



POLÍTICA DE GARANTIA  
SERASA EXPERIAN



# POLÍTICA DE GARANTIA

A Serasa Experian oferece garantia para os seus produtos e serviços de acordo com os seguintes termos e condições:

Como parte desta política, informamos que o tempo total de garantia oferecido é de, 180 dias para os certificados digitais do tipo A1 e A3.

## 1. AQUISIÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

- 1.1. Confirmado pagamento, o responsável terá o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para realizar a validação presencial (apresentação da documentação e recebimento da mídia) do certificado digital.

## 2. SENHAS DE SEU CERTIFICADO DIGITAL

- 2.1. O cadastro e guarda das senhas (PIN, PUK, PASSWORD), é de responsabilidade do titular do certificado digital. As senhas são geradas e armazenadas diretamente na mídia escolhida (Cartão Inteligente ou Token) ou computador, para os casos de certificado A1.
- 2.2. Por determinação legal nós do Serasa Experian não armazenamos cópias das senhas dos clientes. Impossibilitando a recuperação em caso de perda ou esquecimento da senha.
- 2.3. Ao digitar sua senha, **cuidado!** Para sua segurança o certificado digital do tipo A3 (emitido em cartão inteligente ou token) é bloqueado, se todas as tentativas forem incorretas, sendo estas cumulativas, ou seja, a desconexão do dispositivo na entrada USB ou a reinicialização do computador não zera o número de tentativas anteriores. Certificados A1 não têm senha de desbloqueio, caso esqueça a senha, será necessário adquirir um novo certificado.

## 3. MÍDIAS CRIPTOGRÁFICAS

- 3.1. A cada utilização do certificado digital a senha do titular será solicitada.
  - 3.2. Cada mídia criptográfica tem um padrão de utilização de senha, sendo, quantidade de caracteres e números de tentativas antes do bloqueio, caso tenha dúvidas, ou para mais informações consulte o link: <https://serasa.certificadodigital.com.br/ajuda/midias-compativeis/>
  - 3.3. A utilização incorreta dos padrões de senha levará ao bloqueio da mídia (cartão inteligente ou token) e inutilização do certificado digital, nela contido.
-



## 4 GARANTIA

- 4.1 A Serasa Experian oferece a garantia contra vícios ou defeitos de emissão dos Certificados Digitais e de fabricação dos Dispositivos Criptográficos (tokens e cartões inteligentes) e Leitoras de Cartões Inteligentes, desde que mantidos em condições normais

## 5 PRAZO DE GARANTIA

- 5.1 Em conformidade com o Art. 26, II Código de Defesa do Consumidor (CDC), é direito do consumidor apresentar reclamação por escrito acerca do vício, comprovadamente formulada no prazo de 90 (noventa) dias da data de validação do Certificado Digital para que nossa equipe técnica avalie a troca do produto adquirido por outro igual ou equivalente.

A reposição dos produtos em garantia está sujeita às condições de retorno, observando a garantia legal.

- 5.2 Adicional aos 90 (noventa) dias garantidos pelo CDC, a Serasa Experian oferece mais 90 (noventa) dias de garantia contra vícios ou defeitos dos Certificados Digitais e de fabricação dos Dispositivos Criptográficos (tokens e cartões inteligentes) e Leitoras de Cartões Inteligentes.

## 6 PROCEDIMENTO

- 6.1 Durante o período de 180 (cento e oitenta) dias previsto no item 5.2, o consumidor que apresentar reclamação sobre o funcionamento dos Certificados Digitais, Dispositivos Criptográficos e/ou Leitoras de Cartões Inteligentes terá seu pedido analisado pela nossa equipe técnica especializada. Serão realizados todos os testes necessários para identificar eventuais falhas de fabricação dos Dispositivos Criptográficos e/ou Leitoras de Cartão Inteligente.

- 6.2 Constatado defeito de fabricação nos Dispositivos Criptográficos e/ou Leitoras de Cartões Inteligentes que requeira sua substituição, nós do Serasa Experian:

6.2.1 Substituirá o Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente, sem custo adicional para o cliente; e/ou;

6.2.2 Emitirá novo Certificado Digital, sem custo adicional para o cliente, caso o Certificado Digital apresente problema na emissão e/ou defeito de fabricação nos Dispositivos Criptográficos que resulte na perda do Certificado Digital.

- 6.3 Não constitui serviço e/ou produto defeituoso e/ou viciado a natural necessidade de adequação e compatibilização do Certificado Digital, Dispositivo Criptográfico e/ou Leitor de Cartão Inteligente com a inovação tecnológica introduzida pelo sistema operacional e/ou navegador de internet de preferência do usuário, na forma do art. 14, §2 do Código de Defesa do Consumidor.

