

	<b>Política de Uso</b>	F-SEQ.ENG.003 Rev.00 Fl. 1/4 Grupo GREATEK Data Revisão: 02.09.2024
---	------------------------	---

## POLÍTICA DE USO

### 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 USO

A SKYTECH INDÚSTRIA DE COMÉRCIO LTDA., fabricante dos itens da marca **Greatek®**, estabelece as condições gerais de uso e compra de produtos e serviços através do site [www.grupogreatek.com.br](http://www.grupogreatek.com.br).

	<b>Política de Uso</b>	F-SEQ.ENG.003 Rev.00 Fl. 2/4 Grupo GREATEK Data Revisão: 02.09.2024
---	------------------------	---

## CONFIDENCIALIDADE

A **Greatek®** é responsável pela preservação da confidencialidade de todos os dados e informações fornecidas pelos clientes durante o processo de compra. A segurança do site é auditada periodicamente e possui mecanismos de defesa contra vazamentos de dados.

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

O cliente pode utilizar este canal para sanar dúvidas, solucionar solicitações ou reclamações sobre seu pedido ou qualquer conteúdo do site. O SAC pode ser acionado pelo formulário disponível no site [www.grupogreatek.com.br/sac](http://www.grupogreatek.com.br/sac).

## POLÍTICA DE ENTREGA

- **Prazo de Entrega:** O prazo para entrega dos produtos é informado durante o procedimento de compra e contabilizado em dias úteis. As entregas são realizadas de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h.
- **Conferência de dimensões:** A conferência das dimensões do produto é responsabilidade do cliente, que deve assegurar que o produto cabe nos espaços disponíveis, como elevadores, portas e corredores. Não realizamos montagem, desmontagem, transporte pela escada, janelas ou içamento.
- **Tentativas de Entrega:** Serão feitas até três tentativas de entrega no local informado, em dias alternados, com intervalo de até 48h entre cada tentativa. É indispensável que uma pessoa autorizada pelo comprador, maior de 18 anos e com documento de identificação, esteja presente para receber a mercadoria e assinar o protocolo de entrega. Após três tentativas sem sucesso, o pedido retornou para o Centro de Distribuição da Greatek®.
- **Alterações de Pedido:** Após a finalização do pedido, não é possível alterar a forma de pagamento e/ou endereço de entrega, solicitar adiantamento ou prioridade da entrega.
- **Atualizações de Status:** O prazo de entrega considera o estoque, a região, o processo de emissão da nota fiscal e o tempo de preparo do produto. A cada atualização no status de entrega, o sistema da Greatek® envia e-mails de alerta ao cliente.
- **Cálculo do Frete:** O valor do frete é calculado com base no local de entrega, peso e

	<b>Política de Uso</b>	F-SEQ.ENG.003 Rev.00 Fl. 3/4 Grupo GREATEK Data Revisão: 02.09.2024
---	------------------------	---

dimensões do produto.

- **Restrições de Entrega:** A Greatek não autoriza a transportadora a: entrar no domicílio; entregar por meios alternativos; realizar instalação ou manutenção de produtos; abrir a embalagem do produto; entrega em endereço diferente do que consta no DANFE; entregar a menores de idade ou sem documento de identificação.
- **Retenção de Mercadorias:** A Greatek não se responsabiliza pela retenção de mercadorias na SEFAZ devido a pendências do cliente. É necessário que o cliente compareça ao posto fiscal para liberar a mercadoria.

## 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](http://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®**, será verificada as condições do equipamento. Se aprovado, 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 na fatura seguinte ou na posterior, conforme o número de parcelas. 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.

## REVISÕES DA POLÍTICA

Esta política será revisada anualmente ou sempre que for necessária para atualizações e

GRUPO  Greatek	<b>Política de Uso</b>	F-SEQ.ENG.003 Rev.00 Fl. 4/4 Grupo GREATEK Data Revisão: 02.09.2024
---	------------------------	---

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.