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 adquiro 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 5 dias** a partir data da compra. E não será realizada emissão após esse prazo, sendo necessário a realização de novo pedido e pagamento.

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).