

POLÍTICA DE DESISTÊNCIA E REEMBOLSO

1. PROCEDIMENTOS

1.1 ESTA POLÍTICA VISA ESCLARECER NOSSOS CLIENTES SOBRE SOLICITAÇÃO DE DESISTÊNCIA DA COMPRA E/OU REEMBOLSO EM RELAÇÃO AO SERVIÇOS E PRODUTOS COMERCIALIZADOS NO SITE <http://www.doccloud.com.br>.

2. BENEFICIÁRIOS

2.1 ESTA POLÍTICA APLICA-SE A PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA QUE TENHA ADQUIRIDO OS SERVIÇOS E/OU PRODUTOS FORNECIDOS PELA DOCLOUD CERTIFICAÇÃO DIGITAL.

3. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

3.1 O CLIENTE PODERÁ DESISTIR DA AQUISIÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL NO PRAZO DE ATÉ 7 (SETE) DIAS, A CONTAR DE SUA EMISSÃO PELA DOCLOUD, NOS TERMOS DO ARTIGO 49 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (**Lei 8.078/90**). Para que seja possível o reembolso do cliente por desistência do produto, o certificado digital emitido, deverá ser revogado pelo cliente.

3.2 A REVOGAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL DEVE SER REALIZADA PELO TITULAR E/OU RESPONSÁVEL PELO USO DO CERTIFICADO DIGITAL, CONFORME PROCEDIMENTOS DESCRITOS NA PÁGINA: <https://www.doccloud.com.br/revogacao>

4. CONDIÇÕES PARA DESISTÊNCIA E REEMBOLSO

4.1. Após o prazo de 7 (sete) estipulados para arrependimento, caso o certificado digital tenha sido pago e não emitido, o cliente poderá desistir de dar andamento no processo, desde que se manifeste dentro do prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, contados após a data do pagamento. Nesse caso o reembolso será referente ao valor integral do pagamento efetuado. O protocolo da solicitação será cancelado automaticamente não sendo possível mais realizara emissão.

5. PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE DESISTÊNCIA E/OU REEMBOLSO

5.1 Para solicitar informações referente ao reembolso, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente (SAC) da DOCLOUD SOLUÇÃO DIGITAL, via E-mail, telefone ou suporte chat, onde o atendimento ocorre de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais, das 08h às 18h.

- ✓ E-mail: contato@doccloud.com.br;
- ✓ WhatsApp: (11) 94822-0070;
- ✓ Telefone: (19) 3477-1144.

6. PRAZOS PARA PAGAMENTO E REEMBOLSO

6.1 Pagamento efetuados com cartão de crédito:

- a) A DOCLOUD solicitará o cancelamento à operadora do cartão em até 30 (trinta) dias úteis a contar da data de solicitação;
- b) O processo de estorno da compra será feito conforme a política da operadora do cartão e não da DOCLOUD;
- c) Após a realização do procedimento acima, em caso de dúvida, o cliente deverá acionar a operadora de seu cartão de crédito.

6.2 Pagamento em boleto bancário:

- a) Para compras em boleto bancário, será necessário informar os dados bancários em nome do titular da compra, nome do banco, agência (número e dígito) e número da conta corrente;
- b) A DOCLOUD realizará o depósito em conta corrente em até 30 dias úteis a contar da data de solicitação;
- c) Havendo divergências ou falta de informações para que o reembolso seja processado, este prazo se iniciará somente após as devidas correções passadas pelo cliente;
- d) O reembolso deverá ser feito em conta bancária exclusivamente em nome do titular do certificado digital, caso este não possua conta corrente, o reembolso será realizado através de ordem de pagamento.

7. CERTIFICADOS DIGITAIS

7.1 MODELO A3

Os Certificados Digitais modelos A3, ficam armazenados dentro de um dispositivo criptográfico como cartão ou token e para utilizar o Certificado Digital requer a digitação da senha PIN, cadastrada no momento da validação presencial, caso a senha PIN seja digitada incorretamente sucessivas vezes, ocasionará o bloqueio temporário da mídia, sendo necessário desbloquear através da senha PUK ou ADMINISTRADOR e se também for digitada incorretamente sucessivas vezes o dispositivo criptográfico será bloqueado definitivamente.

A digitação das senhas é cumulativa, ou seja, após efetivar as tentativas, mesmo que o cliente desconecte a mídia de seu computador as tentativas não serão reinicializadas.

A utilização das senhas, bem como o uso do Certificado Digital é de inteira responsabilidade do Titular do Certificado.

A AC DOCCLOUD não possui métodos para recuperação das senhas ou do Certificado Digital, conforme determinação normativa da ICP-Brasil.

Os analistas técnicos da DOCCLOUD constatando o vício e/ou defeito de fabricação nos cartões inteligentes, tokens e leitoras, dentro do prazo de vigência da garantia, será realizada a troca e/ou a substituição do referido produto.

7.1.1 A garantia cobre:

- a) Certificado Corrompido (chaves públicas e privadas)*;
- b) Objetos Órfãos, quando o procedimento para recuperação do Certificado não funcionar*.

* 90 dias, a partir da emissão do protocolo

7.1.2. A garantia não cobre:

- a) Bloqueio do dispositivo criptográfico, por uso indevido e/ou esquecimento das senhas PIN, PUK ou ADMINISTRADOR;
- b) A DOCCLOUD não é responsável por repor o Dispositivo Criptográfico ou o Certificado Digital que estiver armazenado e que venha a ser bloqueado pelo Titular do Certificado;
- c) Certificados Digitais armazenados em Dispositivos Criptográficos não adquiridos na DOCCLOUD;
- d) Certificado Digital inutilizado por vírus e/ou malware;

- e) Dispositivos Criptográficos e Certificados Digitais danificados por motivos de força maior, uso indevido, mau uso, negligência, acidente, desgaste, manipulação indevida, aplicação errada ou outras causas não relacionadas aos defeitos de fabricação;
- f) Mau funcionamento e/ou falhas dos Dispositivos Criptográficos comercializados pela DOCCLOUD decorrentes de interrupção abrupta ou insuficiência de energia elétrica, bem como, altas-tensões aplicadas e existência de objetos estranhos em seus interiores;
- g) Perda e/ou extravio do Certificado Digital em decorrência de exclusão acidental, proposital e/ou formatação do Dispositivo Criptográfico;
- h) Não cumprimento das disposições do Termo de Titularidade e Responsabilidade.

7.2 MODELO A1

Os Certificados Digitais modelo A1 não requerem de Dispositivo Criptográfico, é um arquivo instalado diretamente no computador, portanto e de suma importância realizar o backup no momento da instalação.

Para realizar o processo de instalação do Certificado Digital, será necessário digitar a senha cadastrada no momento da validação presencial ou videoconferência, após a validação o Titular do Certificado terá o prazo de 40 (quarenta) dias para realizar a instalação do Certificado Digital. Excedidos o prazo indicado, haverá perda do direito a devolução do valor pago, caso opte pelo cancelamento/estorno, considerando o serviço prestado.

7.2.1. A garantia cobre:

- a) Erro de instalação.

* 90 dias, a partir da emissão do protocolo.

7.2.2. A garantia não cobre:

- a) Esquecimento ou equívoco na digitação da senha no processo de instalação do Certificado Digital;
- b) Esquecimento ou equívoco na digitação da senha do backup;
- c) Certificado Digital inutilizado por vírus e/ou malware;

- d) Perda e/ou extravio em decorrência de exclusão acidental ou proposital e danos físicos;
- e) Formatação do computador com Certificado Digital instalado;
- f) Não cumprimento das disposições do Termo de Titularidade e Responsabilidade.