



Regulamin kwalifikowanej usługi zaufania Certum – rejestrowanego doręczenia elektronicznego e-Doręczenia

Wersja 1.4
Ważny od: 27 marca 2026 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	5
5. Opłaty	6
6. Zakres stosowania Usługi	6
7. Obowiązki Usługobiorcy	7
8. Ograniczenia w użytkowaniu Usługi	7
9. Informacje dla innych użytkowników	7
10. Przejęcie i Przeniesienie Adresu do doręczeń elektronicznych w ramach Usługi	7
11. Okres przechowywania danych	8
12. Komunikacja Usługobiorcy z Certum	8
13. Dostępność Usługi	8
14. Podstawy prawne i przetwarzanie danych osobowych.....	9
15. Warunki zawarcia i rozwiązania umowy.....	11
16. Warunki rozstrzygania sporów, reklamacje	12
17. Ograniczenia odpowiedzialności	13
18. Audyty zgodności.....	13
19. Zmiany w Regulaminie.....	13
20. Słownik pojęć.....	14
21. Historia dokumentu.....	17

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** świadczącym kwalifikowaną usługę rejestrowego doręczenia elektronicznego (zwaną dalej **Usługą**) i stroną, która jest odbiorcą Usługi (zwana dalej **Usługobiorcą**). Regulamin obejmuje:

- a) warunki świadczenia Usługi,
- b) zasady wykonania Usługi.

2. Stosowana polityka usług zaufania

Świadczenie **Usługi** opisanej w 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: <https://www.certum.pl/pl/repozytorium>.

3. Ogólne warunki korzystania z Usługi

- 3.1. Usługobiorca ma możliwość założenia Skrzynki w ramach Usługi, dokonując stosownej rejestracji. Certum rejestruje Usługobiorcę na podstawie zweryfikowanego Wniosku o dostęp do Usługi, który stanowi potwierdzenie prawdziwości danych identyfikacyjnych Usługobiorcy i jego zgodę na przyporządkowanie do tych danych Adresu do Doręczeń Elektronicznych (ADE).

Uwaga: Przy złożeniu Wniosku o dostęp do Usługi wymagane jest, żeby Usługobiorca posiadał numer PESEL. Nie ma możliwości złożenia Wniosku o dostęp do Usługi z innym niepowtarzalnym identyfikatorem.

- 3.2. Podczas założenia Skrzynki w ramach Usługi udostępniane są następujące typy Adresów do doręczeń elektronicznych:
 - Adres publiczny;
 - Adres prywatny;
 - Adres biznesowy.

Aktywacja Skrzynki w ramach Usługi następuje poprzez przekazanie do BAE (Bazy Adresów Elektronicznych) wniosku o Adres publiczny, w celu nadania nowego lub przeniesienia posiadanego już Adresu do doręczeń elektronicznych (ADE) od innego dostawcy KDU lub OW. Przeniesienie Adresu do doręczeń elektronicznych lub jego przejęcie, opisane zostało w dalszej części Regulaminu.

- 3.3. Usługobiorca ma możliwość przedłużenia ważności Skrzynki w ramach Usługi przed upływem jej ważności.

3.4. W ramach Usługi wyróżniamy poniższe tryby Skrzynki:

Skrzynka bezpłatna:

- a) przedłużenie ważności Skrzynki bezpłatnej w ramach Usługi,
- b) zmiana na Skrzynkę płatną w ramach Usługi.

W przypadku braku przedłużenia ważności Skrzynki w ramach Usługi, Skrzynka przechodzi w tryb "tylko do odczytu" co oznacza brak możliwości odbierania i nadawania Przesyłek elektronicznych.

Uwaga: Certum zastrzega sobie prawo do automatycznego przedłużenia Skrzynki bezpłatnej.

