

Regulamin Serwisu Internetowego zamowpodpis.pl

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1. Wstęp

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z Serwisu Internetowego prowadzonego pod adresem www.zamowpodpis.pl przez **SERWKOM Sp. z o.o. w Warszawie**, ul. Kraszewskiego 46/1 02-422 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000274631, kapitał zakładowy w pełni opłacony w wysokości 139.500 zł, nr NIP: 522-584-05-36, zwaną dalej „**SERWKOM**”.

§ 2. Definicje

1. Stosowane w Regulaminie określenia, mają następujące znaczenie:
 - 1) **Certyfikat** – certyfikat podpisu elektronicznego, pieczęci elektronicznej lub uwierzytelnienia witryn internetowych;
 - 2) **Dokumenty** – prawidłowo wypełnione i podpisane wzory Zamówień i/lub Umowy.
 - 3) **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 90);
 - 4) **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 (Dz.Urz.UE. L Nr 257, str.73);
 - 5) **KIR** – Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. rtm. W. Pileckiego 65 02-781 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000113064 - kwalifikowanych dostawca produktów i usług zaufania/certyfikacyjnych; przy których sprzedaży pośredniczy SERWKOM.
 - 6) **Usługobiorca** – osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta ze Serwisu Internetowego;
 - 7) **Klucz prywatny** – dane służące do składania podpisu elektronicznego;
 - 8) **Produkt** – licencja do oprogramowania, usługa lub rzecz, łącznie z oryginalnym opakowaniem i wszystkimi elementami jakie się w nim znajdują (np. instrukcja, płyta CD, czytnik kart), będące w ofercie Serwisu Internetowego;
 - 9) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
 - 10) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie

swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.U.E.L Nr 119, str. 1);

- 11) **Subskrybent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na której dane został wydany Certyfikat;
 - 12) **Serwis Internetowy (Serwis)** – strona www dostępna pod adresem <http://www.zamowpodpis.pl> lub <https://www.zamowpodpis.pl> prowadzona przez SERWKOM;
 - 13) **SERWKOM** - SERWKOM Sp. z o.o. w Warszawie, ul. Kraszewskiego 46/1 02-422 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000274631; podmiot pośredniczący w sprzedaży produktów i usług zaufania/certyfikacyjnych dostarczanych przez KIR, na podstawie umowy partnerskiej W0017/DSP/DUC/2008 z dnia 27 marca 2008r.
 - 14) **Umowa** – umowa na świadczenie usług zaufania/certyfikacyjnych zawarta pomiędzy Usługobiorcą a KIR;
 - 15) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2016 r. poz. 1579 z późn. zm.);
 - 16) **Zamówienie** – zamówienie złożone przez Usługobiorcę za pośrednictwem Serwisu Internetowego na podstawie Umowy lub dołączone do formularza Umowy w trybie określonym w Roz. II.
2. Pojęcia występujące w Regulaminie, które nie zostały zdefiniowane w niniejszym paragrafie, należy rozumieć zgodnie z definicjami zawartymi w Kodeksie postępowania certyfikacyjnego KIR dla zaufanych certyfikatów niekwalifikowanych, Polityce certyfikacji KIR dla kwalifikowanych usług zaufania lub Polityce certyfikacji KIR dla zaufanych certyfikatów niekwalifikowanych, udostępnianych w Internecie pod adresem www.zamowpodpis.pl.

§ 3.

Zasady ogólne

1. Serwis przeznaczony jest dla Usługobiorców.
2. Każdy Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z Usług. Korzystanie z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu są zobowiązani zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcom nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie..
3. SERWKOM i KIR w relacjach z Usługobiorcą stosuje język polski.
4. Do zawarcia i wykonania Umowy lub Zamówienia stosuje się prawo polskie.
5. Regulamin nie określa zasad, na podstawie których Usługobiorca zobowiązany jest do ponoszenia opłat związanych z wykonaniem płatności, a także ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanej z korzystaniem ze Sklepu Internetowego.
6. Usługobiorca zobowiązany jest do niedostarczania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich.
7. Do obsługi Serwisu Internetowego nie stosuje się kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w art. 12 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.).
8. Udostępnianie Serwisu Internetowego jest usługą świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.).
9. Przy wykonywaniu Umów i Zamówień pierwszeństwo w stosowaniu przed postanowieniami Regulaminu, mają postanowienia prawa, Umowy oraz dokumenty w niej wskazane.

10. Usługobiorca zobowiązuje się do należytego wykonywania swoich obowiązków, w szczególności z uwzględnieniem postanowień dokumentów, o których mowa w Roz I § 2 ust. 2, w tym uaktualniania zgłoszonych KIR danych, o których mowa w Roz I § 8.

§ 4.

