

## POLÍTICA DE GARANTIA DA AR TOP ID

### 1. OBJETIVO

Este documento contém informações necessárias para a utilização correta da garantia oferecida pela AR TOP ID 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 AR TOP ID

A TOP ID CONCEDE GARANTIA DE FUNCIONAMENTO POR 180 (CENTO E OITENTA) DIAS SOBRE SEUS CERTIFICADOS DIGITAIS E CONTRA DEFEITOS DE FABRICAÇÃO DAS MÍDIAS UTILIZADAS E FORNECIDAS DIRETAMENTE PELA AR TOP ID (CARTÕES INTELIGENTES, TOKENS E LEITORAS DE CARTÃO INTELIGENTE), CONTADOS A PARTIR DA NOTA FISCAL/EMIÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL, E EM CONSONÂNCIA COM OS ITENS ABAIXO:

#### ❖ CERTIFICADOS DIGITAIS ICP-BRASIL:

##### ➤ **Certificados Digitais ICP-Brasil do Tipo A1:**

- Os certificados do tipo A1 são gerados e armazenados no computador do seu respectivo titular. Para emissão deste certificado digital é necessário cadastrar, a Senha de Identificação/Revogação, a qual será necessária para o processo de instalação do referido certificado. A perda desta senha inviabiliza a emissão do certificado digital, pois esta é de conhecimento único e exclusivo do titular. A AR TOP ID NÃO MANTÉM CÓPIA NEM PODE RECUPERAR A SENHA DE IDENTIFICAÇÃO. CASO APÓS O PROCESSO DE VALIDAÇÃO PRESENCIAL A SENHA DE IDENTIFICAÇÃO SEJA ESQUECIDA, A REPOSIÇÃO DO CERTIFICADO NÃO ESTARÁ COBERTA NAS CONDIÇÕES DESTA POLÍTICA DE GARANTIA, FICANDO ASSIM A AR TOP ID ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES QUE VENHAM IMPACTAR NO USO DO CERTIFICADO PARA OUTROS FINS.
- Uma vez que o certificado do tipo A1 esteja emitido no computador do Cliente, a AR TOP ID não tem responsabilidade pelo uso e proteção do mesmo. Caso o computador seja formatado, danificado, ou substituído, o certificado digital será perdido e não estará coberto por esta garantia. É facultado ao Cliente – a seu critério - fazer uma cópia de segurança do Certificado A1 para recuperação do mesmo em caso de perda do equipamento, mas a AR TOP ID não tem qualquer responsabilidade por esta cópia ou ausência da mesma.

##### ➤ **Certificados Digitais ICP-Brasil do Tipo A3:**

- A garantia dos certificados digitais ICP-Brasil do Tipo A3 estará sujeita às condições de garantia dos cartões inteligentes e tokens.
- NÃO HAVERÁ GARANTIA PARA CERTIFICADOS DIGITAIS A3, EMITIDOS EM MÍDIAS NÃO FORNECIDAS PELA AR TOP ID E EM MÍDIAS JÁ UTILIZADAS (FINDADA A SUA GARANTIA ORIGINAL).
- ALERTAMOS que as mídias utilizadas são protegidas por senhas PIN, PUK ou PIN Admin, e a AR TOP ID NÃO MANTÉM CÓPIA OU MÉTODO DE RECUPERAÇÃO DESTAS SENHAS. EM CASO DE BLOQUEIO DO DISPOSITIVO POR REPETIDOS ERROS DE INSERÇÃO OU DE ESQUECIMENTO DESTAS SENHAS, A EMISSÃO DO NOVO CERTIFICADO DIGITAL NÃO ESTARÁ COBERTA PELA GARANTIA.

#### ❖ CARTÃO INTELIGENTE, LEITORA DE CARTÃO INTELIGENTE E TOKEN

- Os cartões inteligentes, leitoras de cartão inteligente e tokens (dispositivos criptográficos), fornecidos pela AR TOP ID, têm garantia de 180 (cento e oitenta) dias contra defeitos de fabricação, iniciados a partir da data da emissão da nota fiscal/emissão do Certificado Digital.
- Os cartões inteligentes e os tokens são responsáveis pela geração do par de chaves criptográficas, armazenamento e gerenciamento do certificado digital validado pela AR TOP ID. Esses dispositivos são protegidos pelas senhas: PIN, esta senha será solicitada sempre que o certificado digital for utilizado pelo seu respectivo titular; 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. As senhas PIN, PUK ou PIN Admin são de conhecimento único e exclusivo do titular do certificado digital.
- A AR TOP ID NÃO MANTÉM CÓPIA OU MÉTODO DE RECUPERAÇÃO DAS SENHAS PIN, PUK e PIN Admin. Caso a senha PIN do cartão ou do token 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 ou o token será bloqueado definitivamente e o certificado digital bem como o dispositivo (cartão ou token) serão inutilizados. NESTE CASO, AS REPOSIÇÕES DO CERTIFICADO E DO CARTÃO/TOKEN NÃO ESTÃO COBERTOS NAS CONDIÇÕES DA POLÍTICA DE GARANTIA.
- Caso o suporte técnico identifique que o cartão inteligente, token e/ou leitora apresentaram o defeito alegado pelo consumidor, causado por falhas de funcionamento decorrentes de insuficiência ou falta de fornecimento de energia elétrica, perfurações, dano aparente no chip criptográfico, imprudência ou imperícia no uso e manuseio do cartão/token e danos causados por fenômenos naturais, a emissão de um novo certificado digital e o fornecimento de um novo cartão/token/leitora serão cobrados e estão condicionados ao agendamento do procedimento de validação presencial em um dos pontos de atendimento AR TOP ID.

### 3. UTILIZAÇÃO DA GARANTIA

- ❖ Para fazer uso da garantia, o Cliente deve contatar a Central de Suporte da AR TOP ID - tel: (11) 5082-5005 ou email: [ti@topid.com.br](mailto:ti@topid.com.br) e levar o produto defeituoso DIRETAMENTE a um dos locais de atendimento da AR TOP ID indicados pela Central de Suporte;
- ❖ A emissão de novo certificado digital estará sempre condicionada a nova validação presencial e identificação pessoal do cliente (com nova apresentação de todos os documentos originais solicitados na primeira emissão), mediante agendamento de novo horário pelo cliente;
- ❖ 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;
- ❖ Os produtos não estão cobertos pelas garantias no caso de perda, roubo, furto, esquecimento de senhas, formatação, substituição e/ou danificação do computador;
- ❖ Caso o suporte técnico da AR TOP ID constate que se trata de defeito de fabricação, a garantia do certificado digital inclui a troca do dispositivo criptográfico e a emissão de um novo certificado com validade igual ao prazo residual do certificado que apresentou defeito, sem custo adicional.

### 4. 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.

**CONTATOS DA CENTRAL DE SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DA AR TOP ID – Tel:(11) 5082-5005 ou Email: [ti@topid.com.br](mailto:ti@topid.com.br)**