

## 1. OBJETIVO

Este documento contém informações necessárias à correta utilização da garantia oferecida pelos CORREIOS sobre os seus certificados digitais e **Tokens** e está de acordo com a legislação vigente, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

## 2. GARANTIA CORREIOS

Os CORREIOS concedem garantia de funcionamento sobre seus Certificados Digitais durante todo o prazo de validade dos mesmos e de um (1) ano contra defeitos de fabricação dos **Tokens** adquirido nos Correios.

## 3. COBERTURA

- 3.1** Token que apresenta defeito durante seu uso;
- 3.2** Certificado Digital que apresenta defeito durante seu uso;
- 3.3** Certificado Digital que apresenta defeito e não permite instalação;

## 4. UTILIZAÇÃO DA GARANTIA

- 4.1** Para utilizar a garantia do **Token defeituoso adquirido nos Correios**, o usuário deve entrar em contato com o suporte da SAFEWEB, que realizará a verificação técnica do defeito. Caso o suporte técnico constate que se trata de defeito de fabricação, o usuário deve apresentar o e-mail do suporte que comprova o defeito de fábrica diretamente na agência dos Correios onde o **Token** foi adquirido. 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.
- 4.2** Para utilizar a garantia do **Certificado Digital que apresenta defeito durante seu uso**, o usuário deve entrar em contato com o suporte da SAFEWEB, que realizará a verificação técnica do defeito e encaminhará para os Correios a necessidade de realizar a emissão de um novo certificado com validade igual ao prazo residual do certificado que apresentou defeito, sem custo adicional ao cliente.
- 4.3** Para utilizar a garantia do **Certificado Digital que apresenta defeito e não permite instalação**, o usuário deve entrar em contato com o suporte da SAFEWEB, que realizará a verificação técnica do defeito e encaminhará para os Correios a necessidade de realizar a emissão de um novo certificado com validade igual ao prazo residual do certificado que apresentou defeito, sem custo adicional ao cliente reemissão.
- 4.4** Estão cobertos por estas garantias apenas os produtos adquiridos com os CORREIOS, que apresentarem defeitos de fabricação aparentes ou ocultos, **não estando segurados os defeitos causados por negligência, imperícia ou imprudência no manuseio dos bens**;
- 4.5** Os produtos não estão cobertos pelas garantias no caso de perda, roubo, furto, **esquecimento de senhas, formatação, substituição e/ou danificação do computador**;

## 5. NÃO ESTÃO COBERTOS PELA GARANTIA

- 5.1** Produtos não adquiridos nos Correios;
- 5.2** Perda, roubo, furto dos produtos adquiridos nos Correios;
- 5.3** Esquecimento de senhas das mídias e certificados,
- 5.4** Formatação de equipamento que leve a exclusão e perda do Certificado;
- 5.5** Produtos danificados ou excluídos por Substituição e/ou danificação do computador;

- 5.6 Certificado emitido e após isso identificado pelo usuário que o certificado adquirido foi errado.

## 6. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

### 6.1 Atendimento por Videoconferência

O cliente que adquire o Certificado Digital e agenda a validação **por meio de videoconferência** tem o prazo de até sete (07) dias, contados da data da validação, para desistir da compra. Essa decisão implica a revogação/cancelamento imediata do certificado digital e o reembolso ao cliente dos valores eventualmente pagos.

**Destaca-se que** as compras realizadas com pagamento online são realizadas por meio de **pré-autorização** no cartão de crédito e sua efetivação estará condicionada à emissão do certificado digital. Nos casos em que não for efetivada a emissão do certificado, a pré-autorização será cancelada automaticamente em até 4 dias, contado à data da compra. Após esse prazo, não será possível realizar a emissão, sendo necessário fazer um novo pedido e efetuar um novo pagamento, uma vez que a cobrança anterior não poderá ser faturada.

O **estorno** da pré-autorização depende das regras da bandeira do cartão e poderá levar **até 30** dias para ser concluído.

### 6.2 Atendimento presencial

O cliente que adquire o Certificado Digital e agenda a validação presencial **não** faz jus ao arrependimento, uma vez que não há previsão no Código de Defesa do Consumidor.

## 7. OBSERVAÇÕES

A área financeira analisará previamente todos os pedidos de estorno e os negará caso não estejam dentro das garantias deste documento. Para maiores informações/dúvidas acesse o nosso site (<https://www.correios.com.br/atendimento/balcao-do-cidadao/saiba-mais-certificado-digital>).

Os serviços de Certificação Digital são comercializados pelos Correios em parceria com a Safeweb, empresa Prestadora de Serviços de Suporte credenciada junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (<https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/icp-brasil/lista-de-prestadores-de-servico-e-suporte-pss>).