



Política de Garantia

Pelotas, 06 de julho de 2018

Versão 1.1

Política de Garantia

Obrigada por escolher e adquirir os produtos e/ou serviços Prática Soluções Digitais.

Nossa Política de Garantia foi desenvolvida com o intuito de esclarecer os seus direitos em relação aos nossos produtos e serviços.

1. MÍDIAS, VALIDAÇÃO E EMISSÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

1.1 A partir da data da confirmação do pagamento, o cliente terá o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para realizar o procedimento de apresentação de documentos (validação presencial) e retirada da mídia. A contar da data em que for realizada a validação presencial, o cliente terá o prazo de 30 (trinta) dias para realizar a emissão de seu certificado digital. Excedidos os prazos indicados, haverá a perda do direito de validação, emissão, retirada de mídia e devolução do valor pago, considerado, portanto o serviço prestado¹.

2. CUIDE DAS SUAS SENHAS

2.1 A guarda do **PIN/PUK, PASSWORD** ou **SENHA**, nesta política de garantia denominada simplesmente como "**SENHA/SENHAS**", é de responsabilidade do titular do Certificado Digital. Estas senhas são geradas e armazenadas diretamente no Cartão Inteligente/Token ou no computador do cliente, na hipótese do certificado A1.

2.2 Por determinação legal a PRÁTICA não tem acesso as **SENHAS** de seus clientes, portanto, não poderá recuperá-la(s) em caso de perda ou esquecimento.

2.3 Ao digitar sua **SENHA**, atenção: **as tentativas são cumulativas**, ou seja, a desconexão do dispositivo na entrada USB ou a reinicialização do computador não zera o número de tentativas anteriores.

3. MÍDIAS CRIPTOGRÁFICAS - CARTÃO INTELIGENTE/TOKEN

3.1 A **SENHA** será solicitada a cada utilização do certificado digital.

3.2 ATENÇÃO: Cada mídia criptográfica tem um padrão de utilização de senha, tais como: quantidade de caracteres e número de tentativas antes do bloqueio.

3.3 O não cumprimento dos padrões de utilização de **SENHA** acarretará o bloqueio da mídia criptográfica e a perda do direito de uso do certificado digital e/ou, ainda, do cartão inteligente.

4. NÃO EMPRESTE SEU CERTIFICADO DIGITAL

4.1 O Certificado Digital é de uso exclusivo do titular. Ao utilizá-lo é gerada uma assinatura digital com validade jurídica. Por isso, não confie a guarda e nem empreste o seu Certificado Digital ou sua **SENHA** a terceiros, pois a sua assinatura digital possui a mesma validade legal que a sua assinatura manuscrita.

4.2 Guarde o seu **Certificado Digital** e **SENHAS**, separadamente, em locais seguros.

5. GARANTIA

5.1 A **PRÁTICA** oferece a garantia contra vícios ou defeitos de emissão dos Certificados Digitais , **PELO PRAZO MÁXIMO DE 7 DIAS** e de fabricação dos Dispositivos Criptográficos (tokens e cartões inteligentes) e Leitoras de Cartões Inteligentes, desde que mantidos em condições normais, **PELO PRAZO MÁXIMO DE 90 DIAS, SEM CUSTO ADICIONAL PARA O CLIENTE.**

6. ESTA GARANTIA NÃO COBRE:

6.1 Dispositivos Criptográficos e Certificados Digitais bloqueados ou inutilizados por **perda de SENHA ou utilização de SENHA incorreta.**

6.2 AS SENHAS (PIN, PUK OU PASSWORD) PARA ACESSO A ESSES DISPOSITIVOS SÃO PESSOAIS E INTRANSFERÍVEIS, SENDO DE CONHECIMENTO E RESPONSABILIDADE APENAS DO TITULAR OU RESPONSÁVEL DO CERTIFICADO DIGITAL. A PRÁTICA NÃO MANTÉM CÓPIAS NEM POSSUI MEIOS DE RECUPERÁ-LAS. CASO O DISPOSITIVO CRIPTOGRÁFICO SEJA BLOQUEADO OU INUTILIZADO DEVIDO À PERDA DAS SENHAS, O CERTIFICADO DIGITAL SERÁ PERDIDO. A REPOSIÇÃO DESTES DISPOSITIVOS E DE SEU CERTIFICADO DIGITAL NÃO É

COBERTA PELA POLÍTICA DE GARANTIA PRÁTICA.

