

Politica de retur a produselor și serviciilor DigiSign și modalitățile de restituire a banilor

Versiunea 1.1 din 06.02.2024

I. Politica de retur a produselor și serviciilor DigiSign

În conformitate cu prevederile Art. 6.1. lit. h) ale **Condițiilor generale** de furnizare a serviciilor de semnătură electronică calificată și marcarea temporală calificată prin identificare fizică, titularul certificatului este obligat să verifice conținutul certificatului digital calificat în momentul primirii exemplarului fizic al acestuia, în special corectitudinea datelor și complementaritatea cheii publice cu cea privată pe care o deține. În cazul unei neconcordanțe, titularul este obligat să solicite de îndată revocarea certificatului și emiterea unui nou.

În cazul în care titularul nu sesizează DigiSign prin e-mail la adresa suport@digisign.ro despre eventualele nereguli în termen de 5 zile de la primirea certificatului, certificatul primit este considerat implicit acceptat de către titular. De asemenea, certificatul este considerat acceptat de către titular și din momentul în care acesta utilizează certificatul pentru prima operațiune.

Neregulile certificatului digital calificate pot viza discrepanțele între informațiile stocate în certificatul digital și datele reale ale titularului sau ale entității beneficiare sau incompatibilitatea între algoritmi de criptare (în situația în care cheia publică și cea privată folosesc algoritmi de criptare diferiți sau sunt generate în formate incompatibile, atunci acestea nu vor fi complementare și nu vor putea fi folosite corect pentru operațiile criptografice).

Produsele eligibile pentru returnare sunt astfel certificatele digital calificate greșite, incomplete sau nevalide. Returul acestora se va realiza într-un termen care nu va depăși 5 zile de la data primirii certificatului. Certificatul se va returna în starea originală, nedeteriorat și fără a fi fost utilizat în prealabil. DigiSign va remedia nereguliile certificatului digital calificat și va transmite un nou certificat către utilizator în maximum 10 zile lucrătoare.

În cazul în care utilizatorul solicită restituirea banilor, certificatele achiziționate online sau offline având plata prin OP sau cash/card la sediul DigiSign este necesară completarea formularului aflat la adresa <https://www.digisign.ro/uploads/Cerere-restituire.pdf>, iar certificatul și dispozitivul eToken vor fi trimise la adresa Str. Virgil Madgearu nr. 2-6, Sector 1, București, costurile de transport fiind suportate de către utilizator.

II. **Politica de restituire a banilor pentru produsele și serviciile DigiSign achiziționate neconforme sau pentru care s-a manifestat dreptul de retragere**

Conform **Condițiilor generale** de furnizare a serviciilor DigiSign prin Identificare Video, în termenii OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniști, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, titularii își pot manifesta dreptul de retragere din contract, transmitând o solicitare de restituire a plății la adresa suport@digisign.ro, așa cum este prevăzut la art. 5.1, dar nu mai târziu de momentul primirii certificatului. Conform Art. 5.2 și art. 16 lit a) din OUG 34/2014, odată cu primirea certificatului digital calificat pe dispozitivul eToken, titularul nu mai poate beneficia de dreptul de retragere.

Pentru situațiile în care se constată neconformități ale certificatelor digitale calificate astfel cum au fost mai sus precizate la pct. I, în urma cărora titularul solicită rambursarea prețului achitat sau pentru certificatele calificate achiziționate online prin serviciul de Identificare video, pentru care s-a manifestat dreptul de retragere cu respectarea art. 5.1. din Condițiile generale, DigiSign va proceda la restituirea banilor în contul din care s-a efectuat plata, într-o perioadă de maximum 30 de zile de la recepționarea solicitării de retragere.

Pentru certificatele digitale calificate care au fost utilizate sau descărcate nu se vor restitui banii.

Prezenta politică de retur se aplică și în cazul plăților în plus sau necuvenite.

Pentru informații sau detalii suplimentare ne puteți contacta la nr. de telefon 031 620 2000 sau prin e-mail la adresa suport@digisign.ro.