

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

Versiunea 1.3 din 22.04.2026

I. Politica de retur a produselor si serviciile DigiSign

În conformitate cu prevederile Art. 6.1. lit. h) ale **Condițiilor generale** de furnizare a serviciilor de semnare electronica si marcare temporala prin identificare fizica, titularul certificatului este obligat sa verifice continutul certificatului digital calificat in momentul primirii exemplarului fizic al acestuia, in special corectitudinea datelor si complementaritatea cheii publice cu cea privata pe care o detine. In cazul unei neconcordante, titularul este obligat sa solicite de indata revocarea certificatului si emiterea unuia nou.

In cazul in care titularul nu sesizeaza DigiSign prin e-mail la adresa suport@digisign.ro despre eventualele nereguli in termen de 5 zile de la primirea certificatului, certificatul primit este considerat implicit acceptat de catre titular. De asemenea, certificatul este considerat acceptat de catre titular si din momentul in care acesta utilizeaza certificatul pentru prima operatiune.

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 neregulile certificatului digital calificat si va transmite un nou certificat catre utilizator in maxim 10 zile lucratoare.

In cazul in care utilizatorul solicita restituirea banilor, certificatele achizitionate online sau offline avand plata prin OP sau cash/card la sediul DigiSign este necesara completarea formularului aflat la adresa <https://www.digisign.ro/uploads/Cerere-restituire.pdf>, iar certificatul cu dispozitivul eToken trebuie transmis la adresa Str. Virgil Madgearu nr. 2-6, Sector 1, Bucuresti, costurile de transport fiind suportate de catre utilizator.

II. Politica de restituire a banilor pentru produsele si serviciile DigiSign achizitionate neconforme sau pentru care s-a manifestat dreptul de retragere

Conform **Condițiilor generale** de furnizare a serviciilor DigiSign prin Identificare Video, in termenii OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate 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 certificările digitale calificate care au fost utilizate sau descărcate nu se vor restitui banii.

Prezența 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.