

## Política de Garantia e Condições de Aquisição do Certificado Digital pela Certmidia

Esta política de garantia aplica-se aos certificados digitais emitidos pela AR Certmidia, incluindo e-CPF, e-CNPJ, e NF-e, na hierarquia da ICP-BRASIL, assim como dispositivos criptográficos (tokens e cartões inteligentes) e leitoras de cartões inteligentes. 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 SOLUTI MÚLTIPLA; 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](http://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. **Endereço do site do e-CAC:** <https://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).
- ✓ Mídias reutilizadas pelo cliente;
- ✓ Perda de acesso de chave privada decorrente de mau 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 em qualquer hipótese, o cliente deverá permitir à Certmidia que realize um teste técnico no certificado digital, no dispositivo criptográfico (token ou cartão) e/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.

### Compatibilidade e Requisitos Técnicos

A CERTMIDIA mantém, disponível para consulta em seu website, os requisitos técnicos necessários para as principais aplicações com certificado digital ICP-BRASIL no menu suporte > requisitos técnicos. No website também estão disponíveis as orientações de instalações e testes, além dos softwares e drivers para o Sistema Operacional Microsoft Windows. Nosso suporte está apto fornecer orientações apenas para a plataforma Microsoft Windows.

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

### 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 um de nossos agentes de registro, os documentos faltantes.

### 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, de igual teor e forma, pelo Agente de Registro responsável pelo atendimento e pelo titular do Certificado Digital. Uma cópia, não assinada, deste documento pode ser obtida no website da Certmidia. [www.certmidia.com.br](http://www.certmidia.com.br)

Número do termo de titularidade: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Agente de Registro CERTMIDIA

\_\_\_\_\_  
Titular do Certificado Digital