

## Política de Garantia

Obrigada por escolher e adquirir os produtos e/ou serviços **CERTISIGN**.

Nossa Política de Garantia foi desenvolvida com o intuito de esclarecer os seus direitos em relação aos nossos produtos e serviços.

### **CUIDE DAS SUAS SENHAS**

A guarda das senhas PIN/PUK e PASSWORD é de responsabilidade do titular do Certificado Digital. Estas senhas são geradas e armazenadas diretamente no Cartão Inteligente/Token. A **CERTISIGN** não tem acesso a elas por determinação da legislação e, portanto, não poderá recuperá-la(s) em caso de perda ou esquecimento.

Ao digitar sua senha, atenção: as tentativas são cumulativas. Ou seja: a desconexão do dispositivo na entrada USB não zera o número de tentativas anteriores.

### **CARTÃO INTELIGENTE**

A cada utilização será solicitada a senha PIN. Se a senha PIN for digitada três vezes incorretamente, o Cartão Inteligente será bloqueado. O desbloqueio deve ser efetuado por meio da senha PUK. Se a senha PUK for digitada três vezes incorretamente, o Cartão Inteligente e o Certificado Digital serão perdidos.

### **TOKEN**

- **eToken Pro (Aladdin)**

A cada utilização será solicitada a PASSWORD/SENHA. Se a PASSWORD/SENHA for digitada seis vezes incorretamente, o Token será bloqueado. O dispositivo poderá ser reinicializado, mas o Certificado Digital será perdido, sendo necessária a aquisição de um novo Certificado Digital.

- **GD StarSign**

A cada utilização será solicitada a senha PIN. Se a senha PIN for digitada três vezes incorretamente, o Token será bloqueado. O desbloqueio deve ser efetuado por meio da senha PUK. Se a senha PUK for digitada três vezes incorretamente, o Token pode ser reinicializado, mas o Certificado Digital será perdido, sendo necessária a aquisição de um novo Certificado Digital.

### **NÃO EMPRESTE SEU CERTIFICADO DIGITAL**

O Certificado Digital é de uso exclusivo do titular. Ao utilizá-lo é gerada uma assinatura digital com validade jurídica. Por isso, não confie a guarda e nem empreste o seu Certificado Digital ou suas senhas a terceiros, pois a sua assinatura digital possui a mesma validade legal que a sua assinatura manuscrita.

Guarde o seu Certificado Digital e senhas, separadamente, em locais seguros.

- A **CERTISIGN** oferece a garantia contra vícios ou defeitos de emissão dos Certificados Digitais e de fabricação dos Dispositivos Criptográficos (*tokens* e cartões inteligentes) e Leitoras de Cartões Inteligentes, desde que mantidos em condições normais de uso e manutenção.

Todas as regras constantes do Código de Defesa do Consumidor e legislação vigente são obedecidas, sempre dentro de condições justas e que preservem o bom relacionamento da **CERTISIGN** com o consumidor.

## **PRAZO DE GARANTIA**

### **Garantia – 180 (cento e oitenta) dias**

Conforme o artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor (CDC), é direito do consumidor apresentar a reclamação comprovadamente formulada no prazo de 90 (noventa) dias da data de emissão do Certificado Digital para que a **CERTISIGN** troque o produto adquirido por outro igual ou por produto equivalente superior. A reposição dos produtos em garantia está sujeita às condições de retorno, observando a garantia legal.

Além dos 90 (noventa) dias garantidos pelo CDC, a **CERTISIGN** oferece mais 90 (noventa) dias de garantia contra vícios ou defeitos de emissão dos Certificados Digitais e de fabricação dos Dispositivos Criptográficos (*tokens* e cartões inteligentes) e Leitoras de Cartões Inteligentes.

Assim, **CERTISIGN** oferece aos seus clientes prazo de 180 (cento e oitenta) dias de garantia contra vícios ou defeitos de emissão dos Certificados Digitais e de fabricação dos Dispositivos Criptográficos e Leitoras de Cartões Inteligentes.

## **PROCEDIMENTOS**

➤ Durante o período de 180 (cento e oitenta) dias previsto acima, o consumidor que apresentar reclamação sobre o funcionamento dos Certificados Digitais, Dispositivos Criptográficos e/ou Leitoras de Cartões Inteligentes terá seu pedido analisado pela **CERTISIGN**. Testes técnicos serão realizados para identificar eventuais falhas de fabricação dos Dispositivos Criptográficos e/ou Leitoras de Cartão Inteligente.

