

# GARANTIA – RENOVAÇÃO

CONSIDERANDO QUE A CERTISIGN É PRESTADORA DE SERVIÇO DE SUPORTE PARA A EMISSÃO DOS CERTIFICADOS DIGITAIS PARA A AUTORIDADE CERTIFICADORA OAB, A POLÍTICA DE GARANTIAS DESTA AUTORIDADE CERTIFICADORA É ADERENTE À POLÍTICA PRATICADA PELA CERTISIGN.

## POLÍTICA DE GARANTIA PARA RENOVAÇÃO ONLINE

Obrigada por continuar com a **AC OAB/CERTISIGN**.

Nossa Política de Garantia foi desenvolvida com o intuito de esclarecer os seus direitos em relação aos nossos produtos e serviços.

### 1. RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

**1.1 A renovação online é um benefício para a aquisição de um novo certificado digital com preço reduzido e sem a necessidade de realização do procedimento de apresentação de documentos (validação presencial) em um Local de Atendimento. Para que isso seja possível há regras que devem ser cumpridas:**

**1.2 Devido a normativa DOC-ICP 05 do Instituto Nacional de Tecnologia – ITI, a renovação online do certificado digital consiste na geração de novo par de chaves antes da expiração do atual, limitada a 1 (uma) ocorrência sucessiva durante a vigência do certificado digital que lhe deu origem, pois este será utilizado para assinar digitalmente o termo de titularidade para a emissão do novo certificado.**

**1.3 Expirado o prazo de validade do certificado digital de origem ou ocorrendo a revogação deste, sem que haja a emissão do certificado a ser renovado, haverá a perda do direito de renovação online, sendo necessário realizar o procedimento de apresentação de documentos em um dos pontos da rede AC OAB/ CERTISIGN.**

**1.4 Por obrigatoriedade técnica e normativa, a validade dos certificados digitais são iniciadas a partir das respectivas emissões. Desta forma, a validade dos certificados obtidos por renovação online não se inicia a partir da expiração do certificado anterior, mas sim a partir de sua emissão.**

**1.5 Atenção: Caso escolha a opção de pagamento com boleto bancário a emissão do certificado digital a ser renovado será disponibilizada somente com a compensação do pagamento que poderá ocorrer em até 5 (cinco) dias.**

### 2. CUIDE DAS SUAS SENHAS

**2.1 A guarda do PIN/PUK, PASSWORD ou SENHA, nesta política de garantia denominada simplesmente como "SENHA/SENHAS", é de responsabilidade do titular do Certificado Digital. Estas senhas são geradas e armazenadas diretamente no Cartão Inteligente/Token ou no computador do cliente, na hipótese do certificado A1.**

**2.2 Por determinação legal a AC OAB/CERTISIGN não tem acesso as SENHAS de seus clientes, portanto, não poderá recuperá-la(s) em caso de perda ou esquecimento.**

**2.3 Ao digitar sua SENHA, atenção: as tentativas são cumulativas, ou seja, a desconexão do dispositivo na entrada USB ou a reinicialização do computador não zera o número de tentativas anteriores.**

### 3. MÍDIAS CRIPTOGRÁFICAS – CARTÃO INTELIGENTE/TOKEN

**3.1 A SENHA será solicitada a cada utilização do certificado digital.**

**3.2 ATENÇÃO:** Cada mídia criptográfica tem um padrão de utilização de senha, tais como: quantidade de caracteres e número de tentativas antes do bloqueio, os quais estão dispostos no **link** [www.certisign.com.br/midias](http://www.certisign.com.br/midias).

**3.3 O não cumprimento dos padrões de utilização de SENHA acarretará o bloqueio da mídia criptográfica e a perda do direito de uso do certificado digital e/ou, ainda, do cartão inteligente.**

**3.4 O certificado digital a ser renovado, poderá ser armazenado na mesma mídia que estava instalado o certificado original, salvo na hipótese em que este foi armazenado em mídia não compatível com o novo padrão criptográfico obrigatório desde janeiro de 2012. Nesta hipótese o titular será obrigado a efetuar a compra de nova mídia criptográfica. Na ocasião do pedido de renovação, o sistema efetuará o teste e informará se a mídia em posse do titular é compatível com os novos padrões criptográficos em vigor.**

### 4. NÃO EMPRESTE SEU CERTIFICADO DIGITAL

**4.1** O Certificado Digital é de uso exclusivo do titular. Ao utilizá-lo é gerada uma assinatura digital com validade jurídica. Por isso, não confie a guarda e nem empreste o seu Certificado Digital ou sua **SENHA** a terceiros, pois a sua assinatura digital possui a mesma validade legal que a sua assinatura manuscrita.