Produkty – postanowienia ogólne

1. SERWKOM i KIR ma obowiązek dostarczać Produkty bez wad.
2. Wszystkie Produkty będące rzeczami są fabrycznie nowe, oryginalnie zapakowane, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
3. Wszystkie Produkty będące usługami, ze strony „Oferta”, są świadczone przez KIR, z wyłączeniem produktów z pkt. 11 „Inne”, za których świadczenie odpowiedzialny jest SERWKOM.
4. Zasady licencjonowania oprogramowania określają dokumenty licencyjne przekazywane wraz z oprogramowaniem.
5. Funkcjonalności dostarczane przez Serwis, to w szczególności:
 - a) pośrednictwo w sprzedaży usług certyfikacyjnych (poprzez przygotowanie formularza Zamówienia i/lub Umowy – w trybie określonym w Roz. II), w tym m.in. wydawania certyfikatów oraz dostawa elementów urządzeń do składania i weryfikacji bezpiecznego podpisu elektronicznego – świadczone odpłatnie w ramach odrębnych umów;
 - b) udostępnianie miejsca na serwerach (hosting) Usługodawcy w celu możliwości zapisywania i gromadzenia danych (rejestracyjnych, historii zamówień) Usługobiorców w Serwisie – świadczone bezpłatnie;
 - c) możliwość przeglądania i odczytywania przez Usługobiorców materiałów (tekstów, zdjęć, grafik, danych itd.) zamieszczanych w Serwisie, m.in. w celu zapoznania się z Produktami – świadczone bezpłatnie;
 - d) dostęp do dokumentacji - Instrukcji użytkownika Serwisu, oraz innych publikacji – świadczony bezpłatnie;
 - e) możliwość zadawania drogą elektroniczną przez Usługobiorców pytań Usługodawcy, związanych z określoną tematyką Serwisu – świadczone bezpłatnie.Szczegółowe przeznaczenie, funkcje, właściwości i parametry Serwisu opisane są w dokumentacji dostępnej na stronie Serwisu w postaci elektronicznej.
6. Serwis Internetowy udostępnia możliwość przygotowania dokumentów Umów lub Zamówień, ale nie służy do ich złożenia. Czynności podjęte w Serwisie Internetowym nie stanowią samodzielnie oświadczeń woli skutkujących zawarciem Umowy lub złożeniem Zamówienia i nie stanowią samodzielnie podstaw do ponoszenia przez Usługobiorcę opłat na rzecz KIR.
7. Serwis Internetowy umożliwia zapoznanie się z Produktami, ale informacje w nim publikowane nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego, a jedynie stanowią zaproszenie do składania ofert.

Rozdział II.

Umowy i Zamówienia

§ 5.

Umowy na świadczenie usług

1. Zawarcie umowy świadczenia bezpłatnych Usług następuje w momencie dokonania jakiegokolwiek czynności w Serwisie przez Usługobiorcę (np. kliknięcie w celu odczytania jakiegokolwiek informacji zamieszczonej w Serwisie, wysłanie do Usługodawcy pytania związanego z określoną tematyką Serwisu lub w szczególności poprzez czynność rejestracji użytkownika w Serwisie).



2. Zawarcie umowy świadczenia płatnych Usług (zakup usług zaufania/certyfikacyjnych) wymaga zarejestrowania i zalogowania się do Serwisu, akceptację Regulaminu, którą Usługobiorca potwierdza poprzez kliknięcie przycisku „Akceptuje regulamin” oraz złożenie zamówienia na jedną z usług z Oferty umieszczonej na stronie Serwisu.
3. Umowa, o której mowa w Roz II § 5 ust. 1 i 2, jest zawierana na czas nieokreślony.
4. Usługobiorca może wypowiedzieć niniejszą umowę – na usługi płatne oraz bezpłatne wymagające rejestracji i logowania - w każdym czasie, z zachowaniem okresu, o którym mowa w umowach odrębnych na zakup usług certyfikacyjnych – jeśli takie były zawarte, w których jedną ze stron jest Usługodawca, ze skutkiem określonym w tych umowach.
5. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez przesłanie drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy na dane teled adresowe. Wypowiedzenie umowy musi mieć formę pisemną.
6. Umowa zostaje rozwiązana:
 - a) z upływem okresu, za jaki opłacona została Usługa płatna lub
 - b) ze skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy:
 - umowa odrębna, o której mowa w Roz II § 5 ust. 2 nie została zawarta lub upłynął jej okres obowiązywania lub
 - wypowiedzenia jej przez Usługodawcę w wyniku naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu.
7. W wyniku rozwiązania umowy:
 - a) usługobiorca traci prawo do używania Serwisu oraz wszelkie pozostałe prawa wynikające z niniejszej umowy;
 - b) opłaty za zakupione lub zamówione usługi nie podlegają zwrotowi.
 - c) konto zostaje zablokowane a wszelkie dane Usługobiorcy z baz danych Usługodawcy oraz dane Usługobiorcy zgromadzone na hostingu zostają usunięte.
8. Umowa o świadczenie bezpłatnych Usług niewymagających rejestracji i zalogowania w Serwisie rozwiązuje się na skutek zaprzestania korzystania przez Usługobiorcę z Serwisu.
9. Usługodawca może odmówić rozpoczęcia świadczenia Usług Usługobiorcy bez podania przyczyny.

