




CONFIRMA

**PRESTADOR CUALIFICADO DE SERVICIOS DE
CONFIANZA**

**POLÍTICA DE REEMBOLSO DEL
PCSC**

INFRAESTRUCTURA DE LA CLAVE PÚBLICA DEL PARAGUAY			
DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	 CONFIRMA
Política de Reembolso	DOC – PR – CF	1.0	


CONTROL DOCUMENTAL

NOMBRE DEL ARCHIVO:	
Política de Reembolso	
CÓDIGO: PDR -CF	VERSIÓN: 1.0
UBICACIÓN FÍSICA: CONFIRMA S.A.	FECHA: 08/08/2022
CLASIFICACIÓN DE SEGURIDAD: Público	

CONTROL DE VERSIONES			
FECHA	VERSION	RESPONSABLES	MOTIVO DE CAMBIO
08/08/2022	1.0	CONFIRMA S.A.	Primera Edición del Documento


DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO	
ÁREA	NOMBRES
Todas las Áreas del PCSC	AR Vinculadas al PCSC de CONFIRMA S.A.
Todas las Áreas del PCSC	Sede Administrativa del PCSC de CONFIRMA S.A.
	Titulares del Certificado del PCSC de CONFIRMA S.A.

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
UANATACA S.A.	CONFIRMA S.A.	CONFIRMA S.A.

INFRAESTRUCTURA DE LA CLAVE PÚBLICA DEL PARAGUAY			
DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	 CONFIRMA
Política de Reembolso	DOC – PR – CF	1.0	

INDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO	4
3. GLOSARIO	4
4. CASOS PARA APLICAR LA POLÍTICA DE REEMBOLSO	5
5. CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN	6

INFRAESTRUCTURA DE LA CLAVE PÚBLICA DEL PARAGUAY			
DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	
Política de Reembolso	DOC – PR – CF	1.0	

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es el de establecer las condiciones y estipular los requisitos para el reembolso a los titulares de los certificados emitidos por el PCSC de CONFIRMA SA.


2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Se establece como alcance del presente documento dar a conocer las condiciones que se establece para el PCSC de CONFIRMA SA, a lo que respecta a la devolución de dinero y cancelación de los servicios del PCSC solicitado por los titulares del certificado.

También se da aviso con respecto a los cambios que puedan surgir en esta política, sin previo aviso y que se aplicará a todos los productos y servicios emitidos por el PCSC de CONFIRMA SA.

3. GLOSARIO

Política de Certificación	Documento en el cual la AC, define el conjunto de reglas que indican la aplicabilidad de un certificado a una comunidad particular y/o una clase de aplicaciones con requisitos comunes de seguridad.
Certificado	Es un documento electrónico, generado y firmado por una AC legalmente habilitada para el efecto, el cual vincula un par de claves con una persona física confirmando su identidad.

INFRAESTRUCTURA DE LA CLAVE PÚBLICA DEL PARAGUAY			
DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	
Política de Reembolso	DOC – PR – CF	1.0	

PCSC	Son las siglas del Prestador de Servicios de Certificación
Firma Digital	Es una firma electrónica certificada por un prestador habilitado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincula únicamente al mismo y a los datos a lo que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría.


4. CASOS PARA APLICAR LA POLÍTICA DE REEMBOLSO

Casos de ocurrencia para un reembolso:

Solo se podrá solicitar la devolución de dinero abonado por el producto o servicio adquirido siempre y cuando sea solicitado por el Titular del certificado y cumpla con una de las siguientes condiciones establecidas previamente por el PCSC de CONFIRMA S.A.:

- Primer Caso:

Quando se vea afectada la seguridad de la información
Indicios de falsedad o falsificación de documentos en la solicitud del certificado digital y se decida no autorizar la emisión de este.
Por afectación en las buenas practicas establecida por la AC Raíz de Paraguay, que en este caso es el Ministerio de Industria y Comercio.

INFRAESTRUCTURA DE LA CLAVE PÚBLICA DEL PARAGUAY			
DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	 CONFIRMA
Política de Reembolso	DOC – PR – CF	1.0	

- *Segundo Caso:*

En el caso que el producto o servicio no cumpla con los requerimientos técnicos exigidos por la AC Raíz del Paraguay, lo cuales se encuentran descritos en la Política de Certificación y en la Declaración de Prácticas de Certificación del PCSC de CONFIRMA SA.

En el caso de que los dispositivos o servicios no funcionen o presenten algún daño irreversible, para validar este caso, el equipo técnico de soporte del PCSC de CONFIRMA SA deberá presentar un informe con las anomalías o problemas encontrados en el producto o servicio.

- *Tercer Caso:*

Cuando el producto solicitado por el Titular del certificado no corresponde al producto solicitado. Para la validación de este caso, el cliente deberá notificar el PCSC de CONFIRMA SA por medio de una nota, solicitando la devolución del dinero, indicando su inconformidad y aclarando cual fue el producto solicitado.

5. CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN

El plazo máximo para recibir una solicitud de devolución del producto o servicio es de (5) cinco días hábiles, contadas a partir de la fecha de recepción.