Regulamin Autenti eDelivery

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z kwalifikowanej usługi rejestrowanych doręczeń elektronicznych, świadczonej drogą elektroniczną przez Administratora na rzecz Klientów. Korzystanie z Autenti eDelivery możliwe jest na zasadach określonych w Regulaminie**.**

I. Definicje

Terminy użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Administrator** - Autenti spółka akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Święty Marcin 29/8, 61-806 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0001254852, posiadająca NIP: PL7831693251.
2. **Adres do doręczeń elektronicznych** - adres elektroniczny Nadawcy lub Odbiorcy, będący oznaczeniem systemu teleinformatycznego umożliwiającego porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
3. **BAE -** baza adresów elektronicznych stanowiąca rejestr publiczny prowadzony przez ministra właściwego do spraw informatyzacji przeznaczony do ujawniania Adresu do doręczeń elektronicznych podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz adresu do doręczeń elektronicznych podmiotu niepublicznego korzystającego z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.
4. **Autenti eDelivery -** usługa świadczona przez Administratora drogą elektroniczną, udostępniona na Platformie Autenti, w ramach której Administrator w szczególności tworzy i utrzymuje na rzecz Klienta Skrzynkę, Adres do doręczeń elektronicznych oraz umożliwia nadawanie i odbieranie e-Przesyłek.
5. **eIDAS** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE.
6. **e-Przesyłka** - zawartość przesyłki oraz jej metadane, w tym dane określające Nadawcę i Odbiorcę przekazana celem jej doręczenia w ramach Autenti eDelivery.
7. **Konto** – zbiór danych powiązanych z danym Klientem obejmujący informacje podane przez Klienta w toku Rejestracji, a także informacje o aktywności Klienta oraz Użytkowników dodanych do tego Konta w ramach Platformy Autenti.

8. **Platforma Autenti** – platforma technologiczna, dostępna drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem Platformy Autenti, za pośrednictwem której możliwe jest skorzystanie z Autenti eDelivery.
9. **Polityka** - Polityka oraz deklaracja postępowania dla Kwalifikowanej Usługi Zaufania Rejestrowanych Doręczeń Elektronicznych określająca ogólne zasady świadczenia przez Administratora kwalifikowanej usługi zaufania rejestrowanego doręczenia elektronicznego (ang. Qualified Registered Electronic Delivery Service) w rozumieniu eIDAS, stanowiąca deklarację praktyk Administratora w tym zakresie, której aktualna treść (OID: 1.2.616.1.113813.1.x.x) jest udostępniana na stronie internetowej Administratora, pod adresem www.autenti.com.
10. **Polityka ochrony prywatności** - dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych stosowane przez Administratora, którego treść jest dostępna pod adresem https://autenti.com/regulaminy/polityka-ochrony-prywatnosci-autenti/.
11. **Regulamin** - niniejszy Regulamin eDelivery Autenti.
12. **Regulamin Platformy Autenti** – regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, regulujący korzystanie z Platformy Autenti, którego treść dostępna jest na stronie internetowej pod adresem https://autenti.com/pl/regulaminy.
13. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Administratorem umowę na świadczenie Autenti eDelivery.
14. **Nadawca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przekazuje e-Przesyłkę celem jej doręczenia do Odbiorcy.
15. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której dane zostały wskazane przez Nadawcę w celu odbioru e-Przesyłki.
16. **Publiczna Usługa Doręczenia Elektronicznego -** usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczona przez operatora wyznaczonego, dedykowana do obsługi korespondencji z podmiotami publicznymi, zgodnie ze Standardem usługi publicznej oraz ustawą o doręczeniach elektronicznych, które obowiązują na terenie Rzeczpospolitej Polskiej,
17. **Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego -** usługa zaufania rejestrowanego doręczenia elektronicznego, świadczona przez Administratora jako Kwalifikowana Usługa Doręczeń Elektronicznych, umożliwiająca przesyłanie danych między stronami trzecimi drogą elektroniczną i zapewniająca dowody związane z posługiwaniem się przesyłanymi danymi, oraz chroniąca przesyłane dane przed ryzykiem utraty, kradzieży, uszkodzenia lub jakiejkolwiek nieupoważnionej zmiany.

