



Regulamin Kwalifikowanej Usługi Zaufania Certum – rejestrowanego doręczenia elektronicznego e-Doręczenia

Wersja 1.2
Ważny od: 05 sierpień 2024 r.

Asseco Data Systems S.A.

ul. Jana z Kolna 11

80-864 Gdańsk

www.assecods.pl

Certum

ul. Bajeczna 13

71-838 Szczecin

www.certum.pl

www.certum.eu

Spis treści

1. Przedmiot regulacji oraz zakres stosowania Regulaminu.....	3
2. Stosowana polityka usług zaufania.....	3
3. Ogólne warunki korzystania z usługi.....	3
4. Warunki realizacji usługi.....	4
5. Opłaty.....	6
6. Zakres stosowania usługi.....	6
7. Obowiązki Usługobiorcy.....	6
8. Ograniczenia w użytkowaniu usługi.....	7
9. Informacje dla stron ufających.....	7
10. Okres przechowywania danych.....	7
11. Komunikacja Usługobiorcy z Certum.....	7
12. Dostępność usług.....	7
13. Podstawy prawne.....	8
14. Warunki zawarcia i rozwiązania umowy.....	9
15. Warunki rozstrzygania sporów, reklamacje.....	9
16. Ograniczenia odpowiedzialności.....	10
17. Audyty zgodności.....	11
18. Zmiany w Regulaminie.....	11
19. Słownik pojęć.....	12
20. Historia dokumentu.....	13

1. Przedmiot regulacji oraz zakres stosowania Regulaminu

Celem niniejszego Regulaminu Kwalifikowanej Usługi Zaufania Certum – rejestrowanego doręczenia elektronicznego e-Doręczenia (zwanego dalej **Regulaminem**) jest określenie szczegółowej regulacji stosunku prawnego między **Certum** i stroną, która jest odbiorcą usługi (zwana dalej **Usługobiorcą**). Świadczona przez Certum usługa zaufania obejmuje:

- a) warunki świadczenia usługi,
- b) zasady wykonania usługi,

2. Stosowana polityka usług zaufania

Świadczenie kwalifikowanej usługi zaufania opisanej w tym Regulaminie reguluje Polityka i Kodeks Kwalifikowanej Usługi Zaufania Certum – rejestrowanego doręczenia elektronicznego e-Doręczenia (zwana **Polityką e-Doręczenia**) oraz Polityka Certyfikacji i Kodeks Postępowania Certyfikacyjnego Kwalifikowanych Usług Certum (zwana **Polityką Główną**). Dokumenty dostępne są na stronie internetowej Certum pod adresem: www.certum.pl.

3. Ogólne warunki korzystania z usługi

3.1. Rejestracja usługobiorcy oraz wpis do BAE (Bazie Adresów Elektronicznych)

- a) Certum rejestruje usługobiorcę usługi na podstawie wniosku, który stanowi potwierdzenie prawdziwości danych i zgodę Usługobiorcy na przyporządkowanie do niego tych danych.

Uwaga: Wymagane jest złożenie wniosku o dostęp do usługi z numerem PESEL, nie ma możliwości złożenia wniosku z innym niepowtarzalnym identyfikatorem.

- b) Aktywacja skrzynki doręczeń następuje poprzez przekazanie do BAE (Bazie Adresów Elektronicznych) wniosku w celu nadania nowego lub przepisania od innego dostawcy adresu do doręczeń.

3.2. Korzystanie z usługi jest możliwe po uprzednim uwierzytelnieniu.

3.3. W procesie aktywacji usługi usługobiorca jest zobowiązany podać adres e-mail i ewentualnie numer telefonu do notyfikacji – wysyłki powiadomień. Niepodanie danych do notyfikacji skutkuje brakiem możliwości korzystania z usługi.

