

POLITYKA NIEKWALIFIKOWANYCH USŁUG ZAUFANIA ŚWIADCZONYCH PRZEZ PERGAMIN

Polityka stanowi podstawę dla oceny wiarygodności usług zaufania świadczonych przez Pergamin przez odbiorców tych usług, którymi mogą być klienci Pergaminu, sygnatariusze i strony ufające.

Spis treści

- § 1. Postanowienia ogólne
- § 2. Zasady świadczenia Usług
- § 3. Odpowiedzialność stron
- § 4. Zasady postępowania z danymi
- § 5. Komunikacja z Odbiorcami Usług i obowiązki informacyjne
- § 6. Postanowienia końcowe

Nazwa dokumentu	Polityka niekwalifikowanych usług zaufania świadczonych przez Pergamin
Pergamin	Pergamin sp. z o.o.
Wersja	1.0
Status	Obowiązująca
Data wejścia w życie	1.10.2026
Adres publikacji	https://pergam.in/repozytorium/



§ 1. Postanowienia ogólne

1. Cel dokumentu

- 1) Niniejsza Polityka określa zasady świadczenia niekwalifikowanych usług zaufania przez Pergamin, odpowiedzialność Pergaminu i Odbiorców Usług oraz zasady postępowania z danymi, zgodnie z art. 19 ust. 1 i 2 u.u.z.i. oraz z rozporządzeniem eIDAS.
- 2) Polityka jest dokumentem publicznym i stanowi podstawę oceny wiarygodności Usług przez Klientów, Sygnatariuszy i Strony ufające oraz punkt odniesienia dla oceny prawidłowości działania Pergaminu w razie sporu lub czynności nadzorczych.
- 3) Polityka uzupełnia Regulamin w zakresie świadczenia Usług zaufania. W razie sprzeczności między Polityką a Regulaminem pierwszeństwo ma Regulamin. Wobec Strony ufającej stosuje się Politykę oraz przepisy prawa.

2. Zakres stosowania Polityki

1) Zakres podmiotowy

Pergamin	Pergamin sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. Pergamin świadczy Usługi we własnym imieniu, na własny rachunek i na podstawie Regulaminu, jako niekwalifikowany dostawca usług zaufania.
Klient	Podmiot, który zawarł z Pergaminem umowę o korzystanie z Aplikacji, oraz który inicjuje proces podpisu i konfiguruje jego przebieg, w tym decyduje o wymogu Potwierdzenia tożsamości dla danego Dokumentu.
Sygnatariusz	Osoba fizyczna składająca podpis elektroniczny pod Dokumentem, niezależnie od tego, czy posiada konto w Aplikacji, będąca Użytkownikiem Wewnętrznym albo Użytkownikiem Zewnętrznym w rozumieniu Regulaminu. Polityka ma również zastosowanie do Sygnatariuszy będących konsumentami.
Strona ufająca	Podmiot działający w oparciu o podpisany Dokument lub o Kartę podpisu.
Podmioty trzecie	Podmioty, z których usług Pergamin korzysta przy świadczeniu Usług, w szczególności kwalifikowani dostawcy usług zaufania (kwalifikowany podpis elektroniczny, pieczęć elektroniczna, znacznik czasu) oraz dostawcy usług wspierających (infrastruktura chmurowa, wysyłka wiadomości, ochrona ruchu sieciowego). Kategorie podmiotów trzecich wskazano w § 2 ust. 5 pkt 7.

