

POLÍTICA DE GARANTIA GERAL

INTRODUÇÃO

O Grupo GREATEK atua, desde 1997, no desenvolvimento de produtos e soluções nas áreas de telecomunicações.

Com profissionais altamente qualificados e capacitados, o GRUPO GREATEK está em constante busca por inovação tecnológica proporcionando aos seus clientes produtos e serviços de alta performance em transmissão e recepção via satélite de dados e de sinal aberto de tv, produtos e soluções para o setor de Fibra Óptica, de infraestrutura de redes e de telecomunicações, linha de LNBs e filtros profissionais, soluções para Transmissão e Recepção de dados e de TV (CATV) e dispositivos para 5G e IoT.

A qualidade e performance, são resultados direto de um aperfeiçoamento contínuo de seus produtos e do controle preciso de parâmetros e especificações garantidos através do uso de equipamentos de última geração para análises, medições e aferições.

Com sede administrativa e um laboratório de pesquisa em São José dos Campos-SP, plantas em Ilhéus/BA e Extrema/MG, o GRUPO GREATEK produz e distribui soluções de qualidade e de alta performance para todo o Brasil. O GRUPO GREATEK é formado por empresas com foco em tecnologia que transformam o dia a dia das pessoas de forma positiva, que tem como compromisso, formar um grupo de marcas confiáveis, respaldado pela ética, em conformidade com as legislações do nosso País, com produtos e serviços inovadores e ambiente de negócios/trabalho saudáveis. Como destaque, temos a iez! telecom, que é uma das mais novas operadoras de sinal de internet 5G do Brasil com o propósito e o comprometimento de entregar conectividade de alta velocidade proporcionando novas experiências aos usuários.

POLÍTICA DE GARANTIA GERAL

SKYTECH INDÚSTRIA DE COMÉRCIO LTDA., fabricante dos produtos da marca GREATEK®, oferece ao comprador uma garantia abrangente contra quaisquer defeitos ou falhas de fabricação.

GRUPO  Greatek	Política de Garantia Geral	F-SEQ.ENG.001 Rev.00 Fl. 2/6 Grupo GREATEK Data Revisão: 02.09.2024
--	-----------------------------------	---

A garantia cobre a substituição de peças e mão de obra necessárias para reparar o equipamento, desde que esteja em sua configuração de fábrica e de acordo com os requisitos abaixo.

CONTATO PARA SUPORTE

Ao constatar um defeito ou vício, o cliente deve entrar em contato com o suporte pela central de atendimento (12)3932-2500, whatsapp (12)99100-6131 ou e-mail suporte@greatek.com.br. O cliente será orientado passo a passo sobre como proceder para solucionar o problema junto ao fabricante.

PRAZO DE GARANTIA

- Validade: O prazo de garantia inicia-se na data de emissão da nota fiscal de compra.
- Inclusão da Garantia Legal: Os prazos de garantia dos produtos incluem a garantia legal, conforme art. 50 do CDC.
- Solução de Garantia: Nos casos de acionamento da garantia, o prazo de solução é de até 30 dias, a contar do recebimento do produto em nossa assistência, nos termos do art. 18, §1º1, do CDC.
- Transferência de Propriedade: Se o cliente transferir a propriedade do produto, a garantia será automaticamente transferida, respeitando o prazo de validade contado a partir da primeira aquisição.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Os clientes devem enviar o equipamento para a Assistência Técnica no seguinte endereço:

Endereço: Av. Andrômeda, 653 – Piso 02 Sala 02

Bairro: Jardim Satélite

Cidade: São José dos Campos UF: SP CEP: 12230-000.

OBSERVAÇÃO

Caso os produtos apresentem defeitos de fabricação, será disponibilizado um prazo de 7 dias para troca, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. Após esse prazo, o produto deve ser encaminhado para a assistência técnica conforme as normas e prazos de garantia do fabricante descritos no manual do usuário.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O cliente pode se arrepender da compra no prazo de 7 dias, conforme as orientações abaixo:

- Prazo: O exercício do Direito de Arrependimento deve ser feito em até 7 dias contados a partir da data de recebimento da compra, conforme art. 49 do CDC.
- Manifestação: O cliente deve expressar seu arrependimento através dos Canais de Atendimento disponíveis em nosso site www.grupogreatek.com.br/sac.
- Condições de Devolução: Os equipamentos devem ser devolvidos na embalagem original, com todos os selos e lacres intactos, sem indícios de uso, acompanhados da nota fiscal, manual do usuário e todos os acessórios.
- Verificação: Após a chegada do produto no Centro de Distribuição Greatek®, serão verificadas as condições do equipamento. Se aprovada, a restituição do valor total da compra será providenciada. Se a devolução não for aceita, o cliente será comunicado, e o produto ficará à disposição.
- Reembolso: Em compras com cartão de crédito, a administradora do cartão será notificada e o estorno ocorrerá a critério da administradora de cartão de crédito do cliente. Em compras pagas com boleto bancário ou débito em conta, a restituição será efetuada por depósito bancário em até 10 dias úteis, somente na conta corrente do comprador.

CONDIÇÕES QUE INVALIDAM A GARANTIA

- Remoção/alteração do número de série ou etiquetas de identificação do produto;
- Produto sem embalagem original e acessórios;
- Alterações, modificações ou consertos realizados por assistência não autorizada;

- Danos físicos como amassados, trincas e arranhões;
- Limpeza inadequada com produtos químicos, solventes, esponja de aço ou outros produtos abrasivos;
- Danos por mau uso, negligência, descargas elétricas, ligação em voltagem incorreta, exposição à umidade, calor, oxidação, infiltração de líquidos ou danos causados por força maior (chuva, enchente, maresia, raios);
- Limitações da Garantia;
- Despesas de deslocamento ou envio do produto para reparo;
- Despesas com instalação ou desinstalação fora da nossa assistência técnica;
- Produtos danificados no transporte quando o serviço for de responsabilidade do cliente;
- Mau funcionamento devido a problemas de fornecimento de energia elétrica;
- Dados e software armazenados em dispositivos de armazenamento.

PERÍODO DE GARANTIA

Redes:

- Roteadores wi-fi (6 anos)
- Switches não gerenciáveis Greatek (1 ano)
- ONU's (1 ano)
- Set top box (1 ano)

Energia:

- Baterias de lítio LiFePo4 (5 anos)

CATV:

- LNBs e Filtros RF, Receptores de satélite, antenas (1 ano)
- Passivos, conectores e divisores (3 meses)

Fibra:

- CTO, CEO, PTO(roseta), bandeja para CEO (1 ano)
- Splitter balanceado, Splitter desbalanceado, cordões ópticos (6 meses)
- Conectores ópticos, adaptadores ópticos (3 meses)

GRUPO  Greatek	Política de Garantia Geral	F-SEQ.ENG.001 Rev.00 Fl. 5/6 Grupo GREATEK Data Revisão: 02.09.2024
---	-----------------------------------	---

Ferramentas:

- Máquina de fusão (5 anos)
- Acessórios máquina de fusão, eletrodos máquina de fusão (3 meses)
- Ferramentas de fibra óptica (3 meses)

Transceivers (1 ano)

REVISÕES DA POLÍTICA

Esta política será revisada anualmente ou sempre que for necessária para atualizações e ajustes do GRUPO GREATEK.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas e esclarecimentos sobre o conteúdo desta política, ou sobre qualquer assunto sobre sua aplicação, deverão ser encaminhados para e-mail do suporte do Grupo GREATEK.