§ 6.

Przygotowanie pisemnego formularza Umowy lub Zamówienia

1. Postanowienia niniejszego rozdziału stosuje się do Umów i Zamówień, które obejmują przynajmniej jeden certyfikat pieczęci elektronicznej, certyfikat uwierzytelnienia witryn internetowych lub certyfikat podpisu elektronicznego zawierający dane podmiotu trzeciego, innego niż Subskrybent i nie zostały opłacone z góry online lub bezpośrednio w KIR przez Usługobiorcę.
2. Serwis Internetowy umożliwia przygotowanie formularza Umowy lub Zamówienia.
3. Do jednej Umowy można dołączyć wiele Zamówień.
4. Złożenie przez Usługobiorcę oferty zawarcia Umowy następuje z chwilą doręczenia SERWKOM wymaganej liczby egzemplarzy formularza Umowy, spełniającego wymogi określone w Roz II § 6 ust. 6 i 7.
5. Złożenie przez Usługobiorcę Zamówienia następuje z chwilą doręczenia SERWKOM wymaganej liczby egzemplarzy formularza Zamówienia, spełniającego wymogi określone w Roz II § 6 ust. 6 i 7.
6. Dokumenty, o których mowa w Roz II § 6 ust. 4 i 5, Usługobiorca powinien wypełnić prawidłowo i podać w nich prawdziwe dane, w tym dane kontaktowe.
7. Dokumenty, o których mowa w Roz II § 6 ust. 4 i 5, Usługobiorca powinien przekazać SERWKOM w postaci oryginalnej, z zachowaniem formy pisemnej, pocztą lub w inny sposób na adres wskazany w podsumowaniu Zamówienia.

8. SERWKOM przekazuje dokumenty Usługobiorcy, o których mowa w Roz II § 6 ust. 1-7 do KIR, zaś KIR potwierdza przyjęcie oferty i zawarcie Umowy poprzez przekazanie Usługobiorcy jednego z egzemplarzy Umowy, podpisanego przez KIR.
9. Do wykonania Umowy lub Zamówienia wymagane jest podanie danych osobowych subskrybenta w celu wytworzenia Certyfikatu i weryfikacji tożsamości oraz podanie adresu e-mail i nr telefonu w celach kontaktowych, w tym w celu, o którym mowa w Roz II § 6 ust. 11.
10. KIR potwierdza przyjęcie Zamówienia poprzez przekazanie wiadomości e-mail.
11. W wypadku, gdy dane podane w dokumentach, o których mowa w Roz II § 6 ust. 4 lub 5, są niekompletne lub nieprawidłowe lub w innych uzasadnionych przypadkach, KIR lub SERWKOM kontaktuje się z Usługobiorcą w celu wyjaśnienia wątpliwości. Jeśli kontakt z Usługobiorcą nie będzie możliwy, KIR ma prawo do anulowania Zamówienia.
12. KIR nie potwierdzi przyjęcia Zamówienia lub zawarcia Umowy do czasu dostarczenia prawidłowo sporządzonych formularzy Zamówienia lub Umowy.
13. W przypadku gdy formularz Umowy lub Zamówienia nie zostanie dostarczony do KIR w terminie 60 dni od dnia jego wytworzenia w Serwisie Internetowym, a w tym czasie doszło do zmiany Cennika usług zaufania/certyfikacyjnych publikowanego w Serwisie Internetowym lub zmiany Regulaminu, KIR może uzależnić przyjęcie Zamówienia lub zawarcie Umowy od akceptacji tych zmian.
14. Usługobiorca – niezależnie od uprawnienia do odstąpienia – ma prawo do anulowania potwierzonego Zamówienia, jeżeli zgłosi się do SERWKOM przed rozpoczęciem procesu realizacji Zamówienia, tj. przed dostarczeniem dokumentów przez SERWKOM do KIR.
Anulowania można dokonać wysyłając wiadomość e-mail do SERWKOM na adres serwis@zamowpodpis.pl.
15. W przypadku gdy formularz Umowy lub Zamówienia nie zostanie dostarczony do SERWKOM w terminie 60 dni od dnia wytworzenia ich w Serwisie Internetowym, SERWKOM może odmówić realizacji zamówienia.
16. Warunkiem złożenia Zamówienia w Serwisie Internetowym przez Usługobiorcę jest zapoznanie się z Regulaminem i akceptacja jego postanowień przed złożeniem Zamówienia.

§ 7.

Realizacja Zamówień

1. W przypadku Zamówień Usługobiorca otrzymuje na adres e-mail informację o statusach jego realizacji.
2. Zamówienia będą zrealizowane najpóźniej w terminie 15 Dni roboczych od dnia potwierdzenia przez KIR zawarcia Umowy lub przyjęcia Zamówienia, chyba że treść Umowy lub Zamówienia stanowi inaczej.

§ 8.

