

Declaração de Práticas de Negócios

Versão 0.1 (minuta) | Vigência: [PREENCHER: data de início da vigência]

1. Identificação

Esta Declaração de Práticas de Negócios (DPN) descreve as práticas comerciais e operacionais adotadas pela Confiacert na venda e no atendimento de certificados digitais ICP-Brasil.

- Razão social: [PREENCHER: razão social]
- CNPJ: [PREENCHER: CNPJ]
- Endereço: Av. Guarujá, Qd. 54, Lt. 26, nº 497, Jardim Atlântico, Goiânia - GO, CEP 74343-370
- Telefone: (62) 3085-4605
- E-mail: [PREENCHER: e-mail comercial]
- Horário de atendimento: segunda a sexta, das 08h às 18h

2. Autoridade de Registro e Autoridade Certificadora

A Confiacert atua como Autoridade de Registro (AR) vinculada à Autoridade Certificadora (AC) indicada abaixo, dentro da cadeia da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

- Identificação e credenciamento da AR: [PREENCHER: identificação e credenciamento da AR]
- AC vinculada e cadeia: [PREENCHER: AC vinculada e cadeia ICP-Brasil]

3. Documentos de referência

A emissão e o uso dos certificados seguem a Política de Certificado (PC), a Declaração de Práticas de Certificação (DPC) e a Política de Segurança (PS) da AC vinculada, além das normas da ICP-Brasil. Os links oficiais estão na página Documentos ICP-Brasil (/documentos-icp-brasil/). Em caso de divergência, prevalecem os documentos da AC e da ICP-Brasil. [PREENCHER/VALIDAR COM A AC]

4. Certificados oferecidos

- e-CPF A1 e e-CPF A3, para pessoa física.
- e-CNPJ A1 e e-CNPJ A3, para pessoa jurídica.
- Certificado em nuvem, conforme disponibilidade na AC vinculada.

As validades, mídias e requisitos de cada tipo seguem a PC da AC. [PREENCHER/VALIDAR COM A AC]

5. Solicitação

A solicitação é feita pelo site, por telefone ou presencialmente. O solicitante informa os dados necessários, escolhe o tipo de certificado e confirma as condições de compra e a forma de pagamento.

6. Validação de identidade

A identidade do titular, e do representante legal no caso de pessoa jurídica, é confirmada antes da emissão, por uma destas modalidades:

- Videoconferência: atendimento por chamada de vídeo com agente de registro, mediante apresentação dos documentos originais. [PREENCHER/VALIDAR COM A AC: requisitos técnicos e biometria]
- Presencial: atendimento no endereço da ConfiaCert, em Goiânia, com agendamento prévio.

7. Documentos exigidos

- Pessoa física: documento oficial com foto, CPF e demais documentos exigidos pela AC. [PREENCHER/VALIDAR COM A AC]
- Pessoa jurídica: documentos do representante legal, comprovante de inscrição no CNPJ e documentos de representação da empresa. [PREENCHER/VALIDAR COM A AC]

A lista final pode variar conforme o tipo de certificado e as regras vigentes da AC.

8. Emissão e instalação

Com a validação aprovada, o certificado é emitido pela AC e disponibilizado ao titular. A ConfiaCert orienta a instalação e o primeiro uso, conforme a página de suporte (/suporte/).

9. Renovação

A renovação deve ser iniciada antes do vencimento. Certificado vencido não pode ser renovado e exige nova emissão. [PREENCHER/VALIDAR COM A AC: prazos e condições de renovação]

10. Revogação

O titular deve solicitar a revogação imediatamente em caso de perda, roubo, comprometimento da chave, suspeita de uso indevido ou mudança nos dados do certificado. A solicitação pode ser feita pelo telefone (62) 3085-4605. [PREENCHER/VALIDAR COM A AC: procedimento e prazos]

11. Obrigações do titular

- Fornecer informações verdadeiras e atualizadas.
- Guardar a chave privada e a senha com sigilo, sem compartilhá-las.
- Usar o certificado apenas para as finalidades permitidas.
- Comunicar de imediato perda, roubo ou suspeita de comprometimento.
- Solicitar a renovação ou a revogação nos casos previstos.

12. Obrigações da ConfiaCert

- Conferir a identidade e os documentos conforme as regras da AC.
- Prestar informações claras sobre o produto e as condições de compra.
- Proteger os dados pessoais recebidos, conforme a Política de Privacidade (/politica-de-privacidade/).
- Manter canais de atendimento e de reclamação.

13. Responsabilidades e limites

A ConfiaCert responde pelos serviços de registro e atendimento que presta. A emissão, a gestão da cadeia de certificação e as responsabilidades da AC seguem a DPC e a PC da AC vinculada. A ConfiaCert não se responsabiliza por uso indevido do certificado decorrente de falha de guarda da chave ou da senha pelo titular. [PREENCHER/VALIDAR COM ADVOGADO]

14. Formas de pagamento

Formas de pagamento aceitas: [PREENCHER: formas de pagamento].

15. Cancelamento e reembolso

As regras estão na Política de Cancelamento e Reembolso (/politica-de-cancelamento-e-reembolso/).

16. Privacidade e proteção de dados

O tratamento de dados pessoais segue a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e está descrito na Política de Privacidade (/politica-de-privacidade/). Pedidos dos titulares podem ser feitos em Direitos do Titular (/direitos-do-titular/).

17. Canais de atendimento e reclamação

- Telefone: (62) 3085-4605
- E-mail: [PREENCHER: e-mail comercial]
- Formulário: página de contato (/contato/)
- Presencial: Av. Guarujá, Qd. 54, Lt. 26, nº 497, Jardim Atlântico, Goiânia - GO

Reclamações não resolvidas podem ser encaminhadas à AC vinculada e aos órgãos de defesa do consumidor. [PREENCHER: canal da AC]

18. Controle de versões

- Versão 0.1 (minuta): [PREENCHER: data]. Primeira versão para revisão.