



POLÍTICA DE REEMBOLSO

08/2026

Política de Reembolso – AC SIG Certificadora

1. Finalidade

A presente Política de Reembolso estabelece as condições, prazos e procedimentos aplicáveis à devolução de valores referentes à contratação de certificados digitais e mídias criptográficas fornecidos pela Certificadora. Seu objetivo é garantir transparência, segurança e conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e normas da ICP-Brasil.

2. Direito de Arrependimento – Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor

Para compras realizadas **fora do estabelecimento comercial** (internet, telefone ou outros meios remotos), o consumidor poderá desistir da contratação em até **7 dias corridos** após a confirmação do pagamento, desde que antes da realização da validação e emissão do certificado digital.

3. Reembolso por Impossibilidade Técnica de Emissão

Caso o certificado digital não possa ser emitido por **falha técnica comprovada da Certificadora**, o valor pago será integralmente reembolsado ao consumidor.

4. Situações que Não Geram Direito ao Reembolso

Não haverá reembolso nas seguintes situações:

- **Não realização da validação** dentro do prazo de 90 dias após o pagamento;
- **Bloqueio definitivo da mídia** por erro de PIN/PUK, conforme normas da ICP-Brasil;
- Danos físicos, mau uso, perda ou extravio da mídia criptográfica;
- Certificado **já emitido e utilizado**;
- Mídias criptográficas **adquiridas de terceiros**;
- Certificados **revogados por uso indevido** das senhas de identificação, PIN ou PUK.

5. Prazos e Forma de Reembolso

- A análise da solicitação será realizada em até **7 dias úteis** após o recebimento das informações completas;
- O reembolso será realizado pelo mesmo método de pagamento utilizado na compra, exceto nos casos de pagamento via boleto, cujo estorno será efetuado por meio de PIX para a conta do titular do pedido;
- Pagamentos no cartão de Crédito, o prazo para disponibilização do crédito pode variar conforme instituição financeira ou operadora do cartão;

**A Certificadora não realiza estornos para terceiros. O reembolso será efetuado exclusivamente ao titular do carrinho/pedido ou ao pagador comprovado, mediante apresentação do comprovante de pagamento.*

6. Procedimento para Solicitação de Reembolso

Passo 1 – Verificar Elegibilidade

Antes de solicitar o reembolso, o consumidor deve confirmar se sua situação se enquadra nas condições previstas nesta política. Se desejar, pode solicitar uma **análise de elegibilidade**.

Passo 2 – Reunir Informações Necessárias

O consumidor deverá reunir os seguintes dados:

- Nome completo
- CPF ou CNPJ
- Número do pedido ou ticket
- Data da compra
- Motivo da solicitação
- Comprovante de pagamento (quando aplicável)

Passo 3 – Enviar a Solicitação

A solicitação deve ser encaminhada por um dos canais oficiais da **Certificadora, descritos no item 7.**

**As informações para solicitação de reembolso também podem ser encaminhadas a um de nossos Agentes de Registro, que receberão a demanda e a encaminharão ao setor financeiro por meio de abertura de chamado.*

Passo 4 – Análise da Solicitação

A **Certificadora** analisará a solicitação em até 7 dias úteis e poderá:

- Aprovar o reembolso;
- Solicitar informações adicionais;
- Informar o motivo da negativa, quando aplicável.

Passo 5 – Recebimento do Reembolso

Após aprovação, o valor será devolvido pelo mesmo método de pagamento utilizado na compra, com exceção esclarecida no item 5.

7. 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