Płatności

1. Po dostarczeniu podpisanych Dokumentów do SERWKOM, Usługobiorcy wystawiana jest faktura VAT za zamówione usługi i produkty, o których mowa w Roz. I § 4. 5 a). SERWKOM pobiera od Usługodawcy opłaty zgodne z cennikiem umieszczonym na stronie „Oferta” Serwisu, obowiązującym na dzień złożonego zamówienia.
2. Do cen produktów z pkt. 1-10 z „Oferty” dolicza się koszt usługi obowiązkowego wsparcia dla użytkownika (poz. 1 pkt. 11). Opłata pobierana jest przy dokonaniu zakupu dowolnego produktu z pkt. 1-10 oferty. Usługa świadczona jest przez okres ważności zakupionego produktu. Usługa wymaga odnowienia wraz z odnowieniem ważności produktu.
3. Wszystkie podawane w Serwisie internetowym ceny podawane są w złotych polskich, zawierają podatek od towarów i usług oraz inne ewentualne należności o charakterze publicznoprawnym.



4. Za opóźnienia w uiszczaniu opłaty za wystawione faktury, pobiera się odsetki ustawowe. Opłaty należy regulować przelewem na konto bankowe SERWKOM wskazane w fakturze dotyczącej zakupu produktów i usług. Faktura zawiera informację jakiego produktu i usługi dotyczy oraz określa upływ terminu płatności.
5. Faktura może być wystawiona w formie elektronicznej i przesłana na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia. W celu zapewnienia autentyczności pochodzenia, integralności treści faktury elektronicznej, będzie ona wystawiona w formacie PDF.
6. W przypadku nadpłaty lub niedopłaty Usługobiorca zostanie o tym poinformowany wiadomością wysłaną na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia.
7. Jeżeli Usługobiorca zakwestionuje poprawność faktury z jakiegokolwiek przyczyny może złożyć reklamację, która zostanie rozpatrzona zgodnie z postanowieniami Roz II § 13.

Rozdział III.

Usługi zaufania/certyfikacyjne

§ 9.

Przedstawianie danych do certyfikatu podpisu elektronicznego

1. W celu wykonania Umowy Usługobiorca jest zobowiązany przedstawić w ramach Serwisu Internetowego, przed zawarciem Umowy, prawdziwe dane do certyfikatu podpisu elektronicznego.
2. Usługobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność za podanie danych nieprawdziwych, niepełnych lub błędnych.
3. Certyfikat podpisu elektronicznego może zawierać dane określone w Polityce certyfikacji KIR dla kwalifikowanych usług zaufania lub Polityce certyfikacji KIR dla zaufanych certyfikatów niekwalifikowanych, z wyłączeniem danych podmiotu trzeciego, innego niż Subskrybent.
4. Certyfikat podpisu elektronicznego zostanie wytworzony niezwłocznie po zawarciu Umowy, nie później jednak niż w ciągu 15 Dni roboczych.
5. Potwierdzenie wydania certyfikatu podpisu elektronicznego zawiera zobowiązanie Subskrybenta do stosowania się do postanowień dokumentów, o których mowa w Roz III § 9 ust. 3.

§ 10.

Informacja dla Usługobiorców

1. KIR jest wpisany do rejestru dostawców usług zaufania w rozumieniu Ustawy.
2. Kwalifikowany podpis elektroniczny ma skutek prawny równoważny podpisowi własnoręcznemu.
3. Podpisowi elektronicznemu nie można odmówić skutku prawnego ani dopuszczalności jako dowodu w postępowaniu sądowym wyłącznie z tego powodu, że podpis ten ma postać elektroniczną lub że nie spełnia wymogów dla kwalifikowanych podpisów elektronicznych.
4. Nie jest kwestionowany prawny skutek elektronicznego znacznika czasu ani jego dopuszczalność jako dowodu w postępowaniu sądowym wyłącznie z tego powodu, że znacznik ten ma postać elektroniczną lub że nie spełnia wymogów kwalifikowanego elektronicznego znacznika czasu.
5. Zasady wydawania, zawieszania i unieważniania certyfikatów podpisu elektronicznego oraz zakres i ograniczenia stosowania certyfikatów podpisu elektronicznego określone są szczegółowo w politykach świadczenia usług, tj. w Polityce certyfikacji KIR dla kwalifikowanych usług zaufania, Polityce certyfikacji KIR dla zaufanych certyfikatów niekwalifikowanych oraz Kodeksie postępowania certyfikacyjnego KIR dla zaufanych certyfikatów niekwalifikowanych, udostępnianych w Internecie pod adresem www.zamowpodpis.pl.