Skrzynka płatna:

- a) przedłużenie ważności Skrzynki w ramach Usługi poprzez zakup jednej z dostępnych opcji wskazanych na stronie internetowej www.certum.pl lub <https://sklep.certum.pl>.
W okresie ważności Skrzynki istnieje możliwość zakupu dodatkowych pakietów Przesyłek.

W przypadku braku przedłużenia ważności Skrzynki w ramach Usługi, Skrzynka przechodzi w tryb Skrzynki bezpłatnej, w przypadku braku przedłużenia ważności Skrzynki bezpłatnej, Skrzynka przechodzi w tryb Skrzynki „tylko do odczytu”.

Uwaga: Certum zastrzega sobie prawo do usunięcia niewykorzystanych pakietów Przesyłek elektronicznych po utracie ważności Skrzynki, w ramach której była świadczona Usługa. Certum nie dokonuje zwrotu środków pieniężnych za niewykorzystane pakiety Przesyłek.

3.5. Korzystanie ze Skrzynki w ramach Usługi możliwe jest po uprzednim uwierzytelnieniu.

3.6. W procesie aktywacji Usługi, Usługobiorca jest zobowiązany podać adres e-mail i opcjonalnie numer telefonu do notyfikacji – wysyłki powiadomień. Niepodanie danych do notyfikacji skutkuje brakiem możliwości korzystania z Usługi.

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

- a) powiadomień o zmianach w **Regulaminie**,
- b) powiadomień o zmianach w **Polityce e-Doręczenia, Polityce Głównej**,
- c) informacji o oczekujących Przesyłkach,
- d) informacji opcjonalnych – konfigurowanych przez Usługobiorcę dotyczących Usługi,
- e) innych informacji niezbędnych w procesie świadczenia Usługi.

3.8. Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Certum o utracie dostępu lub zmianie adresu e-mail do notyfikacji. Informacje należy wysłać na adres do korespondencji: infolinia@certum.pl.

3.9. Usługobiorca jest zobowiązany do przyjmowania informacji o oczekujących Przesyłkach za pomocą adresu e-mail wskazanego do notyfikacji.

3.10. Brak możliwości odbioru notyfikacji za pomocą wskazanego adresu e-mail lub brak skutecznego poinformowania Usługobiorcy o oczekujących Przesyłkach elektronicznych w ramach Usługi nie stanowi podstawy do roszczenia.

3.11. Każdemu Adresowi do doręczeń elektronicznych przypisana jest jedna Skrzynka, gdzie Certum zapewnia w ramach Usługi gwarantowaną pojemność Skrzynki zgodnie z opłatami wskazanymi w rozdziale 5 niniejszego Regulaminu.

3.12. Do pojemności Skrzynki wlicza się:

- a) Przesyłki elektroniczne wysłane,

- b) Przesyłki elektroniczne odebrane w ramach Usługi,
 - c) Przesyłki elektroniczne robocze,
 - d) Przesyłki elektroniczne przeniesione do kosza,
 - e) Dowody.
- 3.13. Po zapełnieniu 98% gwarantowanej pojemności Skrzynki, Usługobiorca traci możliwość wysyłania i odbierania korespondencji do czasu zwolnienia pojemności na Skrzynce, o czym jest informowany na adres e-mail do notyfikacji.

4. Warunki realizacji Usługi

4.1. W ramach Usługi udostępniano trzy tryby nadawania Przesyłek elektronicznych:

- **POLECONY (BASIC)** – przesyłka zwykła - treść Przesyłki zostaje udostępniona adresatowi bez możliwości odrzucenia. Przesyłki doręczane za pośrednictwem publicznej Usługi są obsługiwane jedynie w trybie BASIC.
- **POLECONY Z POTWIERDZENIEM (CONSENTED)** – Przesyłka awizowana – powiadomienie wysyłane jest do adresata przesyłki. Adresat jest zobowiązany do zaakceptowania lub odrzucenia Przesyłki, treść Przesyłki jest udostępniana dopiero po jej zaakceptowaniu przez adresata.
- **POLECONY Z E-PODPISEM (CONSENTED SIGNED)** – jak w przypadku CONSENTED – z dodatkowym wymogiem złożenia podpisu kwalifikowanego przez adresata w zakresie potwierdzenia odbioru.