3.4. Adres e-mail do notyfikacji wykorzystywany będzie do wysyłania:

- a) powiadomień o zmianach w Regulaminie,
- b) powiadomień o zmianach w **Polityce e-Doręczenia, Polityce Główniej**,
- c) informacji o oczekujących przesyłkach,
- d) informacji opcjonalnych – konfigurowanych przez klienta dotyczących usługi,
- e) innych informacji niezbędnych w procesie świadczenia usługi.

3.5. Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o utracie dostępu lub zmianie adresu e-mail do notyfikacji.

3.6. Usługobiorca jest zobowiązany do przyjmowania informacji o oczekujących przesyłkach.

3.7. Brak odbioru notyfikacji za pomocą adresu e-mail do notyfikacji nie stanowi podstawy do roszczenia lub braku skutecznego poinformowania o oczekujących przesyłkach w ramach usługi.

3.8. Po wypełnieniu 98% gwarantowanej pojemności skrzynki doręczeń nadawca traci możliwość wysyłania i odbierania korespondencji do czasu zwolnienia przez siebie pojemności na skrzynce doręczeń, o czym jest informowany na adres e-mail do notyfikacji.

3.9. Każdemu adresowi do doręczeń elektronicznych przypisana jest jedna skrzynka o gwarantowanej pojemności. Do pojemności skrzynki wlicza się:

- a) przesyłki wysłane,
- b) przesyłki odebrane w ramach usługi e-Doręczenia,
- c) przesyłki robocze,
- d) przesyłki przeniesione do kosza,
- e) dowody.

4.0. Usługobiorca ma możliwość odnowienia subskrypcji usługi e-Doręczenia przed upływem ważności skrzynki.

Skrzynka podstawowa Standard - bezpłatna:

- a) odnowienie usługi skrzynki podstawowej Standard,
- b) zmiana na inny płatny pakiet skrzynki e-Doręczenia.

W przypadku braku odnowienia subskrypcji usługi skrzynka Standard przechodzi w tryb skrzynki tylko do odczytu.

Skrzynki płatne:

- a) odnowienie usługi poprzez zakup jednego z dostępnych pakietów usługi.

W przypadku braku odnowienia subskrypcji usługi skrzynka przechodzi w tryb skrzynki Standard – bezpłatnej.

Uwaga: Certum zastrzega sobie prawo do usunięcia niewykorzystanych pakietów przesyłek, po utracie ważności subskrypcji usługi e-Doręczenia (ważności skrzynki).

4. Warunki realizacji usługi

4.1. Usługa udostępniana jest w trzech opcjach:

- BASIC – przesyłka zwykła - treść przesyłki zostaje udostępniona adresatowi bez możliwości odrzucenia. Przesyłki doręczane za pośrednictwem publicznej usługi e-Doręczenia są obsługiwane jedynie w opcji BASIC.
- CONSENTED – przesyłka awizowana – powiadomienie wysyłane jest do adresata przed przesyłką. Adresat jest zobowiązany do zaakceptowania lub odrzucenia treści przesyłki, treść przesyłki jest udostępniana dopiero po jej zaakceptowaniu przez adresata.
- CONSENTED SIGNED – jak w przypadku CONSENTED – z dodatkiem wymogu podpisu, wymagane jest cyfrowe podpisanie przez adresata potwierdzenia odbioru.

Usługa nie jest udostępniana w innych opcji przesłania przesyłek.

4.2. Usługa zapewnia, że przesyłka przeznaczona do doręczenia będzie dostępna dla adresata przez okres nie krótszy niż 30 dni od momentu nadania w zależności od wykupionego pakietu biznesowego.