6. Zgodnie z art. 21 Ustawy KIR nie odpowiada za szkody wynikające z nieprzestrzegania przez Usługobiorcę lub Subskrybenta zasad określonych w polityce świadczenia usługi.
7. O unieważnienie certyfikatu podpisu elektronicznego może wystąpić Subskrybent, Usługobiorca lub inna osoba, o ile wynika to z Polityki certyfikacji KIR dla kwalifikowanych usług zaufania, Polityki certyfikacji KIR dla zaufanych certyfikatów niekwalifikowanych, Umowy lub innych zobowiązań KIR.
8. Certyfikat podpisu elektronicznego, który został unieważniony, nie może być następnie uznany za ważny.
9. Wzór wniosku o unieważnienie/ zawieszenie certyfikatu podpisu elektronicznego publikowany jest na stronie internetowej KIR www.zamowpodpis.pl
10. Szczegółowe zasady zawieszania i unieważniania certyfikatu podpisu elektronicznego określa Polityka certyfikacji KIR dla kwalifikowanych usług zaufania i Polityka certyfikacji KIR dla zaufanych certyfikatów niekwalifikowanych.
11. Spory powstałe na tle stosowania zaawansowanego podpisu elektronicznego rozstrzygane są przez właściwe sądy powszechne.

Rozdział IV.

Postanowienia wspólne

§ 11.

Prawa i obowiązki stron, odpowiedzialność

1. SERWKOM zobowiązuje się do świadczenia usługi ze strony „Oferta”, pkt. 11 „Inne” poz 1, zdalnie tj. za pośrednictwem poczty e-mail, telefonu lub poprzez pomoc zdalną (związaną z nawiązaniem połączenia z komputerem Usługobiorcy), przez okres ważności zakupionego produktu z Oferty pkt. 1-10, z wyłączeniem usługi z poz. 2 pkt. 11 z Oferty, która świadczona jest w siedzibie Usługobiorcy.
2. Usługobiorca zobowiązuje się do uiszczenia należności za Usługi odpłatne w terminie i w sposób określony w Roz. II § 8.
3. Zakup lub rozpoczęcie procesu zakupu usług z Oferty umożliwia Usługobiorcy skorzystanie z:
 - a) pomocy merytorycznej w procesie przygotowania dokumentów niezbędnych do zakupu usług zaufania/certyfikacyjnych;
 - b) instruktarzu użytkownika zestawu (m.in. aktywacja, zmiana PIN podpisu itp.);
 - c) pomocy technicznej przy problemach w obsłudze certyfikatu;
 - d) monitoringu ważności podpisu elektronicznego;
 - e) prawa do bezpłatnego udziału w seminariach i szkoleniach organizowanych dla użytkowników oprogramowania.
4. SERWKOM dołoży wszelkich starań, aby zapewnić jak największą dostępność Serwisu Internetowego oraz niezwłocznie usuwać awarie, a także aby – o ile to możliwe – przerwy techniczne były jak najmniej uciążliwe dla Usługobiorców. Jednocześnie informuje, że w funkcjonowaniu Serwisu mogą wystąpić przerwy w celu aktualizacji danych, naprawienia błędów, wprowadzenia nowych rozwiązań funkcjonalnych, w tym podnoszących poziom bezpieczeństwa i jakości działania Serwisu i dokonania innych prac konserwacyjnych. W związku z tym SERWKOM zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia Serwisu Internetowego w całości lub w części. Co do zasady Usługodawca nie będzie informował o planowanej przerwie w funkcjonowaniu Serwisu. Usługodawca dołoży starań, aby przerwy w świadczeniu Usług łącznie wyniosły nie więcej niż 120 godzin w miesiącu
5. SERWKOM dołoży szczególnej staranności, aby Serwis był wolny od wad.
6. Uwagi dotyczące funkcjonowania Serwisu winny być zgłaszane administratorowi na adres e-mail: serwis@zamowpodpis.pl i powinny zawierać następujące dane: oznaczenie podmiotu zgłaszającego uwagi - imię nazwisko lub nazwa (dla podmiotów instytucjonalnych); przedmiot uwag. Uwagi będą rozpatrywane przez obsługę techniczną Serwisu do 7 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (zawierającego dane,

o których mowa w zdaniu poprzedzającym). Rozpatrzenie uwag nie jest równoznaczne z usunięciem ewentualnej usterki. SERWKOM nie ma obowiązku udzielenia odpowiedzi na wszystkie wysłane przez Usługobiorców pytania, w szczególności nie związane z tematyką Serwisu.