18. **Skrzynka** - skrzynka nadawczo-odbiorcza, pozwalająca zarządzać e-Przesyłkami w ramach realizacji usługi Autenti eDelivery. W ramach Skrzynki utrzymywany jest Adres do doręczeń elektronicznych oraz możliwe jest nadawanie i odbieranie korespondencji z wykorzystaniem Kwalifikowanej Usługi Doręczenia Elektronicznego lub Publicznej Usługi Doręczenia Elektronicznego.
19. **Standard Usługi Publicznej** - Standard publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczonej przez operatora wyznaczonego i kwalifikowanych dostawców usług zaufania świadczących kwalifikowane usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w zakresie współpracy z publiczną usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz skrzynki doręczeń, obowiązujący na terenie Rzeczpospolitej Polskiej w zakresie świadczenia Publicznej Usługi Doręczenia Elektronicznego.
20. **Kwalifikowana Usługa Doręczenia Elektronicznego –** Rejestrowanie doręczenie elektroniczne spełniające wymogi określone w treści art. 44 eIDAS.
21. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
22. **Użytkownik –** osoba fizyczna, która działa w imieniu lub na rzecz Klienta albo innej osoby bądź we własnym imieniu i dokonuje czynności faktycznych lub prawnych w ramach korzystania z Autenti eDelivery.
23. **Zawartość e-Przesyłki** - źródłowe dane pochodzące lub utworzone przez Nadawcę, które mają zostać przekazane Odbiorcy.

II. Przedmiot usługi

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Autenti eDelivery oraz Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego, dostępnej dla Klientów i Użytkowników w ramach Platformy Autenti.
2. W ramach Autenti eDelivery Administrator dostarcza w szczególności:
    a. Skrzynkę dla Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego,
    b. Adres do doręczeń elektronicznych, w tym jego obsługę oraz możliwość złożenia wniosku o wygenerowanie Adresu do doręczeń elektronicznych z BAE, przeniesienie Adresu do doręczeń elektronicznych od innego operatora oraz ujawnienie w BAE, pozwalające na komunikację z administracją publiczną na terenie Rzeczpospolitej Polskiej,

c. nadawanie i odbieranie e-Przesyłek,
d. generowanie dowodów z realizacji Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego,
e. możliwość zarządzania dostępami do Skrzynek oraz e-Przesyłek.

3. Zakres funkcjonalności Autenti eDelivery oraz limity dotyczące korzystania z Autenti eDelivery mogą zostać uzależnione od wybranego przez Klienta pakietu usług.
4. W ramach Autenti eDelivery oraz świadczenia Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego Administrator udostępnia możliwość:
   a. nadawania i odbierania korespondencji z wykorzystaniem Kwalifikowanej Usługi Doręczenia Elektronicznego, z zachowaniem wymogów przewidzianych eIDAS oraz właściwymi normami ETSI
   b. nadawania i odbierania korespondencji za pośrednictwem Publicznej Usługi Doręczenia Elektronicznego, z zachowaniem wymogów i w zakresie przewidzianych Standardem Usługi Publicznej oraz Ustawą o doręczeniach elektronicznych.
5. Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego jest świadczona na zasadach opisanych w Regulaminie oraz Polityce. Aktualna treść Regulaminu oraz jej archiwalne wersje są przez Administratora udostępniane w repozytorium znajdującym się pod adresem: www.autenti.com/regulaminy.
6. W ramach jednego Konta istnieje możliwość utworzenia więcej niż jednej Skrzynki.
7. Każda Skrzynka posiada Adres do doręczeń elektronicznych, który jest tworzony automatycznie wraz ze Skrzynką (tzw. Adres w Autenti eDelivery), który może być wykorzystywany w relacjach pomiędzy zarejestrowanymi Użytkownikami Platformy Autenti.
8. Każda Skrzynka może posiadać dodatkowo Adres do doręczeń elektronicznych (Adres BAE), który umożliwia nadawanie oraz odbieranie e-Przesyłek obsługiwanych przez zewnętrznych dostawców usług w ramach interoperacyjności w polskim systemie doręczeń elektronicznych. Zgodnie z właściwymi przepisami prawa możliwe jest posiadanie przez Klienta wyłącznie jednego Adresu do doręczeń elektronicznych ujawnionego w BAE.
9. Utworzenie Adresu do doręczeń elektronicznych w BAE, jego ujawnienie lub utajnienie oraz jego wykreślenie z BAE dokonywane jest na wniosek Klienta.
10. W przypadku próby doręczenia e-Przesyłki do Klienta, który nie posiada Adresu do doręczeń elektronicznych w ramach Autenti eDelivery lub u innego dostawcy, Administrator na wniosek Odbiorcy utworzy dedykowany jednorazowy adres w Autenti

eDelivery, który umożliwi odbiór e-Przesyłki. Stworzenie takiego Adresu do doręczeń elektronicznych nie skutkuje założeniem Konta.