4.3. Dla każdego adresata tworzona jest odrębna przesyłka z indywidualnym numerem.

4.4. Dla każdej przesyłki wystawiane są odrębne dowody potwierdzające poszczególne etapy świadczenia usługi.

- 4.5. Wielkość pojedynczej przesyłki nie może przekroczyć 250 MB (max via API 250 MB, GUI 100MB).
- 4.6. Usługa pozwala na jednoczesne dołączenie maksymalnie 25 załączników.
- 4.7. Podpisy pod plikami o rozmiarze powyżej 50 MB, nie będą walidowane.
- 4.8. Ściągnięcie przesyłki z limitu przesyłek do wykorzystania następuje w chwili przyjęcia przesyłki do nadania.
- 4.9. Nadawca ponosi odpowiedzialność za treści przekazywane w ramach usługi, w tym w szczególności za treść korespondencji. Nadawcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
- 4.10. Certum w przypadku upadłości Usługobiorcy, nie przekierowuje przesyłek na skrzynkę syndyka. Zalecamy, aby podmiot, który ma ustanowionego syndyka udostępnił swoją skrzynkę syndykowi, jako osobie upoważnionej z odpowiednimi prawami dostępu.
- 4.11. Nazwy załączników i tematy wiadomości przekazywanych do usługi, nie mogą zawierać słów potocznie rozumianych jako wulgarne.
- 4.12. Dowody potwierdzające poszczególne etapy świadczenia usługi wystawiane są zgodnie z Polityką e-Doręczenia. Dowody wystawiane są w szczególności:
 - a) w chwili nadania korespondencji – dowód nadania,
 - b) w chwili odebrania korespondencji – dowód dostarczenia. Wystawienie dowodu dostarczenia oznacza że korespondencja została odebrana przez odbiorcę.
 - c) dowód, że treść przekazana przez nadawcę nie została zmieniona w trakcie transmisji,
 - d) dowód na przekazanie treści przesyłki przez nadawcę do systemu odbiorcy. Powiązany dowód wskazuje, że przesyłka została dostarczona w określonym dniu i czasie do systemu odbiorcy.
- 4.13. Dowody stanowią nieodłączną część usługi. Usunięcie korespondencji ze skrzynki doręczeń nie powoduje usunięcia dowodów powiązanych z daną korespondencją.
- 4.14. Usługa umożliwia dostęp do skrzynki dla trzech typów użytkowników:
 - a) Właściciel (Owner) – osoba fizyczna lub prawna, do której należy skrzynka, wystąpił o jej założenie. Właściciel może wysyłać oraz odbierać wiadomości, dodawać oraz zapraszać użytkownika oraz zmieniać ustawienia skrzynki.
 - b) Użytkownik upoważniony (Delegated) - osoba upoważniona przez osobę fizyczną lub prawną do odbioru lub nadawania przesyłek w jej imieniu. W szczególności osobą upoważnioną jest administrator skrzynki doręczeń oraz osoba fizyczna upoważniona do dokonywania operacji na skrzynce doręczeń zgodnie z *Ustawą o doręczeniach elektronicznych*:
 - c) Użytkownik upoważniony prawnie (Legally delegated) – osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do zasobów skrzynki wynikający z orzeczenia sądowego albo z aktu administracyjnego (np. syndyk, spadkobierca, zarządca sukcesyjny, następca prawny).
- 4.15. Usługa e-Doręczenia umożliwia wysłanie przez usługobiorcę zaproszenia do skrzynki dla innych użytkowników.

Usługobiorca, czyli właściciel skrzynki samodzielnie nadzoruje i umożliwia dostęp do skrzynki innym użytkownikom. Użytkownicy tacy nie podlegają nadzorowi Certum. Usługobiorca jest administratorem danych osobowych innych użytkowników, które utrzymuje w swojej skrzynce.

Warunki korzystania z usługi przez użytkowników zaproszonych przez usługobiorcę przedstawia **Regulamin korzystania z usługi e-Doręczenia przez innych użytkowników**. Dokument dostępny na serwisie internetowej Certum pod adresem:

www.certum.pl.

5. Opłaty

Za świadczoną usługę pobierane są opłaty. Wysokości opłat oraz rodzaje usług objętych opłatami są opublikowane w cenniku, dostępnym w repozytorium urzędu certyfikacji Certum w serwisie internetowym pod adresem:

www.sklep.certum.pl

Usługobiorca akceptując Regulamin wyraża zgodę na obciążanie go kosztami świadczonej usługi zgodnie z aktualnym cennikiem.

