Política de garantia de certificado digital da Prodemge

Esta política de garantia aplica-se aos certificados digitais emitidos pela AC Prodemge na ICP-Brasil, incluindo e-CPF, e-CNPJ, e-PJ, Servidor Web (sítio, aplicação ou código) dispositivos criptográficos (tokens e cartões) e leitores 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.

Condições Gerais

O cliente é o único responsável por garantir a integridade do dispositivo criptográfico que utiliza e pela guarda de sua chave privada; concorda com as condições, as obrigações e as responsabilidades citadas no Termo de Titularidade assinado quando da validação presencial pelo titular do certificado.

Esta política perde sua validade se qualquer das condições não for cumprida. Além disso, a Prodemge não se responsabiliza por omissões ou inconsistências por parte do cliente quando da aquisição do certificado digital, exceto quando especificamente mencionado nesta política.

Coberturas

Durante o período da garantia, a Prodemge assegura a cobertura contra defeitos de fabricação dos dispositivos criptográficos (tokens e cartões) e leitoras de cartão inteligente, bem como o comprometimento do certificado por erro de emissão. A troca dos dispositivos e a emissão de novo certificado, sem custo adicional para o cliente, serão feitas após constatação, pela Prodemge, de que o defeito é de fabricação e/ou de emissão do certificado.

Prazo de garantia

A Prodemge assegura o direito àquele consumidor que apresentar a reclamação no prazo de 90 dias da data de início da garantia para troca do produto e/ou serviço adquirido 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 Prodemge e comparecimento presencial do titular do certificado ao posto da AR Prodemge.

Exclusões da garantia

A garantia oferecida pela Prodemge não cobre defeitos ocasionados por mau uso dos dispositivos criptográficos, leitoras de cartão inteligente e do certificado, dentre os quais se destacam:

I. 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;

II. Falhas no funcionamento decorrentes de insuficiência, interrupções problemas ou falta de fornecimento de energia elétrica;

III. Negligência, imprudência ou imperícia no manuseio do dispositivo criptográfico token e cartão ou leitora de cartão;

IV. Danos causados por motivo de força maior ou caso fortuito;

V. Não cumprimento das condições acordadas no Termo de Titularidade;

VI. Cessão do certificado digital ou senha a terceiros;

VII. Defeitos decorrentes de fornecimento de dados incorretos pelo cliente;

VIII. 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;

IX. 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).

A Prodemge não se responsabiliza pela manutenção das aplicações de terceiros, nas quais se utilize certificado digital e/ou pelo treinamento dos usuários e nem pelas revogações de certificados indevidas realizadas ou solicitadas pelo cliente. Nestes casos, o cliente deverá arcar com os custos da emissão do novo certificado, caso necessário.

Aplicação da garantia

A política de garantia comercial da Prodemge é aplicável dentro das seguintes condições:

A Prodemge 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.

A emissão de novo certificado estará condicionada à validação presencial, que ocorrerá no posto de atendimento da Prodemge.

Devolução de valores pagos

A solicitação de devolução de valores pagos será atendida, desde que o certificado não tenha sido emitido e deverá ser feita em até 7 (sete) dias após a confirmação do pagamento pela Prodemge, 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 equivalentes a quaisquer dispositivos criptográficos inutilizados ou não devolvidos.

Emissão e teste do certificado

Após emissão de qualquer certificado digital, o cliente deverá testar e informar qualquer falha na emissão e/ou utilização no prazo de até 10 dias. Havendo necessidade de emissão de novo certificado, esse procedimento será feito sem ônus para o cliente.

AUTORIDADE CERTIFICADORA PRODEMGE

Rua da Bahia, 2277 - Lourdes - CEP 30160-012 - Belo Horizonte/MG

Telefone: (31) 3339-1251.

E-mail: atendimento.cd@prodemge.gov.br