III. Ogólne warunki korzystania z Autenti eDelivery

1. Umowa na świadczenie Autenti eDelivery zostaje zawarta z Klientem z chwilą akceptacji Regulaminu przez osoby upoważnione do reprezentacji Klienta.
2. W ramach korzystania z Autenti eDelivery Klient oraz Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać Regulaminu oraz - w zakresie nieuregulowanym postanowieniami Regulaminu, Klienci posiadający zarejestrowane Konto, zobowiązani są również do przestrzegania Regulaminu Platformy Autenti.
3. Ponadto, akceptując Regulamin, Klient oświadcza również, że zapoznał się z zasadami określonymi w Polityce, które mają zastosowanie do świadczenia Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego.
4. W celu korzystania z Autenti eDelivery w pełnym zakresie, w szczególności z możliwości obsługi procesu nadawania e-Przesyłki, Klient zobowiązany jest posiadać Konto na Platformie Autenti, a w przypadku jego braku powinien dokonać rejestracji, zgodnie z Regulaminem Platformy Autenti.
5. Warunkiem skorzystania z Autenti eDelivery, w szczególności nadania lub odebrania e-Przesyłki, jest potwierdzenie tożsamości Klienta lub jego uprawnionego reprezentanta. Weryfikacja tożsamości Klienta posiadającego zarejestrowane Konto na Platformie Autenti polega na potwierdzeniu danych konta prywatnego lub konta organizacji, tj potwierdzeniu tożsamości oraz potwierdzeniu prawa do reprezentacji podmiotu. Potwierdzenie danych możliwe jest przy użyciu dostępnych na Platformie Autenti metod identyfikacji, zgodnie z przyjętymi przez Administratora zasadami weryfikacji tożsamości. Szczegółowe zasady weryfikacji tożsamości oraz dopuszczone przez Administratora metody są opisane w Polityce.
6. Warunkiem skorzystania z Autenti eDelivery jest również ustalenie czynników wieloskładnikowego zabezpieczenia dostępu do Konta. Klient samodzielnie zarządza dostępem do Konta organizacji, do którego przypisana jest Skrzynka, w tym udziela dostępu do Konta organizacji, Skrzynki oraz e-Przesyłek innym Użytkownikom, za co ponosi wyłączną odpowiedzialność.
7. W celu korzystania z niektórych funkcjonalności Autenti eDelivery, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Administratora wynagrodzenia, zgodnie z cennikiem opublikowanym na stronie internetowej Administratora, pod adresem www.autenti.com lub indywidualnie przedstawionej ofercie.

8. Klient zobowiązany jest do powstrzymania się od jakichkolwiek działań o charakterze bezprawnym, a w szczególności:
    a. korzystania z Autenti eDelivery bezpośrednio lub pośrednio w celu sprzecznym z prawem bądź w celu naruszenia przepisów prawa,
    b. korzystania z Autenti eDelivery w sposób sprzeczny z Regulaminem, dobrymi obyczajami lub powszechnie przyjętymi zasadami korzystania z sieci Internet,
    c. korzystania z Autenti eDelivery w sposób naruszający prawa Administratora, innych Klientów, Odbiorców lub osób trzecich, w szczególności poprzez podawanie nieprawdziwych bądź cudzych danych, podszywanie się pod inne podmioty lub nadużycie posiadanych uprawnień,
    d. dostarczania przez lub do Autenti eDelivery danych nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub mogących w inny sposób naruszać przepisy prawa lub prawa osób trzecich,
    e. dostarczania przez lub do Autenti eDelivery danych powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów informatycznych albo powodować nieuprawnione modyfikowanie danych.
9. W przypadku stwierdzenia naruszenia pkt III.8 Administrator uprawniony jest do rozwiązania umowy na świadczenie usługi Autenti eDelivery w trybie natychmiastowym. Administrator jest uprawniony do odmowy wykonania usługi Autenti eDelivery w zakresie, w jakim jej wykonanie prowadziłoby do naruszenia pkt III.8.
10. Korzystanie z Autenti eDelivery wymaga dysponowania systemem teleinformatycznym spełniającym co najmniej następujące wymagania techniczne:
    a. dostęp do Internetu, poprzez aktywne połączenie pozwalające na obustronną komunikację przez protokół HTTPS;
    b. możliwość korzystania ze standardowej przeglądarki internetowej, której ustawienia, w przypadku zamiaru korzystania ze strony szyfrowanej przy logowaniu do Platformy Autenti, powinny umożliwiać obsługę połączenia szyfrowanego,
    c. możliwość korzystania z oprogramowania umożliwiającego odczytywanie plików w różnych formatach (m.in. graficznych, dźwiękowych, multimedialnych, tekstowych, wideo itp.),
    d. posiadanie adresu poczty elektronicznej (e-mail),
    e. posiadanie telefonu komórkowego oraz aktywnego numeru telefonu u operatora wspieranego na Platformie Autenti,

f. dla celów ustawienia wieloskładnikowego uwierzytelnienia z wykorzystaniem aplikacji mobilnej Autenti lub innej aplikacji uwierzytelniającej (np. Microsoft Authenticator lub Google Authenticator), wymagane jest posiadanie przez Użytkownika urządzenia obsługującego wybraną aplikację.

