

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;
- Concorde 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.