Usługa nie jest udostępniana w innych trybach przesłania Przesyłek niż wyżej wymienione.

4.2. Usługa zapewnia, że Przesyłka przeznaczona do doręczenia będzie dostępna dla Adresata zgodnie z poniższymi okresami:

- a) okres przechowywania Przesyłki dla Skrzynki bezpłatnej wynosi nie mniej niż 180 dni, w ramach gwarantowanej pojemności Skrzynki.
- b) okres przechowywania Przesyłek dla Skrzynek płatnych jest równy długości trwania ważności Skrzynki określonej w rozdziale Opłaty niniejszego Regulaminu w tym w ramach gwarantowanej pojemności skrzynki.
- c) okres przechowywania Przesyłek powyżej gwarantowanej pojemności Skrzynki wynosi 90 dni.

4.3. Usługobiorca odpowiada za zarządzanie zawartością Skrzynki, a Certum odpowiada wyłącznie za jej utrzymanie i przechowywanie jej zawartości w imieniu i na rzecz Usługobiorcy.

4.4. Dla każdej Przesyłki wystawiane są odrębne Dowody związane z jej nadaniem, doręczeniem i usunięciem.

4.5. Maksymalna wielkość pojedynczej Przesyłki jest określona w ramach Standardu usługi RDE.

4.6. Usługa pozwala na jednoczesne dołączenie maksymalnie 25 załączników do Przesyłki.

4.7. Dokumenty, pliki załączone do Przesyłki, o wielkości powyżej 50 MB i posiadające osadzony podpis elektroniczny, będą załączane do Przesyłki bez walidacji poprawności podpisów nich zawartych.

4.8. Zmniejszenie limitu Skrzynki określonego w zakupionym pakiecie Przesyłek do wykorzystania następuje w chwili przyjęcia nowej Przesyłki do nadania, której adresatem nie jest podmiot administracji publicznej.

- 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. Nazwy załączników i tematy wiadomości przekazywanych do Usługi, nie mogą zawierać słów potocznie rozumianych jako wulgarne.
- 4.11. Dowody związane z przekazywaniem Przesyłki (od Nadawcy do Adresata) wystawiane są zgodnie z Polityką e-Doręczenia.

W ramach Usługi wyróżniamy poniższe rodzaje Dowodów:

- a) Dowód nadania - w chwili nadania korespondencji,
 - b) Dowód dostarczenia - w chwili odebrania korespondencji. Wystawienie Dowodu dostarczenia oznacza, że korespondencja została odebrana przez adresata.
 - c) Dowód, że przekazana przez nadawcę treść nie została zmieniona w trakcie transmisji
 - d) Dowód na przekazanie treści przesyłki przez nadawcę do adresata. Powiązany Dowód wskazuje, że przesyłka została dostarczona w określonym dniu i czasie do adresata.
- 4.12. Dowody stanowią nieodłączną część Usługi. Usunięcie korespondencji ze Skrzynki nie powoduje usunięcia Dowodów powiązanych z daną korespondencją.
- 4.13. Usługobiorca ma możliwość udzielenia upoważnienia do Skrzynki innym użytkownikom wraz z nadaniem ról (opisanymi w Instrukcji użytkownika dostępnej w serwisie internetowym pod adresem <https://pomoc.certum.pl/pl/e-doreczenia/dokumentacja/https://pomoc.certum.pl/>), którzy otrzymają dostęp do Usługi. Warunki korzystania z Usługi przez Użytkowników upoważnionych przez Usługobiorcę przedstawia Regulamin korzystania z usługi e-Doręczenia przez Użytkowników upoważnionych. Dokument dostępny w serwisie internetowym Certum pod adresem: <https://www.certum.pl/pl/repozytorium/>.
- 4.14. Usługobiorca, samodzielnie nadzoruje i umożliwia dostęp do Skrzynki użytkownikom, za których działania odpowiada, jak za działania własne, będąc jednocześnie administratorem danych osobowych tychże użytkowników.

