

POLÍTICA DE GARANTIA

Esta Política de Garantia tem como objetivo esclarecer as condições aplicáveis à garantia de tokens criptográficos e certificados digitais, assegurando transparência e segurança aos nossos clientes.

O **Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990** foi instituído com o objetivo de estabelecer normas de proteção e defesa do consumidor, disciplinando as relações entre fornecedores e consumidores. A Política de Garantia da **Certdata Serviços de Informação LTDA** foi elaborada em estrita observância às disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor e na legislação comercial vigente. Ressaltamos que nossos profissionais são devidamente capacitados para orientar, analisar e solucionar eventuais ocorrências, sempre com base na legislação aplicável, assegurando transparência, segurança jurídica e respeito aos direitos do consumidor.

Garantia de Token Criptográfico

Prazo de Garantia

Os tokens criptográficos possuem garantia legal de 90 (noventa) dias, conforme o Código de Defesa do Consumidor, contados a partir da data de aquisição.

O que a Garantia Cobre

- Defeitos de fabricação
- Falhas técnicas que impeçam o funcionamento do dispositivo que não estejam relacionados imperícia, mal uso ou imprudência.

O que a Garantia Não Cobre

- Danos físicos (quebra, trincas, oxidação, violação);
- Quedas, exposição a líquidos ou calor excessivo;
- Mau uso ou uso inadequado;
- Problemas decorrentes de instalação incorreta ou equipamentos incompatíveis;
- Bloqueio, perda ou esquecimento de senha (PIN/PUK).

Procedimento para Solicitação de Garantia

1. Entrar em contato com nosso atendimento de suporte técnico;
2. Apresentar nota fiscal;
3. Confirmado defeito de fabricação dentro do prazo de garantia, o dispositivo será substituído.

Garantia de Certificado Digital

O certificado digital é um arquivo eletrônico pessoal, intransferível e de responsabilidade exclusiva do titular, emitido conforme as normas da ICP-Brasil.

Garantia de Emissão

A garantia do certificado digital refere-se apenas à correta validação dos dados apresentados pelo titular e à emissão conforme os documentos fornecidos no processo presencial ou por videoconferência.

Situações Não Cobertas pela Garantia

- Perda, exclusão ou formatação do certificado;
- Troca de computador ou dispositivo;
- Esquecimento de senha;
- Danos ao token após a emissão;
- Revogação solicitada pelo titular;
- Uso inadequado do certificado.

Reemissão de Certificado

A reemissão sem custos ocorrerá somente quando houver erro comprovado de responsabilidade da Autoridade de Registro, identificado dentro do prazo operacional definido internamente. Nos demais casos, será necessária a aquisição de um novo certificado.

Disposições Finais

Esta Política de Garantia poderá ser atualizada a qualquer momento para adequação às normas vigentes e às diretrizes da Autoridade Certificadora vinculada.

