

POLÍTICA DE GARANTIA

A Política de Garantia do SPC Brasil se estende a todos os seus clientes, sejam eles Pessoa Física ou Pessoa Jurídica, independentemente do tipo de produto adquirido.

Sobre as senhas dos certificados

O SPC Brasil não mantém cópias ou métodos de recuperação de senhas PIN e PUK, dos dispositivos criptográficos, dessa forma, o cliente se torna totalmente responsável pelo uso do certificado.

Os cartões inteligentes ou Tokens são responsáveis pela geração do par de chaves e armazenamento do certificado digital. Ao digitar a senha PIN por (03) três vezes consecutivas de forma incorreta, a senha será bloqueada automaticamente e o desbloqueio ocorrerá somente através da senha PUK. Caso a senha PUK seja digitada por mais de (03) três vezes consecutivas incorretamente, a cartão ou token será bloqueada automaticamente. As tentativas são cumulativas, ou seja, mesmo desconectando o dispositivo ou reiniciando o computador, a quantidade de tentativas não será zerada.

Mídias criptográficas

Nos casos onde forem identificados problemas ocasionados por mau uso da mídia criptográfica ou exclusão do conteúdo do certificado, não será oferecida a substituição e garantia. Nesse caso, haverá necessidade de aquisição de novo certificado conforme condições comerciais oferecidas pelos canais de venda disponíveis.

Caso seja identificado pela área de suporte técnico defeitos de fabricação nas mídias criptográfica, durante o período de vigência da garantia, será realizada a troca do referido dispositivo, assim como a emissão de um novo certificado.

É importante salientar que a emissão do novo certificado digital, substituído em garantia, deverá seguir o processo de validação presencial, sendo gratuito nos pontos de atendimento da rede SPC Brasil.

Certificados tipo A1

O Certificado Digital do Tipo A1 é instalado diretamente no equipamento do titular, dessa forma, o cliente é responsável por armazená-lo em segurança, bem como as respectivas cópias (*backup*).

O SPC Brasil não mantém cópias dos certificados ou senhas. Caso o equipamento do titular seja formatado, a recuperação do certificado será possível somente através da respectiva cópia, caso o cliente não a possua, será necessário realizar uma nova emissão. Os custos decorrentes dessa nova emissão correrão por conta do cliente.

**Condições gerais**

A aplicação da política de garantia, sem custos ao cliente, está condicionada a autorização da área de operações de certificação digital, substituindo a mídia criptográfica ou o certificado conforme a necessidade.

Aceitando os termos de garantia do SPC Brasil, o consumidor abre mão de qualquer reclamação após o prazo de (180 dias).

Para maiores informações sobre a política de garantia, estornos, atendimentos de suporte e esclarecimentos de dúvidas, entre em contato conosco através do telefone 3003-0633.