5. Opłaty

- 5.1. Poza Skrzynką bezpłatną, za świadczoną Usługę pobierane są opłaty. Wysokości opłat są opublikowane w cenniku lub regulowane odrębną umową biznesową.
- 5.2. Cennik dostępny jest w serwisie internetowym pod linkiem: www.certum.pl.
- 5.3. Usługobiorca akceptując Regulamin wyraża zgodę na obciążanie go kosztami świadczonej Usługi zgodnie z aktualnym cennikiem.

6. Zakres stosowania Usługi

Usługa służy do przesyłania danych między innymi dostawcami KDU (o ile dostawcy są zintegrowani z Usługą Certum) oraz OW 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 prawnie na terenie wszystkich państw członkowskich Unii Europejskiej zgodnie z Rozporządzeniem eIDAS.

7. Obowiązki Usługobiorcy

Poprzez akceptację warunków świadczenia Usługi, Usługobiorca wyraża zgodę na przystąpienie do Usługi, 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 wyłącznie w celach zgodnych z prawem,
- nadzorowania poprawności wpisów dotyczących innych numerów ADE w Skrzynce w ramach Usługi,
- przesyłania Przesyłek elektronicznych 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 identyfikacyjnych we wniosku o dostęp do Usługi,
- zapoznał się z klauzulami informacyjnymi RODO dostępnymi na stronie internetowej <https://www.certum.pl/pl/rodo-e-doreczenia/>.

7.3. Usługobiorca wyraża zgodę:

- na obciążenie kosztami pakietu Przesyłek elektronicznych w zależności od ustalonego zobowiązania biznesowego.

8. Ograniczenia w użytkowaniu Usługi

8.1. Usługobiorca nie może korzystać 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 osobom niepełnoletnim (poniżej 18 roku życia), w tym prowadzącym działalność gospodarczą.

8.3. Usługobiorca samodzielnie zarządza adresami ADE w ramach Usługi.

9. Informacje dla innych użytkowników

9.1. W zależności od wzajemnych relacji pomiędzy innymi użytkownikami, a Certum lub Usługobiorcą, zobowiązania mogą być wyrażone w postaci umowy z Asseco Data Systems S.A. lub Usługobiorcą lub mogą mieć charakter akceptacji warunków świadczenia Usług.

10. Przejęcie i Przeniesienie Adresu do doręczeń elektronicznych w ramach Usługi

10.1. Certum umożliwia **Przejęcie Adresu** do doręczeń elektronicznych, w wyniku, którego następuje zmiana Usługobiorcy, który jest Właścicielem Adresu do doręczeń

elektronicznych. Przejęcie może dotyczyć Adresu publicznego, prywatnego i biznesowego i jest możliwe wyłącznie dla ADE w ramach Usługi w Certum.

- 10.2. Certum umożliwia **Przeniesienie Adresu** do doręczeń elektronicznych, który polega na przeniesieniu ADE od innego KDU do Certum celem świadczenia Usługi i jest możliwe wyłącznie dla Adresów publicznych (ujawnionych w BAE).

11. Okres przechowywania danych

11.1. Dane zebrane w związku ze świadczeniem Usługi będą przechowywane przez następujące okresy:

- Dane Usługobiorców, w szczególności wszystkie zaakceptowane przez Usługobiorców wnioski o świadczenie Usługi, są archiwizowane (w formie elektronicznej) i przechowywane przez okres 20 lat zgodnie z wymogami art. 17 ust. 1 pkt 5 oraz ust. 2 Ustawy o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.
- Dane dotyczące Dowodów związanych ze składaniem, przesyłaniem i przekazywaniem Przesyłki przechowywane są przez co najmniej 36 miesięcy.
- Czas przechowywania Przesyłek w ramach Skrzynki został określony w rozdziale 4.