11. Usługa Autenti eDelivery umożliwia nadawanie i odbiór plików elektronicznych w następujących formatach: "txt", "rtf", "pdf", "xps", "odt", "ods", "odp", "doc", "xls", "ppt", "docx", "xlsx", "pptx", "csv", "jpg", "jpeg", "tif", "tiff", "geotiff", "png", "svg", "wav", "mp3", "avi", "mpg", "mpeg", "mp4", "m4a", "mpeg4", "ogg", "ogv", "zip", "tar", "7z", "html", "htm", "xhtml", "css", "xml", "xsd", "gml", "rng", "xsl", "xslt", "dwg", "dwf", "dxf", "dgn", "jp2".
12. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany katalogu formatów, o których mowa w pkt. III.11 powyżej oraz odmowy realizacji usługi e-Delivery, jeśli jej realizacja mogłaby prowadzić do naruszenia bezpieczeństwa informacji.
13. Doręczenie e-Przesyłki w ramach realizacji Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego następuje z chwilą jej przekazania do dyspozycji Odbiorcy, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
14. Doręczenie e-Przesyłki w ramach realizacji Publicznej Usługi Doręczeń Elektronicznych może nastąpić automatycznie po upływie 14 dni od dnia jej przekazania do dyspozycji Odbiorcy (tzw. “domniemanie doręczenia”), chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
15. Usunięcie przez Klienta danej Skrzynki jest równoznaczne z rezygnacją Klienta z korzystania z usługi Autenti eDelivery w tym zakresie.
16. Usunięcie Skrzynki, do której przypisany jest Adres do doręczeń elektronicznych ujawniony w BAE, możliwe jest po złożeniu przez Klienta wniosku o wykreślenie tego adresu z BAE. W takim wypadku zakończenie świadczenia usługi następuje z chwilą otrzymania przez Administratora potwierdzenia realizacji wniosku o wykreślenie Adresu do doręczeń elektronicznych z BAE.
17. Administrator archiwizuje i przechowuje dane dotyczące świadczenia Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego, w tym dzienniki zdarzeń, przez okres 20 lat. Szczegółowe zasady oraz zakres danych przechowywanych przez Administratora w związku ze świadczeniem Usług Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego określa Rozdział VII Polityki.
18. Dowody z realizacji Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego są możliwe do zweryfikowania w dedykowanym walidatorze dowodów, udostępnionym przez Administratora na stronie internetowej pod adresem https://ed.autenti.com/public/verify.

IV. Nadawanie e-Przesyłki

1. Przed nadaniem e-Przesyłki za pośrednictwem Autenti eDelivery, Klient będący Nadawcą zobowiązany jest do potwierdzenia danych Konta zgodnie z postanowieniami pkt. III.5 lub uwierzytelnienia zgodnie z postanowieniami pkt. III.6.
2. Po zalogowaniu się do Konta, Klient wybiera odpowiedni moduł dedykowany usłudze Autenti eDelivery, wybiera "Utwórz e-Przesyłkę" (lub równoważny) i wykonuje czynności niezbędne do nadania e-Przesyłki, polegające na:
    a. wskazaniu tytułu e-Przesyłki;
    b. dodaniu treści wiadomości, przesyłanej w ramach e-Przesyłki z limitem do 1000 znaków,
    c. załączeniu plików elektronicznych przesyłanych w ramach e-Przesyłki, przy czym:
        - łączny rozmiar tych plików, ze względu na ograniczenia techniczne, nie może przekraczać 250 MB, z tym że Administrator może przyjąć do nadania e-Przesyłkę większą niż 250 MB, o ile e-Przesyłka będzie mogła zostać doręczona zgodnie z wymaganiami usługi obsługującej Odbiorcę.
        - łączna liczba plików elektronicznych, ze względu na ograniczenia techniczne, nie może być większa niż 26, z zastrzeżeniem ograniczenia o którym mowa powyżej.
    d. wskazaniu Odbiorcy lub Odbiorców e-Przesyłki poprzez podanie ich danych, w szczególności imienia, nazwiska lub nazwy oraz Adresu do doręczeń elektronicznych.
    e. wskazaniu języka w którym będą generowane dowody z usługi oraz komunikacja.
3. Zawartość e-Przesyłki może zawierać wyłącznie treść wskazaną w pkt. 2 lit b lub wyłącznie pliki elektroniczne wskazane w pkt. 2 lit c lub zawierać obie jednocześnie. e-Przesyłka nie zostanie zaakceptowana przez Administratora bez którejkolwiek z powyższych (tj. e-Przesyłka nie może być pusta).
4. Limit liczby Odbiorców,ograniczenia w zakresie dopuszczalnego rozmiaru e-Przesyłki oraz metody doręczenia e-Przesyłki mogą zostać uzależnione od wybranego przez Klienta pakietu usług.

