

Polityka Usług Zaufania Autenti dla podpisów elektronicznych Autenti oraz obsługi podpisywania dokumentów

Nazwa dokumentu	Polityka Usług Zaufania Autenti dla podpisów elektronicznych Autenti oraz obsługi podpisywania dokumentów
Identyfikator dokumentu	OID: [1.2.616.1.113813.1.2.1.2]
Klasyfikacja dokumentu	publiczne
Właściciel dokumentu	Autenti spółka z o.o. ("Autenti") ul. Święty Marcin 29/8, 61-806 Poznań KRS nr 0000436998, nr NIP: 7831693251, REGON: 302246285
Wersja	Wersja nr 2.0

I. Postanowienia ogólne

1. Wprowadzenie

Niniejsza Polityka Usług Zaufania Autenti (dalej zwana **“Polityką”**), określa rodzaje, zasady i warunki świadczenia niekwalifikowanych usług zaufania (dalej zwanych **“Usługami Zaufania”**) przez Autenti sp. z o.o. (dalej zwaną **“Dostawcą Usług”**) oraz przedstawia rozwiązania techniczne i organizacyjne stosowane przez Dostawcę Usług.

2. Regulacje prawne

a. **[Prawo powszechnie obowiązujące]** Dostawca Usług świadczy Usługi Zaufania w oparciu o przepisy prawa Unii Europejskiej, w szczególności w oparciu o:

- 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, (łącznie z przepisami wykonawczymi), zwanym dalej **“eIDAS”**;
- 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, (łącznie z przepisami wykonawczymi), zwanym dalej **“RODO”**;

b. W zakresie w jakim Usługi Zaufania są świadczone na terenie lub w oparciu o przepisy prawa Rzeczypospolitej Polskiej, zastosowanie mają również:

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, (łącznie z przepisami wykonawczymi);
- Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (łącznie z przepisami wykonawczymi);
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (łącznie z przepisami wykonawczymi),

oraz o przepisy prawa uzupełniające lub zastępujące wyżej wskazane akty prawa.

c. **[Wzorce umowne]** Dostawca Usług świadczy Usługi Zaufania w oparciu o niniejszą Politykę Świadczenia Usług Zaufania Autenti oraz wzorce umowne (regulaminy i polityki) udostępniane przez Dostawcę Usług, w tym:

- Regulamin Platformy Autenti,
- Politykę Ochrony Prywatności,
- Politykę Cookies,

których każdorazowo aktualna treść jest udostępniona pod adresem <https://autenti.com/regulaminy/>

3. Słownik pojęć

Niniejsza Polityka postępuje się pojęciami, którym nadaje się poniższe znaczenie:

- Autoryzacja** – przyznanie określonemu podmiotowi dostępu do wykonania konkretnej operacji bądź do konkretnego Dokumentu;
- Dokument** – plik elektroniczny wprowadzony do Platformy Autenti przez Użytkownika;
- Dostawca Usług** – Autenti sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Św. Marcin 29/8, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000436998, posiadającą NIP: 7831693251;
- e-podpis Autenti** – oznacza Podpis elektroniczny, składany przy wykorzystaniu Platformy Autenti, inny niż Zaawansowany e-podpis Autenti;
- Identyfikacja** – proces używania danych w postaci elektronicznej identyfikujących osobę, w celu umożliwienia ustalenia jej tożsamości na potrzeby Zaawansowanego podpisu elektronicznego;
- Karta podpisów** – poświadczenie wydane przez Dostawcę Usług w postaci elektronicznej i powiązane z Dokumentem, określające przebieg wykonania Usługi Zaufania w zakresie składania Podpisu elektronicznego lub obsługi podpisywania elektronicznego dokumentów poprzez Platformę Autenti;
- Pieczeń Elektroniczna Autenti** – zaawansowana pieczęć elektroniczna weryfikowana kwalifikowanym certyfikatem, złożona w imieniu Dostawcy Usług;

