



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

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