6.3.1 O usuário deverá consultar o sítio eletrônico <https://serasa.certificadodigital.com.br/ajuda/midias-compativeis/> para obter informações acerca de todos os sistemas operacionais e navegadores de



internet homologados para o uso do certificado digital, antes de realizar qualquer atualização e/ou aderir à nova tecnologia.

## 7 ESTA GARANTIA NÃO COBRE

- 7.1. Dispositivos Criptográficos e Certificados Digitais bloqueados ou inutilizados por perda de SENHA ou utilização de SENHA incorreta.
- 7.2. As senhas (PIN, PUK ou PASSWORD) para acesso a esses dispositivos são pessoais e intrasferíveis, sendo de conhecimento e responsabilidade apenas do responsável do Certificado Digital. Nós do Serasa Experian não possuímos cópias, nem meios de recuperá-las. Caso o dispositivo criptográfico seja bloqueado ou inutilizado devido à perda das senhas, o Certificado Digital será perdido. A reposição destes dispositivos e de seu Certificado Digital não é coberta pela Política de Garantia.
- 7.3. Certificados Digitais, Dispositivos Criptográficos e Leitoras de Cartão Inteligente não adquiridos na Serasa Experian. A comprovação de aquisição deverá ser realizada mediante apresentação da nota fiscal emitida.
- 7.4. Inobservância pelo cliente de suas obrigações legais e contratuais.
- 7.5. Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente danificado por motivos de força maior, uso indevido, negligência, acidente, desgaste, manipulação indevida, aplicação errada ou outras causas não relacionadas aos defeitos.
- 7.6. Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente reparado, modificado ou alterado por pessoa que não seja um representante homologado da Serasa Experian que cause ou contribua para o surgimento de defeito ou danos.
- 7.7. Falhas no funcionamento do Dispositivo Criptográfico e/ou Leitora de Cartão Inteligente decorrentes de insuficiência, interrupções, problemas ou falta de fornecimento de energia elétrica ou alta tensão; existência de objetos em seu interior estranhos ao seu funcionamento e finalidade de uso;
- 7.8. Perda ou inutilização de certificado digital A1 na hipótese de o computador ser formatado, danificado ou substituído.
- 7.9. Em hipótese alguma, a Serasa Experian se responsabiliza em valor superior ao preço da compra do produto, por qualquer prejuízo comercial, perda de lucros ou econômicos, por outros danos diretos ou indiretos, decorrente do uso ou impossibilidade de uso do produto.

## 8 DIREITO DE DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO

- 8.1. O direito de arrependimento poderá ser exercido pelo cliente de acordo com o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. Somente será admitido o exercício do direito de arrependimento dentro do prazo de reflexão (07 dias), mediante a revogação<sup>1</sup> do Certificado Digital pelo próprio cliente e a devolução do Dispositivo Criptográfico, embalagem e o guia de instalação que são entregues juntamente com o Certificado Digital e desde que estejam em estado novo e perfeitas condições de uso (não esteja bloqueado e/ou inutilizado).
-



8.2. Nos casos cobertos por essa Política de Garantia, os quais o SAC Serasa Experian verifique que o cliente faça jus a receber o reembolso, as seguintes condições deverão ser observadas:

- 8.2.1. Pagamentos efetuados com boleto bancário: o reembolso será depositado em conta corrente da Pessoa Física ou Pessoa Jurídica informada nos dados de faturamento da Nota Fiscal, em até 15 (quinze) dias úteis após a Serasa Experian ter recebido a solicitação do cliente e os dados bancários para a devolução. A Serasa Experian não se compromete a cumprir o prazo estipulado, caso ocorra inconsistência dos dados bancários informados, pois, nesta hipótese, caberá ao cliente entrar novamente em contato com a Serasa Experian para a correção dos seus dados.
- 8.2.2. Pagamentos efetuados com cartão de crédito: a solicitação do estorno será realizada pela à operadora do cartão de crédito em até 10 (dez) dias úteis. Atenção: O prazo para que o estorno seja efetuado na fatura do cliente será estabelecido pela operadora do cartão de crédito. Ultrapassado o prazo estabelecido pela operadora para a solicitação do estorno, o reembolso será realizado em conta corrente da Pessoa Física ou Pessoa Jurídica informada nos dados de faturamento da Nota Fiscal.

<sup>1</sup> para mais informações sobre revogação, acesse: [serasa.certificadodigital.com.br/revogacao](https://serasa.certificadodigital.com.br/revogacao)

---