2) Zakres przedmiotowy

Polityka obejmuje następujące usługi:

- a) usługę składania niekwalifikowanych podpisów elektronicznych pod Dokumentami w Aplikacji, wraz z Potwierdzeniem tożsamości Sygnatariusza i wystawieniem Karty podpisu;
- b) opatrywanie Dokumentów kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną wraz z kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu, na zasadach określonych w § 2 ust. 4 pkt 4, przy czym kwalifikowaną pieczęć elektroniczną oraz kwalifikowane elektroniczne znaczniki czasu dostarczają kwalifikowani dostawcy usług zaufania wskazani w § 2 ust. 5 pkt 7, a Pergamin nie prowadzi własnego urzędu znacznika czasu;



- c) walidację podpisów i pieczęci elektronicznych złożonych pod Dokumentami poza Aplikacją, na zasadach określonych w § 2 ust. 4 pkt 9.

3) Wyłączenia

Polityka nie obejmuje:

- a) udostępniania w Aplikacji kwalifikowanego podpisu elektronicznego oraz weryfikacji tożsamości, świadczonych przez Dostawców Zewnętrznych w rozumieniu Regulaminu (m.in. KIR mSzafir, Asseco SimplySign, Signius) na podstawie ich regulaminów; certyfikaty kwalifikowane i materiał weryfikacji tożsamości przechowują Dostawcy Zewnętrzni. W tym zakresie Pergamin pełni wyłącznie funkcję techniczną i nie występuje jako dostawca usługi zaufania;
- b) pozostałych funkcjonalności Aplikacji niezwiązanych ze składaniem podpisu (m.in. tworzenie, negocjowanie i obieg Dokumentów oraz Formularze Publiczne), opisanych w Regulaminie;
- c) konserwacji podpisów i pieczęci elektronicznych, w tym przedłużania ich ważności i opatrywania Dokumentów archiwalnymi znacznikami czasu po zakończeniu procesu podpisu.

3. Podstawy prawne

Usługi świadczone są zgodnie z:

- 1) rozporządzeniem eIDAS;
- 2) u.u.z.i.;
- 3) RODO;
- 4) ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 5) ustawą o prawach konsumenta;
- 6) Kodeksem cywilnym.

4. Definicje

Na potrzeby niniejszej Polityki przyjmuje się następujące znaczenia:

- 1) **AdES** – zaawansowany podpis elektroniczny w rozumieniu art. 3 pkt 11 eIDAS, tj. podpis elektroniczny spełniający łącznie wymogi określone w art. 26 eIDAS.
- 2) **Aplikacja** – aplikacja internetowa Pergaminu dostępna pod adresem <https://my.pergam.in>, służąca do tworzenia, obiegu, negocjowania, zawierania i podpisywania Dokumentów.
- 3) **Dane do złożenia podpisu** – dane, o których mowa w art. 3 pkt 13 eIDAS, wykorzystywane przez Sygnatariusza do złożenia podpisu elektronicznego.
- 4) **Dane eksploatacyjne** – dane charakteryzujące sposób korzystania z Usług przez Sygnatariusza lub Klienta, o których mowa w art. 18 ust. 5 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 5) **Dokument** – plik lub treść utworzona, wgrana lub przetwarzana w Aplikacji wraz z jej metadanymi, z wyłączeniem Metadanych Dowodowych Podpisania, w rozumieniu Regulaminu.
- 6) **Dostawca usługi potwierdzenia danych** – podmiot trzeci, z którego usług Pergamin korzysta przy Potwierdzeniu tożsamości Sygnatariusza, przekazujący do Systemu dane identyfikacyjne Sygnatariusza.
- 7) **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, w brzmieniu nadanym rozporządzeniem (UE) 2024/1183.
- 8) **Karta podpisu** – poświadczenie złożenia podpisu, generowane przez System i dołączane do Dokumentu w postaci strony PDF, zawierające dane o czynności podpisu i o



Sygnatariuszu. Karta podpisu nie jest certyfikatem w rozumieniu art. 3 pkt 14 eIDAS; w interfejsie Systemu może być oznaczana dotychczasową nazwą „Certyfikat podpisu”.