12. 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
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

13. Dostępność Usługi

13.1. 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 naprawy technologiczne, związanych z konserwacją sprzętu i systemu.

13.2. Aby zapobiec lub ograniczyć skutki wymienionych zagrożeń, polityka bezpieczeństwa Certum obejmuje następujące zagadnienia:

- 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 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.

14. Podstawy prawne i przetwarzanie danych osobowych

14.1. Podstawę prawną świadczonych przez Certum usług zaufania stanowią poniższe akty prawne:

- a) *Rozporządzenie eIDAS;*
- 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) *Rozporządzenie 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) *Rozporządzenie PE 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)*
- f) *Standard 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.*

14.2. Administratorem danych osobowych niezbędnych do prawidłowej i zgodnej z wymogami prawa realizacji Usługi jest Asseco Data Systems S.A.. Pełne informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych podane są pod adresem <https://www.certum.pl/pl/rodo-e-doreczenia/>.

14.3. Dostarczając Skrzynkę w ramach Usługi, Certum pełni rolę podmiotu przetwarzającego dane w imieniu Usługobiorcy. W takim przypadku, powierzenie do przetwarzania obejmuje przechowywanie danych w imieniu Usługobiorcy i będzie realizowane na podstawie poniższych warunków:

- a. Usługobiorca będący administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób

fizycznych w z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie o ochronie danych), powierza Certum dane osobowe zgromadzone w skrzynce doręczeń, w celu wykonywania przez Asseco Data Systems S.A. operacji przechowywania danych w imieniu Usługobiorcy. Zakres danych i kategorie podmiotów, których dane dotyczą będzie wyznaczała treść zgromadzonej w Skrzynce korespondencji i informacje te będą znane wyłącznie Usługobiorcy.

- b. Certum oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie powierzenia, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności, że znane mu są zasady przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych wynikające z ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
- c. Certum zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Ogólnego Rozporządzenia.
- d. Certum zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
- e. Certum zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą brały udział w realizacji udzielonego powierzenia i zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych, zarówno w trakcie zatrudnienia, jak i po jego ustaniu.
- f. Po zakończeniu realizacji Usługi na rzecz Usługobiorcy, Certum w terminie 14 dni od daty zakończenia świadczenia usługi usunie wszelkie powierzone w związku ze zobowiązaniem dane osobowe i ich kopie, chyba że właściwe przepisy prawa krajowego lub unijnego nakazują przechowywanie tych danych osobowych.
- g. W miarę możliwości i biorąc pod uwagę charakter świadczonej Usługi, Certum pomaga Usługobiorcy w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Ogólnego Rozporządzenia.
- h. Po stwierdzeniu naruszenia ochrony powierzonych mu przez Usługobiorcę danych osobowych Certum, bez zbędnej zwłoki zgłasza je Usługobiorcy. Certum nie powiadamia o naruszeniu organu nadzorczego ani osób, których dane dotyczą.
- i. Usługobiorca ma prawo w okresie korzystania z Usługi do przeprowadzenia audytów, w celu weryfikacji, czy przetwarzanie powierzonych danych osobowych jest zgodne z wymogami prawa.
- j. Realizacja uprawnień, o których mowa powyżej nie będzie mogła utrudniać bieżącej działalności Certum i może odbywać się nie częściej niż 1 raz w roku kalendarzowym.
- k. Podczas przeprowadzania audytu Usługobiorca zobowiązany będzie do poszanowania i stosowania się do polityki i regulaminów obowiązujących w Certum oraz do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Certum oraz innych informacji poufnych go dotyczących.
- l. Certum ma prawo nie zgodzić się na prowadzenie kontroli w imieniu Usługobiorcy w sytuacji, gdy audytorem wskazanym przez niego jest podmiot prowadzący

działalność konkurencyjną wobec Certum, czy też podmiot z nim powiązany lub podmiot/pracownik/osoba z nim współpracująca, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy.