6.3 Certificados Digitais, Dispositivos Criptográficos e Leitoras de Cartão Inteligente **não adquiridos na PRÁTICA**. A comprovação de aquisição deverá ser realizada mediante apresentação da nota fiscal emitida.

6.4 Certificados Digitais bloqueados ou inutilizados por defeito detectado em mídia não adquirida na **PRÁTICA**.

6.5 Inobservância pelo cliente de suas obrigações legais e contratuais.

6.6 Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente danificado por motivos de força maior, uso indevido, mau uso, negligência, acidente, desgaste, manipulação indevida, aplicação errada ou outras causas não relacionadas aos defeitos.

6.7 Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente reparado, modificado ou alterado por pessoa que não seja um representante da PRÁTICA que cause ou contribua para o surgimento de defeito ou dano.

6.8 Falhas no funcionamento do Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente decorrentes de insuficiência, interrupções, problemas ou falta de fornecimento de energia elétrica ou alta tensão; existência de objetos em seu interior estranhos ao seu funcionamento e finalidade de uso;

6.9 Perda ou inutilização de certificado digital A1 na hipótese do computador ser formatado, danificado ou substituído.

6.10 EM HIPÓTESE ALGUMA, A PRÁTICA SERÁ RESPONSABILIZADA EM VALOR SUPERIOR AO PREÇO DA COMPRA DO PRODUTO, POR QUALQUER PREJUÍZO COMERCIAL, PERDA DE LUCROS OU ECONOMIAS, POR OUTROS DANOS DIRETOS OU INDIRETOS, DECORRENTES DO USO OU IMPOSSIBILIDADE DE USO DO PRODUTO.

7. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

7.1 O direito de arrependimento poderá ser exercido pelo cliente de acordo com o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. Somente será admitido o exercício do direito de arrependimento dentro do prazo de reflexão (07 dias), mediante a revogação do Certificado Digital pelo próprio cliente e a devolução do Dispositivo Criptográfico, embalagem e o guia de instalação que são entregues juntamente

com o Certificado Digital e desde que estejam em estado novo e perfeitas condições de uso (não esteja bloqueado e/ou inutilizado).

7.2 Nos casos cobertos por essa Política de Garantia, os quais a Direção da PRÁTICA verifique que o cliente faça jus a receber o reembolso, as seguintes condições deverão ser observadas:

- **7.2.1** Pagamentos efetuados com boleto bancário: o reembolso será depositado em conta corrente da Pessoa Física ou Pessoa Jurídica informada nos dados de faturamento da Nota Fiscal, em até 15 (quinze) dias úteis após a PRÁTICA ter recebido a solicitação do cliente e os dados bancários para a devolução. A PRÁTICA não se compromete a cumprir o prazo estipulado, caso ocorra inconsistência dos dados bancários informados, pois, nesta hipótese, caberá ao cliente entrar novamente em contato com a PRÁTICA para a correção dos seus dados.

- **7.2.2** Pagamentos efetuados com cartão de crédito: a solicitação do estorno será realizada pela PRÁTICA à operadora do cartão de crédito em até 15 (quinze) dias úteis. Atenção: O prazo para que o estorno seja efetuado na fatura do cliente será estabelecido pela operadora do cartão de crédito. Ultrapassado o prazo estabelecido pela operadora para a solicitação do estorno, o reembolso será realizado em conta corrente da Pessoa Física ou Pessoa Jurídica informada nos dados de faturamento da Nota Fiscal.

Todas as regras constantes nesta política de garantia estão de acordo com Código de Defesa do Consumidor e legislação vigente.

- ¹Com relação aos certificados digitais.