6. Zakres stosowania usługi

Usługa e-Doręczenia służy do przesyłania danych między stronami trzecimi drogą elektroniczną i zapewnienia dowodów związanych z przesyłanymi danymi, w tym dowodu wysłania i otrzymania danych, ochrony przesyłanych danych przed ryzykiem utraty, kradzieży, uszkodzenia lub jakiegokolwiek nieupoważnionej zmiany. Usługa uznawana jest na terenie wszystkich państw członkowskich Unii Europejskiej.

7. Obowiązki Usługobiorcy

Poprzez akceptację warunków świadczenia usługi e-Doręczenia Usługobiorca wyraża zgodę na przystąpienie do systemu usługi zaufania e-Doręczenia na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

7.1. Usługobiorca zobowiązany jest do:

- przestrzegania warunków świadczenia usługi określonej w niniejszym Regulaminie,
- dostarczenia prawdziwych i poprawnych informacji,
- dostarczenia dokumentów potwierdzających prawdziwość dostarczonych informacji,
- niezwłocznego poinformowania Certum o jakichkolwiek błędach lub o zmianach danych,
- korzystania z usługi e-Doręczenia wyłącznie w celach zgodnych z prawem,
- nadzorowania poprawność wpisów w swojej książce adresowej (kontaktach),
- zobowiązany jest do przesyłania plików wolnych od wirusów i złośliwego oprogramowania, jednocześnie ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z przesłania zainfekowanych przesyłek.

7.2. Usługobiorca oświadcza, że:

- przed podpisaniem wniosku zapoznał się i akceptuje niniejszy Regulamin,
- wszystkie dostarczone informacje są zgodne z prawdą,
- ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z podania nieprawdziwych lub fałszywych danych,
- zapoznał się z klauzulą informacyjną RODO (patrz rozdz. 13).

7.3. Usługobiorca wyraża zgodę:

- na obowiązki Usługobiorcy, wymienione w rozdz. 7,
- na przechowywanie przez Certum informacji związanych z potwierdzeniem tożsamości przez wymagany prawem okres 20 lat,
- na obciążenie konta kosztami przesyłek, przekazywanych do usługi w formie paczki w zależności od wykupionego pakietu biznesowego.

8. Ograniczenia w użytkowaniu usługi

- 8.1. Usługobiorca nie korzysta z usługi w celu dostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
- 8.2. Certum nie udostępnia usługi e-Doręczenia osobom niepełnoletnim (poniżej 18 roku życia), nawet prowadzącym działalność gospodarczą.
- 8.3. Usługobiorca samodzielnie nadzoruje poprawność wpisów w swojej książce adresowej (kontaktach). Wpisy w książce adresowej usługobiorcy nie podlegają nadzorowi Certum.

9. Informacje dla stron ufających

W zależności od wzajemnych relacji pomiędzy stroną ufającą a Certum lub usługobiorcą, zobowiązania strony ufającej mogą być wyrażone w postaci umowy z Asseco Data Systems S.A. lub usługobiorcą lub mogą mieć charakter akceptacji warunków świadczenia usług zaufania.

10. Okres przechowywania danych

Wszystkie dane dotyczące świadczenia usługi e-Doręczenia w tym wszystkie zaakceptowane przez usługobiorców wnioski o świadczenie usługi, dowody związane ze składaniem, przesyłaniem i przekazywaniem przesyłki są archiwizowane (w formie elektronicznej) i przechowywane przez okres 20 lat zgodnie z Ustawą o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.

