

POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES | POLAR

Prezamos pela satisfação de nossos clientes. Por isso, escrevemos esta política de devoluções dividida em quatro partes:

1. **Desistência da Compra**
2. **Devoluções por defeito / inconformidade**
3. **Falta de Volumes**
4. **Regras gerais de reembolso**

A presente Política de Devoluções da **AMBAR TECH PARTICIPACOES S.A** – CNPJ: 17.939.395/0001-95 – é aplicável para os produtos adquiridos em seu CNPJ, para produtos adquiridos em lojas e sites de terceiros, o cliente deve dirigir-se ao local onde o produto foi adquirido.

Gostaríamos de reforçar a importância da inspeção em relação, a quantidade e qualidade da mercadoria no ato da entrega. Esse procedimento é uma garantia adicional de que os produtos corretos foram recebidos por nossos clientes.

1. DESISTÊNCIA DE COMPRA

A desistência somente poderá ocorrer antes do faturamento do pedido. Após emissão da Nota Fiscal não será possível realizar nenhum tipo de alteração, como, por exemplo, incluir e/ou substituir produtos, alterar a modalidade de pagamento ou a razão social de faturamento. Por isso, certifique-se sobre sua compra durante a negociação comercial.

2. DEVOLUÇÕES POR DEFEITO / INCONFORMIDADE

Caso o cliente verifique qualquer defeito de fabricação ou inconformidade na mercadoria adquirida, deverá entrar em contato, exclusivamente, com nosso Canal de Atendimento (sac@polar.com.br) no prazo de até **90 (noventa) dias a contar do recebimento do produto** e, seguindo as instruções que lhe forem passadas.

Será necessário informar o número da nota fiscal original, sinalizar quais os códigos de produtos e quantidades foram com defeitos, enviar informações das etiquetas fixadas nas caixas, fotos e vídeos da mercadoria e/ou embalagem, para correta análise da ocorrência e rastreio das informações internas. As evidências deverão ser enviadas para o Canal de Atendimento (sac@polar.com.br) que direcionará ao departamento responsável para avaliação.

O prazo para análise é de **03 (três) dias úteis a contar do contato do cliente**. Evidenciado o problema por parte do fabricante, a Polar fará a troca do produto. A respectiva troca não será efetuada caso sejam constatados quaisquer indícios de uso ou manipulação e armazenamento inadequados do produto.

Se a inconformidade no produto ou na Nota Fiscal forem identificados no ato da entrega (recebimento) o produto deve ser devolvido acompanhado da nota fiscal original com a ressalva da solicitação no verso e assinatura do responsável pela conferência, sendo transportado na mesma embalagem em que foi recebido, com as etiquetas originais, devidamente fixadas e com todos os seus acessórios. Caso a embalagem tenha sido avariada ao abrir, o cliente deverá embalar os produtos em uma caixa de papelão ou qualquer outro material que forneça proteção adequada para que o pedido não extravie ou seja danificado no transporte.

3. FALTA DE VOLUMES

Se no ato da entrega o cliente constatar a falta/extravio de volumes deverá realizar a ressalva na nota fiscal no ato da entrega para solucionarmos o problema e entrar em contato com nosso Canal de Atendimento em até **48 (quarenta e oito) horas**.

4. REGRAS GERAIS DE REEMBOLSO

O processo de reembolso da mercadoria devolvida é iniciado quando a mercadoria física chegar na Polar sendo inspecionada pelos critérios de qualidade e quantidade.

Na sequência é executado o processo de devolução fiscal e compensação financeira cuja conclusão e orientação é realizada pelo Canal de Atendimento.

IMPORTANTE

A Política de Devoluções da Polar é garantida quando o contato for realizado com o nosso Canal de Atendimento dentro dos prazos descritos acima.

DISPOSIÇÕES GERAIS

As disposições desta Política de Devoluções poderão ser atualizadas ou modificadas a qualquer momento, portanto sugerimos a verificação pelo cliente sempre que efetuar o acesso ao nosso site (www.polar.com.br).

Em caso de dúvidas com relação à Política de Devoluções, o cliente poderá entrar em contato com o nosso Canal de Atendimento através do e-mail: sac@polar.com.br ou através do Telefone e WhatsApp (19) 9.8447-0018 durante os dias e horários: segunda à quinta - 08h às 18h00 e sexta - 08h às 17h00.