

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 dos Correios.

Alertamos que as mídias utilizadas são protegidas por senhas PIN, PUK ou PIN Admin, e os Correios não mantêm cópia ou método de recuperação das senhas.

Em ambos os casos de **esquecimento de senhas**, a emissão do novo certificado digital não estará coberta pela garantia.

Compra de Certificado errado: A garantia dos Correios não cobrirá a troca de tipo de certificado digital, dada a impossibilidade de qualquer alteração após a sua emissão. Desta forma, antes de realizar a compra o cliente deverá observar as orientações de cada certificado no site: <https://www.correios.com.br/atendimento/balcao-do-cidadao/adquira-certificado-digital>

3. UTILIZAÇÃO DA GARANTIA

- 3.1 Para fazer uso da garantia, o token defeituoso deve ser levado DIRETAMENTE à agência dos Correios onde houve a aquisição ou a outra unidade indicada pelos Correios;
- 3.2 A emissão de novo certificado digital estará sempre condicionada à nova validação, presencial ou videoconferência, mediante a agendamento de novo horário;
- 3.3 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;
- 3.4 Os produtos não estão cobertos pelas garantias no caso de perda, roubo, furto, esquecimento de senhas, formatação, substituição e/ou danificação do computador;
- 3.5 Caso o suporte técnico constate que se trata de defeito de fabricação, 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. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

4.1 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.

4.2 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.

Destaca-se que as compras 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 14 dias após à data da compra.

5. OBSERVAÇÕES

Todas as devoluções serão previamente analisadas pela área financeira. 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>).