

POLÍTICA DE GARANTIA DA AC DOC CLOUD RFB

1. OBJETIVO

Este documento contém informações necessárias para a utilização correta da garantia oferecida pela AC DOC CLOUD RFB sobre os seus certificados digitais, cartões inteligentes, tokens e as leitoras de cartão inteligente, e está de acordo com a legislação vigente, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

2. GARANTIA AC DOC CLOUD RFB

A AC DOC CLOUD RFB CONCEDE AOS SEUS CLIENTES UM ANO DE GARANTIA SOBRE SEUS PRODUTOS CONTADO DA ENTREGA DOS MESMOS

As mídias utilizadas são protegidas por senhas:

Senha PIN: Esta senha será solicitada sempre que o certificado digital for utilizado pelo seu respectivo titular.

Senha PUK ou PIN Admin: Esta senha de administração é responsável pelo desbloqueio da senha PIN e será solicitada quando do cadastramento de uma nova senha PIN, sendo essas senhas, PIN, PUK ou PIN Admin, de conhecimento único e exclusivo do titular do certificado digital.

ALERTAMOS que a AC DOC CLOUD RFB **NÃO MANTÉM CÓPIA OU MÉTODO DE RECUPERAÇÃO DAS SENHAS PIN, PUK ou PIN Admin.**

- Caso a senha PIN do cartão seja esquecida ou digitada por mais de três (03) vezes consecutivas de forma incorreta, ela será bloqueada e, apenas a senha PUK ou PIN Admin poderá desbloqueá-la. Caso a senha PUK ou PIN Admin, seja esquecida ou digitada por mais de três (03) vezes consecutivas de forma incorreta o seu cartão será bloqueado definitivamente, e o certificado digital será inutilizado.

- Caso a senha PIN do token seja esquecida ou digitada por mais de quinze (15) vezes consecutivas de forma incorreta, ela será bloqueada e, apenas a senha PUK ou PIN Admin poderá desbloqueá-la. Caso a senha PUK ou PIN Admin, seja esquecida ou digitada por mais de quinze (15) vezes consecutivas de forma incorreta o seu token será bloqueado definitivamente, e o certificado digital será inutilizado.

EM AMBOS OS CASOS, A EMISSÃO DO NOVO CERTIFICADO DIGITAL NÃO É COBERTA PELA GARANTIA.

3. UTILIZAÇÃO DA GARANTIA

3.1. Para fazer uso da garantia o produto defeituoso deve ser levado **DIRETAMENTE** a um dos locais de atendimento da AC DOCCLLOUD RFB. Todas as ocorrências que envolvam trocas e devoluções devem ser comunicadas à DOCCLLOUD através do e-mail: garantia@acdoccloud.com.br.

3.2. A emissão de novo certificado digital estará sempre condicionada à nova validação presencial e identificação pessoal do cliente, mediante agendamento de novo horário pelo cliente.

3.3. Estão cobertos por estas garantias apenas os produtos que apresentarem defeitos de fabricação aparentes ou ocultos, não estando segurados os defeitos causados por negligência, imperícia ou imprudência no manuseio dos bens.

3.4. Os produtos não estão cobertos pelas garantias no caso de perda, roubo, furto, esquecimento de senhas, formatação, substituição e/ou danificação do computador;

3.5. Não estão segurados, igualmente, os defeitos decorrentes de casos fortuitos e de força maior.

3.6. Tratando-se de defeito oculto, o prazo decadencial de um (01) ano inicia-se no momento em que ficar evidenciado.

3.7. A cobertura durante o período de vigência da garantia inclui a troca do dispositivo criptográfico e a emissão de um novo certificado, sem custo adicional ao cliente, caso o suporte técnico da AC DOCCLLOUD RFB constatare que se trata de defeito de fabricação.

4. PERDA DAS GARANTIAS

As garantias serão perdidas caso o produto seja submetido à intervenção técnica em locais de atendimento não vinculados à AC S DOCCLLOUD RFB.

5. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O cliente poderá desistir da aquisição dos produtos no prazo de até sete (07) dias, contados da emissão. Essa decisão implica a revogação imediata do certificado digital e o reembolso ao cliente dos valores eventualmente pagos, deduzidos (I) os impostos já recolhidos por conta da emissão da nota fiscal, (II) o valor equivalente a quaisquer dispositivos criptográficos inutilizados ou não devolvidos, e (III) as despesas referentes a visita (s) para a emissão de certificado, quando aplicável.

6. CONTATO

6.1. Para maiores informações sobre a política de garantia, atendimentos de suporte e esclarecimentos de dúvidas, utilize os canais de atendimento, através do endereço eletrônico garantia@acdoccloud.com.br ou <http://www.doccloud.com.br>.

7. OBSERVAÇÃO

Todas as devoluções serão realizadas através de depósito na conta corrente do cliente, mediante autorização expressa.