- 9) **Klient** – podmiot, który zawarł z Pergaminem umowę o korzystanie z Aplikacji na innej niż Regulamin podstawie i inicjuje procesy podpisu.
- 10) **Metadane Dowodowe Podpisania** – dane o czynności podpisania Dokumentu w rozumieniu Regulaminu, w tym oznaczenie Sygnatariusza, czas złożenia podpisu i skrót kryptograficzny Dokumentu, utrwalone w Karcie podpisu oraz w śladzie Dokumentu (§ 2 ust. 5 pkt 4).
- 11) **Odbiorca Usług** – Klient, Sygnatariusz lub Strona ufająca, zgodnie z zakresem podmiotowym określonym w § 1 ust. 2 pkt 1.
- 12) **PAdES** – format zaawansowanego podpisu i pieczęci elektronicznej osadzanych w pliku PDF, określony w normie ETSI EN 319 142.
- 13) **Pergamin** – Pergamin sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, świadcząca usługi objęte niniejszą Polityką jako niekwalifikowany dostawca usług zaufania w rozumieniu eIDAS.
- 14) **Pieczęć kwalifikowana – kwalifikowana pieczęć elektroniczna dostarczana przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania wskazanego w § 2 ust. 5 pkt 7**, którą opatrywany jest Dokument wraz z Kartą podpisu, na zasadach określonych w § 2 ust. 4 pkt 4.
- 15) **Podpis Pergamin** – niekwalifikowany podpis elektroniczny tworzony w Aplikacji w ramach Usług, tj. podpis elektroniczny inny niż kwalifikowany podpis elektroniczny w rozumieniu art. 3 pkt 12 eIDAS.
- 16) **Polityka** – niniejszy dokument.
- 17) **Potwierdzenie tożsamości** – czynność ustalenia i weryfikacji tożsamości Sygnatariusza przeprowadzana przez System przed dopuszczeniem do złożenia podpisu.
- 18) **Regulamin** – regulamin Aplikacji.
- 19) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.
- 20) **Strona ufająca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która działa w oparciu o Dokument podpisany w Aplikacji lub o Kartę podpisu.
- 21) **Sygnatariusz** – osoba fizyczna składająca podpis elektroniczny pod Dokumentem w Aplikacji – Użytkownik Wewnętrzny albo Użytkownik Zewnętrzny w rozumieniu Regulaminu.
- 22) **System** – zespół zasobów teleinformatycznych wykorzystywany przez Pergamin do świadczenia Usług, w tym infrastruktura serwerowa, bazy danych, środowiska aplikacyjne i kopie zapasowe.
- 23) **Usługi** – niekwalifikowane usługi zaufania świadczone przez Pergamin i objęte niniejszą Polityką, wskazane w § 1 ust. 2 pkt 2.
- 24) **u.u.z.i.** – ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.
- 25) **Uwierzytelnienie** – proces elektroniczny, o którym mowa w art. 3 pkt 5 eIDAS, umożliwiający potwierdzenie identyfikacji elektronicznej osoby fizycznej albo pochodzenia i integralności danych w postaci elektronicznej.

Określenia użyte w Polityce, a niezdefiniowane powyżej, należy interpretować zgodnie z eIDAS i u.u.z.i..

5. Dane Pergaminu

Pergamin Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (53-609), adres: ul. Fabryczna 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000705701, Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS, NIP: 7010778271, REGON: 368832190;

Adres kontaktowy dla spraw dotyczących Usług: help@pergam.in



Sprawy ochrony danych osobowych: Koordynator ds. Ochrony Danych Osobowych, kodo@pergam.in

Zgłaszanie incydentów bezpieczeństwa: kodo@pergam.in

§ 2. Zasady świadczenia Usług

1. Opis Usług i jej funkcji

1) Przeznaczenie

Usługa polega na umożliwieniu Sygnatariuszom złożenia niekwalifikowanego podpisu elektronicznego pod Dokumentem udostępnionym w Aplikacji, wraz z:

- a) uwierzytelnieniem Sygnatariusza przed złożeniem podpisu,
- b) Potwierdzeniem tożsamości Sygnatariusza, jeżeli przewiduje to konfiguracja procesu podpisu,
- c) zabezpieczeniem integralności podpisanego Dokumentu,
- d) wystawieniem Karty podpisu jako poświadczenia czynności,
- e) utrwaleniem czynności w śladzie Dokumentu (§ 2 ust. 5 pkt 4).

