

The Safeweb logo is rendered in a white, lowercase, sans-serif font. The letters are closely spaced, and the 'e' has a distinctive shape with a horizontal bar that extends to the left. The logo is positioned in the lower-left quadrant of the page, set against a dark blue background. Above the logo, there are large, abstract shapes in a vibrant blue color, which appear to be stylized letters or symbols, partially cut off by the top and right edges of the frame.

safeweb

# Política de Garantia

Versão 05/2026



## Apresentação

A Safeweb Segurança da Informação Ltda., comprometida com a transparência, a conformidade legal e a melhoria contínua da experiência de seus clientes, apresenta sua Política de Garantia - Versão 05/2026.

A política foi elaborada a partir de análise interna, avaliação das normas da ICP-Brasil, observância do Código de Defesa do Consumidor (Art. 49) e revisão das práticas internas atualmente adotadas pela Safeweb.

O objetivo desta revisão é promover maior clareza na aplicação da garantia, reduzir interpretações divergentes, assegurar previsibilidade ao cliente e garantir equilíbrio entre proteção ao consumidor e sustentabilidade operacional da empresa.



## Vigência, Transição e Aplicação da Política

Esta Política de Garantia entra em vigor a partir de 15/05/2026.

A presente versão aplica-se a todos os certificados emitidos a partir de sua data de vigência.

Certificados emitidos anteriormente continuarão sujeitos à política vigente à época da emissão, sem prejuízo de aplicação.

A Safeweb poderá revisar esta política periodicamente, mediante publicação de nova versão em seus canais oficiais.



## Responsabilidade

A Safeweb atua como Autoridade Certificadora (AC), sendo responsável pela emissão e validade dos certificados digitais dentro das normas da ICP-Brasil.

Os certificados podem ser comercializados por Autoridades de Registro (ARs) parceiras, que possuem autonomia para definir e aplicar suas próprias políticas de garantia.

Assim, a Safeweb não se responsabiliza pela aplicação de garantias, reembolsos ou concessões comerciais realizadas por ARs parceiras.

Eventuais solicitações devem ser tratadas diretamente com a AR onde o certificado foi adquirido.

### 1. Abrangência

Esta Política de Garantia aplica-se aos seguintes produtos e serviços:

- Certificados Digitais;
- Dispositivos criptográficos (tokens, cartões inteligentes e leitoras);
- Serviços de emissão, renovação, reemissão e suporte técnico associados.



## 2. Garantia Legal e Garantia Contratual

### 2.1. Garantia Legal

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o cliente poderá reclamar de vícios aparentes ou ocultos no prazo de até 90 (noventa) dias, contados da data de emissão do certificado ou fornecimento do produto.

### 2.2. Garantia Contratual Safeweb

Adicionalmente à garantia legal, a Safeweb concede:

- Garantia de funcionamento do certificado digital durante todo o seu período de validade;
- Garantia de 12 (doze) meses contra defeitos de fabricação das mídias criptográficas e leitoras, contados da data de emissão.



### 3. Situações Cobertas pela Garantia

Desde que devidamente comprovadas por análise técnica, estão cobertas pela garantia contratual Safeweb as seguintes situações:

- Falhas técnicas ou sistêmicas atribuíveis à Safeweb;
- Certificado digital corrompido ou inválido por falha de emissão;
- Defeito de fabricação de mídias criptográficas no prazo de garantia;
- Erros técnicos na emissão reconhecidos formalmente pelo suporte Safeweb.

Nos casos acima, será realizada nova emissão do certificado considerando exclusivamente o prazo remanescente de validade do certificado original.



### 3.1. Situações Cobertas Parcialmente Pela Garantia

As concessões previstas nesta seção não configuram obrigação legal ou contratual, mas evidenciam o padrão de atendimento adotado pela Safeweb, reforçando nossa cultura de proximidade, responsabilidade e confiança na relação com nossos clientes.

- Perda de senha: apenas para primeira ocorrência com validade exclusiva no primeiro ano;

\*não aplicável em caso de certificado A1 devido à possibilidade de modificação da senha antes da instalação.

- Erro de compra vinculado ao CEI ou CAEPF: aplicação exclusiva nos primeiros 3 meses;
- Furto ou roubo (A3 e SafeID): cobertura de 50% do valor do certificado pela Safeweb com voucher fornecido pelo time de Relacionamento mediante apresentação de B.O (mídia não inclusa) ;
- Correção de dados (e-mail ou telefone): aplicação exclusiva no primeiro mês e somente para casos onde o certificado não foi instalado ainda.



## 4. Situações Não Cobertas pela Garantia

- Perda de dispositivos criptográficos: token, cartão ou leitora biométrica;
- Danos físicos decorrentes de mau uso, negligência ou armazenamento inadequado;
- Falhas decorrentes do ambiente computacional do cliente;
- Ausência de backup ou perda de arquivos do certificado A1;
- Alterações cadastrais ou troca de representante legal após a emissão;
- Reutilização de mídias incompatíveis ou de terceiros.



## 5. Direito de Arrependimento e Reembolso

O cliente poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados da data de validação do certificado, com revogação imediata do mesmo e reembolso conforme legislação vigente.

Após este prazo, não haverá reembolso, salvo exceções previstas em lei ou concedidas como política comercial.

## 6. Procedimento para Solicitação de Garantia

Para acionar a garantia, o cliente deverá:

1. Entrar em contato pelos canais oficiais de atendimento Safeweb;
2. Fornecer informações e documentos solicitados para análise técnica;
3. Apresentar o dispositivo criptográfico, quando aplicável;
4. Realizar nova validação, presencial ou por videoconferência, quando exigido.

A Safeweb reserva-se o direito de recusar solicitações que não atendam aos critérios desta política.



**safeweb**

[www.safeweb.com.br](http://www.safeweb.com.br)

0800-728-5900 | (51) 3018-0300