

POLÍTICA DE GARANTIA

1. OBJETIVO

Este documento contém informações necessárias para a utilização correta da garantia oferecida pela AR CERTIVALE, sobre os seus certificados digitais, cartões inteligentes, tokens e as leitoras de cartão inteligente e está de acordo com a legislação vigente, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

2. GARANTIA

A AR CERTIVALE concede garantia de funcionamento sobre seus certificados digitais durante todo o prazo de validade dos mesmos e de um (1) ano contra defeitos de fabricação das mídias utilizadas (cartões inteligentes, tokens e leitoras de cartão inteligente).

Alertamos que as mídias utilizadas são protegidas por senhas **PIN, PUK ou PASSWORD** e a Certivale não mantém cópia ou método de recuperação das senhas.

Em ambos os casos de esquecimento de senhas, a emissão do novo Certificado Digital não estará coberta pela garantia.

3. UTILIZAÇÃO DA GARANTIA

3.1. Para fazer uso da garantia o produto defeituoso deve ser levado diretamente a um dos locais de atendimento;

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

3.3. 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;**

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

3.5. Caso o suporte técnico da Certivale 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.

4. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

4.1. O cliente poderá desistir da aquisição do produto no prazo de 7 dias contados a partir do pagamento.

4.2. Não haverá devolução de valores a partir da emissão presencial do certificado digital, salvo para atendimentos realizados por videoconferência.

4.3. Em caso de substituição de produto, a nova validação deverá ocorrer em até 48 horas a partir da primeira 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.

4.4. Todas as devoluções serão analisadas pela área financeira, e o reembolso deverá ocorrer na conta corrente do titular do produto e/ou estorno no cartão de crédito débito quando utilizado.

Para maiores informações ou dúvidas entre em contato conosco.