

## Política de Garantia e Termo de Uso dos Certificados Digitais

Versão 09/2025

### 1. OBJETIVO

Este documento estabelece as condições de garantia oferecidas pela **AR CERTIVALE** sobre Certificados Digitais, Cartões Inteligentes, Tokens e Leitoras de Cartão Inteligente. Está em conformidade com a legislação vigente, em especial com o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

### 2. GARANTIA

A CERTIVALE concede:

- Garantia de funcionamento sobre os certificados digitais durante todo o prazo de validade;
- Garantia de **01 ano contra defeitos de fabricação** para Cartões Inteligentes, Tokens e Leitoras de Cartões Inteligentes, a contar da data da aquisição;

**Importante:** As mídias criptográficas (cartões inteligentes e tokens) são protegidas por senhas PIN, PUK ou PASSWORD. A CERTIVALE **não** mantém cópia ou método de recuperação dessas senhas. Em caso de esquecimento, a emissão do novo certificado não estará coberta pela garantia.

### 3. UTILIZAÇÃO DA GARANTIA

Para fazer uso da garantia:

- Estão cobertos por estas garantias apenas os produtos **adquiridos** com a CERTIVALE, que apresentarem defeitos de fabricação aparentes ou ocultos, não estando segurados os defeitos causados por negligência, imperícia ou imprudência no manuseio dos bens;
- O produto defeituoso deve ser apresentado em uma unidade de atendimento CERTIVALE;
- A emissão de novo certificado digital estará sempre condicionada a nova validação presencial ou por videoconferência mediante agendamento de atendimento;
- A garantia não se aplica em situações de **perda, roubo, furto, esquecimento de senha (em casos de modelo A3) ou formatação** do computador que resulte na perda da cópia de segurança do certificado **modelo A1**. Não se considera defeito a necessidade de adequação do certificado digital a inovações tecnológicas de navegadores ou sistemas operacionais.

Caso o suporte técnico da CERTIVALE constate defeito de fabricação, a garantia incluirá:

- Substituição do dispositivo criptográfico (quando aplicável);
- Emissão de novo certificado com validade igual ao prazo residual do certificado que apresentou defeito, **sem custo adicional ao cliente**.

#### 4. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O cliente poderá desistir da aquisição do certificado digital no prazo de até **7 (sete) dias corridos**, contados a partir da data da **compra**, desde que o certificado **ainda não tenha sido \*VALIDADO**.

A desistência implica na revogação imediata do pedido e no reembolso ao cliente dos valores pagos, deduzidos:

- Impostos já recolhidos pela emissão da nota fiscal;
- Valor de dispositivos criptográficos (cartões, tokens, leitoras) que tenham sido inutilizados ou não devolvidos;
- Desconto de **10%** do valor pago afim de cobrir despesas referentes a **VALIDAÇÃO**, ou seja, quando **ocorreu o atendimento presencial ou por videoconferência**.
- Despesas referentes a deslocamento de agentes, quando houver atendimento externo.

#### IMPORTANTE:

- Uma vez **EMITIDO** o certificado digital (A1, A3 e/ou em Nuvem), ou seja, quando o mesmo já está pronto para uso, considera-se **concluído o serviço**. E nesses casos, o **direito de arrependimento não se aplica**, em conformidade com o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, por tratar-se de produto/serviço personalizado, consumido de forma imediata.

#### 5. DEVOLUÇÕES

- As devoluções serão realizadas via depósito ou Pix na conta de origem do pagamento; ou estorno da operação quando o pagamento tiver sido feito por cartão de crédito. O prazo para reembolso é de até **2 dias úteis**, mediante autorização expressa do titular.

#### Nota Explicativa:

##### Validação:

É a fase em que a identidade de uma pessoa física ou jurídica é confirmada. Essa validação pode ocorrer de forma **presencial ou por videoconferência**, mediante a apresentação e conferência dos documentos oficiais de identificação. Somente após essa etapa, a solicitação é considerada válida para seguir ao processo de emissão.

##### Emissão:

A emissão é o momento em que o certificado digital é de fato criado. Nesse processo, uma Autoridade Certificadora (AC) gera a identidade eletrônica que vincula o titular (pessoa física ou jurídica) a um conjunto de informações seguras, protegidas por criptografia. O resultado é um certificado digital válido, que garante autenticidade, integridade e validade jurídica em transações eletrônicas.