



POLÍTICA DE GARANTIA

08/2026

Política de Garantia - ACSIG

1.Objetivo

A política de garantia visa esclarecer os direitos dos consumidores, que adquiriram nossos produtos ou serviços, sendo eles pessoas físicas ou jurídicas, nacionais ou estrangeiras, em relação a defeitos ou vícios inerentes a atividade fornecida para o mercado de consumo. Neste informativo, você encontra informações sobre prazos, garantias, trocas, segurança e responsabilidades.

2.Quem tem direito à garantia

A garantia vale para o titular do certificado digital adquirido e emitido junto a esta Certificadora.

3.Prazo para validar o Certificado Digital

Após a confirmação do pagamento, você tem **90 dias** para apresentar seus documentos e concluir a validação. Se esse prazo acabar sem a validação, o serviço é considerado prestado e não haverá emissão do certificado nem devolução do valor.

4.Direito de arrependimento – Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor

Se a compra foi feita **pela internet, telefone ou outro meio remoto** e o certificado digital ainda não foi gerado (validado), você pode desistir em até **7 dias corridos**, com **reembolso total**.

**Consulte Política de Reembolso.*

5. Garantia legal das Mídias Criptográficas (cartão, token, leitora)

A garantia legal é de **90 dias**, contados a partir da validação do certificado, conforme o Art. 26, II, do CDC. A garantia cobre **somente defeitos de fabricação**.

Não estão cobertos:

- Mau uso, queda, danos físicos ou manuseio incorreto;
- Perda ou extravio da mídia;
- Bloqueio por erro de senha (PIN/PUK);
- Mídias compradas de outras empresas;
- Instalação feita sem acompanhamento técnico;
- Formatação da mídia ou perda de backup;

Se for constatado defeito de fabricação, a Certificadora fará a **troca da mídia** e, quando necessário, emitirá **um novo certificado digital sem custo**.

**A criação, cadastro, manutenção das senhas, bem como seu uso é de inteira e total responsabilidade do titular do certificado digital. O fornecedor e o Agente de Registro não possuem acesso a quaisquer das senhas do certificado digital.*

6. Como solicitar análise de garantia

Durante o período de garantia, leve a mídia Criptográfica (cartão, token, leitora) a um posto de atendimento da Certificadora. O suporte técnico fará uma análise. Se for confirmado defeito de fabricação:

- A mídia será trocada;
- O certificado será substituído e o anterior revogado;
- Será necessário realizar nova validação e agendamento;

**Não oferecemos suporte técnico ou garantia para mídias criptográficas tokens, cartões ou leitoras de cartão comercializados por outras empresas ou reutilizadas.*

7.Segurança dos certificados A3

Os certificados A3 seguem as normas da ICP-Brasil (DOC-ICP-04). As senhas **PIN** e **PUK** são de responsabilidade do titular. Não havendo nenhuma hipótese de a Certificadora atualizar ou acessar sua senha. A certificadora não possui acesso ou conhecimento das senhas por você digitadas.

Importante:

- Se o PIN ou PUK forem digitados incorretamente **3 vezes**, o token/cartão é **bloqueado para sempre**, sem possibilidade de recuperação.
- Nesse caso, será necessário comprar um novo certificado.

8.Segurança dos certificados A1

O certificado A1 tem validade de **1 ano**. Ele é gerado e armazenado no computador do titular logo após a validação. A certificadora não mantém cópia nem possui forma de recuperar o certificado, conforme normas da ICP-Brasil.

9.Renovação online

A renovação online é permitida apenas para certificados **A3**, e somente por **uma vez**. Ela deve ser feita **dentro da validade** e exclusivamente pelo titular. Se o certificado estiver vencido ou revogado, não é possível renovar online.

10.Limitação de responsabilidade

A Certificadora responde até o valor pago pelo produto ou serviço. Não são cobertos prejuízos comerciais, lucros cessantes ou danos indiretos decorrentes do uso ou impossibilidade de uso do certificado.

11.Segurança e privacidade dos dados

A Certificadora segue a LGPD e as normas da ICP-Brasil. Seus dados são criptografados, armazenados com segurança e usados apenas para:

- Emissão e revogação do certificado;
- Cumprimento de obrigações legais;
- Comunicação sobre validade, renovação e informações importantes;

Os dados obrigatoriamente são compartilhados com AC, AR, ICP-Brasil, ITI ou órgãos governamentais, por exigência legal.

12.Canais de atendimento

- **E-mail:** contato@acsig.com.br
- **Telefone:** 3003-7340 / (22) 2726-1400
- **Site:** <https://www.sigcertificadora.com.br>

AC**SIG**

www.sigcertificadora.com.br

3003-7340 / (22) 2726-1400