- m. Usługobiorca wyraża zgodę na dalsze powierzenie do przetwarzania danych osobowych podwykonawcom lub innym podmiotom świadczącym usługi lub prace związane z realizacją Usługi, w szczególności dostawcom infrastruktury i wsparcia technicznego dla niej. Podmiot, któremu Certum podpowierzy dane, winien spełniać te same gwarancje i obowiązki, jakie w zakresie powierzenia do przetwarzania przyjmuje na siebie Certum.
- n. Certum jest odpowiedzialne za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z zakresem powierzenia, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym oraz odpowiada za zawinione szkody wyrządzone w wyniku niezgodnego z prawem przetwarzania danych.

15. Warunki zawarcia i rozwiązania umowy

- 15.1. Umowa o świadczenie Usługi zawarta zostaje poprzez złożenie przez Usługobiorcę wniosku o dostęp do Usługi oraz potwierdzenie jego tożsamości, akceptację Regulaminu e-Doręczenia, Polityki e-Doręczenia oraz Polityki Główniej.
- 15.2. Każdy kolejny wniosek wymaga ponownego potwierdzenia tożsamości Usługobiorcy.
- 15.3. Rezygnacja z Usługi spowoduje zamknięcie Skrzynki w ramach Usługi. Za koniec świadczenia Usługi, pozwalającej na komunikację z podmiotami Certum przyjmuje moment zgłoszenia do rejestru BAE, chęci rezygnacji z obsługi adresu ADE związanego ze Skrzynką.
- 15.4. 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*.
- 15.5. Certum zastrzega sobie prawo do rozwiązania zobowiązań biznesowych w przypadku nieprzestrzegania obowiązków Usługobiorcy.
- 15.6. Certum zastrzega sobie prawo do odrzucenia Wniosków o dostęp do Usługi 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 identyfikacyjne,
 - niedostarczenia przez Usługobiorcę kompletu wymaganych dokumentów, stanowiących załącznik do Wniosku o dostęp do Usługi,
 - wykrycia odrębnych poprawek lub modyfikacji w przesłanych dokumentach formalnych,
 - przekroczenia terminu ważności przesłanych dokumentów - za przedawnione uznaje się te dokumenty, których data złożenia podpisu pod dokumentem przekroczyła termin 3 miesięcy na dzień wpłynięcia do Certum w formie elektronicznej,

- przekroczenia terminu ważności wniosku o dostęp do Skrzynki w ramach 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 upoważnionym pracownikiem Certum.

16. Warunki rozstrzygania sporów, reklamacje

16.1. Przedmiotem rozstrzygania sporów, w tym reklamacji, mogą być jedynie rozbieżności bądź konflikty powstałe pomiędzy stronami w zakresie świadczenia Usługi w oparciu o Regulamin i regulacje **Polityki e-Doręczenia**.

16.2. Spory, reklamacje bądź zażalenia powstałe na tle świadczenia Usługi 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 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 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 następujące informacje:
 - 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.
- 16.3. Skargi podlegają pisemnemu rozpatrzeniu w terminie 14 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. Sądem właściwym do rozpoznania sprawy będzie Sąd Powszechny miejscowo właściwy dla pozwanego.
- 16.4. W przypadku wystąpienia innych sporów będących konsekwencją świadczenia Usługi, Usługobiorca zobowiązuje się pisemnie poinformować Certum o przedmiocie powstałego sporu.

17. Ograniczenia odpowiedzialności

- 17.1. 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.
- 17.2. Certum nie ponosi odpowiedzialności finansowej wobec innych osób trzecich, niebędących odbiorcami usług Certum.
- 17.3. 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.
- 17.4. Certum nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność Usługi z powodu braku dostępności BAE/OW/KDU.

