

## Política de Garantia Safeweb

### 1. Objetivo

Este documento contém informações necessárias para a utilização correta da garantia oferecida pela Safeweb sobre os seus certificados digitais, cartões inteligentes, tokens e as leitoras de cartão inteligente, e está de acordo com a legislação vigente, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

### 2. Garantia Safeweb

A Safeweb concede garantia de funcionamento sobre seus certificados digitais durante todo o prazo de validade dos mesmos e de um (1) ano contra defeitos de fabricação das mídias utilizadas (cartões inteligentes, tokens e leitoras de cartão inteligente).

Alertamos que as mídias utilizadas são protegidas por senhas PIN, PUK ou PIN Admin e a Safeweb não mantém cópia ou método de recuperação das senhas.

Em ambos os casos de esquecimento de senhas, a emissão do novo Certificado Digital não estará coberta pela garantia.

**A senha de instalação/revogação do Certificado Digital A1 é de propriedade somente do titular, não sendo coberto pela garantia no caso de instalação de digitação nas tentativas possíveis.**

### 3. Utilização da Garantia

**3.1.** Para fazer uso da garantia o produto defeituoso deve ser levado diretamente a um dos locais de atendimento da Safeweb;

**3.2.** A emissão de novo certificado digital estará sempre condicionada à nova validação presencial e identificação pessoal do cliente, mediante agendamento de novo horário pelo cliente;

**3.3.** Estão cobertos por estas garantias apenas os produtos que apresentarem defeitos de fabricação aparentes ou ocultos, não estando segurados os defeitos causados por negligência, imperícia ou imprudência no manuseio dos bens;

**3.4.** Os produtos não estão cobertos pelas garantias no caso de perda, roubo, furto, esquecimento de senhas, formatação, substituição e/ou danificação do computador;

**3.5.** Caso o suporte técnico da Safeweb constate que se trata de defeito de fabricação, a garantia do certificado digital inclui a troca do dispositivo criptográfico e a emissão de um novo certificado com validade igual ao prazo residual do certificado que apresentou defeito, sem custo adicional ao cliente.

### 4. Direito de Arrependimento

O cliente poderá desistir da aquisição dos produtos no prazo de até sete (07) dias, contados da emissão. Essa decisão implica a revogação imediata do certificado digital e 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.

### 5. Observações

Todas as devoluções serão realizadas através de depósito na conta corrente do cliente, mediante autorização expressa. Para maiores informações/dúvidas acesse o nosso site (<http://www.safeweb.com.br>).