

Política de Garantia

✓ Objetivo

Este documento contém informações necessárias quando a utilização da garantia que a Brasil Certec disponibiliza nos seus certificados digitais, cartões smartcard, tokens-usb e nas leitoras smartcard, que está de acordo com a legislação vigente, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

✓ Garantia Brasil CERTEC

- ✓ A Brasil CERTEC concede garantia contra defeitos de fabricação de um (1) ano das mídias utilizadas (cartões/leitora smartcard e tokens).
- ✓ Garantia no funcionamento sobre seus certificados digitais durante todo o prazo de validade.
- ✓ Alertamos que as mídias utilizadas são protegidas por senhas PIN, PUK ou PIN Admin e não são mantidos cópias de posse da Brasil CERTEC, e não existe algum outro método de recuperação das senhas.
- ✓ Em ambos os casos de esquecimento de senhas, a emissão do novo Certificado Digital não estará coberta pela garantia.
- ✓ A senha de instalação/revogação do Certificado Digital A1 é de propriedade somente do titular, não sendo coberto pela garantia no caso de instalação de digitação nas tentativas possíveis.

✓ Utilização da Garantia

✓ Para fazer uso da garantia o produto defeituoso deve ser levado a um dos locais de atendimento,

✓ A emissão de novo certificado digital na garantia estará sempre condicionada à revogação do Certificado Digital já emitido, à uma nova validação presencial, ou por video conferência com identificação do cliente mediante agendamento de novo horário de atendimento, e esta nova emissão não poderá ser transferida para outro cliente em hipótese alguma;

✓ Estão cobertos por estas garantias apenas os produtos que apresentarem defeitos de fabricação aparentes ou ocultos, não estando segurados os defeitos causados por negligência, imperícia ou imprudência no manuseio dos bens;

✓ Os produtos não estão cobertos pelas garantias no caso de perda, roubo, furto, esquecimento de senhas, formatação, substituição e/ou danificação do computador;

✓ Caso o suporte técnico constate que se trata de defeito de fabricação, a garantia do certificado digital inclui a troca do dispositivo criptográfico e a emissão de um novo certificado com validade igual ao prazo residual do certificado que apresentou defeito, sem custo adicional ao cliente.

✓ Direito de Arrependimento

- ✓ Cliente poderá desistir da aquisição dos produtos no prazo de até sete (07) dias, contados da emissão. Essa decisão implica a revogação imediata do certificado digital e o reembolso ao cliente dos valores eventualmente pagos, deduzidos (i) os impostos já recolhidos por conta da emissão da nota fiscal, (ii) o valor equivalente a quaisquer dispositivos criptográficos inutilizados ou não devolvidos, e (iii) as despesas referentes a visita (s) para a emissão de certificado, quando aplicável.

✓ Devolução dos Valores Pagos

As devoluções dos pagamentos serão realizadas da seguinte forma:

- ✓ Em Cartão de Crédito/Debito (Haverá extorno na Fatura do Cartão) ou em PIX
- ✓ Em PIX: (Devolução do PIX Recebido na Conta de Origem)
- ✓ Em Depósito Bancário (Devolução na mesma conta corrente REMETENTE)

Para maiores informações acesse o nosso portal (<http://www.brasilcertec.com.br>)