18. Audyty zgodności

- 18.1. 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.
- 18.2. 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.

19. 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.

- 19.1. 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.
- 19.2. 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.
- 19.3. O powyższych zmianach Regulaminu usługobiorca zostanie także powiadomieni za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail - do notyfikacji).

20. 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. Adres do doręczeń elektronicznych tworzony przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, w sposób zapewniający jego unikalność oraz jednoznaczne przypisanie do podmiotu publicznego, podmiotu niepublicznego, w tym osoby fizycznej.

Adres publiczny – ADE ujawniony (wyszukiwalny w BAE), umożliwiający nadawanie i odbieranie Przesyłek z wykorzystaniem Skrzynki w ramach Usługi pomiędzy OW i innymi KDU. O taki typ adresu mogąawnioskować:

- osoby fizyczne,
- przedsiębiorcy, osoby wykonujące zawody zaufania publicznego.

Adres prywatny – ADE nieujawniony (niewyszukiwalny w BAE), umożliwiający nadawanie i odbieranie Przesyłek z wykorzystaniem Skrzynki w ramach Usługi pomiędzy OW i innymi KDU. Usługobiorca może go udostępnić innym osobom fizycznym i przedsiębiorcom. O taki typ adresu mogąwnioskować wyłącznie osoby fizyczne.

Adres biznesowy – ADE nieujawniony (niewyszukiwalny w BAE), umożliwiający nadawanie i odbieranie Przesyłek z wykorzystaniem Skrzynki w ramach Usługi pomiędzy OW i innymi KDU. Usługobiorca może go udostępnić innym osobom fizycznym i przedsiębiorcom. O taki typ adresu mogąwnioskować przedsiębiorcy oraz osoby wykonujące zawody zaufania publicznego.

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.

Dowody – wystawiane przez Usługę elektroniczne potwierdzenia, które zgodnie z przepisami prawa i odnośnymi standardami dokumentują przebieg i czas realizacji procesu przekazywania

danej przesyłki, w szczególności potwierdzają interakcję z nadawcą i adresatem (dowody nadania i odbioru) oraz zachowanie integralności przesyłki. Dowody z domniemania prawnego uznawane są za wiarygodne. Szczegółowy wykaz dowodów generowanych podczas korzystania z Usługi znajduje się w Polityce e-Doręczeń, w punkcie 4.6.3..

KDU – Kwalifikowany dostawca usług – podmiot, który uzyskał uprawnienia kwalifikowanego dostawcy rejestrowanego doręczenia elektronicznego i został wpisany do rejestru dostawców kwalifikowanych usług zaufania.

Nadawca - osoba fizyczna lub prawna dostarczająca treści Przesyłki.

OW – operator wyznaczony, o którym mowa w art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.

Polityka e-Doręczenia – *Polityka i kodeks kwalifikowanej Usługi zaufania Certum – rejestrowanego doręczenia elektronicznego e-Doręczenia* to zestaw reguł określających w szczególności zasady świadczenia Usługi, odpowiedzialność stron, dostępny w formie elektronicznej na stronie <https://www.certum.pl/pl/repozytorium/>.

Polityka Główna - *Polityka Certyfikacji i Kodeks Postępowania Certyfikacyjnego Kwalifikowanych Usług Certum* to zestaw reguł określających w szczególności zasady świadczenia usług zaufania, odpowiedzialność stron, dostępny w formie elektronicznej na stronie <https://www.certum.pl/pl/repozytorium/>.

Podpis kwalifikowany - oznacza dane w postaci elektronicznej, które są dołączone lub logicznie powiązane z innymi danymi w postaci elektronicznej, i które użyte są przez podpisującego jako podpis. Składany za pomocą kwalifikowanego urządzenia do składania podpisu elektronicznego i który opiera się na kwalifikowanym certyfikacie podpisu elektronicznego.