7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej lub odszkodowawczej, w szczególności za skutki korzystania z Serwisu w warunkach nieprawidłowej pracy systemu informatycznego użytkownika Usługobiorcy, spowodowanej wadami użytkowanego sprzętu lub niewłaściwą konfiguracją lub obsługą Serwisu przez użytkownika, błędnej interpretacji informacji, nieznajomości przepisów prawa, wad i usterek środowiska programistycznego, niesprawnego łącza internetowego - a jedynie za nieprawidłowe działanie Serwisu wynikające z usterek technicznych Serwisu w chwili jego wydania, niezgodnych z założeniami jego funkcjonowania. W szczególności SERWKOM nie odpowiada za szkody będące skutkiem wypadków losowych. SERWKOM nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody Usługobiorcy związane z posługiwaniem się Serwisem, a także za szkody poniesione przez Usługobiorcę lub osoby trzecie, w związku z eksploatacją rezultatów uzyskanych bezpośrednio lub pośrednio wskutek posługiwania się Serwisem przez Usługobiorcę lub osobę trzecią.
8. Wszelka odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi określona w art. 556-576 k.c., art. 637 k.c. oraz art. 55 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych jak i na podstawie jakiegokolwiek innego tytułu prawnego, nie określonego w niniejszym Regulaminie ulega wyłączeniu.
9. Korzystając z Serwisu Usługobiorcy obowiązani są postępować zgodnie z prawem, zasadami współzycia społecznego oraz przestrzegać zasad Netykiety wg. definicji z <http://pl.wikipedia.org/wiki/Netykieta>.
10. Zakazane jest wykorzystywanie przez Usługobiorcę Usług w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający uzasadnione interesy SERWKOM.
11. Usługobiorca powinien poinformować wszystkie osoby uprawnione do używania oprogramowania określonego o wszystkich postanowieniach niniejszego Regulaminu.
12. Usługobiorca jest zobowiązany do zabezpieczenia oprogramowania przed dostępem osób nieuprawnionych do posługiwania się nim, w szczególności dotyczy to przekazanych danych dostępowych (loginów i haseł).
13. W przypadku, gdy Usługodawca w celu świadczenia Usługi wymaga podania przez Usługobiorcę adresu e-mail Usługobiorca zobowiązany jest podać prawdziwy adres e-mail, tj. taki pod którym odbiera korespondencję. Usługobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia Usługodawcy o zmianie swego adresu e-mail poprzez wysłanie stosownej wiadomości na adres e-mail Usługodawcy podany w Roz. VIII. W przypadku niepoinformowania Usługodawcy o zmianie adresu e-mail, uważa się, że wszelkie oświadczenia i informacje wysłane przez Usługodawcę do Usługobiorcy na adres e-mail podany przez Usługobiorcę w formularzu zostały doręczone.
14. Usługobiorca Usług wymagających zarejestrowania dokonując rejestracji wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowych od Usługodawcy i podmiotów z nim powiązanych. Usługobiorca może w każdym czasie odwołać zgodę na otrzymywanie informacji handlowych, przesyłając wiadomość na adres e-mail Usługodawcy wskazany w Roz. VIII. Odwołanie zgody na otrzymywanie informacji handlowych może skutkować odmową dalszego świadczenia Usług przez Usługodawcę.
15. Świadczenie Usług za pośrednictwem Serwisu jest ważne do czasu zawieszenia lub zaprzestania ich świadczenia albo zmiany zasad ich świadczenia przez SERWKOM. Usługodawca uprawniony jest do zawieszenia lub zaprzestania albo zmiany zasad świadczenia Usług bez uprzedniego zawiadamiania Usługobiorców.
16. SERWKOM odpowiada za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania ciężących na nim zobowiązań zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, z tym że odpowiedzialność odszkodowawcza SERWKOM nie obejmuje korzyści, które poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby szkoda nie powstała, chyba że szkoda została wyrządzona z winy umyślnej.
17. Właściwość sądu do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest ustalana zgodnie z postanowieniami Kodeksu postępowania cywilnego.

§ 12.

Konto w Serwisie Internetowym

1. W celu zawarcia Umowy lub złożenia Zamówienia Usługobiorca jest zobowiązany założyć w Serwisie Internetowym konto.
2. Konto umożliwia w szczególności zapamiętanie danych Usługobiorcy w celu ułatwienia procesu składania kolejnego Zamówienia lub zawierania kolejnej Umowy, a także przeglądanie historii składanych Zamówień.
3. W celu założenia konta Usługobiorca powinien podać login i hasło.
4. Hasło Usługobiorcy nie jest znane SERWKOM i Usługobiorca ma obowiązek zachowania go w tajemnicy i chronienia przed niepożądanym dostępem osób trzecich.
5. Usługobiorca może w każdym czasie dokonać zmiany danych i hasła.
6. Usługobiorca w każdym czasie może usunąć konto ze Serwisu Internetowego.

§ 13.

Procedura reklamacji

1. Reklamacje, należy składać pisemnie na adres: ul. Kraszewskiego 46/1, 02 – 422 Warszawa, lub pocztą elektroniczną na adres: serwis@zamowpodpis.pl.
2. Składając reklamację należy dostarczyć wszelkie informacje lub elementy niezbędne do rozpoczęcia procesu rozpatrywania reklamacji.
3. SERWKOM rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji.
4. SERWKOM nie przewiduje innych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji.
5. SERWKOM nie przewiduje innych pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń ani zasad dostępu do tych procedur.
6. SERWKOM dołoży wszelkich starań, aby zgłoszony w ramach pomocy technicznej problem został rozwiązany tak szybko, jak to tylko będzie możliwe.
7. Pomoc techniczna świadczona jest w dniach i godzinach pracy Infolinii oraz pod numerem Infolinii wskazanych na stronie internetowej www.zamowpodpis.pl.

§ 14.

