#APROTENSEÉ10

POLÍTICA DE GARANTIA

VERSÃO 3.0 / FEV 2020

WWW.PROTENSE.COM.BR

★ ★ ★ ★ ★

10 anos

1. INTRODUÇÃO

A Política de Garantia é aplicável apenas aos certificados digitais emitidos diretamente pela Autoridade de Registro PROTENSE Serviços Certificação Digital Ltda, doravante denominadas de PROTENSE.

2. CONDIÇÕES GERAIS

O prazo para a validação presencial e a emissão do certificado digital após a confirmação de compra, é de 180 (cento e oitenta) dias a partir da data de pagamento dos valores devidos. Caso o cliente não efetive a validação presencial e faça a emissão do certificado digital no prazo acima especificado, o contrato será rescindido, tendo o cliente o direito ao reembolso da quantia paga, da qual se declara ciente de que será deduzido o valor relativo aos gastos que a PROTENSE tiver arcado em razão da contratação, como os impostos já recolhidos por conta da emissão da nota fiscal bem como os valores despendidos para a aquisição do dispositivo para a emissão do certificado digital.

3. CLIENTE

O cliente é o único responsável por garantir a integridade do dispositivo criptográfico que utiliza e a guarda de sua chave privada (PIN e/ou PUK, denominadas coletivamente de senhas). A PROTENSE não tem acesso às senhas de seus clientes e, portanto, não poderá recuperá-las em caso de perda ou esquecimento. Nesses casos, o cliente está ciente de que se o certificado digital for bloqueado ou inutilizado devido à perda ou esquecimento de senha, o mesmo será perdido e sua reposição não é coberta por esta Política de Garantia. O cliente concorda com as condições, as obrigações e as responsabilidades citadas no Termo de Titularidade assinado quando da validação presencial pelo titular do certificado. A AR PROTENSE se isenta da responsabilidade sobre as aplicações mantidas por terceiros nas quais se utilize o certificado digital, desobrigando-se de arcar com quaisquer ônus provenientes de tais aplicações.

4. CONDIÇÕES NÃO COBERTAS PELA GARANTIA

A Política de Garantia não cobre:

I. BLOQUEIO OU INUTILIZAÇÃO DE CERTIFICADOS DIGITAIS PELA INSERÇÃO INCORRETA OU ESQUECIMENTO DE SENHAS;

II. PERDA OU INUTILIZAÇÃO DE CERTIFICADO DIGITAL A1 EM HIPÓTESE DE COMPUTADOR SER FORMATADO, DANIFICADO OU SUBSTITUÍDO;

III. PRODUTOS NÃO ADQUIRIDOS DIRETAMENTE NA PROTENSE. A COMPROVAÇÃO DE AQUISIÇÃO DEVERÁ SER REALIZADA MEDIANTE APRESENTAÇÃO DA NOTA FISCAL EMITIDA.

IV. PRODUTOS BLOQUEADOS OU INUTILIZADOS POR DEFEITO DETECTADO EM MÍDIA NÃO ADQUIRIDA DIRETAMENTE NA PROTENSE;

V. PRODUTOS QUE TENHAM SIDO OBJETO DE REPAROS, MODIFICAÇÕES OU SUPORTE TÉCNICO DE PESSOAL NÃO AUTORIZADO;

VI. FALHAS NO FUNCIONAMENTO DECORRENTES DE INSUFICIÊNCIA, INTERRUPÇÕES, PROBLEMAS OU FALTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA OU ALTA TENSÃO;

VII. EXISTÊNCIA DE OBJETOS NO INTERIOR DA MÍDIA, ESTRANHOS AO FUNCIONAMENTO DO CERTIFICADO DIGITAL E FINALIDADE DE USO;

VIII. NEGLIGÊNCIA; IMPRUDÊNCIA E/OU IMPERÍCIA NO MANUSEIO DO DISPOSITIVO;

IX. DANOS CAUSADOS POR FORÇAS MAIORES OU CASO FORTUITO, USO INDEVIDO, MAU USO, ACIDENTES, DESGASTES, MANIPULAÇÃO INDEVIDA, APLICAÇÃO ERRADA OU OUTRAS CAUSAS NÃO RELACIONADAS AOS DEFEITOS DE FABRICAÇÃO;

X. NÃO CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES ACORDADAS NO TERMO DE TITULARIDADE;

XI. PRODUTOS EMITIDOS POR REPRESENTANTES COMERCIAIS E/OU OUTRAS AUTORIDADES DE REGISTRO VINCULADAS A AC PROTENSE;

XII. CESSÃO DO CERTIFICADO DIGITAL/SENHA À TERCEIROS.

Em hipótese alguma, a PROTENSE 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.

