

Termos e condições

A AR TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL agradece sua preferência pelos nossos produtos e/ou serviços.

Nossa Política de Termos e Condições de Uso visa transparecer e comunicar todos os seus direitos com relação aos produtos por nós comercializados.

1. EMISSÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

A TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL concede, de forma improrrogável, aos seus clientes o prazo de 01 (um) ano a partir da data do efetivo pagamento para a realização da validação do Certificado Digital presencialmente em uma de suas unidades, bem como a retirada de mídias. Vencido este prazo, o consumidor deverá efetuar novo pagamento, não havendo condições para devolução dos valores pagos.

1.1 Segurança de Dados

A responsabilidade pelo armazenamento seguro das senhas PIN/PUK, SENHA DE USUÁRIO e SENHA DE ADMINISTRADOR é inteiramente restrita ao titular do Certificado Digital, conforme consta o DOC ICP 03 do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) disponível em www.itи.gov.br, sendo certo que as senhas foram geradas no momento da validação presencial do Certificado Digital estando ciente o titular do certificado digital desta obrigação.

2. SENHAS

A REPORT CERTIFICACAO DIGITAL não poderá armazenar e nem mesmo deter as senhas pessoais e de uso de seus clientes, não havendo nenhuma possibilidade de recuperação caso tenham sido esquecidas, perdidas e/ou alteradas. Nos equipamentos criptográficos de armazenamento do Certificado Digital comercializados pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL, as tentativas de acerto das senhas são cumulativas, o que significa que, após efetivar as tentativas, mesmo que o cliente venha a desconectar o equipamento de seu computador as tentativas permanecerão não sendo reinicializadas.

3. MÍDIAS CRIPTOGRÁFICAS - SMARTCARD/TOKEN

Sempre que o Certificado Digital for solicitado em qualquer transação, a senha de usuário será solicitada.

Todas as mídias criptográficas comercializadas pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL contém um padrão na escolha das senhas, além da quantidade mínima e tipos de caracteres, além de limite de tentativas de acerto.

A utilização incorreta ou a não observação destas regras gerais pode ocasionar perda e bloqueio permanente do Certificado Digital adquirido, bem como da mídia criptográfica.

4. USO DO CERTIFICADO DIGITAL

Conforme consta no Termo de Titularidade de emissão de Certificado Digital, este é de uso pessoal e intransferível, não devendo ser manuseado por outrem. Sua utilização acarreta em assinatura com validade jurídica e por este motivo não se deve confiá-lo a terceiros, nem mesmo fornecer sua senha de uso.

Memorize suas senhas, e caso seja necessário, armazene-as em locais distintos e longe de possíveis ameaças.

5. GARANTIA E PRAZOS

A TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL reserva a seus clientes a garantia de suas mídias criptográficas sob defeitos de fabricação ou vícios de problemas em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, considerando que não tenham sido condicionados a eventos danosos como quedas, altas temperaturas, umidade excessiva, etc.

Para mídias criptográficas, considerar-se-á de acordo com o enunciado anterior, dentro dos termos da garantia o prazo de 365 dias a contar da data da entrega do equipamento ao cliente, devidamente comprovado pela apresentação da Nota Fiscal.

De acordo com o CDC (Código de Defesa do Consumidor) em seu artigo 26º II, o consumidor tem o direito de apresentar reclamação formal acerca dos produtos e/ou serviços prestados pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL em que se constatem vícios no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da prestação do serviço e/ou entrega do produto.

A TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL oferece a seus clientes consumidores um prazo ainda maior para detecção e apresentação de reclamação formal aos produtos ofertados por esta, cobrindo os produtos com 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias de garantia contados da data da entrega ao cliente.

Não excedendo o prazo descrito de garantia supracitada, o consumidor poderá apresentar reclamação formal acerca do mau funcionamento dos produtos e serviços prestados, os quais serão submetidos a análises técnicas para determinação de defeitos e/ou vícios de fabricação.

Em casos positivos que requeiram substituição pela constatação de defeitos e/ou vícios de fabricação, a TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL: Substituirá imediatamente ao seu consumidor, o produto/serviço ofertado, sem ônus adicional;

Procederá com nova solicitação de Certificado Digital ao titular cujo produto/serviço tenha apresentado defeito de fabricação na emissão.

As compatibilidades e/ou atualizações de sistemas, navegadores de internet, etc., que se utilizam do serviço de Certificação Digital não podem ser consideradas como defeito para os fins de análise dos produtos/serviço comercializados pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL.

Verifique as compatibilidades no site da TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL através do endereço <https://torresequieroz.com.br>.

7. O QUE A GARANTIA NÃO COBRE?

I. Uso indevido ou equívoco da senha do usuário e do Administrador (PIN/PUK), ocasionando bloqueio ou esquecimento das mesmas;

II. TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL não é responsável por repor a mídia ou o Certificado Digital que estiver armazenado e que venha a ser bloqueado pelo usuário;

III. Produtos e/ou serviços não adquiridos na TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL, tais como Certificados Digitais e mídias criptográficas;

IV. Certificados Digitais armazenados em mídias não adquiridas na TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL;

V. Inobservância dos deveres, obrigações legais e contratuais da parte do cliente;

VI. Mídias e produtos 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;

VII. Produtos que tenham sido objeto de reparos, modificações ou suporte técnico de pessoal não autorizado pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL;

VIII. Mal funcionamento ou falhas dos produtos comercializados pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL decorrentes de interrupção abrupta ou insuficiência de energia elétrica, bem como, altas-tensões aplicadas e existência de objetos estranhos em seus interiores;

IX. Perda e/ou extravio do Certificado Digital A1 em decorrência de exclusão acidental, proposital, formatação, danos físicos e digitais;

X. A TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL não se responsabiliza por inatividade, indisponibilidade ou impossibilidade de uso de sistemas ou softwares que utilizem os seus produtos e serviços, não sendo atribuir qualquer prejuízo comercial, econômico e lucrativo por danos diretos ou indiretos.

8. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Em concordância com o Art. 49 do CDC, o direito de arrependimento dentro do prazo de reflexão (07 dias), poderá ser exercido pelo cliente, levando em consideração a revogação do próprio Certificado Digital e devolução dos produtos, bem como os itens que o acompanharam no momento da compra (caixa, manual, capas, termo de garantia) intactos e em perfeitas condições de uso.

Questões a serem observadas nos casos de cobertura da garantia TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL para reembolso ou substituição:

Todo resarcimento feito pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL ocorrerá em Conta-Corrente do titular Pessoa Física ou Jurídica, quando for o caso, em até 10 dias após a TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL receber formalmente a solicitação por parte do cliente, informando os dados bancários que sejam coerentes com os do próprio titular. Em caso negativo, a TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL não terá obrigação de ressarcir o valor do produto até que os dados corretos sejam informados pelo cliente.

* O Código de Defesa do Consumidor e legislação vigente foram observados para a elaboração destas regras e condições, havendo conformidade entre todas as partes.