Przejęcie Adresu do doręczeń elektronicznych – proces polegający na zmianie Usługobiorcy. Usługobiorca musi być Właścicielem Adresu do doręczeń elektronicznych. Przejęcie może dotyczyć Adresu publicznego, prywatnego i biznesowego i jest możliwe wyłącznie dla ADE w ramach Usługi w Certum.

Przeniesienie Adresu do doręczeń elektronicznych – proces polegający na przeniesieniu ADE od innego KDU do Certum celem świadczenia Usługi i jest możliwe wyłącznie dla Adresów publicznych (ujawnionych w BAE).

Przesyłki - elektroniczne dane otrzymywane lub wysyłane przy użyciu Usługi.

Rozporządzenie 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 wraz z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1183 z dnia 11 kwietnia 2024 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 910/2014 w odniesieniu do ustanowienia europejskich ram tożsamości cyfrowej.

Skrzynka w ramach Usługi – narzędzie umożliwiające wysyłanie, odbieranie i przechowywanie danych (korespondencji elektronicznej, ze skutkiem równoważnym z listem poleconym z potwierdzeniem odbioru) zgodnie ze Standardem usługi RDE. Złożenie wniosku o adres do doręczeń elektronicznych (ADE) oraz wpisanie do BAE będzie równoznaczne z żądaniem otrzymywania korespondencji na adres zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych (BAE). Certum oferuje Skrzynki bezpłatne umożliwiające komunikację z administracją publiczną oraz Skrzynki płatne umożliwiające komunikację zarówno z administracją publiczną jak z podmiotami komercyjnymi. Specjalnym trybem w ramach Skrzynki jest wariant „tylko do odczytu” która wiąże się z brakiem możliwości odbierania, nadawania, zapoznania się z treścią Przesyłek. Skrzynka w tym trybie dostępna jest przez okres jednego roku kalendarzowego

począwszy od daty zamknięcia Skrzynki przez jej właściciela i umożliwia w tym okresie na dostęp do metadanych Przesyłek oraz Dowodów z nimi powiązanych.

Standard 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 - standard określa wymagania dla dostawców publicznej, jak i kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

Usługa – usługa kwalifikowanego rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczona przez Certum.

Usługobiorca – osoba fizyczna lub osoba upoważniona przez osobę fizyczną lub prawną do wnioskowania o dostęp do usługi i dla której dostęp został udzielony. Usługobiorca jest upoważniony do odbierania lub nadawania przesyłek w imieniu osoby fizycznej lub prawnej, przez którą został upoważniony. Usługobiorcą może być:

- **Właściciel** - to osoba fizyczna, osoba wykonująca zawód zaufania publicznego, przedsiębiorca lub podmiot publiczny. Właściciel może wyznaczyć osobę Administratora, który odpowiada za jej bieżące zarządzanie i korzystanie z Usługi w imieniu Właściciela.
- **Administrator** - to osoba fizyczna wyznaczona przez Właściciela, która odpowiada za bieżące zarządzanie i korzystanie z Usługi.

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).

Wniosek o dostęp do Usługi - elektroniczny dokument, który stanowi potwierdzenie prawdziwości danych Usługobiorcy i zgodę na przyporządkowanie do niego tych danych. Na podstawie tego wniosku Certum udziela dostępu do Usługi. Wniosek składany jest za pośrednictwem strony internetowej.

21. 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.
1.3	09 styczeń 2025 r.	Korekta dokumentu, uzupełnienie zapisów dotyczących przechowywania danych osobowych.
1.4	27 marca 2026 r.	Aktualizacja zapisów dotyczących reklamacji. Dodanie informacji o typach Adresów do doręczeń elektronicznych Dodanie informacji o możliwości przejęcia i przeniesienia Adresu do doręczeń elektronicznych. Dodanie informacji o generowanych dowodach. Dodanie informacji o bezpłatnym przedłużeniu skrzynki bezpłatnej.