-
- h. **Platforma Autenti** – platforma technologiczna, dostępna drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem Platformy Autenti, stanowiąca urządzenie do składania Podpisu elektronicznego oraz system służący do obsługi Dokumentów;
 - i. **Polityka** – niniejsza Polityka Świadczenia Usług Zaufania Podpisów Elektronicznych Autenti;
 - j. **Podpis elektroniczny** – dane w postaci elektronicznej, które są dołączone lub logicznie powiązane z innymi danymi w postaci elektronicznej, i które użyte są przez Podpisującego jako podpis;
 - k. **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/regulamin/>;
 - l. **Strona ufająca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podejmuje działania lub jakąkolwiek decyzję w zaufaniu do niekwalifikowanych usług zaufania świadczonych przez Dostawcę Usług;
 - m. **Usługa Zaufania** – niekwalifikowana usługa zaufania świadczona przez Dostawcę Usług opisana w Polityce;
 - n. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej w zakresie w jakim może nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która jest odbiorcą Usługi Zaufania;
 - o. **Nadawca** – Użytkownik, który nadaje Dokument w ramach Platformy Autenti;
 - p. **Podpisujący** – osoba fizyczna składająca Podpis elektroniczny w Dokumentcie;
 - q. **Uwierzytelnienie** – proces potwierdzenia przy użyciu danych posiadanych przez Dostawcę Usług, że dany podmiot jest tym, za którego się podaje;
 - r. **Znacznik czasu** – kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu, wykorzystywany przez Dostawcę Usług;
 - s. **Zaawansowany e-podpis Autenti** – oznacza Zaawansowany podpis elektroniczny, składany przy wykorzystaniu Platformy Autenti;

- t. **Zaawansowany podpis elektroniczny** – oznacza Podpis elektroniczny, który spełnia następujące wymogi:
- jest unikalnie przyporządkowany Podpisującemu;
 - umożliwia ustalenie tożsamości Podpisującego;
 - jest składany przy użyciu danych służących do składania Podpisu elektronicznego, których Podpisujący może, z dużą dozą pewności, użyć pod wyłączną swoją kontrolą; oraz
 - jest powiązany z danymi podpisanymi w taki sposób, że każda późniejsza zmiana danych jest rozpoznawalna.

II. Usługi Zaufania świadczone przez Dostawcę Usług

1. Dostawca Usług świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi Zaufania:
 - a. **Usługa obsługi podpisywania elektronicznego dokumentów poprzez Platformę Autenti** – umożliwia Użytkownikowi zapoznanie się z treścią Dokumentu oraz złożenie oświadczeń woli w postaci Dokumentu przy wykorzystaniu Platformy Autenti, w tym w celu zawarcia umowy lub złożenia oświadczenia innego rodzaju w Dokumentcie, w oparciu o Usługę e-podpis Autenti lub Usługę Zaawansowany e-podpis Autenti świadczoną przez Dostawcę Usług zgodnie z niniejszą Polityką lub inną niekwalifikowaną lub kwalifikowaną usługę zaufania świadczoną przez dostawcę innego niż Dostawca Usług, w oparciu i zgodnie z polityką świadczenia usługi zaufania tego dostawcy;
 - b. **Usługa e-podpis Autenti** – polega na utworzeniu e-podpisu Autenti na zasadach opisanych w Polityce. Z chwilą utworzenia e-podpisu Autenti, dane wskazujące Podpisującego zostają logicznie powiązane z Dokumentem w taki sposób, iż każda późniejsza zmiana jest rozpoznawalna.
 - c. **Usługa Zaawansowany e-podpis Autenti** – polega na utworzeniu Zaawansowanego e-podpisu Autenti na zasadach opisanych w Polityce. Z chwilą utworzenia Zaawansowanego e-podpisu Autenti, dane wskazujące Podpisującego zostają logicznie powiązane z Dokumentem w taki sposób, iż każda późniejsza zmiana jest rozpoznawalna.

