

Termo de Política de garantia e condições de aquisição de certificado digital pela Certmidia

Esta política de garantia aplica-se aos certificados digitais emitidos pela AR Certmidia, incluindo e-CPF, e-CNPJ, e-PJ, Servidor Web (sítio, aplicação ou código) na hierarquia da ICP-BRASIL, dispositivos criptográficos (tokens e cartões) e leitora de cartão inteligente. Trata-se de uma garantia que 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.

Emissão do certificado

A Autoridade de Registro CERTMIDIA emite certificados ICP-BRASIL das Autoridades Certificadoras AC SERPRO ACF, AC SERPRO RFB e AC SERPRO JUS, estando subordinada a todos os requisitos e procedimentos desta hierarquia. A apresentação de documentação e presença do(s) Titular(es) de Certificado são determinadas pela ICP-BRASIL e fiscalizadas por auditores. Por isto, a CERTMIDIA obriga-se a recusar a emissão de qualquer certificado que não cumpra em sua totalidade as exigências determinadas por esta hierarquia e disponíveis no sítio do ITI em www.iti.gov.br, documentos principais, no arquivo DOC-ICP-05 - Versão 3.6:

Condições Gerais

O cliente é o único responsável por garantir a integridade do dispositivo criptográfico (token, cartão ou leitora) que utiliza, cópia backup em caso de certificado A1; pela guarda de sua chave privada (certificado digital) e suas senhas conforme o Termo de Titularidade emitido na validação.

Prazo de garantia de mídia criptográfica (Token, cartão e leitor de cartão)

A Certmidia assegura o direito àquele consumidor que apresentar a reclamação no prazo de 90 (noventa) dias contados a partir da data de início da validade do certificado digital para troca do produto e/ou serviço adquirido no qual abrangem superaquecimento e defeitos de funcionamento na fabricação das peças e componentes dos equipamentos, por outro igual ou equivalente, em conformidade com o disposto pelo artigo 26 da lei nº 8078/1990 – Código de Defesa do Consumidor.

A reposição dos dispositivos criptográficos e dos certificados em garantia será feita após constatação do defeito pela CERTMIDIA e comparecimento presencial do titular do certificado ao posto da AR Certmidia.

Prazo de garantia para troca de certificado digital.

A Certmidia assegura o direito àquele consumidor que **apresentar a reclamação no prazo de 4 (quatro) dias contados a partir da data de início da validade do certificado digital**. Por isto é importante que logo após a emissão o cliente acesse o portal e-CAC (Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte) para confirmação que o certificado foi emitido com êxito. [h ps://cav.receita.fazenda.gov.br](http://ps://cav.receita.fazenda.gov.br)

Essas garantias ficam automaticamente canceladas:

- ✓ Se os equipamentos passarem por reparos por pessoas não autorizadas,
- ✓ Mau uso ou danos decorrentes de acidentes, quedas, variações de tensão elétrica e sobrecarga acima do especificado, ou qualquer ocorrência imprevisível, decorrentes de má utilização dos equipamentos por parte do usuário,
- ✓ Bloqueio por inserção incorreta da senha do certificado do tipo A1 ou das senhas de PIN e PUK (administrador) nos casos de token ou cartão;
- ✓ Danos causados por motivo de força maior ou caso fortuito;
- ✓ Computador que esteja infectado ou com softwares corrompidos;
- ✓ Defeitos decorrentes de fornecimento de dados incorretos pelo cliente;
- ✓ Perda do certificado do tipo A1 nos casos de geração ou restauração de cópia do certificado A1 de forma incorreta e/ou formatação do computador;
- ✓ Defeitos ocasionados nos casos de omissões ou inconsistências por parte do cliente referentes à aquisição do certificado digital servidor web (sítio, aplicação ou código); alteração de domínio; erro de URL; erro na geração da CSR; upgrade de firmware ou software gerador da CSR, entre o momento de geração e a instalação do certificado digital (o que corrompe a CSR).
- ✓ Perda de acesso de chave privada decorrente de mal uso do dispositivo criptográfico. A permanência ininterrupta na porta USB do computador, ou uso indevido em sistemas automáticos de assinatura para grandes volumes de documentos, danificam o hardware de acesso à chave.
(Caso precise de dispositivo para este tipo de assinatura verifique o mais adequado.)

Condições da garantia

Para solicitar a garantia de qualquer das hipóteses a Certmidia realiza um “teste técnico” no certificado digital, no dispositivo criptográfico (token ou cartão) ou na leitora de cartão inteligente, com o objetivo de conferir o correto funcionamento destes. O sucesso no teste indica que o certificado digital está apto a ser utilizado dentro do seu prazo de validade. Neste caso a CERTMIDIA não se responsabiliza por manutenção e adaptações de máquinas pessoais. A troca do certificado estará condicionada a conclusão por parte do Departamento Técnico da CERTMIDIA de que o certificado apresenta defeito e, para emissão de um novo certificado será obrigatória a presença do(s) titulares que ocorrerá no posto de atendimento da Certmidia.

Devolução de valores pagos

A solicitação de devolução de valores pagos será atendida, desde que o certificado ainda não tenha sido aprovado. A não emissão por motivos decorrentes da não apresentação de documentos ou falta da(s) presença do(s) representantes legais da pessoa jurídica poderá ser realizado desde que deduzido o valor de R\$ 70,00 (setenta reais) decorrentes de atendimento já realizado, inclusive nos atendimentos in-loco concedidos em promoções. Conforme disposto no parágrafo único, do artigo 49, da lei 8078/1990 os valores pagos serão devolvidos monetariamente atualizados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), deduzidos os impostos recolhidos pela emissão da nota fiscal e o valor equivalente a dispositivos criptográficos inutilizados ou não devolvidos e tarifas bancárias.

As solicitações de devolução de valores devem ser encaminhadas para financeiro@certmidia.com.br com justificativa e cópia do comprovante de pagamento.

Compatibilidade e Requisitos Técnicos

A CERTMIDIA mantém no site os requisitos técnicos necessários para as principais aplicações com certificado digital ICP-BRASIL no link Políticas de Aquisição. No site também estão disponíveis as orientações de instalações e testes além dos softwares e drivers Windows, Linux, e MAC OS. Nosso suporte está apto fornecer orientações apenas para plataforma Windows.

Data início da garantia: de acordo com a data e hora da aprovação do certificado, conforme descrita no e-mail recebido pelo sistema da AC SERPRO ACF e RFB.

Atendimento In-loco

Caso o certificado não seja aprovado por falta da presença do(s) Titular(es), ou por não cumprimento de requisitos técnicos necessários e descritos no termo de Atendimento In-loco o cliente terá de pagar novamente o valor do atendimento ou terá de comparecer em uma unidade da CERTMIDIA para emissão do certificado. Caso haja falta de documentação, a aprovação ficará pendente até que o cliente apresente para CERTMIDIA os documentos.

Mídias entregues: () Nenhuma, certificado A1 – () Nenhuma, mídia do cliente - () Token Criptográfico - () Cartão Inteligente - () Cartão Inteligente + Leitor de cartão. Caso o certificado seja emitido em mídia Token, informe o número da mídia: _____

Este termo é entregue e assinado em duas vias pelo AGR responsável pelo atendimento e pelo titular do Certificado além de ser apresentado no site da CERTMIDIA.

Número do termo de titularidade: _____

Agente de Registro CERTMIDIA

Titular do Certificado