Podpis składany w Aplikacji służy zawieraniu umów i składaniu innych oświadczeń woli w postaci elektronicznej, dla których wystarczającą jest forma dokumentowa.

2) Ograniczenia i zastosowania niedozwolone

Podpis Pergamin:

- a) nie wywołuje skutku równoważnego podpisowi własnoręcznemu; skutek ten przypisany jest wyłącznie kwalifikowanemu podpisowi elektronicznemu;
- b) nie zachowuje formy pisemnej ani formy elektronicznej w rozumieniu art. 78(1) Kodeksu cywilnego;
- c) nie zachowuje form ad probationem/ad eventum;
- d) nie może być stosowany do czynności prawnych, dla których przepisy zastrzegają formę pisemną, elektroniczną, pisemną z datą pewną, z podpisem notarialnie poświadczonym albo formę aktu notarialnego, pod rygorem nieważności;

2. Warunki świadczenia Usługi

1) Warunki dostępu

- a) Korzystanie z Usług wymaga zawarcia umowy o korzystanie z Aplikacji zgodnie z Regulaminem.
- b) Złożenie podpisu przez Sygnatariusza nie wymaga uprzedniego posiadania konta w Aplikacji; wymaga natomiast dostępu do kanału komunikacji wskazanego w procesie podpisu oraz - jeżeli przewiduje to konfiguracja - pozytywnego Potwierdzenia tożsamości. Konto Sygnatariusza powstaje przy pierwszym złożeniu podpisu, na zasadach określonych w Regulaminie.
- c) Sygnatariusz nie ponosi opłat za złożenie podpisu.

2) Wymagania techniczne po stronie Klienta i Sygnatariusza

- a) Korzystanie z Usług wymaga spełnienia po stronie Klienta i Sygnatariusza następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - posiadanie komputera lub innego urządzenia podłączonego do sieci Internet o przepustowości umożliwiającej płynne odświeżanie stron internetowych;
 - wyposażenie urządzenia w co najmniej jedną z przeglądarek: Google Chrome, Google Chrome Mobile, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari lub Apple Safari Mobile - w najbardziej aktualnej dostępnej wersji, obsługującą JavaScript



oraz umożliwiającą zapisywanie plików cookies, przy wyłączonych blokadach reklam i skryptów;

- posiadanie wyłącznego dostępu do kanału komunikacji wskazanego w procesie podpisu – czynnego adresu poczty elektronicznej albo numeru telefonu komórkowego umożliwiającego odbiór wiadomości SMS, a jeżeli konfiguracja procesu tego wymaga – do obu tych kanałów; posiadanie urządzenia umożliwiającego poprawne wyświetlanie Dokumentu i wypełnianie formularzy elektronicznych w Aplikacji. Potwierdzenie tożsamości z udziałem Dostawcy usługi potwierdzenia danych może wymagać dodatkowo spełnienia wymagań technicznych określonych przez tego dostawcę, w szczególności posiadania urządzenia mobilnego z odpowiednią aplikacją, ważnego dokumentu tożsamości albo środka identyfikacji elektronicznej.

Klient i Sygnatariusz odpowiadają za konfigurację, aktualizację i bezpieczeństwo własnego środowiska teleinformatycznego, w tym za zabezpieczenie urządzenia oraz dostępu do adresu poczty elektronicznej i numeru telefonu wykorzystywanych w procesie podpisu. Pergamin nie odpowiada za niemożność skorzystania z Usług wynikającą z niespełnienia wymagań określonych powyżej albo z ograniczeń środowiska teleinformatycznego po stronie Klienta lub Sygnatariusza.