5. Nadanie e-Przesyłki może zostać zrealizowane w oparciu o jeden z trybów, o których mowa w pkt V.2 Polityki. Nadanie e-Przesyłki odbywa się w trybie uzależnionym w szczególności od możliwości technicznych po stronie dostawcy, który jest operatorem Adresu do doręczeń elektronicznych Odbiorcy, oraz – jeśli dany tryb jest dostępny w wyniku integracji pomiędzy Administratorem a innym dostawcą – od wyboru dokonanego przez Użytkownika. Publiczna Usługa Doręczenia Elektronicznego z uwagi na wymogi prawne jest realizowana wyłącznie w trybie "BASIC". Tryb nadania w którym realizowana jest e-Przesyłka jest wskazywany w podsumowaniu, przed wysyłką e-Przesyłki.
6. Po wykonaniu czynności wskazanych w pkt. IV.2 Klient nadaje e-Przesyłkę do doręczenia poprzez potwierdzenie przycisku "Wysyłam e-Przesyłkę" lub równoznacznego.

V. Odbiór e-Przesyłki

1. W celu odbioru e-Przesyłki Odbiorca może:
   a. zalogować się do Konta na Platformie Autenti, w ramach którego korzysta z Autenti eDelivery, lub
   b. skorzystać z funkcji "Odbierz e-Przesyłkę" dostępnej na stronie internetowej Administratora pod adresem https://ed.autenti.com/public/receive oraz wskazać sposób realizacji doręczenia e-Przesyłki.
2. Osoby fizyczne nieposiadające Konta mogą dokonać odbioru e-Przesyłki bez konieczności rejestracji na Platformie Autenti. W takim przypadku niezbędne jest wykonanie procesu identyfikacji, mającej na celu potwierdzenie tożsamości, o której mowa w pkt. III.5 powyżej.
3. Każdorazowo Administrator przesyła Odbiorcy powiadomienie o otrzymaniu e-Przesyłki, przy czym:
   a. jeśli Odbiorca posiada Konto, Administrator przesyła powiadomienie w ramach kanału powiadomień zdefiniowanego dla Skrzynki,
   b. jeśli Odbiorca nie posiada Konta, Administrator przesyła powiadomienie na dane kontaktowe wskazane przez Nadawcę lub ustalone przez Autenti na podstawie informacji przekazanych przez Nadawcę.

   Powiadomienie, o którym mowa powyżej, zawiera co najmniej kod odbioru e-Przesyłki, oraz dane Nadawcy.
4. e-Przesyłka przeznaczona do doręczenia będzie dostępna dla Odbiorcy przez okres 25 dni od daty jej przekazania do systemu Administratora. Po tym czasie Administrator zastrzega sobie prawo do jej usunięcia. W przypadku usunięcia e-Przesyłki,

Administrator rejestruje zdarzenie związane z zakończeniem okresu udostępniania e-Przesyłki do odbioru.

VI. Dostępność Autenti eDelivery

1. Administrator zobowiązuje się do zapewnienia dostępności usługi Autenti eDelivery (rozumianej jako stosunek czasu, w którym usługa Autenti eDelivery działała zgodnie z jej przeznaczeniem i Regulaminem, w relacji do mierzonego okresu) na poziomie 95% w każdym miesiącu kalendarzowym, z zastrzeżeniem pkt VI.2 poniżej.
2. Dostępność Autenti eDelivery nie jest zapewniona w przypadku zaplanowanych i wcześniej zapowiedzianych przerw technicznych, napraw technicznych infrastruktury, nieplanowanych napraw technicznych infrastruktury wynikających z nadzwyczajnych okoliczności, w tym siły wyższej, oraz w przypadku zaistnienia okoliczności wymienionych w pkt VII.9.
3. Administrator z wyprzedzeniem udostępnia za pośrednictwem Platformy Autenti informacje o planowanych oknach serwisowych, faktycznej niedostępności i zakresie niedostępności Autenti eDelivery. Administrator dokłada starań, aby przerwy techniczne odbywały się w godzinach 20:00-7:00 CET.
4. W przypadku wykrycia braku dostępności Autenti eDelivery, Użytkownik ma możliwość dokonania zgłoszenia takiej okoliczności Administratorowi na adres support@autenti.com.

VII. Odpowiedzialność z tytułu korzystania z Autenti eDelivery oraz rozstrzyganie sporów

1. Administrator udostępnia Klientom i Użytkownikom narzędzia informatyczne, natomiast nie ponosi odpowiedzialności za zachowania Klientów oraz Użytkowników ani za nienależyte wykonanie bądź niewykonanie przez nich czynności faktycznych bądź prawnych w związku z Regulaminem, jak również nie ponosi odpowiedzialności za następstwa działań podjętych przez Użytkowników oraz inne osoby działające za Klientów, a stanowiących naruszenie postanowień Regulaminu, przepisów prawa lub dobrych obyczajów.
2. Klient każdorazowo zobowiązany jest do podania prawdziwych i niewprowadzających w błąd danych osobowych, aktualnych dokumentów oraz składania prawdziwych oświadczeń.
3. W imieniu Klienta z Autenti eDelivery może korzystać wskazany przez niego Użytkownik lub Użytkownicy. Klient odpowiada za działania oraz zaniechania Użytkowników

w związku z realizacją umowy na wykonanie usługi Autenti eDelivery, w szczególności za przestrzeganie przez Użytkowników postanowień Regulaminu oraz Polityki. Oświadczenia i informacje przekazane Użytkownikom korzystającym z danego Konta organizacji należy traktować jako przekazane także Klientom.

4. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ochronę danych dostępowych do Konta oraz za potwierdzenie prawdziwości danych Użytkowników, których Klient upoważnia do korzystania z Konta, w tym umożliwia im działanie w ramach Autenti eDelivery.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość i rzetelność informacji podawanych przez Użytkowników oraz Klientów, ani zdolność Klientów lub Użytkowników do bycia podmiotem określonych czynności prawnych. Administrator nie odpowiada za błędy oraz rzetelność informacji wskazanych przez Klienta lub Użytkownika, a odnoszących się do danych i informacji dotyczących Odbiorcy. Brak odpowiedzialności Administratora odnosi się również do przypadku, gdy skutkiem takiego błędu będzie niedostarczenie e-Przesyłki lub dostarczenie dokonane do nieodpowiedniego Odbiorcy.
6. W przypadku, gdy działania Klientów naruszają postanowienia Regulaminu, przepisy obowiązującego prawa, prawa innych Klientów Administratora, osób reprezentujących Klientów lub osób trzecich, jak również w innych, uzasadnionych przypadkach, gdy Konto lub działalność Klienta w ramach Autenti eDelivery wymaga dodatkowej weryfikacji danych, Administrator może:
    a. zawiesić na czas określony lub nieokreślony Konto;
    b. ograniczyć na czas określony lub nieokreślony funkcjonalność Konta w zakresie dostępu do Autenti eDelivery lub poszczególnych usług świadczonych w ramach Platformy Autenti;
    c. uzależnić korzystanie z Autenti eDelivery od potwierdzenia przez Klienta jego wiarygodności w sposób wskazany przez Administratora.
7. Niezależnie od zawieszenia Konta, Klient ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania i zaniechania będące podstawą do zawieszenia Konta, w szczególności odpowiedzialność odszkodowawczą względem Administratora.
8. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi eDelivery w przypadku, jeżeli jest ono wynikiem działań lub zaniechań innego, niezależnego od Administratora dostawcy usług z zakresu doręczeń elektronicznych,, biorącego udział w procesie doręczenia e-Przesyłki. Jeżeli w ramach świadczenia Autenti eDelivery Administrator korzysta z podwykonawców, ponosi on odpowiedzialność za ich działania i zaniechania jak za własne.

9. Autenti nie odpowiada za brak działania lub nieprawidłowe działanie Autenti eDelivery wynikające z:
    a. korzystania z Autenti eDelivery w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem,
    b. użycia urządzeń niespełniających parametrów technicznych pracy z Autenti eDelivery, a w szczególności braku lub obniżonej jakości połączenia internetowego po stronie Klienta,
    c. korzystania przez Klientów i Użytkowników z Autenti eDelivery z nielicencjonowanego oprogramowania, oprogramowania, które zakłóca pracę Autenti eDelivery, w tym z niestandardowych rozwiązań informatycznych i niestandardowych przeglądarek internetowych,
    d. działań pozostających poza kontrolą Administratora, o charakterze nieuprawnionym bądź niedozwolonym przez przepisy prawa.
10. Administrator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za szkodę powstałą w okresie świadczenia Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków określonych niniejszym Regulaminem, przy czym jest ona ograniczona do kwoty 250 000 euro za każdy przypadek oraz do kwoty 1 000 000 euro w odniesieniu do wszystkich przypadków (równowartość w złotych). Odpowiedzialność za utracone korzyści jest wyłączona. W stosunku do przedsiębiorców odpowiedzialność Administratora jest nadto ograniczona do szkody wyrządzonej działaniem umyślnym lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
11. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za roszczenia osób trzecich, niebędących Klientami Autenti eDelivery, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
12. Ponadto, w zakresie jakim Klient lub Użytkownik używa Autenti eDelivery w celu korzystania z Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego świadczonego przez Administratora zastosowanie znajdują zasady odpowiedzialności określone w pkt. VIII.10 Polityki.
13. Zasady odpowiedzialności określone w Rozdziale VII stosuje się o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
14. Spory, wnioski, zgłoszenia lub zażalenia (zwane dalej "skargą") powstałe w związku z realizacją Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego będą rozstrzygane na podstawie pisemnych informacji w drodze mediacji. Tryb zgłaszania określony w pkt. IX.4 oraz IX.5 stosuje się odpowiednio.
15. Skargi podlegają pisemnemu rozpatrzeniu przez Administratora w terminie 21 dni roboczych od dnia ich doręczenia. W przypadku braku rozstrzygnięcia sprawy

w terminie 45 dni roboczych od rozpoczęcia postępowania pojednawczego, stronom przysługuje prawo do wystąpienia na drogę sądową. Sądem właściwym do rozpoznania sprawy będzie Sąd Powszechny miejscowo właściwy dla pozwanego.