III. Zasady świadczenia Usług Zaufania:

1. Usługa obsługi podpisywania elektronicznego dokumentów poprzez Platformę Autenti:

- a. Usługa realizowana jest w ramach usługi świadczonej drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu Platformy Autenti i umożliwia komunikację pomiędzy Nadawcą i odbiorcami Dokumentu uczestniczącymi w procesie składania oświadczeń w postaci elektronicznej związanych z treścią Dokumentu.
- b. Usługa umożliwia wysłanie Dokumentu do podpisu przy wykorzystaniu Platformy Autenti.
- c. Nadawca dokonuje Autoryzacji odbiorcy danego Dokumentu, poprzez wskazanie jego adresu e-mail (bądź inny, wybrany sposób, dostępny w ramach Platformy Autenti) oraz wybiera rodzaj Podpisu elektronicznego oferowanego w ramach Platformy Autenti.
- d. Usługa umożliwia odbiorcy Dokumentu zapoznanie się z treścią Dokumentu oraz skorzystania z Podpisu elektronicznego w celu złożenia określonego oświadczenia związanego z treścią Dokumentu.
- e. Dokument, do którego są dołączone lub z którym są logicznie powiązane Podpisy elektroniczne, zabezpieczony jest za pomocą Pieczęci Elektronicznych Autenti opartych na kwalifikowanych certyfikatach, które potwierdzają wykonanie Usługi Zaufania oraz zapewniają integralność Dokumentu, aby umożliwić rozpoznanie czy treść Dokumentu uległa zmianie po złożeniu Pieczęci Elektronicznej Autenti.
- f. Dokument, do którego są dołączone lub z którym są logicznie powiązane Podpisy elektroniczne datowany jest za pomocą Znacznika Czasu.
- g. Potwierdzeniem wykonania Usługi Zaufania będą w szczególności:
 - Pieczęć Elektroniczną Autenti otwierająca, umieszczona przez Dostawcę Usług w celu potwierdzenia rozpoczęcia świadczenia Usługi Zaufania oraz zabezpieczenia integralności Dokumentu w postaci przedstawionej do złożenia Podpisu elektronicznego;
 - Pieczęć Elektroniczną Autenti potwierdzająca złożony Podpis elektroniczny w ramach Usługi obsługi podpisywania elektronicznego poprzez Platformę Autenti;
 - Pieczęć Elektroniczną Autenti zamykająca, umieszczona przez Dostawcę Usług w celu potwierdzenia wykonania Usługi Zaufania wobec wszystkich Użytkowników;
 - inne pieczęcie i Podpisy elektroniczne oparte o niekwalifikowane lub kwalifikowane usługi, zgodnie z politykami lub regulaminami określonymi przez ich dostawców.

