

POLÍTICA DE GARANTIA E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Cláusula 1 – Do Objetivo

1.1. A presente Política de Garantia estabelece as condições para utilização correta da garantia oferecida sobre certificados digitais, cartões inteligentes, tokens e leitoras de cartão inteligente, em conformidade com a legislação vigente, em especial o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Cláusula 2 – Da Garantia

2.1. É concedida garantia de **funcionamento** sobre os certificados digitais durante todo o prazo de validade dos mesmos.

2.2. É concedida garantia de **1 (um) ano** contra defeitos de fabricação das mídias utilizadas (cartões inteligentes, tokens e leitoras de cartão inteligente).

2.3. Fica esclarecido que as mídias utilizadas são protegidas por senhas pessoais (PIN, PUK, Usuário e/ou Admin), **não sendo mantida cópia ou método de recuperação das mesmas pela Certificadora.**

2.4. Em caso de esquecimento de senha, a emissão de novo certificado digital **não estará coberta pela garantia.**

Cláusula 3 – Da Utilização da Garantia

3.1. Para acionamento da garantia, o produto defeituoso deverá ser encaminhado **diretamente ao local de atendimento** onde foi realizada a emissão.

3.2. A emissão de novo certificado digital estará sempre condicionada à **nova validação presencial e identificação pessoal do cliente**, mediante agendamento de horário.

3.3. Estarão cobertos por esta garantia somente os produtos que apresentarem **defeitos de fabricação aparentes ou ocultos**, não se incluindo defeitos decorrentes de negligência, imperícia ou imprudência no manuseio.

3.4. Não estão cobertos pela garantia casos de **perda, roubo, furto, esquecimento de senhas, formatação, substituição e/ou danificação do computador.**

3.5. Constatado pelo suporte técnico tratar-se de **defeito de fabricação**, a garantia compreenderá:

a) a **troca do dispositivo criptográfico** defeituoso; e

b) a **emissão de um novo certificado digital** com validade igual ao prazo residual do certificado substituído, sem custo adicional ao cliente.

Cláusula 4 – Do Direito de Arrependimento

4.1. O cliente poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até **7 (sete) dias** contados da emissão do certificado digital.

4.2. O exercício do direito de arrependimento implicará na **revogação imediata** do certificado digital e no **reembolso** ao cliente dos valores pagos, deduzidos de:

a) impostos já recolhidos por conta da emissão da nota fiscal;

- b) valor equivalente a quaisquer dispositivos criptográficos inutilizados ou não devolvidos; e
 - c) despesas referentes a visitas técnicas para emissão do certificado, quando aplicável.
-

Cláusula 5 – Das Devoluções e Reembolsos

5.1. Todas as devoluções serão realizadas por meio de **depósito bancário em conta corrente do cliente**, mediante autorização expressa.