Polityka prywatności oraz ochrona danych osobowych (Klauzula informacyjna)

1. Po zapoznaniu się z poniższymi klauzulami informacyjnymi Usługobiorca wyraża – przy zakładaniu konta, o którym mowa w Roz IV § 12 – zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez SERWKOM w celu i zakresie koniecznym do jego prowadzenia. Udostępniając formularz rejestracyjny SERWKOM określa dane osobowe Usługobiorcy, których podanie jest niezbędne w celu zawarcia umowy świadczenia Usług. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Odmowa podania danych osobowych może skutkować niemożliwością świadczenia Usług przez SERWKOM.
2. Usługobiorca w momencie rozpoczęcia wpisywania danych do formularzy Umowy i/lub Zamówienia w Serwisie wyraża zgodę na przetwarzanie tych danych przez SERWKOM w celu i zakresie koniecznym do przygotowania Dokumentów i ich przekazania do KIR.
3. Usługobiorca zobowiązuje się do przekazywania do SERWKOM danych osobowych subskrybentów po uprzednim poinformowaniu ich o zasadach przetwarzania przez SERWKOM i KIR ich danych osobowych zgodnie z poniższymi klauzulami informacyjnymi w celu i zakresie koniecznym do świadczenia usług zaufania lub prowadzenia konta, o którym mowa w Roz IV § 12.

4. SERWKOM może przetwarzać również następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Usługobiorcę z Usługi (dane eksploatacyjne): oznaczenia identyfikujące Usługobiorcę nadawane na podstawie danych, o których mowa w Roz. IV § 14 pkt. 1:
 - a) oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Usługobiorca;
 - b) informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usług;
 - c) informacje o skorzystaniu przez Usługobiorcę z Usług.
5. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 14 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i swobodnym przepływem takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”) KIR informuje, że:
 - 1) administratorem danych osobowych jest SERWKOM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie ul. Kraszewskiego 46/1, 02-422 Warszawa, KRS 0000113064;
 - 2) dane kontaktowe inspektora ochrony danych w SERWKOM to: IOD@serwkom.pl;
 - 3) dane osobowe przetwarzane będą przez SERWKOM na podstawie zgody - w zakresie korzystania z Serwisu Internetowego zamowpodpis.pl), oraz przez SERWKOM i KIR na podstawie przepisu prawa, którym jest art. 24 eIDAS, na podstawie Umowy lub Zamówienia i w koniecznym do tego zakresie a ich przetwarzanie jest niezbędne do wykonania Umowy lub Zamówienia.
 - 4) dane osobowe Usługobiorcy niezbędne do obsługi weryfikacji tożsamości będą przetwarzane przez KIR.
 - 5) dane osobowe będą przechowywane przez okres konieczny do świadczenia usług zaufania, a w zakresie danych, o których mowa w art. 17 ust. 2 ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. z 2016 r. poz. 1579 z późn. zm.) przez okres wymagany prawem, który obecnie wynosi 20 lat, z tym że w przypadku zaistnienia innych podstaw prawnych upoważniających KIR do przetwarzania danych osobowych okres ten może ulec zmianie stosownie do trwania takich podstaw;
 - 6) każdy posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, z tym że realizacja tego prawa może być ograniczona bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - 7) każdy ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych go dotyczących narusza przepisy RODO lub inne dotyczące ochrony danych osobowych;
 - 8) podanie danych osobowych jest niezbędne w celu świadczenia usług zaufania, w przypadku ich niepodania usługa nie będzie mogła być świadczona.
6. SERWKOM – w związku z prowadzeniem Serwisu Internetowego – przetwarza następujące dane osobowe:
 - a) dane wpisane do Umowy lub Zamówienia;
 - b) adres e-mail i nr telefonu Usługobiorcy;
 - c) numer identyfikacji podatkowej Usługobiorcy;
 - d) dane Subskrybenta pozwalające na potwierdzenie jego tożsamości, w tym: imię, nazwisko, PESEL, datę urodzenia, miejsce urodzenia, seria i numer dowodu tożsamości i inne dane wpisane do Certyfikatu;
 - e) adres e-mail i nr telefonu Subskrybenta;
 - f) dane podane do wystawienia faktury;
 - g) dane podane w związku z obsługą reklamacji.



7. Jeżeli dane osobowe, o których mowa w Roz IV § 14 ust. 4, nie są danymi Usługobiorcy, Usługobiorca przekazuje je do KIR po poinformowaniu podmiotu danych o zasadach przetwarzania danych osobowych określonych w Roz IV § 14 ust. 3 (art. 14 RODO).
8. Odmienne zasady i zakres przetwarzania danych osobowych w związku z wykonywaniem Umowy może określać Umowa zawarta w trybie określonym w Roz. II.
9. SERWKOM może, (na podstawie art. 28 RODO) powierzać przetwarzanie danych osobowych Usługobiorców innym podmiotom - świadczącym usługi hostingowe.

§ 15.