➤ Caso o **SAC CERTISIGN** constate defeito de fabricação nos Dispositivos Criptográficos e/ou Leitoras de Cartões Inteligentes que requeira sua substituição, a **CERTISIGN**:

- Substituirá o Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente, sem custo adicional para o cliente; e/ou
- Emitirá novo Certificado Digital, sem custo adicional para o cliente, caso o Certificado Digital apresente problema na emissão e/ou defeito de fabricação nos Dispositivos Criptográficos que resulte na perda do Certificado Digital.

## **ESTA GARANTIA NÃO COBRE:**

- Dispositivos Criptográficos e Certificados Digitais bloqueados ou inutilizados por perda de senha ou utilização de senha incorreta.

AS SENHAS (PIN, PUK OU PASSWORD) PARA ACESSO A ESSES DISPOSITIVOS SÃO PESSOAIS E INTRANSFERÍVEIS, SENDO DE CONHECIMENTO E RESPONSABILIDADE APENAS DO TITULAR OU RESPONSÁVEL DO CERTIFICADO DIGITAL. A **CERTISIGN** NÃO MANTÉM CÓPIAS NEM POSSUI MEIOS DE RECUPERÁ-LAS. CASO O DISPOSITIVO CRIPTOGRÁFICO SEJA BLOQUEADO OU INUTILIZADO DEVIDO À PERDA DAS SENHAS, O CERTIFICADO DIGITAL SERÁ PERDIDO. A REPOSIÇÃO DESTES DISPOSITIVOS (E DE SEU CERTIFICADO DIGITAL) NÃO É COBERTA PELA POLÍTICA DE GARANTIA **CERTISIGN**.

- Certificados Digitais, Dispositivos Criptográficos e Leitoras de Cartão Inteligente não adquiridos na CERTISIGN. A comprovação de aquisição deverá ser realizada mediante apresentação da nota fiscal emitida.
- Inobservância pelo cliente de suas obrigações legais e contratuais.

- Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente danificado por motivos de força maior, alta tensão, uso indevido, abuso, negligência, acidente, desgaste, manipulação indevida, aplicação errada ou outras causas não relacionadas aos defeitos.
- Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente reparado, modificado ou alterado por pessoa que não seja um representante da **CERTISIGN** que cause ou contribua para o surgimento de defeito ou dano.
- Falhas no funcionamento do Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente decorrentes de insuficiência, interrupções, problemas ou falta de fornecimento de energia elétrica; existência de objetos em seu interior estranhos ao seu funcionamento e finalidade de uso.

EM HIPÓTESE ALGUMA, **CERTISIGN** SERÁ RESPONSABILIZADA EM VALOR SUPERIOR AO PREÇO DA COMPRA DO PRODUTO, POR QUALQUER PREJUÍZO COMERCIAL, PERDA DE LUCROS OU ECONOMIAS, POR OUTROS DANOS DIRETOS OU INDIRETOS, DECORRENTES DO USO OU IMPOSSIBILIDADE DE USO DO PRODUTO.

O direito de arrependimento poderá ser exercido pelo cliente em até 07 (sete) dias corridos contados da data da compra do Certificado Digital. O direito de arrependimento somente será exercido mediante a devolução do Certificado Digital e sua senha, Dispositivo Criptográfico em estado novo, embalagem e o guia de instalação que são entregues juntamente com o Certificado Digital e desde que o Certificado Digital esteja em estado novo (não esteja bloqueado e/ou inutilizado).

Nos casos cobertos por essa Política de Garantia, os quais o **SAC CERTISIGN** decida pelo reembolso ao cliente, as seguintes condições deverão ser observadas:

- (i) Pagamentos efetuados com boleto bancário: o reembolso será depositado em conta corrente da Pessoa Física ou Pessoa Jurídica informada nos dados de faturamento da Nota Fiscal, em até 15 (quinze) dias úteis após a **CERTISIGN** ter recebido a solicitação do cliente e os dados bancários para a devolução.
- (ii) Pagamentos efetuados com cartão de crédito: a solicitação do estorno será realizada pela **CERTISIGN** à operadora do cartão de crédito em até 05 (cinco) dias úteis. O prazo para que o estorno seja efetuado na fatura do cliente será estabelecido pela operadora do cartão de crédito. Ultrapassado o prazo limite para o estorno estabelecido pela operadora, o reembolso será realizado em conta corrente da Pessoa Física ou Pessoa Jurídica informada nos dados de faturamento da Nota Fiscal.