5. APLICAÇÃO DA GARANTIA

Esta política de garantia comercial é aplicável dentro das seguintes condições:

5.1 Comprometimento dos dispositivos criptográficos e/ou leitores:

A garantia contra defeitos de fabricação dos certificados digitais, mídias criptográficas (cartão inteligente/token) e leitores de cartão inteligente, providos diretamente pela PROTENSE, inicia-se na data de emissão do certificado digital e será de 180 (cento e oitenta) dias.
A cobertura durante o período de vigência da garantia inclui:

- **Troca do dispositivo criptográfico,**
sem custo adicional para o cliente, caso o serviço de suporte técnico da PROTENSE constate que o defeito de fabricação requer a substituição do referido dispositivo;

- **Emissão de um novo certificado**, sem custo adicional para o cliente, caso o defeito de fabricação comprometa o certificado digital.

5.2 Comprometimento do certificado por erro de emissão:

Em caso de constatação de erro técnico ou de emissão de certificado digital por culpa exclusiva da PROTENSE e, por consequência, perda do certificado digital, a PROTENSE deverá ser acionada pelo cliente em até 30 (trinta) dias após a emissão do certificado digital para emitir um novo certificado de mesmo tipo e validade, sem custo adicional para o cliente.
A PROTENSE realiza um “teste técnico” no certificado digital objetivando conferir o correto funcionamento deste. O sucesso neste teste indica que o certificado digital está apto à utilização dentro do seu prazo de validade. A remissão de certificado estará condicionada à validação presencial, que ocorrerá em um local de atendimento da PROTENSE ou em visita ao cliente (visita externa), de acordo com o procedimento originalmente contratado. O prazo de validade do novo certificado será, no mínimo, igual ao período de validade restante do certificado digital cancelado.

5.3 Direito de Arrependimento

Em concordância com o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o direito de arrependimento poderá ser exercido pelo Cliente dentro do prazo de 07 (sete) dias, a contar da emissão do Certificado Digital, 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).

O exercício do direito de arrependimento implica 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;
III. As despesas referentes à visita(s) para a emissão de certificado, quando aplicável, bem como a revogação imediata do certificado digital.

O reembolso dos valores será feito obedecido os seguintes critérios:

No caso de pagamentos efetuados com dinheiro ou 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 PROTENSE ter recebido a solicitação do cliente e os dados bancários para a devolução. A PROTENSE 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 PROTENSE para a correção dos seus dados. A restituição do valor não será feita em conta corrente que não seja de titularidade do cliente.

No caso de pagamentos efetuados com cartão de crédito: a solicitação do estorno será realizada pela PROTENSE à operadora do cartão de crédito em até 15 (quinze) dias úteis. Atenção: O prazo e a forma para que o estorno seja efetuado na fatura do cliente será estabelecido pela operadora do cartão de crédito.

6. CONTATO

Para mais informações sobra a nossa política de garantia, atendimentos de suporte e esclarecimento de dúvidas, utilize os nossos canais de atendimento:

- **Formulário Eletrônico** - Disponível no site da PROTENSE, na página: ***"Suporte"*** https://www.protense.com.br/fale-conosco/
- **SAC: sac@protense.com.br**

Lembre-se: O certificado digital é de uso exclusivo do titular. Ao utilizá-lo é gerada uma assinatura digital com validade jurídica. Por isso, não confie à guarda e nem empreste o seu certificado digital a terceiros, pois a sua assinatura digital possui a mesma validade legal que a sua assinatura manuscrita.

#APROTENSEÉ10

PAULORENNO.COM.BR

protense

WWW.PROTENSE.COM.BR

★ ★ ★ ★ ★

10 anos