- h. Opis wykonania Usługi Zaufania dokumentowany jest w postaci Karty Podpisów.
 - i. W przypadku wątpliwości, czy Karta Podpisów została wydana przez Dostawcę Usługi lub czy opisuje faktycznie wykonaną Usługę Zaufania z udziałem określonego Podpisującego, Strona Ufająca może zgłosić takie wątpliwości do Dostawcy Usług. Zgłoszenie może być dokonane pisemnie, drogą poczty elektronicznej na adres: support@autenti.com lub poprzez formularz kontaktowy udostępniony w domenie autenti.com.
2. Usługa e-podpis Autenti:
- a. Usługa umożliwia podpisanie Dokumentu e-podpisem Autenti przy wykorzystaniu Platformy Autenti.
 - b. Nadawca przekazuje Dostawcy Usług dane wskazujące Podpisującego, w tym dane służące do Uwierzytelnienia. Otrzymane dane zostają przyporządkowane do Podpisującego, których następnie Podpisujący używa do złożenia e-podpisu Autenti.
 - c. Złożenie e-podpisu Autenti jest realizowane po Uwierzytelnieniu podpisującego, z wykorzystaniem danych wskazanych w pkt. b powyżej, w szczególności poprzez e-mail lub numer telefonu lub e-mail i numer telefonu, bądź innych narzędzi (np. tokenu, aplikacji mobilnej) obsługiwanych przez Platformę Autenti zgodnie z wyborem Nadawcy Dokumentu.
 - d. Złożenie e-podpisu Autenti następuje w wyniku działania Podpisującego poprzez potwierdzenie przycisku „*PODPISZ*” (lub o równoznacznej treści, w tym tłumaczonej na inny język). W wyniku złożenia e-podpisu Autenti dane, o których mowa w punkcie b. powyżej zostają logicznie powiązane z Dokumentem w taki sposób, iż każda późniejsza zmiana jest rozpoznawalna.
 - e. W chwili składania e-podpisu Autenti Dostawca Usługi potwierdza jego złożenie za pomocą Pieczęci Elektronicznej Autenti powiązanej z Dokumentem, aby zapewnić integralność i autentyczność. Pieczęć Elektroniczna Autenti zawiera dane identyfikujące Podpisującego. Dodatkowo złożenie e-podpisu Autenti może zostać zwizualizowane w Karcie Podpisów dołączonej lub powiązanej logicznie z Dokumentem.
 - f. Użytkownik lub Strona Ufająca uzyskuje potwierdzenie wykonania Usługi e-podpisu Autenti, w tym zapewnienie że:
 - Dokument został podpisany przez Użytkownika e-podpisem Autenti,

- e-podpis Autenti został złożony w Dokumentcie w chwili wskazanej Pieczęcią Elektroniczną Autenti.
3. Usługa Zaawansowany e-podpis Autenti:
- a. Usługa umożliwia podpisanie Dokumentu Zaawansowanym podpisem elektronicznym przy wykorzystaniu Platformy Autenti.
 - b. W celu wykonania usługi, Dostawca Usług, w wyniku przeprowadzenia Identyfikacji, unikalnie przyporządkowuje dane do Podpisującego, które służą do złożenia Zaawansowanego e-podpisu Autenti.
 - c. Złożenie Zaawansowanego e-podpisu Autenti jest realizowane po Uwierzytelnieniu Podpisującego, z wykorzystaniem co najmniej dwóch niezależnych czynników, których związek z Podpisującym jest potwierdzony lub został zadeklarowany przez Podpisującego.
 - d. Złożenie Zaawansowanego e-podpisu Autenti następuje po spełnieniu warunków opisanych powyżej, przekazaniu Podpisującemu informacji o rodzaju składanego podpisu oraz w wyniku działania podpisującego poprzez potwierdzenie przycisku „*PODPISZ*” (lub o równoznacznej treści, w tym tłumaczonej na inny język).
 - e. Dostawca Usług może odmówić utworzenia Zaawansowanego e-podpisu Autenti w szczególności w przypadku, jeżeli w wyniku Identyfikacji zaistniały wątpliwości, co do ustalenia tożsamości Podpisującego.
 - f. W wyniku złożenia Zaawansowanego e-podpisu Autenti dane, o których mowa w punkcie b. powyżej zostają logicznie powiązane z Dokumentem w taki sposób, iż każda późniejsza zmiana jest rozpoznawalna.
 - g. W chwili składania Zaawansowanego e-podpisu Autenti Dostawca Usługi potwierdza jego złożenie za pomocą Pieczęci Elektronicznej Autenti powiązanej z Dokumentem, aby zapewnić integralność oraz autentyczność danych, o których mowa w pkt b powyżej. Do Pieczęci Elektronicznej Autenti zostają dołączone dane identyfikujące Podpisującego. Dodatkowo złożenie Zaawansowanego e-podpisu Autenti może zostać zwizualizowane w Karcie Podpisów dołączonej lub powiązanej logicznie z Dokumentem.
 - h. Użytkownik lub Strona Ufająca uzyskuje potwierdzenie wykonania Usługi Zaawansowanego e-podpisu Autenti, w tym zapewnienie że:
 - Dokument został podpisany przez Podpisującego Zaawansowanym e-podpisem Autenti, poprzez bezpośrednie wskazanie rodzaju podpisu w danych dołączonych do Pieczęci Elektronicznej Autenti lub na Karcie Podpisów,

- Zaawansowany e-podpis Autenti został złożony w Dokumentcie w chwili oznaczonej wskazanej Pieczęcią Elektroniczną Autenti.

