

DIREITO DE DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, poderá ser exercido pelo cliente o direito de arrependimento da compra que for realizada na Plataforma E-Commerce / Loja Online, no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da emissão do certificado digital e da entrega efetiva dos tokens e cartões inteligentes. Em caso de certificado digital não emitido, o Cliente terá prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de confirmação do pagamento para desistir do processo.

Decorrido os prazos informados, o Cliente perderá o direito de validação, emissão, retirada de mídia e devolução do valor pago, sendo considerado o serviço devidamente prestado.

DOS CANAIS DISPONÍVEIS PARA SOLICITAR O REEMBOLSO

1- Certificado digital não emitido:

Para efetivar o cancelamento da compra realizada, entrar em contato via telefone (11)4003-0683 opção 1 Consumidor, ou encaminhar um e-mail para: sac.cd@spcbrasil.org.br, ou entre em contato pelo nosso canal de Atendimento via Chat: www.spcbrasil.org.br/certificacaodigital, com as seguintes informações:

<p>Nome completo; CPF; E-mail; Banco; Agência; Conta; Número do Pedido; Data de compra; Motivo de Cancelamento; Informar se a compra foi realizada via Boleto bancário ou Cartão de Crédito;</p>
--

A solicitação será considerada efetuada se o cliente tiver enviado todos os dados solicitados.

No caso de pagamentos realizados através de boleto bancário, será devolvido o valor integral via conta Pagseguro em um prazo de até 07 (sete) dias úteis a partir da data de aprovação de reembolso. Ressaltamos que o consumidor devere criar uma conta no Pagseguro para recebimento da devolução integral. Para os casos de cancelamento após o prazo de 90 (noventa) dias, será necessário a formalização da solicitação com a inclusão dos dados bancários, em atendimento as regras da Pagseguro. O SPC Brasil não se compromete a cumprir o prazo estipulado, caso ocorra inconsistência dos dados bancários informados.

Em pagamentos realizados através de cartão de crédito, será estornado o valor na fatura do cartão, conforme regra da administradora do cartão.

2- Certificado digital emitido presencialmente ou videoconferência:

No caso de certificado que foi adquirido via Plataforma E-Commerce / Loja Online, entretanto já emitido, o cliente deverá solicitar a revogação no Posto de Atendimento, para que seja realizado o procedimento de revogação, responsabilizando-se o Titular do Certificado pela devolução das respectivas mídias caso haja. A partir dessa revogação, será realizado o procedimento de devolução no valor integral via conta Pague seguro em um prazo de até 07 (sete) dias úteis a partir da data de aprovação de reembolso.

Em pagamentos realizados através de cartão de crédito, será estornado o valor na fatura do cartão, conforme regra da administradora do cartão.

CONDIÇÕES GERAIS

É necessário que o Cliente devolva o dispositivo criptográfico em perfeitas condições de uso (não esteja bloqueado e/ou inutilizado), na embalagem original e respectivo guia de instalação.

O reembolso será efetivado exclusivamente em nome do titular do certificado digital.