**4.2** Guarde o seu **Certificado Digital** e **SENHAS**, separadamente, em locais seguros.

## 5. GARANTIA

**5.1** A **AC OAB/CERTISIGN** oferece a garantia contra vícios ou defeitos de emissão da renovação dos Certificados Digitais e de fabricação dos Dispositivos Criptográficos (tokens e cartões inteligentes) adquiridos na ocasião da renovação do certificado digital, desde que mantidos em condições normais.

## 6. PRAZO DE GARANTIA

### **Garantia - 180 (cento e oitenta) dias**

**6.1** Conforme o artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor (CDC), é direito do consumidor apresentar reclamação por escrito acerca do vício, comprovadamente formulada no prazo de 90 (noventa) dias da data da emissão da renovação do Certificado Digital para que a **AC OAB/CERTISIGN** avalie a troca do produto adquirido por outro igual ou por produto equivalente superior. A reposição dos produtos em garantia está sujeita às condições de retorno, observando a garantia legal.

**6.2** Além dos 90 (noventa) dias garantidos pelo CDC, a **AC OAB/ CERTISIGN** oferece mais 90 (noventa) dias de garantia contra vícios ou defeitos dos Certificados Digitais e de fabricação dos Dispositivos Criptográficos (tokens e cartões inteligentes) e/ou leitoras de cartões inteligentes adquiridos na ocasião da renovação.

## 7. PROCEDIMENTOS

**7.1** Durante o período de 180 (cento e oitenta) dias previsto acima, o consumidor que apresentar reclamação sobre o funcionamento dos Certificados Digitais e Dispositivos Criptográficos (tokens e cartões inteligentes) e/ou leitoras de cartões inteligentes adquiridos na ocasião da renovação, o seu pedido será analisado pela **AC OAB/CERTISIGN**. Testes técnicos serão realizados para identificar eventuais falhas de fabricação dos Dispositivos Criptográficos e/ou Leitoras de Cartão Inteligente.

**7.2** Caso o SAC **AC OAB/CERTISIGN** constate defeito de fabricação que requeira sua substituição nos Dispositivos Criptográficos e/ou Leitoras de Cartões Inteligentes adquiridos na ocasião da renovação, a **AC OAB/CERTISIGN**:

- **7.2.1** Substituirá este Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente, sem custo adicional para o cliente; e/ou;
- **7.2.2** Emitirá novo Certificado Digital, sem custo adicional para o cliente, caso o Certificado Digital apresente problema na emissão e/ou defeito de fabricação nestes Dispositivos Criptográficos que resulte na perda do Certificado Digital. Nesta hipótese, será necessário realizar o procedimento de apresentação de documentos (validação presencial) em um dos pontos da rede **AC OAB/CERTISIGN**.

**7.3 Não constitui serviço e/ou produto defeituoso e/ou viciado a natural necessidade de adequação e compatibilização do Certificado Digital, Dispositivo Criptográfico e/ou Leitor de Cartão Inteligente com a inovação tecnológica introduzida pelo sistema operacional e/ou navegador de internet de preferência do usuário, na forma do art. 14, §2 do Código de Defesa do Consumidor.**

**7.3.1** O usuário deverá consultar o site eletrônico [www.certisign.com.br/sistemas](http://www.certisign.com.br/sistemas) para obter informações acerca de todos os sistemas operacionais e navegadores de internet compatíveis para o uso do certificado digital, antes de realizar qualquer atualização e/ou aderir à nova tecnologia.

## 8. ESTA GARANTIA NÃO COBRE:

**8.1** Dispositivos Criptográficos e Certificados Digitais bloqueados ou inutilizados por perda de **SENHA** ou utilização de **SENHA** incorreta.