11. Komunikacja Usługobiorcy z Certum

Informacje kontaktowe:

Nazwa:	Certum
Adres korespondencyjny:	ul. Bajeczna 13, 71-838 Szczecin
Infolinia:	infolinia@certum.pl, +48 44728501, 801 540 340 , +48 91 4801 3401
Unieważnienie certyfikatu:	+48 91 4801 3601
Strona WWW:	www.certum.pl
Reklamacje:	reklamacje@certum.pl, +48 91 4801 3801

Inspektor ochrony danych: IOD@assecods.pl, tel. +48 42 675 63 601

12. Dostępność usług

12.1. Polityka bezpieczeństwa, realizowana przez Certum bierze pod uwagę następujące zagrożenia, mające wpływ na dostępność i ciągłość świadczonych usług:

- a) fizyczne uszkodzenie systemu i sieci komputerowej Certum,
 - b) awarie oprogramowania, utratę dostępu do danych,
 - c) utratę istotnych z punktu widzenia interesów Certum usług sieciowych,
 - d) awaria tej części sieci internetowej, za pośrednictwem której Certum udostępnia swoje usługi,
 - e) zaplanowane i wcześniej zapowiedziane napraw technologicznych, związanych z konserwacją sprzętu i systemu.
- 12.2. Aby zapobiec lub ograniczyć skutki wymienionych zagrożeń, polityka bezpieczeństwa Certum obejmuje następujące zagrożenia:
- a) Plan odtwarzania systemu po katastrofie – wszyscy usługobiorcy są jak najszybciej i w sposób najbardziej odpowiedni do zaistniałej sytuacji powiadamiani o każdej poważnej awarii lub katastrofie, dotyczącej dowolnego komponentu systemu komputerowego i sieci. Plan obejmuje szereg procedur, które są realizowane w momencie, gdy dowolna część systemu ulegnie skompromitowaniu (uszkodzeniu, ujawnieniu, itp.).
 - b) Kontrolowanie zmian – instalacja uaktualnionych wersji oprogramowania w systemie docelowym możliwa jest tylko i wyłącznie po przeprowadzeniu na systemie modelowym intensywnych testów, wykonywanych według ściśle opracowanych procedur.
 - c) System zapasowy – w przypadku awarii uniemożliwiającej funkcjonowanie Certum w ciągu maksymalnie 24 godzin zostanie uruchomiony ośrodek zapasowy, który do czasu uruchomienia głównego ośrodka Certum przejmie jego podstawowe funkcje.
 - d) System tworzenia kopii zapasowych – system Certum korzysta z oprogramowania tworzącego kopie zapasowe z danych, które w każdej chwili umożliwiają ich odtworzenie oraz obsługę audytu.
 - e) Aby zapobiec utracie danych usługa e-Doręczenia gwarantuje ich ochronę z wykorzystaniem mechanizmów backupu i replikacji danych co najmniej raz na 24h. Oznacza to, że odzyskanie danych w przypadku awarii oprogramowania lub infrastruktury realizowane jest zgodnie z następującymi wskaźnikami:
 - RPO (Recovery Point Objective) dla usługi wynosi 24h.
 - RTO (Recovery Time Objective) dla usługi wynosi 24h.

13. Podstawy prawne

- 13.1. Podstawę prawną świadczonych przez Certum usług zaufania stanowią poniższe akty prawne:
- a) *Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014;*
 - b) *Ustawa o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej z dnia 5 września 2016 r.;*
 - c) *Ustawa o doręczeniach elektronicznych z dnia 18 listopada 2020 r.;*
 - d) *Rozporządzeniem w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (Dz.U. 2011 nr 206 poz. 1216) z późniejszymi zmianami;*
 - e) *Standardem usługi RDE - 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.*
- 13.2. Dane osobowe będą przetwarzane przez Asseco Data Systems S.A. wyłącznie w celu realizacji usługi. Odbiorcą danych może być adresat w przypadku dowodu otrzymania.

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w szczególności o zakresie przetwarzania danych, okresie ich archiwizacji oraz dostępu do nich, podane są pod adresem <https://www.certum.pl/repozytorium/rodo>.

