



CERTIFICADO DIGITAL

POLÍTICA DE GARANTIAS

Prazos e Garantias SP

POLÍTICA DE GARANTIAS



Em conformidade com o Artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor.

1. A SP CERTIFICADO DIGITAL DO BRASIL oferece a garantia contra vícios ou defeitos de emissão, dos Certificados Digitais e de fabricação, dos Dispositivos Criptográficos (tokens, cartões e leitoras), quando aplicável, desde que mantidos em condições normais.
2. A SP CERTIFICADO DIGITAL DO BRASIL garante os seus produtos contra qualquer defeito de fabricação, desde que identificados **dentro do prazo de garantia**, que é de 90 dias, contados a partir da data do fornecimento do produto, ou seja, a partir da **APROVAÇÃO** do certificado.
3. O consumidor que manifestar sua reclamação durante o período de vigência do certificado, terá seu pedido analisado pela SP CERTIFICADO DIGITAL DO BRASIL que, por sua vez, fornecerá informações sobre eventuais falhas de fabricação ou a respeito da troca do produto.

Nota: Nos casos em que seja necessário o envio da mídia criptográfica para análise da SP CERTIFICADO DIGITAL DO BRASIL, o consumidor não será contemplado com outro certificado, durante o período de análise.

4. A reposição do produto em garantia estará sujeita ao retorno do produto, observado o Código de Defesa do Consumidor.
5. Caso seja constatado pelos técnicos da SP CERTIFICADO DIGITAL DO BRASIL defeito de fabricação e/ou vícios no produto, seja token, leitora ou cartão, será efetuada a troca e/ou substituição do produto, desde que esteja dentro do período de garantia.

POLÍTICA DE GARANTIAS



Em conformidade com o Artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Para emissão de um novo certificado será necessário realizar uma nova validação de identidade (por videoconferência ou presencialmente), que acontecerá seguindo as normas da ICP-BRASIL vigentes. Para essa situação o consumidor deverá verificar junto ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da SP CERTIFICADO DIGITAL DO BRASIL, os procedimentos para a nova emissão.
7. A validade do novo certificado será, no mínimo, igual à data de expiração do Certificado Digital revogado.
8. Todas as comunicações sobre o assunto em causa devem ser realizadas por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) SP CERTIFICADO DIGITAL DO BRASIL, clicando [AQUI](#).

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESSA POLÍTICA OS SEGUINTE CASOS:

Casos em que o defeito tenha sido causado por imperícia, imprudência, mau uso ou ainda, bloqueio de senhas do produto.

Perda do Certificado ou de sua Cópia de Segurança.

A SP CERTIFICADO DIGITAL DO BRASIL não se responsabiliza pela inatividade, indisponibilidade ou impossibilidade de uso do certificado em sistemas ou softwares terceiros. É de responsabilidade do cliente verificar se o certificado que pretende adquirir é compatível com os serviços que pretende utilizar e por isso, não poderá atribuir qualquer prejuízo comercial, econômico e lucrativo por danos diretos ou indiretos.