VIII. Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w ramach realizacji Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego jest Administrator.
2. Administrator przetwarza dane osobowe na zasadach określonych Polityką ochrony prywatności. Szczegółowe informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych dla celów świadczenia Autenti eDelivery zawarte są ponadto w klauzuli informacyjnej, dostępnej na stronie internetowej Administratora.
3. Zasady ochrony danych osobowych zostały przez Administratora wskazane w pkt VIII.6. Polityki.
4. W ramach udostępniania na rzecz Klienta Skrzynki, przechowywanie e-Przesyłek w ramach realizacji usługi Autenti eDelivery, Administrator pełni wobec Klienta rolę podmiotu przetwarzającego w rozumieniu art. 28 RODO.
5. Powierzenie do przetwarzania danych osobowych zawartych w Zawartości e-Przesyłki, realizowane jest w szczególności dla celów i w zakresie udostępniania, przechowywania oraz zarządzania e-Przesyłkami w ramach Skrzynki.
6. Zakres oraz kategorie danych osobowych powierzonych do przetwarzania w Zawartości e-Przesyłki są definiowane przez Klienta lub Nadawcę, w zależności od treści e-Przesyłki.
7. W miarę możliwości i biorąc pod uwagę charakter świadczonej usługi, Administrator pomaga Klientowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane osobowe dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.
8. Po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych powierzonych do przetwarzania, Administrator bez zbędnej zwłoki poinformuje Klienta o naruszeniu na adres e-mail przypisany do Konta. Administrator nie będzie powiadamiał o naruszeniu organu nadzorczego ani osób, których dane dotyczą.
9. Przez czas korzystania z Autenti eDelivery Klient będzie posiadał prawo do przeprowadzenia audytów w celu weryfikacji, czy przetwarzanie powierzonych danych osobowych jest zgodne z wymogami prawa.
10. Realizacja prawa do audytu nie może negatywnie oddziaływać na ciągłość działania lub bezpieczeństwo danych i infrastruktury Administratora.

11. Klient odpowiada za wszelkie działania lub zaniechania osób i podmiotów realizujących czynności audytowe w jego imieniu. Realizacja prawa do audytu może się odbywać wyłącznie po poinformowaniu Administratora o zamiarze ich przeprowadzenia, z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem. Administrator ma prawo do niewyrażenia zgody na przeprowadzenie czynności audytowych, jeżeli będą one miały zostać wykonane przez osoby lub podmiot prowadzące działalność konkurencyjną wobec Administratora lub podmioty i osoby z nimi powiązane w jakikolwiek sposób, niezależnie od podstawy zatrudnienia lub współpracy.
12. Klient wyraża zgodę na dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych podmiotom, z których usług Administrator korzysta dla celów świadczenia usługi Autenti eDelivery. Dostawcy Administratora są zobowiązani do spełnienia tożsamych zasad ochrony danych osobowych co Administrator.
13. Wdrożone przez Administratora środki ochrony i bezpieczeństwa danych wskazane w Polityce są adekwatnie stosowane wobec danych osobowych podlegających powierzeniu przetwarzania.
14. W zakresie nieuregulowanym, powierzenie przetwarzania danych osobowych odbywa się na zasadach opisanych Regulaminem Platformy Autenti.
15. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych wyznaczonym przez Administratora jest możliwy poprzez: formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej: https://autenti.com/kontakt/ lub pod adresem poczty elektronicznej: iod@autenti.com.

IX. Postępowanie reklamacyjne

1. Klient działający na prawach konsumenta, może złożyć reklamację, jeżeli usługi określone w niniejszym Regulaminie nie są realizowane przez Administratora lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu, z zastrzeżeniem postanowień określonych w pkt. XI.6.
2. Administrator nie obsługuje reklamacji składanych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego przez innych dostawców.
3. Rozstrzyganie sporów, wniosków oraz zgłoszeń dotyczących realizacji Usługi Rejestrowanych Doręczeń Elektronicznych, zgłaszanych przez podmioty, które nie działają na prawach konsumenta, odbywa się zgodnie z pkt. VII powyżej.
4. Reklamację można złożyć w postaci elektronicznej na adres support@autenti.com, za pomocą formularza kontaktowego lub pisemnie na adres Administratora.
5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

a. adres e-mail przypisany do Konta, bądź – jeśli składający reklamację nie posiada zarejestrowanego Konta na Platformie Autenti – adres e-mail powiązany z realizacją Usługi Rejestrowanych Doręczeń Elektronicznych,
b. adres zamieszkania lub adres do korespondencji,
c. Adres do doręczeń elektronicznych, jeżeli istnieje,
d. opis zgłaszanych zastrzeżeń, w tym – jeśli dotyczy konkretnej e-Przesyłki – wskazanie jej numeru identyfikacyjnego (ID), oraz oczekiwany sposób rozstrzygnięcia sprawy,
e. uzasadnienie reklamacji,
f. niezbędne dowody, w tym informacje lub dane niezbędne do ustalenia stanu faktycznego oraz przedmiotu reklamacji, np. dowód nadania lub inny.