14. Warunki zawarcia i rozwiązania umowy

- 14.1. Umowa o świadczenie kwalifikowanej usługi e-Doręczenia zawarta zostaje poprzez złożenie przez usługobiorcę wniosku o dostęp do usługi oraz potwierdzenie jego tożsamości, akceptację Regulaminu e-Doręczenia, Polityki e-Doręczenia oraz Polityki Głównej.
- 14.2. Każdy kolejny wniosek wymaga ponownego potwierdzenia tożsamości usługobiorcy.
- 14.3. Rezygnacja z usługi spowoduje zamknięcie skrzynki e-Doręczenia. Za koniec świadczenia usługi e-Doręczenia, pozwalającej na komunikację z podmiotami Certum przyjmuje moment zgłoszenia do rejestru BAE, chęci rezygnacji z obsługi adresu ADE związanego ze skrzynką.
- 14.4. Ponowny wpis adresu do doręczeń elektronicznych do bazy BAE dla podmiotów niepublicznych może nastąpić nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia wykreślenia, adresu do doręczeń elektronicznych z bazy BAE, zgodnie z *Ustawą o doręczeniach elektronicznych*.
- 14.5. Certum zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w przypadku nieprzestrzegania obowiązków Usługobiorcy.
- 14.6. Certum zastrzega sobie prawo do odrzucenia wniosków w następujących przypadkach:
 - identyfikator usługobiorcy ubiegającego się o dostęp do usługi pokrywa się z identyfikatorem innego usługobiorcy,
 - uzasadnionego podejrzenia, że usługobiorca sfałszował lub podał nieprawdziwe dane,
 - niedostarczenia przez wnioskodawcę kompletu wymaganych dokumentów, stanowiących załącznik do wniosku o dostęp do usługi e-Doręczenia,
 - wykrycia odręcznych poprawek lub modyfikacji w przesłanych dokumentach formalnych,
 - przekroczenia terminu ważności przesłanych dokumentów - za przedawnione uznaje się te dokumenty, których data podpisu przekroczyła termin 3 miesięcy na dzień wpłynięcia do Certum w formie elektronicznej,
 - przekroczenia terminu ważności wniosku o dostęp do usługi - za przedawnione uznaje się te wnioski, których data wypełnienia przekroczyła termin 3 miesięcy na dzień wpłynięcia do Certum w formie elektronicznej,
 - innych, ważnych nie wymienionych powyżej przyczyn, po uprzednim uzgodnieniu odmowy z **inspektorem bezpieczeństwa**.

15. Warunki rozstrzygnięcia sporów, reklamacje

- 15.1. Przedmiotem rozstrzygnięcia sporów, w tym reklamacji, mogą być jedynie rozbieżności bądź konflikty powstałe pomiędzy stronami w zakresie świadczenia usługi e-Doręczenia w oparciu o Regulamin i regulacje Polityki certyfikacji.
- 15.2. Spory, reklamacje bądź zażalenia powstałe na tle świadczenia usługi e-Doręczenia będą rozstrzygane na podstawie pisemnych informacji w drodze mediacji. Skargi należy kierować w formie pisemnej za pośrednictwem poczty e-mail: reklamacje@certum.pl lub listownie na adres:

Asseco Data Systems S.A.
ul. Królowej Korony Polskiej 21
70-486 Szczecin

z dopiskiem „Reklamacja”.