3) Dostępność Usług

Pergamin dąży do zapewnienia ciągłej dostępności Usług i dokłada należytej staranności, aby okresy ich niedostępności ograniczyć do niezbędnego minimum. W tym celu Pergamin utrzymuje i monitoruje System oraz stosuje środki techniczne i organizacyjne opisane w § 2 ust. 5.

Pergamin zastrzega możliwość wystąpienia przerw w dostępności Usług, w szczególności związanych z pracami konserwacyjnymi, aktualizacjami lub rozwojem Systemu. Prace tego rodzaju planowane są w sposób ograniczający ich wpływ na Odbiorców Usług, w miarę możliwości poza godzinami największego wykorzystania Aplikacji.

Niedostępność Usług może wynikać także z przyczyn niezależnych od Pergaminu, w szczególności z awarii lub niedostępności systemów zewnętrznych, na których działanie Pergamin nie ma wpływu.

Niniejszy punkt nie określa gwarantowanego poziomu dostępności Usług. Zobowiązania Pergaminu w zakresie poziomu świadczenia usług (SLA) wobec Klientów, o ile zostały uzgodnione, wynikają wyłącznie z umowy zawartej z Klientem.

Informacje o planowanych i nieplanowanych przerwach w świadczeniu Usług publikowane są w repozytorium (§ 5 ust. 1).

3. Procedury identyfikacji i uwierzytelniania

1) Potwierdzenia tożsamości

Pergamin stosuje następujące poziomy ustalania tożsamości Sygnatariusza, dobierane przez Klienta w konfiguracji procesu podpisu dla konkretnego Dokumentu:

Poziom	Mechanizm	Charakterystyka
I	Uwierzytelnienie kodem jednorazowym doręczanym na jeden kanał dostępny wyłącznie Sygnatariuszowi (adres poczty elektronicznej albo numer telefonu).	Potwierdza tożsamość w oparciu o dostęp do wybranego kanału.
II	Potwierdzenie danych identyfikacyjnych Sygnatariusza przez Dostawcę usługi potwierdzenia danych	Potwierdza tożsamość w oparciu o dane identyfikacyjne potwierdzone przez Dostawcę usługi potwierdzenia danych na podstawie wiarygodnego źródła.



Potwierdzenie tożsamości z udziałem Dostawcy usługi potwierdzenia danych ma co do zasady następujący przebieg:

- a) Sygnatariusz otwiera Dokument i przechodzi do czynności złożenia podpisu. Jeżeli konfiguracja procesu podpisu przewiduje Potwierdzenie tożsamości, System wskazuje je jako warunek dalszego przebiegu procesu.
- b) System kieruje do Dostawcy usługi potwierdzenia danych żądanie przekazania danych o z góry określonym, minimalnym zakresie, a Sygnatariusz zostaje przekierowany do procesu potwierdzenia danych prowadzonego przez tego dostawcę.
- c) Sygnatariusz, w sposób określony przez Dostawcę usługi potwierdzenia danych, potwierdza swoją tożsamość.
- d) W przypadku zgodności Sygnatariusz zostaje dopuszczony do złożenia podpisu. W przypadku niezgodności albo braku przekazania danych podpis nie zostaje złożony, a proces zostaje przerwany.
- e) Fakt przeprowadzenia weryfikacji, jej wynik, czas oraz źródło potwierdzenia zostają utrwalone w śladzie Dokumentu oraz w Karcie podpisu.

Pergamin zastrzega, że dane przekazane przez Dostawcę usługi potwierdzenia danych nie są wykorzystywane do:

- uwierzytelniania użytkowników w Systemie;
- profilowania;
- celów marketingowych;
- budowania odrębnych zbiorów danych ani wzbogacania danych o użytkownikach;
- świadczenia jakichkolwiek usług na rzecz innych podmiotów.

