento do produto.

O prazo para envio do novo produto é de até (sete) 7 dias úteis após o recebimento e análise do item em nosso centro de distribuição e equipe especializada, mediante recebimento da 1ª via da nota fiscal, e desde que o produto e a embalagem atendam às regras de devolução, explicitadas e detalhadas neste documento.

Para a primeira troca, o cliente receberá um código de postagem para que possa enviar pelos Correios o(s) produto(s) a ser(em) trocado(s), com os custos arcados pela Polar, ou será indicada a coleta no endereço de entrega pelo transportador. Caso você opte por realizar outras trocas de um mesmo pedido, os valores de envio/frete serão cobrados.

### **TROCA POR OUTRO PRODUTO**

Para realizar uma troca por outro produto ou modelo, entre em contato com o nosso atendimento pelo WhatsApp (11) 4862-7901, de segunda à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, ou por e-mail [lojavirtual@polar.com](mailto:lojavirtual@polar.com), em até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento do produto.

O produto devolvido deverá ser enviado mediante apresentação da 1ª via da Nota Fiscal e atender às condições e regras de devolução, explicitadas e detalhadas neste documento. Após o recebimento do produto, análise e aprovação pela equipe especializada, o valor integral pago pelo produto, descontado o valor do frete, será restituído através de um 'Vale-Trocas', para que um novo produto possa ser adquirido exclusivamente na Loja Virtual Polar ([www.polar.com/br](http://www.polar.com/br)).

Reservamos o direito de recusar a devolução e retornar o produto, caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados. Neste caso, o frete de retorno será cobrado do consumidor.

Após a liberação do Vale-Troca, o cliente receberá um e-mail informando a numeração e a validade.

Importante:

- Para utilizar seu Vale-Troca, basta estar logado em sua conta. Prossiga os passos até a etapa de pagamento, em que o vale estará disponível como uma das opções para concluir a compra;
- O Vale-Troca possui prazo de validade de 90 (noventa) dias após a data de recebimento;
- O Vale-Troca é identificado com o CPF do(a) comprador(a), o que impede seu uso por terceiros;
- Se o valor do Vale-Troca for menor que o da nova compra, você poderá pagar a diferença com qualquer uma das opções de pagamento disponíveis na Loja Virtual Polar.
- Se o valor do Vale-Troca for maior que o da compra, você poderá utilizar a diferença em outras compras na Loja Virtual Polar, respeitando o prazo de validade.
- Se a compra foi paga integralmente com o Vale-Troca a confirmação de pagamento ocorrerá em até 3 (três) dias úteis;
- Após o vencimento do prazo informado, o 'Vale-Compras' estará expirado e não haverá mais a possibilidade de uso e/ou solicitação do estorno do valor.

## **RESTITUIÇÃO DE VALORES**

- Pagamento realizado por Pix: o reembolso do valor integral ou parcial da compra, quando aplicável, será efetuado via transferência bancária na conta corrente de mesma titularidade do responsável pelo pedido. Portanto, é necessário ficar atento ao CPF utilizado no ato da compra. O prazo da restituição em conta é de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da chegada e conferência do produto em nosso Centro de Distribuição.
- Pagamento realizado por cartão de crédito: os cancelamentos e reembolso/estornos, quando aplicável, seguirão as regras da administradora do cartão utilizado na compra. O prazo de confirmação do estorno é de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da chegada e conferência do produto em nosso Centro de Distribuição. O valor estornado pode levar até 2 (duas) faturas para constar no cartão, dependendo da data de vencimento ou fechamento da fatura, após a confirmação da operadora.

## **DEVOLUÇÃO INVOLUNTÁRIA CORREIOS**

Caso o pedido seja devolvido pela empresa responsável pela entrega com status de "endereço inválido", "destinatário desconhecido", "mudou-se", "proprietário não encontrado" ou situação semelhante, o valor de reenvio será cobrado do consumidor.

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

Toda e qualquer solicitação de troca, devolução ou cancelamento das compras realizadas na Loja Virtual Polar devem ser feitas exclusivamente através do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente pelo whatsapp (11) 4862-7901, de segunda à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, ou por e-mail [lojavirtual@polar.com](mailto:lojavirtual@polar.com).

Solicite o procedimento desejado informando o número do pedido e número de CPF do comprador, além das informações sobre os produtos envolvidos.

Se identificada qualquer divergência, indícios de uso, má conservação, má fé, ausência de Nota Fiscal de venda(s), acessórios, manuais ou qualquer outro item que acompanha a embalagem original, nos isentamos da responsabilidade de atender à solicitação, devolvendo o produto recolhido ao seu endereço de entrega sem restituição do valor pago.