- Reklamację z tytułu niewykonania usługi e-Doręczenia można złożyć najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynęły 24 godziny od chwili wysłania danych, potwierdzonego dowodem wysłania.
 - W przypadku reklamacji zgłaszanej z powodu niewykonania usługi e-Doręczenia świadczonej przez kwalifikowanego dostawcę usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego reklamację składa się:
 - w przypadku nadawcy – u dostawcy kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, który przyjął przesyłkę do nadania;
 - w przypadku adresata – u dostawcy kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego adresata.
 - Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko nadawcy albo adresata, zwanego dalej „reklamującym”, lub jego nazwę lub firmę;
 - adres do korespondencji lub adres siedziby reklamującego oraz adres poczty elektronicznej reklamującego, na który ma być doręczana korespondencja;
 - adres do doręczeń elektronicznych;
 - datę sporządzenia reklamacji;
 - przedmiot reklamacji;
 - datę nadania przesyłki, której dotyczy reklamacja;
 - numer przesyłki, której dotyczy reklamacja;
 - uzasadnienie reklamacji;
 - potwierdzenie nadania przesyłki;
 - wykaz załączonych dokumentów.
 - Po rozpatrzeniu reklamacji osoba zgłaszająca reklamację zostaje poinformowana pisemnie tym samym sposobem, którym otrzymano reklamację (listownie na adres korespondencyjny lub elektronicznie na adres e-mail), chyba że w piśmie reklamacyjnym zaznaczono inaczej.
- 15.3. Skargi podlegają pisemnemu rozpatrzeniu w terminie 21 dni roboczych od dnia ich doręczenia. W przypadku braku rozstrzygnięcia sporu w terminie 45 dni roboczych od rozpoczęcia postępowania pojednawczego, stronom przysługuje prawo do wystąpienia na drogę sądową. Sędem właściwym do rozpoznania sprawy będzie Sąd Powszechny miejscowo właściwy dla pozwanego.
- 15.4. W przypadku wystąpienia innych sporów będących konsekwencją świadczenia usługi e-Doręczenia, Usługobiorca zobowiązuje się pisemnie poinformować Certum o przedmiocie powstałego sporu.

16. Ograniczenia odpowiedzialności

- 16.1. Odpowiedzialność finansowa Asseco Data Systems S.A., w imieniu której Certum świadczy kwalifikowane usługi, w stosunku do jednego zdarzenia wynosi 250.000 EUR, ale nie więcej niż 1.000.000 EUR w odniesieniu do wszystkich takich zdarzeń (równowartość w złotych).

Odpowiedzialność finansowa dotyczy okresów 12-miesięcznych zgodnych z rokiem kalendarzowym.

- 16.2. Certum nie ponosi odpowiedzialności finansowej wobec innych osób trzecich, niebędących odbiorcami usług Certum.
- 16.3. W celu nadzoru nad sprawnym działaniem systemu Certum, rozliczania użytkowników oraz personelu z ich działań, rejestrowane są wszystkie te zdarzenia występujące w systemie, które mają istotny wpływ na bezpieczeństwo funkcjonowania Certum. Rejestrowane zdarzenia obejmują wszystkie zdarzenia występujące w systemie, które mają istotny wpływ na bezpieczeństwo funkcjonowania Certum.
- 16.4. Certum nie ponosi odpowiedzialności za nie działanie lub nierzetelne działanie usługi po stronie Partnera, w przypadku świadczenia usługi przez Partnera.
- 16.5. Certum nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność usługi z powodu braku dostępności BAE/OW.

17. Audyty zgodności

- 17.1. Kwalifikowane usługi zaufania świadczone przez Certum podlegają corocznemu badaniu zgodności z Rozporządzeniem UE 910/2014. Audyt certyfikujący przeprowadzany jest raz na dwa lata. Dodatkowy audyt utrzymaniowy przeprowadzany jest pomiędzy dwoma audytami certyfikującymi.
- 17.2. Certum przechodzi również audyt zgodności Zintegrowanego Systemu Zarządzania – Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji oraz Systemu Zarządzania Jakością. Celem tego audytu jest określenie stopnia zgodności postępowania Certum lub wskazanych przez nią elementów z Zintegrowanym Systemem Zarządzania, który obejmuje wymagania standardów PN-EN ISO:9001 oraz PN ISO/IEC 27001, oraz deklaracjami i procedurami właściwymi dla Certum

18. Zmiany w Regulaminie

Regulamin wchodzi w życie z dniem jego umieszczenia w formie elektronicznej na stronie internetowej: www.certum.pl i obowiązuje przez czas nieokreślony.