**8.2 AS SENHAS (PIN, PUK OU PASSWORD) PARA ACESSO A ESSES DISPOSITIVOS SÃO PESSOAIS E INTRANSFERÍVEIS, SENDO DE CONHECIMENTO E RESPONSABILIDADE APENAS DO TITULAR OU RESPONSÁVEL DO CERTIFICADO DIGITAL. A AC OAB/ CERTISIGN NÃO MANTÉM CÓPIAS NEM POSSUI MEIOS DE RECUPERÁ-LAS. CASO O DISPOSITIVO CRIPTOGRÁFICO SEJA BLOQUEADO OU INUTILIZADO DEVIDO À PERDA DAS SENHAS, O CERTIFICADO DIGITAL SERÁ PERDIDO. A REPOSIÇÃO DESTES DISPOSITIVOS E DE SEU CERTIFICADO DIGITAL NÃO É COBERTA PELA POLÍTICA DE GARANTIA AC OAB/ CERTISIGN.**

**8.3** Certificados Digitais, Dispositivos Criptográficos e Leitoras de Cartão Inteligente não adquiridos na **AC OAB/CERTISIGN** ou não adquiridos quando da renovação online. A comprovação de aquisição deverá ser realizada mediante apresentação da nota fiscal emitida.

**8.4** Certificados Digitais bloqueados ou inutilizados por defeito detectado em mídia não adquirida na **AC OAB/CERTISIGN** ou não adquiridos quando da renovação online.

**8.5** Inobservância pelo cliente de suas obrigações legais e contratuais.

**8.6** Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente danificado por motivos de força maior, uso indevido, mau uso, negligência, acidente, desgaste, manipulação indevida, aplicação errada ou outras causas não relacionadas aos defeitos.

**8.7** Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente reparado, modificado ou alterado por pessoa que não seja um representante da **AC OAB/CERTISIGN** que cause ou contribua para o surgimento de defeito ou dano.

**8.8** Falhas no funcionamento do Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente decorrentes de insuficiência, interrupções, problemas ou falta de fornecimento de energia elétrica ou alta tensão; existência de objetos em seu interior estranhos ao seu funcionamento e finalidade de uso.

**8.9** Perda ou inutilização de certificado digital A1 na hipótese do computador ser formatado, danificado ou substituído.

**8.10 EM HIPÓTESE ALGUMA, A AC OAB/CERTISIGN 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.**

## 9. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

**9.1** O direito de arrependimento poderá ser exercido pelo cliente de acordo com o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. Somente será admitido o exercício do direito de arrependimento dentro do prazo de reflexão (07 dias), 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 (caso adquirido na **AC OAB/CERTISIGN** quando da renovação) e desde que estejam em estado novo e perfeitas condições de uso (não esteja bloqueado e /ou inutilizado).

**9.2** Nos casos cobertos por essa Política de Garantia, os quais o SAC **AC OAB/CERTISIGN** verifique que o cliente faça jus a receber o reembolso, as seguintes condições deverão ser observadas:

- **9.2.1** Pagamentos efetuados com 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 **AC OAB/CERTISIGN** ter recebido a solicitação do cliente e os dados bancários para a devolução.  
A **AC OAB/CERTISIGN** 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 **AC OAB/CERTISIGN** para a correção dos seus dados.
- **9.2.2** Pagamentos efetuados com cartão de crédito: a solicitação do estorno será realizada pela **AC OAB/CERTISIGN** à operadora do cartão de crédito em até 15 (quinze) dias úteis. Atenção: O prazo para que o estorno seja efetuado na fatura do cliente será estabelecido pela operadora do cartão de crédito. Ultrapassado o prazo estabelecido pela operadora para a solicitação do estorno, o reembolso será realizado em conta corrente da Pessoa Física ou Pessoa Jurídica informada nos dados de faturamento da Nota Fiscal.

Todas as regras constantes nesta política de garantia estão de acordo com Código de Defesa do Consumidor e legislação vigente.

Esta política de garantia foi atualizada e registrada no 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo – SP, sob o microfilme nº. 1.721.404, protocolado e prenotado sob o nº. 1.271.404 e passa a valer a partir de 10 de junho de 2016.

*Atualizada em junho/2016.*