IV. Zasady wykonywania Identyfikacji

1. W celu skorzystania z niektórych Usług Zaufania, Użytkownik może zostać zobowiązany do posiadania konta w ramach Platformy Autenti lub do wykonania Identyfikacji.
2. Identyfikacja na potrzeby złożenia Zaawansowanego e-podpisu Autenti wykonywana jest zdalnie, w oparciu o jedną z procedur wskazanych w pkt. 4 poniżej.
3. Identyfikacja jest realizowana z wykorzystaniem jednej z przyjętych przez Dostawcę Usług procedur:
 - a. poprzez użycie środka identyfikacji elektronicznej, lub;
 - b. poprzez udostępnienie danych identyfikujących przez aplikacje, których administratorem są organy administracji państwowych lub instytucje zaufania publicznego;
 - c. poprzez zdalne pozyskanie danych z okazanego, fizycznego dokumentu tożsamości oraz zarejestrowanego obrazu twarzy jego posiadacza (selfie lub liveness); lub
 - d. poprzez przekazanie danych przez podmioty podlegające obowiązkowi wynikającym z właściwych przepisów prawa dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML); lub
 - e. poprzez pozyskanie danych ze złożonego kwalifikowanego podpisu elektronicznego wydanego dla Podpisującego; lub
 - f. poprzez pozyskanie danych ze złożonego podpisu zaufanego, którego autentyczność i integralność są zapewniane przy użyciu pieczęci elektronicznej; lub
 - g. poprzez pozyskanie danych z procesu walidacji elektronicznego dokumentu tożsamości.

V. Odpowiedzialność i zobowiązania Dostawcy Usług

1. Dostawca Usług gwarantuje, że Usługi Zaufania świadczone są zgodnie z niniejszą Polityką oraz przepisami prawa Unii Europejskiej.
2. Dostawca Usług zapewnia, że Usługi Zaufania są realizowane zgodnie z deklarowanymi standardami bezpieczeństwa i jakości.

3. Dostawca Usług zapewnia ochronę przetwarzanych danych osobowych zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku korzystania z Usług Zaufania w zakresie w jakim Użytkownicy zostali wcześniej poinformowani o ograniczeniach w świadczeniu tych Usług Zaufania.
5. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zachowania Użytkowników, Podpisujących lub osób trzecich ani za nienależyte wykonanie bądź niewykonanie przez nich czynności faktycznych bądź prawnych w związku z Dokumentami przetwarzanymi w ramach świadczonych Usług Zaufania, jak również nie ponosi odpowiedzialności za następstwa działań podjętych przez Użytkowników, Podpisujących oraz osoby trzecie, a stanowiących naruszenie postanowień Polityki oraz Regulaminu Platformy Autenti lub przepisów prawa. W szczególności Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niezawarcie bądź nieważność umów, które są wynikiem działań bądź zaniechań Użytkowników, Podpisujących lub osób trzecich.
6. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość i rzetelność informacji podawanych przez Nadawcę, w szczególności poprawność danych osobowych Podpisującego, ani jego zdolności do bycia podmiotem czynności prawnych.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za skutki Autoryzacji wykonanej zgodnie ze wskazaniem Użytkownika (w szczególności Nadawcy), nawet jeżeli w jej wyniku przyznano uprawnienia niewłaściwym osobom lub ustalono nieprawidłowe dane uwierzytelniające Podpisującego.
8. Dostawca Usług nie odpowiada za szkody wynikające z nieprzestrzegania przez Użytkownika lub Podpisujących zasad określonych w Polityce, Regulaminie Autenti lub przepisach prawa, w szczególności za szkody wynikające z korzystania z Usług Zaufania niezgodnie z ich przeznaczeniem oraz przechowywania lub używania przez Użytkowników danych do składania Podpisu elektronicznego w sposób niezapewniający ich ochrony przed nieuprawnionym wykorzystaniem.
9. Dostawca Usług nie odpowiada za potwierdzenie lub użycie przez Podpisującego nieaktualnych lub nieprawdziwych danych.
10. O ile z powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie wynika nic innego, w zakresie zobowiązań związanych z niniejszą Polityką odpowiedzialność Dostawcy Usług wobec Użytkowników ograniczona jest