6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji i uczynienia zadość żądaniu składającego reklamację, przed rozpatrzeniem reklamacji Administrator zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie. Bezskuteczny upływ terminu powoduje, że reklamacja nie może zostać rozpatrzona i podlega oddaleniu. Czynność wezwania składającego reklamację do uzupełnienia reklamacji przerywa bieg terminu do jej rozpatrzenia. Postanowienie to nie uchybia przepisom prawa bezwzględnie obowiązującym w zakresie, w jakim przyznają one konsumentom szerszą ochronę.
7. Administrator rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci, z zastrzeżeniem, że Administrator może odmówić rozpatrzenia reklamacji złożonych po upływie 90 dni od powstania przyczyn będących podstawą do reklamacji.
8. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest wyłącznie na adres e-mail podany przez składającego reklamację. W uzasadnionych przypadkach Administrator może wysłać odpowiedź na inny, wskazany przez składającego reklamację, adres e-mail, który nie jest przypisany do Konta.
9. W zakresie jakim Klient lub Użytkownik używa Autenti eDelivery w celu korzystania z Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego świadczonego przez Administratora, do postępowania reklamacyjnego zastosowanie mają postanowienia pkt. IX.1-7. Polityki.

X. Konsumenckie prawo odstąpienia od umowy

1. Podmiot działający na prawach konsumenta, który zawarł z Administratorem umowę na odległość, ma prawo odstąpić od umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy (akceptacji Regulaminu).
2. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku, jeżeli Administrator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą osoby działającej na prawach konsumenta oraz – w odniesieniu do umów o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym – jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą tej osoby.
3. W celu skorzystania z prawa odstąpienia, o którym mowa w pkt. X.1, należy w terminie 14 dni od zawarcia umowy wysłać oświadczenie o odstąpieniu na poniższy adres: bok@autenti.com lub pisemnie na adres korespondencyjny Administratora.

XI. Postanowienia końcowe

1. Administrator może zmienić Regulamin lub uruchomić zmodyfikowaną bądź nową wersję usługi, w szczególności w przypadku:
    a. konieczności dostosowania do zmian przepisów prawa lub obowiązków nałożonych przez organy administracji publicznej lub organu nadzoru właściwego dla dostawców usług zaufania;
    b. zmiany cennika;
    c. podyktowanym względami bezpieczeństwa, zapobiegania nadużyciom, poprawą ochrony prywatności;
    d. zmiany technologicznej lub funkcjonalnej w celu usprawnienia działania Platformy Autenti lub Autenti eDelivery;
    e. zmiany w zakresie lub sposobie świadczonych usług;
    f. zmian redakcyjnych.
2. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Administratora po udostępnieniu na Platformie Autenti zmienionego Regulaminu.
3. Klient zostanie powiadomiony o zmianie Regulaminu na adres poczty elektronicznej Użytkownika co najmniej na 14 dni przed wejściem zmiany w życie.
4. Prawem właściwym dla umowy zawartej z Administratorem, której przedmiotem jest udostępnienie Autenti eDelivery, jest prawo polskie, o ile prawo w Unii Europejskiej w odniesieniu do konsumenta nie przewiduje innej właściwości. Wszelkie spory związane z usługą będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.

5. W razie uznania niektórych postanowień niniejszego Regulaminu za nieważne w orzeczeniu sądu lub innego uprawnionego organu, pozostałe postanowienia pozostają ważne.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeks cywilny, Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, RODO oraz eIDAS.
7. Postanowienia niniejszego Regulaminu w relacjach między Administratorem a podmiotem działającym na prawach konsumenta, nie uchybiają obowiązującym przepisom prawa, których stosowania nie można wyłączyć, a które przyznają konsumentom szerszą ochronę.
8. Strona ufająca uprawniona jest do zgłaszania Administratorowi wszelkich zastrzeżeń oraz nadużyć w zakresie dowodów lub innych informacji, które otrzymała, a które dotyczą zrealizowanej Usługi Rejestrowanych Doręczeń Elektronicznych. Zgłoszenia należy dokonać za pomocą formularza kontaktowego, poczty elektronicznej na adres: support@autenti.com lub pisemnie na adres: Autenti S.A., ul. Święty Marcin 29/8, 61-806 Poznań.
9. Czas systemowy przyjęty dla Autenti eDelivery oparty jest o czas UTC i synchronizowany ze źródłem czasu UTC nie rzadziej niż dwukrotnie w ciągu doby.
10. Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego została oceniona jako zgodna z Polityką, z uwzględnieniem wymagań określonych w normie ETSI EN 319 403 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Trust Service Provider Conformity Assessment.
11. Kontakt z Administratorem jest możliwy poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej: https://autenti.com/kontakt/.