

## POLÍTICA DE GARANTIA

### 1. OBJETIVO

A Política de Garantia do SPC Brasil tem o objetivo de esclarecer os direitos a todos os Clientes, sejam eles pessoa física ou pessoa jurídica, que adquiram certificados digitais comercializados.

### 2. ABRANGÊNCIA

Os certificados digitais A1, SafeID(certificado em Nuvem) , e A3 no formato, cartão inteligente, leitora de cartão e/ou token os quais comprovadamente apresentem vícios e/ou defeitos de fabricação devidamente identificado pelo SPC Brasil.

### 3. DA AQUISIÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

A partir da data de confirmação do pagamento do certificado digital adquirido, o cliente deverá agendar sua emissão no ponto de atendimento desejado e realizar a validação de forma presencial ou por videoconferência no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias. Não ocorrendo a emissão do certificado digital nos prazos estipulados, este perderá o direito de validação, emissão, retirada de mídia e devolução do valor pago.

Após iniciada etapa de validação, o cliente terá o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para realizar a emissão do certificado digital. Não ocorrendo a emissão do certificado digital nos prazos estipulados, este perderá o direito de validação, emissão, retirada de mídia e devolução do valor pago.

### 4. PRAZO DE GARANTIA

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em seu artigo 26, estabelece ao consumidor o direito de reclamação ao produto que apresentar vício aparente e de fácil constatação em prazo máximo de 90 (noventa) dias contados da data de emissão do respectivo certificado digital. Além do prazo legal, o SPC Brasil concede prazo adicional de mais 90 (noventa) dias de garantia contra vícios ou defeitos dos certificados digitais, sendo esta uma garantia contratual, totalizando um prazo de garantia de 180 (cento e oitenta) dias.

### 5. DOS CANAIS DISPONÍVEIS PARA RECLAMAÇÃO

Para registrar reclamação sobre eventual vício e/ou defeito, ou ainda, para maiores informações sobre a política de garantia, estornos, atendimentos de suporte e esclarecimentos de dúvidas, entre em contato conosco através do telefone (11) 4003-0683 opção 1 consumidor de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais, das 08h às 19h ou com equipe de SAC (Serviço de atendimento ao cliente), através do e-mail: [sac.cd@spcbrasil.org.br](mailto:sac.cd@spcbrasil.org.br) ou entre em contato pelo nosso canal de Atendimento via Chat: [www.spcbrasil.org.br/certificacaodigital](http://www.spcbrasil.org.br/certificacaodigital).

É imprescindível que o contato seja efetuado pelo titular/responsável legal do certificado digital, o qual deverá confirmar dados pessoais e número do protocolo do certificado digital.

Após o recebimento da reclamação, a equipe técnica irá avaliar sobre a eventual troca ou substituição do produto por igual ou equivalente. Na hipótese de ser constatado vício e/ou defeito será deliberado pela substituição do certificado digital, devendo para tanto, ser realizada a emissão de novo certificado digital, bem como revogação/cancelamento do certificado digital substituído.

Não consiste em produto viciado ou defeituoso a natural necessidade de adequação e compatibilização do Certificado Digital com a inovação tecnológica introduzida pelo sistema operacional e/ou navegador de internet de preferência do usuário, na forma do art. 14, §2 do Código de Defesa do Consumidor.

## 6. DAS SENHAS DOS CERTIFICADOS

O cadastramento e armazenamento das senhas (PIN, PUK, REVOGAÇÃO) é de responsabilidade do titular do certificado digital, de tal modo que o SPC Brasil não mantém cópias ou métodos de recuperação de senhas PIN e PUK, dos dispositivos criptográficos.

### Dos certificados digitais A3

- O certificado digital do Tipo A3, via cartões inteligentes ou Tokens possuem mecanismos de gerar par de chaves e armazenamento do certificado digital. Ao digitar a senha PIN por (03) três vezes consecutivas de forma incorreta, a senha será bloqueada automaticamente e o desbloqueio ocorrerá somente através da senha PUK.
- Caso a senha PUK seja digitada por mais de (03) três vezes consecutivas incorretamente, a cartão ou token será bloqueada automaticamente. As tentativas são cumulativas, ou seja, mesmo desconectando o dispositivo ou reiniciando o computador, a quantidade de tentativas não será zerada.
- Referente ao produto SafeID(certificado em Nuvem), o mesmo não possui limite de tentativas para bloqueio de senha, entretanto em caso de esquecimento não há um método de recuperação/alteração, ficando sobre responsabilidade do cliente a inserção da senha correta para utilização.

### Dos certificados digitais A1

- O Certificado Digital do Tipo A1 é instalado diretamente no equipamento do titular, dessa forma, o cliente é responsável por armazená-lo em segurança, bem como as respectivas cópias (backup).
- Caso o equipamento do titular seja formatado, a recuperação do certificado será possível somente através da respectiva cópia, caso o cliente não a possua, será necessário realizar uma nova emissão. Os custos decorrentes dessa nova emissão correrão por conta do cliente.

## 7. CONDIÇÕES GERAIS

A aplicação da política de garantia, sem custos ao cliente, está condicionada a autorização da área Do SAC (Serviço de Atendimento aos Clientes) da certificação digital, substituindo a mídia criptográfica ou o certificado conforme a necessidade.

Reforçamos que a presente garantia não contempla certificados digitais bloqueados ou inutilizados por perda de SENHA.

A garantia também não engloba os certificados digitais que tenham apresentado defeito em razão de uso com imperícia, imprudência, mau uso e/ou bloqueio de senha, desgaste, manipulação indevida, aplicação errada e afins.

O SPC Brasil não se responsabiliza por certificados digitais adquiridos com terceiros, devendo o titular comprovar a aquisição mediante nota fiscal emitida.

Em hipótese alguma, o SPC Brasil se responsabiliza em valor superior ao preço da compra do certificado digital, por qualquer prejuízo comercial, perda de lucros ou econômicos, por outros danos diretos ou indiretos, decorrente do uso ou impossibilidade de uso do produto.