wyłącznie do szkód rzeczywistych wyrządzonych umyślnie lub z powodu rażącego zaniedbania.

VI. Postępowanie z danymi osobowymi

1. Priorytetem Dostawcy Usługi jest zapewnienie poufności i bezpieczeństwa danych osobowych Użytkowników. Dostawca Usług przetwarza dane osobowe Użytkowników zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Polityką, Polityką Ochrony Prywatności oraz Polityką Cookies, które udostępniane są przez Dostawcę Usług na stronie internetowej pod adresem www.autenti.com/regulaminy/.
2. Dostawca Usług wdrożył oraz stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne celem zabezpieczenia przetwarzanych danych w ramach świadczonych Usług Zaufania, w tym szyfrowanie oraz bezpieczne kanały komunikacji, zgodnie z najlepszymi standardami oraz normami w zakresie bezpieczeństwa informacji.
3. Dostawca Usług utrzymuje rejestr zdarzeń potwierdzający czynności techniczne realizowane na Platformie Autenti w ramach świadczenia Usług Zaufania.
4. Dane przetwarzane dla celów świadczenia Usług Zaufania są przez Dostawcę Usług przechowywane przez okres co najmniej 6 lat, w środowisku zapewniającym odpowiedni poziom bezpieczeństwa oraz w sposób zapewniający integralność rejestrów zdarzeń.
5. Dostawca Usług posiada opracowany i wdrożony plan ciągłości działania, mający na celu zapewnienie prawidłowego i ciągłego świadczenia Usług Zaufania, w tym tworzy i odpowiednio zarządza kopiami zapasowymi, w taki sposób, aby zapewnić bezpieczeństwo oraz integralność Dokumentów i rejestrów zdarzeń związanych ze świadczonymi Usługami Zaufania. Plan ciągłości działania Dostawcy Usług podlega okresowym przeglądom oraz testowaniu.
6. Dostawca Usług w celu identyfikacji i zapobiegania zagrożeniom dokonuje okresowej oceny poziomu ryzyka w zakresie bezpieczeństwa, w tym przede wszystkim bezpieczeństwa danych osobowych Użytkowników w ramach świadczenia Usług Zaufania.

VII. Warunki rozstrzygania sporów, reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli Usługi Zaufania opisane w niniejszej Polityce nie są realizowane przez Dostawcę Usług lub są

realizowane niezgodnie z Polityką. Reklamację można złożyć w postaci elektronicznej za pomocą formularza kontaktowego, poczty elektronicznej na adres: support@autenti.com lub pisemnie na adres: Autenti sp. z o.o, ul. Święty Marcin 29/8, 61-806 Poznań. Reklamacja powinna zawierać co najmniej adres e-mail, opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób rozstrzygnięcia sprawy.

2. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji i uczynienia zadość żądaniu Użytkownika, przed rozpatrzeniem reklamacji Dostawca Usług 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 Użytkownika 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.
3. Dostawca Usług rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci, z zastrzeżeniem, że odmawia uznania reklamacji złożonych po upływie 90 dni od ujawnienia się przyczyn reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest wyłącznie na adres e-mail przypisany do Konta danego Użytkownika lub służący do złożenia Podpisu elektronicznego. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Dostawca Usług może wysłać odpowiedź na inny, wskazany przez składającego reklamację adres e-mail, który nie jest przypisany do Konta Użytkownika, który składa reklamację.
5. Prawem właściwym dla umów zawieranych pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą Usług, których przedmiotem są usługi wskazane w niniejszej Polityce, jest prawo polskie, o ile prawo w Unii Europejskiej w odniesieniu do konsumenta nie przewiduje innej właściwości. W przypadku niezadowolającego Użytkownika postępowania reklamacyjnego spory związane z Usługami Zaufania świadczonymi przez Dostawcę Usług mogą być rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.

VIII. Zakończenie działalności lub zaprzestanie świadczenia Usług Zaufania

1. Dowody z przeprowadzenia Usługi Zaufania są zabezpieczone Pieczęciami Elektronicznymi Autenti oraz Znacznikiem czasu, co stanowi dowód wykonania Usługi Zaufania i pozwala na weryfikację ich autentyczności także po zakończeniu świadczenia Usługi Zaufania.
2. W przypadku zakończenia prowadzenia działalności przez Dostawcę Usług lub którejkolwiek z oferowanych Usług Zaufania określonych w Polityce, Dostawca Usług dołoży wszelkich starań mających na celu zminimalizowanie wynikających z tego negatywnych skutków dla Użytkownika, w takim stopniu jak to będzie możliwe. W tym celu Dostawca Usług opublikuje stosowną informację na swojej stronie internetowej, a także zapewni możliwość pobrania przechowywanych przy wykorzystaniu Platformy Autenti Dokumentów w okresie miesiąca od zakończenia świadczenia Usługi Zaufania. Użytkownicy otrzymają stosowną wiadomość również za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany podczas rejestracji konta.
3. Dostawca Usług zabezpiecza dane zawarte w rejestrze zdarzeń i ustala z właściwym organem nadzoru sposób zapewnienia do nich dostępu przez uprawnione do nich podmioty, po zakończeniu świadczenia Usług Zaufania.

IX. Obowiązwanie i tryb wprowadzania zmian

1. Niniejsza Polityka obowiązuje przez czas nieokreślony.
2. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Polityce w każdym czasie. W szczególności konieczność wprowadzenia zmian może wynikać ze:
 - a. zmiany powszechnie obowiązującego prawa, w tym obowiązującego prawa,
 - b. zmian w sposobie i zasadach świadczenia Usług Zaufania opisanych w Polityce.
3. Każda zmiana treści Polityki jest zatwierdzona uchwałą Zarządu i obowiązuje od momentu jej opublikowania na stronie internetowej Dostawcy Usług lub z datą późniejszą, wskazaną przez Dostawcę Usług.

HISTORIA ZMIAN				
Wersja	Data	Opis	Działanie*	Zatwierdzenie
1.0	01.10.2020	wprowadzenie Polityki Świadczenia Usług Zaufania [OID:1.2.616.1.113813.1.2.1.0]	N	Zarząd
2.0	15.05.2023	Zmiana nazwy Polityki Świadczenia Usług Zaufania na Polityka Świadczenia Usług Zaufania dla podpisów elektronicznych Autenti i obsługi podpisywania dokumentów. Aktualizacja Polityki w zakresie dotychczas świadczonych usług zaufania. Wprowadzenie usługi zaawansowanego podpisu elektronicznego. Zmiany w opisie świadczonych usług oraz nomenklaturze, które nie wpływają na dotychczasowe prawa i obowiązki Użytkowników oraz standardy świadczenia usług, a mają jedynie charakter porządkowy. [OID:1.2.616.1.113813.1.2.1.2.]	Z	Zarząd

(*) Działanie: N-Nowy, Z-Zmiana, W-Weryfikacja

poświadczenie złożenia podpisów i pieczęci elektronicznych

Certyfikat dla dokumentu o Autenti ID: 21e6e6f1-1ac0-4510-ab18-5da829cb8260
utworzonego: 2023-05-19 09:20 (GMT+02:00)

