



**PRÁTICA**  
soluções digitais

## **Política de Garantia**

Versão 1.0 de 25 de Julho de 2016

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 de confirmação do pagamento, o cliente terá o prazo de 30 (trinta) 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 prazo máximo de 30 (trinta) dias para realizar a emissão de seu certificado digital. Excedidos ao prazos indicados, haverá a perda do direito de validação, emissão retirada da mídia e devolução do valor pago, considerando, portanto o serviço prestado<sup>1</sup>.

## 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 criptografia 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 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 e de fabricação dos Dispositivos Criptográficos (tokens e cartões inteligentes) e leitoras de cartões inteligentes, desde que mantidos em condições normais, **PELO PRAZO DE 7 DIAS CONTADOS A PARTIR DA CRIAÇÃO DA SOLICITAÇÃO DE COMPRA, 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 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 Criptografado 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 dias úteis após a **PRÁTICA** ter recebido a solicitação do cliente e os 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 o cartão de crédito: a solicitação do estorno será realizada pela **PRÁTICA** à operadora do cartão de crédito em 15 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 informado no 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.