Wymagania techniczne

1. Niezbędne wymagania techniczne dla korzystania ze Serwisu Internetowego są następujące:
 - 1) komputer lub urządzenie mobilne połączone z siecią Internet;
 - 2) przeglądarka internetowa umożliwiająca wywołanie i przeglądanie na ekranie komputera (lub innego urządzenia elektronicznego) plików hipertekstowych (HTML). Z uwagi na bezpieczeństwo systemów informatycznych zaleca się używanie zaktualizowanych (najnowszych) przeglądarek internetowych;
 - 3) oprogramowanie umożliwiające czytanie plików PDF;
 - 4) korzystanie ze wszystkich aplikacji Serwisu może być uzależnione od instalacji oprogramowania typu Java Script;
 - 5) serwis, wykorzystuje do poprawnego działania pliki cookie. Brak zgody na instalację plików cookie może być wyrażony poprzez ustawienia przeglądarki internetowej. Szczegółową politykę wykorzystania plików cookie można odnaleźć pod adresem <http://serwkom.pl/polityka-privatnosc-i-pliki-cookies>. Brak zgody na wykorzystanie plików cookie może być powodem nieprawidłowego działania serwisu.

Rekomendowana rozdzielczość ekranu wynosi 1024x768.

2. Spełnienie powyższych wymagań jest niezbędne, ale nie gwarantuje pomyślnego korzystania z Serwisu Internetowego. Szczegółowe wymagania techniczne, w tym w szczególności dotyczące obsługiwanych systemów operacyjnych i konfiguracji sprzętu komputerowego, są dostępne na stronie internetowej Serwisu..

§ 16.

Zmiana Regulaminu

1. SERWKOM Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian do Regulaminu w każdym czasie.
2. Usługobiorcom każdorazowo będzie prezentowany Regulamin w aktualnym brzmieniu.
3. Zmiany obowiązują od chwili ich udostępnienia w Regulaminie na stronie Serwisu.
4. Informacja o dokonanych zmianach w Regulaminie jest publikowana na stronach Serwisu i wymaga akceptacji, którą Usługobiorca Usług płatnych potwierdza poprzez kliknięcie przycisku „Akceptuje regulamin” po zalogowaniu do swojego konta, zaś Usługobiorca Usług nie wymagających logowania - w momencie dokonania jakiegokolwiek czynności w Serwisie przez Usługobiorcę (np. kliknięcie w celu odczytania jakiegokolwiek informacji zamieszczonej w Serwisie).

§ 17.

Postanowienia końcowe



1. Wszelkie prawa do Serwisu należą do SERWKOM Sp. z o.o., zaś prawa do poszczególnych elementów jego zawartości (tj. tekstów, grafiki, zdjęć, oprogramowania i pozostałych elementów chronionych prawem) do SERWKOM Sp. z o.o. lub do podmiotów, których materiały zgodnie z prawem są udostępniane przez SERWKOM Sp. z o.o. w Serwisie.
2. Serwis w całości jak i poszczególne elementy jego zawartości podlegają ochronie przewidzianej przepisami prawa, a w szczególności ustaw: Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 (Dz. U. z 2006r. nr 90 poz. 631); Ustawy o ochronie baz danych z dnia 27 lipca 2001 r. (Dz. U. z 2001 nr 128 poz. 1402); Ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993 r. (Dz. U. z 2003 nr 153 poz.1503).
3. Korzystanie przez użytkowników z Serwisu oraz z materiałów rozpowszechnianych w Serwisie możliwe jest jedynie w ramach dozwolonego użytku przewidzianego przepisami Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz Ustawy o ochronie baz danych, a także w ramach warunków określonych niniejszym Regulaminem.
4. Każde inne wykorzystanie Serwisu i poszczególnych elementów jego zawartości bez pisemnej zgody SERWKOM Sp. z o.o. lub bez pisemnej zgody innych uprawnionych jest zabronione. Oznacza to zakaz kopiowania, zwielokrotniania, dokonywania obrotu, rozpowszechniania w jakiegokolwiek formie Serwisu i poszczególnych elementów jego zawartości, Bezprawne korzystanie z Serwisu i poszczególnych elementów jego zawartości będzie sankcjonowane na podstawie przepisów prawa cywilnego i karnego.
5. Informacje na temat możliwości uzyskania licencji na korzystanie z konkretnych materiałów prawem chronionych zamieszczonych w Serwisie można uzyskać kierując zapytania na adres e-mail: info@serwkom.pl
6. We wszelkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy eIDAS oraz prawa polskiego, w szczególności przepisy Ustawy, Kodeksu cywilnego.
7. Niniejszy Regulamin obowiązuje od chwili udostępnienia na stronie Serwisu tj. od dnia 17 czerwca 2019r.

Dane teleadresowe:

SERWKOM Sp. z o. o.
ul. Kraszewskiego 46/1
02-422 Warszawa

Adres biura
ul. Zwycięzców 4a
03-941 Warszawa

Biuro czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 16:00.
tel.: (22) 863 00 37

Infolinia pomocy technicznej czynna od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 - 16.00
tel.: 500-793-512
tel. 500-793-022

Informacja handlowa
tel.: 500-289-011