

# Política de Garantia

**Versão 2.1**  
**Dezembro 2018**

---

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	4
2.	CONDIÇÕES GERAIS .....	4
3.	O CLIENTE .....	4
4.	APLICAÇÃO DA GARANTIA .....	4
4.1	COMPROMETIMENTO DOS DISPOSITIVOS CRIPTOGRÁFICOS E/OU LEITORAS .....	5
4.2	COMPROMETIMENTO DO CERTIFICADO POR ERRO DE EMISSÃO.....	5
4.3	DESISTÊNCIA .....	5

### CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Responsável	Descrição	Item alterado	Versão	Data
Compliance	Versão Inicial	-	1.0	28/11/16
Compliance	Alteração	Logo AC LINK	2.0	31/01/17
Compliance	Alteração	Formatação	2.1	21/12/18

## **1. INTRODUÇÃO**

A política de garantia é aplicável aos certificados digitais emitidos pela AR Link na ICP-Brasil, incluindo e-CPF, e-CNPJ, NF-e.

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.

## **2. CONDIÇÕES GERAIS**

O prazo para a validação presencial e a emissão do certificado digital após a confirmação de compra é de 180 (cento e oitenta) dias a partir da data de pagamento dos valores devidos.

Caso o cliente não efetive a validação presencial e a emissão do certificado digital no prazo acima especificado, o contrato considerar-se-á rescindido, tendo o cliente o direito ao reembolso da quantia paga, da qual se declara ciente de que será abatido o valor relativo aos gastos que a AR Link tiver despendido em razão da contratação.

## **3. O CLIENTE**

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

A AR Link 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 AR Link 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; (vi) imperícia no manuseio do dispositivo; (vii) danos causados por força maior ou caso fortuito; (viii) o não cumprimento das condições acordadas no Termo de Titularidade ou, ainda, (viii) cessão do certificado digital/senha a terceiros.

## **4. APLICAÇÃO DA GARANTIA**

A política de garantia comercial da AR Link é aplicável dentro das seguintes condições:

#### **4.1 Comprometimento dos dispositivos criptográficos e/ou leitoras**

Os dispositivos criptográficos (*token*, *smart card* ou cartão inteligente e leitora de cartão inteligente), providos pela AR Link para realização do serviço de emissão de certificado digital, têm garantia contra defeitos de fabricação pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de emissão da Nota Fiscal.

A cobertura durante o período de vigência da garantia AR Link inclui:

- Troca do dispositivo criptográfico, sem custo adicional para o cliente, caso o Serviço de Suporte Técnico da AR Link 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.

#### **4.2 Comprometimento do certificado por erro de emissão**

Em caso de constatação de erro técnico ou de emissão de certificado digital por culpa exclusiva da AR Link e, por consequência, perda do certificado digital, a AR Link 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 AR Link realiza um “teste técnico” no certificado digital objetivando conferir o correto funcionamento deste. O sucesso neste teste indica que o certificado digital está apto à utilização dentro do seu prazo de validade.

A reemissão de certificado estará condicionada à validação presencial, que ocorrerá em um local de atendimento da AR Link, devidamente credenciado pelo ITI, ou em visita ao cliente (visita externa), 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.

#### **4.3 Desistência**

O cliente poderá desistir da aquisição do certificado digital no prazo de até 07 (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.