

| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | POLÍTICAS | |
| | Política de Reembolso | |
| | Código: PL-PR-V1.0 | Revisión: 1.0 Hoja N°: 1/5 |

Fecha de Vigencia:
18/Marzo/2024

CONTROL DOCUMENTAL

| | |
|--|--------------------------|
| NOMBRE DEL ARCHIVO: | |
| Política de Reembolso | |
| CÓDIGO: PL-PR-V1.0 | VERSIÓN: 1.0 |
| UBICACIÓN FÍSICA: ITTI SAECA | FECHA: 18/03/2024 |
| CLASIFICACIÓN DE SEGURIDAD: Público | |

| CONTROL DE VERSIONES | | | |
|-----------------------------|---------|--------------|-------------------------------|
| FECHA | VERSION | RESPONSABLES | MOTIVO DE CAMBIO |
| 18/03/2024 | 1.0 | ITTI SAECA | Primera Edición del Documento |

| DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO | |
|-----------------------------------|--|
| ÁREA | NOMBRES |
| Todas las Áreas del PCSC | AR Vinculadas al PCSC de ITTI SAECA |
| Todas las Áreas del PCSC | Sede Administrativa del PCSC de ITTI SAECA |
| | Titulares del Certificado del PCSC de ITTI SAECA |

| | | |
|-----------------------|----------------------|----------------------|
| PREPARADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| ITTI SAECA | ITTI SAECA | ITTI SAECA |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|---------------|-------------------------------------|
|  | POLÍTICAS | | | |
| | Política de Reembolso | | | |
| | Código: PL-PR-V1.0 | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Revisión: 1.0</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Hoja N°: 2/5</td> </tr> </table> | Revisión: 1.0 | Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024 |
| Revisión: 1.0 | Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024 | | | |
| Hoja N°: 2/5 | | | | |

INDICE

| | |
|---|----------|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO | 3 |
| 3. CASOS PARA APLICAR LA POLÍTICA DE REEMBOLSO | 3 |
| 4. CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN | 4 |
| 5. DE LAS EXCEPCIONES | 4 |
| 6. HISTÓRICO DE REVISIONES | 4 |
| 7. APROBACIÓN | 5 |

| | | | | |
|---|---|---|----------------------|---|
|  | POLÍTICAS | | | |
| | Política de Reembolso | | | |
| | Código: PL-PR-V1.0 | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Revisión: 1.0</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Hoja N°: 3/5</td> </tr> </table> | Revisión: 1.0 | Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024 |
| Revisión: 1.0 | Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024 | | | |
| Hoja N°: 3/5 | | | | |

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 ITTI SAECA.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Se establece como alcance del presente documento dar a conocer las condiciones que se establece para el PCSC de ITTI SAECA, 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 ITTI SAECA.

3. 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 ITTI SAECA:

- Primer Caso:

Cuando se vea afectada la seguridad de la información.

Indicios de falsedad o falsificación de documentos en la solicitud del certificado cualificado de firma electrónica y se decida no autorizar la emisión de este.

Por afectación en las buenas prácticas establecidas por la AC Raíz de Paraguay, que en este caso es el Ministerio de Industria y Comercio.

| | | | | |
|---|---|---|----------------------|---|
|  | POLÍTICAS | | | |
| | Política de Reembolso | | | |
| | Código: PL-PR-V1.0 | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Revisión: 1.0</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Hoja N°: 4/5</td> </tr> </table> | Revisión: 1.0 | Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024 |
| Revisión: 1.0 | Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024 | | | |
| Hoja N°: 4/5 | | | | |

- 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 ITTI SAECA.

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 ITTI SAECA 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 ITTI SAECA por medio de una nota, solicitando la devolución del dinero, indicando su inconformidad y aclarando cuál fue el producto solicitado.

4. CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN

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

5. DE LAS EXCEPCIONES

A los efectos de poder considerar situaciones excepcionales (se define como tales a los casos en que el lineamiento de actuación no esté definido en las políticas precedentes), se deberá requerir especial autorización de la Gerencia General, la que encaminará y orientará sobre la gestión de la excepción.

6. HISTORICO DE REVISIONES

| Revisión N° | Descripción de las Modificaciones | Fecha |
|-------------|-----------------------------------|-------------------|
| 01 | Emisión inicial | 02/11/2023 |

| | | | |
|---|------------------------------|---------------|-------------------------------------|
|  | POLÍTICAS | | |
| | Política de Reembolso | | |
| | Código: PL-PR-V1.0 | Revisión: 1.0 | Fecha de Vigencia: 18/Marzo/2024 |
| Hoja N°: 5/5 | | | |

7. APROBACION

| | | | | |
|---|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| | | | | |
| Elaborado por | Revisado por | Revisado por | Conformidad | Aprobado por |
| Aprobado por Acta de Directorio N° xxx en fecha xx/11/2023 | | | | |