- 18.1. Certum zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu zostaną zakomunikowane w sposób wyraźny na stronie internetowej podanej w rozdziale 18 i wchodzi w życie:
 - z chwilą opublikowania.
- 18.2. Zmiana Regulaminu skutkująca zmniejszeniem lub ograniczeniem wcześniej nabytych przez usługobiorcę praw, upoważnia usługobiorcę to złożenia rezygnacji ze świadczonej usługi w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o wejściu w życie zmian w Regulaminie. W sytuacji określonej w zdaniu poprzednim, usługobiorca zobowiązany jest do złożenia oświadczenia sporządzonego w formie pisemnej i wysłanego na adres Certum.
- 18.3. O powyższych zmianach Regulaminu usługobiorca zostaną także powiadomieni za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail - do notyfikacji).

19. Słownik pojęć

Adres do doręczeń elektronicznych (ADE) - adres elektroniczny, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiający jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług.

Adresat – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki.

Certum – jednostka organizacyjna firmy Asseco Data Systems S.A. wpisanej do rejestru kwalifikowanych dostawców usług zaufania prowadzonego w imieniu ministra właściwego ds. informatyzacji przez Narodowy Bank Polski. Rejestr ten jest publikowany pod adresem internetowym: www.nccert.pl.

BAE – baza adresów elektronicznych, będąca rejestrem publicznym, w którym gromadzone są adresy do doręczeń elektronicznych, prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji.

Dane identyfikacyjne – dane jednoznacznie identyfikujące Usługobiorcę, których prawdziwość można potwierdzić na podstawie dokumentu tożsamości Usługobiorcy.

Nadawca - osoba fizyczna lub prawna dostarczająca treści przesyłki.

OW – operatora wyznaczonego, o art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 i 2320);

Polityka certyfikacji – „Polityka i Kodeks Kwalifikowanej Usługi Zaufania Certum – rejestrowanego doręczenia elektronicznego e-Doręczenia” to zestaw reguł określających w szczególności zasady świadczenia usługi zaufania, odpowiedzialność stron, dostępny w formie elektronicznej na stronie www.certum.pl.

Rozporządzenie UE 910/2014 (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. Rozporządzenie stanowi akt prawny w całości obowiązujący w systemie prawnym Polski oraz we wszystkich państwach Unii Europejskiej.

Rozporządzenie w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych – z dnia 5 stycznia 2018 r. (Dz.U. 2018 poz. 180).

Rozporządzenie w sprawie gwarantowanych dostępności i pojemności skrzynek doręczeń dla podmiotów publicznych i niepublicznych korzystających z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego - z dnia 24 czerwca 2021 r. (Dz.U. 2021 poz. 1202).

Usługa e-Doręczenia - kwalifikowanego rejestrowanego doręczenia elektronicznego - oznacza usługę umożliwiającą przesłanie danych między stronami trzecimi drogą elektroniczną i zapewniającą dowody związane z posługiwaniem się przesyłanymi danymi, w tym dowód wysłania i otrzymania danych, oraz chroniącą przesyłane dane przed ryzykiem utraty, kradzieży, uszkodzenia lub jakiegokolwiek nieupoważnionej zmiany.

Usługobiorca – osoba fizyczna wnioskująca o dostęp do usługi i dla której dostęp został udzielony.

Ustawa o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej – Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2021 r. poz. 1797, z późn. zm.).

Ustawa o doręczeniach elektronicznych - z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz.U. 2020 poz. 2320).

20. Historia dokumentu

Historia zmian dokumentu		
1.0	15 listopada 2022 r.	Opracowanie dokumentu.
1.1	26 luty 2024 r.	Uzupełnienie warunków realizacji usługi oraz dostępności usługi.
1.2	05 sierpień 2024 r.	Aktualizacja nazwy usługi, wielkości pojedynczej przesyłki, walidacji podpisów, informacji na temat nie przekierowywania przesyłek do syndyka w przypadku upadłości usługobiorcy.