

Políticas de Garantia



Esta política é aplicável aos certificados digitais emitidos pela AC Prodest na ICP-Brasil, incluindo e-CPF, e-CNPJ, Servidor, NF-e, Assinatura de Código, SPB, CCS, bem como aos certificados de Servidor emitidos fora da ICP-Brasil.

Esta garantia complementa a política de seguros estabelecida pela ICP-Brasil, registrada na Declaração de Práticas de Certificação (DPC) sob o item 2.3.2 - Relações Fiduciárias.

O cliente:

- É o único responsável por garantir a integridade do dispositivo criptográfico que utiliza e para a guarda de sua chave privada;
- Concorde com as condições, as obrigações e as responsabilidades citadas no Termo de Titularidade assinado quando da validação presencial pelo titular do certificado.

O Prodest isenta-se 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.

A garantia da AC Prodest não cobre defeitos ocasionados por mau uso dos dispositivos criptográficos pelo cliente e/ou o titular do certificado, dentre os quais: (i) bloqueio pela inserção incorreta da senha, PIN ou PUK; (ii) falhas no funcionamento decorrentes de insuficiência, interrupções, problemas ou falta de fornecimento de energia elétrica; (iii) existência de objetos em seu interior estranhos ao seu funcionamento e finalidade de uso; (iv) negligência; (v) imprudência ou (vi) imperícia no manuseio do dispositivo; (vi) danos cauacordadas no Termo de Titularidade ou, ainda, (viii) cessão do certificado digital/senha a terceiros.

No caso de certificados digitais de Servidores ou gerados por meio de CSR, a garantia da Serasa Experian não cobre defeitos ocasionados nos casos de omissões ou inconsistências por parte do cliente no que tange à aquisição do certificado digital (alteração de domínio, erro de URL, erro na geração da CSR, upgrade de firmware ou software gerador da CSR, entre o momento de geração e a instalação do CD, corrompendo a CSR). Entretanto, caso um dos erros mencionados acima ocorram e seja comunicado à AC Prodest em até 90 (noventa) dias corridos após a emissão do certificado digital, mediante a aquisição de novo certificado digital, pelo cliente, conceder-se-á um desconto (sobre a tabela de preços vigente na data da re-emissão) para a emissão de novo certificado digital de acordo com a tabela de descontos para a política de garantia(1).

Esta política perde sua validade se qualquer das condições gerais não for cumprida. Além disso, a AC Prodest não se responsabiliza por omissões ou inconsistências por parte do cliente quando da aquisição do certificado digital, exceto quanto especificamente mencionado nesta política.

Aplicação da garantia

A política de garantia comercial da AC Prodest é aplicável dentro das seguintes condições:

1. Comprometimento dos dispositivos criptográficos e/ou leitoras

Os dispositivos criptográficos (“tokens”, “smart-cards”, ou cartões inteligentes) e leitoras de cartões inteligentes), providos pela AC Prodest para realização do serviço de emissão de certificado digital, têm garantia contra defeitos de fabricação pelo prazo de 180 (cento e oitenta dias) dias, contados da data de emissão da Nota Fiscal.

A cobertura durante o período de vigência da garantia AC Prodest inclui:

- Troca do dispositivo criptográfico, sem custo adicional para o cliente, caso o Serviço de Suporte Técnico AC Prodest 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 acarrete no comprometimento do certificado digital.

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 AC Prodest e, por consequência, perda do certificado digital, a AC Prodest 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 AC Prodest realiza um “teste técnico” no certificado digital objetivando conferir o correto funcionamento deste. O sucesso neste teste indica que o certificado digital está apto a utilização dentro do seu prazo de validade.

A re-emissão de certificado estará condicionada à validação presencial, que ocorrerá no posto de atendimento da AC Prodest ou em visita ao cliente, 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.

3. Desistência

O cliente poderá desistir da aquisição do certificado digital no prazo de até 7 (sete) dias a contar de sua emissão. Essa decisão 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; e (iii) as despesas referentes a visita (s) para a emissão de certificado, quando aplicável, bem como a revogação imediata do certificado digital.