POLITICA DE GARANTIA

WWW.**CELEBRARCERTIFICADO**.COM.BR
(12) 3021-0092 / (12) 98151-9093 (whats)

Autorizada:
SOLUTi

Índice

1. EMISSÃO DO CERTIFICADO DIGITAL.....3
1.1 Segurança de Dados.....3
2. SENHAS..... 3
3. MÍDIAS CRIPTOGRÁFICAS – SMARTCARD/TOKEN.....3
4. USO DO CERTIFICADO DIGITAL.....3
5. GARANTIA E PRAZOS.....4
6. DEFEITOS..... 4
7. O QUE A GARANTIA NÃO COBRE.....4
8. DIREITO DE ARREPENDIMENTO.....5

A CELEBRAR agradece sua preferência pelos nossos produtos e/ou serviços. Nossa Política de Garantia visa transparecer e comunicar todos os seus direitos com relação aos produtos por nós comercializados.

1. EMISSÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

A CELEBRAR concede, de forma improrrogável, aos seus clientes o prazo de 01 (um) ano a partir da data do efetivo pagamento para a realização da validação do Certificado Digital presencialmente em uma de suas unidades, bem como a retirada de mídias. Vencido este prazo, o consumidor deverá efetuar novo pagamento, não havendo condições para devolução dos valores pagos

1.1 Segurança de Dados

A responsabilidade pelo armazenamento seguro das senhas PIN/PUK e SENHA DE USUÁRIO é inteiramente restrita ao titular do Certificado Digital, sendo certo que as senhas foram geradas no momento da validação presencial do Certificado Digital estando ciente o titular do certificado digital desta obrigação.

2. SENHAS

A CELEBRAR não poderá armazenar e nem mesmo deter as senhas pessoais e de uso de seus clientes, não havendo nenhuma possibilidade de recuperação caso tenham sido esquecidas, perdidas e/ou alteradas.

Nos equipamentos criptográficos de armazenamento do Certificado Digital comercializados pela CELEBRAR, as tentativas de acerto das senhas são cumulativas, o que significa que, após efetivar as tentativas, mesmo que o cliente venha a desconectar o equipamento de seu computador as tentativas permanecerão não sendo reinicializadas.

3. MÍDIAS CRIPTOGRÁFICAS – SMARTCARD/TOKEN

Sempre que o Certificado Digital for solicitado em qualquer transação, a senha de usuário será solicitada.

Todas as mídias criptográficas comercializadas pela CELEBRAR contêm um padrão na escolha das senhas, além da quantidade mínima e tipos de caracteres, além de limite de tentativas de acerto.

A utilização incorreta ou a não observação destas regras gerais pode ocasionar perda e bloqueio permanente do Certificado Digital adquirido, bem como da mídia criptográfica.

4. USO DO CERTIFICADO DIGITAL

Conforme consta no Termo de Titularidade de emissão de Certificado Digital, este é de uso pessoal e intransferível, não devendo ser manuseado por outrem. Sua utilização

acarreta em assinatura com validade jurídica e por este motivo não se deve confiá-lo a terceiros, nem mesmo fornecer sua senha de uso.

Memorize suas senhas, e caso seja necessário, armazene-as em locais distintos e longe de possíveis ameaças.

5. GARANTIA E PRAZOS

A CELEBRAR reserva a seus clientes a garantia de suas mídias criptográficas sob defeitos de fabricação ou vícios de problemas em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, considerando que não tenham sido condicionados a eventos danosos como quedas, altas temperaturas, umidade excessiva, etc.

De acordo com o CDC (Código de Defesa do Consumidor) em seu artigo 26º II, o consumidor tem o direito de apresentar reclamação formal acerca dos produtos e/ou serviços prestados pela CELEBRAR em que se constatem vícios no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da prestação do serviço e/ou entrega do produto.

6. DEFEITOS

Não excedendo o prazo descrito de garantia supracitada, o consumidor poderá apresentar reclamação formal acerca do mau funcionamento dos produtos e serviços prestados, os quais serão submetidos a análises técnicas para determinação de defeitos e/ou vícios de fabricação.

Em casos positivos que requeiram substituição pela constatação de defeitos e/ou vícios de fabricação, a CELEBRAR:

• Substituirá imediatamente ao seu consumidor, o produto/serviço ofertado, sem ônus adicional;
• Procederá com nova solicitação de Certificado Digital ao titular cujo produto/serviço tenha apresentado defeito de fabricação na emissão.

As compatibilidades e/ou atualizações de sistemas, navegadores de internet, etc., que se utilizam do serviço de Certificação Digital não podem ser consideradas como defeito para os fins de análise dos produtos/serviços comercializados pela CELEBRAR.

7. O QUE A GARANTIA NÃO COBRE?

I. Uso indevido ou equívoco da senha do usuário e do Administrador (PIN/PUK), ocasionando bloqueio ou esquecimento das mesmas;
II. A CELEBRAR não é responsável por repor a mídia ou o Certificado Digital que estiver armazenado e que venha a ser bloqueado pelo usuário;
III. Produtos e/ou serviços não adquiridos na CELEBRAR, tais como Certificados Digitais e mídias criptográficas;
IV. Certificados Digitais armazenados em mídias não adquiridas na CELEBRAR;
V. Inobservância dos deveres, obrigações legais e contratuais da parte do cliente;

VI. Mídias e produtos danificados por motivos de força maior, uso indevido, mau uso, negligência, acidente, desgaste, manipulação indevida, aplicação errada ou outras causas não relacionadas aos defeitos de fabricação;
VII. Produtos que tenham sido objeto de reparos, modificações ou suporte técnico de pessoal não autorizado pela CELEBRAR;
VIII. Mal funcionamento ou falhas dos produtos comercializados pela CELEBRAR decorrentes de interrupção abrupta ou insuficiência de energia elétrica, bem como, altas-tensões aplicadas e existência de objetos estranhos em seus interiores;
IX. Perda e/ou extravio do Certificado Digital A1 em decorrência de exclusão acidental, proposital, formatação, danos físicos e digitais;
X. A CELEBRAR não se responsabiliza por inatividade, indisponibilidade ou impossibilidade de uso de sistemas ou softwares que utilizem os seus produtos e serviços, não sendo atribuir qualquer prejuízo comercial, econômico e lucrativo por danos diretos ou indiretos.

8. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Em concordância com o Art. 49 do CDC, o direito de arrependimento dentro do prazo de reflexão (07 dias), poderá ser exercido pelo cliente, levando em consideração a revogação do próprio Certificado Digital e devolução dos produtos, bem como os itens que o acompanharam no momento da compra (caixa, manual, capas, termo de garantia) intactos e em perfeitas condições de uso.

Questões a serem observadas nos casos de cobertura da garantia CELEBRAR para reembolso ou substituição:

• Todo ressarcimento feito pela CELEBRAR ocorrerá em Conta-Corrente do titular Pessoa Física ou Jurídica, quando for o caso, em até 10 dias após a CELEBRAR receber formalmente a solicitação por parte do cliente, informando os dados bancários que sejam coerentes com os do próprio titular. Em caso negativo, a CELEBRAR não terá obrigação de ressarcir o valor do produto até que os dados corretos sejam informados pelo cliente.

O Código de Defesa do Consumidor e legislação vigente foram observados para a elaboração destas regras e condições, havendo conformidade entre todas as partes.