

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 telefone (11) 4935-2354, das 9h às 18h, ou por e-mail lojavirtual@polar.com.

DICAS IMPORTANTES

Só serão aceitos produtos: não lavados, não usados, sem odores, que não tenham sido alterados, intactos, com as etiquetas originais e com sua embalagem original. 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 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 boas condições. 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 telefone (11) 4935-2354 ou pelo e-mail: 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 de 30 (trinta) dias corridos após o recebimento do produto no local de entrega.

O produto devolvido deve estar em sua embalagem original, 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 esteja em perfeito estado, o valor será integralmente reembolsado, após o recebimento e análise do produto em nosso Centro de Distribuição.

PRODUTO COM DEFEITO

Para realizar uma troca de produtos com defeito de fábrica, entre em contato com o nosso atendimento em até 30 dias corridos após a compra pelo telefone (11) 4935-2354 das 9h às 18h ou pelo e-mail: lojavirtual@polar.com. Não se esqueça de anexar a Nota Fiscal recebida junto 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 fábrica é de 5 dias. O tempo médio de transporte dos Correios é de 10 dias para ir e 10 dias para voltar. Caso o produto não esteja de acordo com as condições aqui descritas será devolvido ao remetente junto com uma comunicação.

Caso a análise constate defeito de fabricação, um novo produto, igual ou similar ao adquirido, será enviado ao cliente. O custo do envio para a análise e para a entrega do novo produto, conforme o caso será de nossa 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 telefone (11) 4935-2354 das 9h às 18h, ou pelo e-mail lojavirtual@polar.com, em até 30 dias corridos do recebimento do produto. O prazo para envio do novo produto é de até 7 dias úteis após o recebimento e análise do item em nosso departamento de logística, mediante recebimento da 1ª via da nota fiscal, desde que estejam o produto e a embalagem em perfeito estado acompanhado da Nota Fiscal.

Para a primeira troca, você receberá um código de postagem para que possa enviar pelos Correios o(s) produto(s) a ser(em) trocado(s), sem custo, 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 telefone (11) 4935-2354 das 9h às 18h, ou por e-mail lojavirtual@polar.com, em até 30 dias corridos após o recebimento do produto.

O produto anterior deverá ser enviado, mediante apresentação da 1ª via da Nota Fiscal e estar, assim como sua embalagem, em perfeito estado. Após o retorno do produto e a aprovação da análise em nosso departamento de logística, o valor pago pelo produto será restituído através de um Vale Trocas e o consumidor poderá efetuar uma nova compra.

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, você receberá um e-mail informando a numeração e a validade.

Importante:

- Para utilizar seu Vale-Troca, basta estar logado em sua conta. E, no momento do fechamento de sua nova compra, ele aparecerá como uma das opções de pagamento disponíveis;
- O Vale-Troca possui prazo de validade de 90 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 .
- Se a compra foi paga integralmente com o Vale-Troca a confirmação de pagamento ocorrerá em até 3 (três) dias úteis;
- Em caso de cancelamento do Vale-Troca, o reembolso será realizado na mesma forma de pagamento escolhida no processo de compra inicial. Caso o pedido original tenha sido pago com cartão e a compra tenha sido feita há mais de seis meses, a restituição será realizada por depósito bancário ou ordem de pagamento;
- Se você utilizou seu Vale-Troca em um pedido e teve que cancelá-lo, entre em contato conosco para reativarmos o vale. O prazo para reativação é de até 4 dias úteis. O cancelamento do Vale-Troca poderá ser solicitado em até 90 dias após sua liberação.

RESTITUIÇÃO DE VALORES:

- Pagamento realizado por boleto bancário: O reembolso do valor integral ou parcial da compra será efetuado via DOC 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 pode levar 10 dias úteis após a chegada e conferência do produto em nosso Centro de Distribuição.
- Pagamento realizado por cartão de crédito: Os cancelamentos e reembolso/estornos seguirão as regras da administradora do cartão utilizado na compra. O valor da restituição pode levar até 2 (duas) faturas para constar no cartão, dependendo da data de vencimento ou fechamento da fatura, após a devolução do produto conferência em nosso Centro de Distribuição.

DEVOLUÇÃO INVOLUNTÁRIA CORREIOS

Caso o pedido seja devolvido pelos Correios 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:

O prazo para solicitação de troca é de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de recebimento do produto no local de entrega.

O prazo para solicitação de devolução/cancelamento de compra é de 30 (trinta) dias corridos a partir da data de recebimento do produto no local de entrega.

Toda e qualquer solicitação de troca, devolução ou cancelamento das compras realizadas na Loja Virtual POLAR devem ser feitas através do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone (11) 4935-2354 das 9h às 18h, ou por e-mail lojavirtual@polar.com, solicite o procedimento desejado informando o número do pedido e/ou número de CPF do comprador, além das informações sobre os produtos envolvidos.

Em caso de troca, se por ventura não houver o produto desejado disponível no momento da solicitação, realizaremos o cancelamento do pedido, com a restituição do pagamento.

Se identificada qualquer divergência, indícios de mau uso, 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 a solicitação, devolvendo o produto recolhido ao seu endereço de entrega sem restituição do valor pago, e todo o processo de devolução será cancelado.