Potwierdzenie tożsamości przez Sygnatariusza nie skutkuje nadaniem uprawnień dostępowych ani utrwaleniem poświadczenia umożliwiającego późniejsze uwierzytelnienie. Każde podpisanie kolejnego Dokumentu wymaga odrębnego Potwierdzenia tożsamości.

2) Uwierzytelnienie przed złożeniem podpisu

Uwierzytelnienie Sygnatariusza może nastąpić przez doręczenie kodu jednorazowego na wskazany przez niego kanał komunikacji dostępny wyłącznie jemu (adres poczty elektronicznej albo numer telefonu) i wprowadzenie tego kodu w Systemie. Sygnatariusz posiadający konto w Aplikacji może zostać uwierzytelniony metodą logowania przewidzianą w Regulaminie; zastosowanie kodu jednorazowego zależy wówczas od konfiguracji procesu podpisu.

4. Model zaufania do Usług

1) Model zaufania

Pergamin nie wydaje Sygnatariuszom ani Klientom certyfikatów w rozumieniu art. 3 pkt 14 eIDAS.

Zaufanie do Usług opiera się na:

- a) uwierzytelnieniu Sygnatariusza oraz – jeżeli przewiduje to konfiguracja procesu podpisu – Potwierdzeniu jego tożsamości;
- b) jednorazowości Danych do złożenia podpisu;
- c) zabezpieczeniu integralności Dokumentu Pieczęcią kwalifikowaną i kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu, z zastrzeżeniem pkt 4 akapit ostatni;
- d) treści Karty podpisu;
- e) rozliczalności zapewnianej przez ślad Dokumentu (§ 2 ust. 5 pkt 4).

2) Inicjowanie procesu podpisu i udostępnienie Dokumentu

Proces podpisu inicjuje Klient, wskazując Dokument, oznaczenie Sygnatariuszy oraz konfigurację procesu, w tym wymagany poziom Potwierdzenia tożsamości. Dokument udostępniany jest Sygnatariuszowi za pośrednictwem wskazanego kanału komunikacji.



3) Złożenie podpisu i Dane do złożenia podpisu

Podpis składany jest po uwierzytelnieniu Sygnatariusza zgodnie z § 2 ust. 3 pkt 3 oraz – jeżeli przewiduje to konfiguracja procesu – po Potwierdzeniu tożsamości zgodnie z § 2 ust. 3 pkt 1 i 2.

Danymi do złożenia podpisu jest kod jednorazowy doręczany Sygnatariuszowi w procesie podpisu. Dane te powstają jednorazowo, wyłącznie na potrzeby jednej czynności podpisu, i nie są wykorzystywane ponownie.

4) Zabezpieczenie integralności

Po zakończeniu procesu podpisu Dokument, wraz z dołączoną Kartą podpisu, opatrywany jest Pieczęcią kwalifikowaną. Pieczęć kwalifikowana obejmuje całość pliku, dzięki czemu każda późniejsza zmiana jego treści jest wykrywalna.

Pieczęć kwalifikowaną dostarcza Asseco Data Systems S.A. jako kwalifikowany dostawca usług zaufania. Klucz prywatny Pieczęci kwalifikowanej przechowywany jest w kwalifikowanym urządzeniu do składania pieczęci elektronicznej po stronie Asseco Data Systems S.A., w ramach usługi SimplySign. Pergamin nie ma dostępu do tego klucza.

Pieczęć kwalifikowana składana jest w formacie PAdES wraz z kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu; w pliku osadzone są także dane niezbędne do walidacji, w tym dane o statusie unieważnienia certyfikatów. Kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu dla Pieczęci kwalifikowanej dostarcza Asseco Data Systems S.A. w ramach usługi SimplySign; Pergamin nie prowadzi własnego urzędu znacznika czasu.

Pieczęć kwalifikowana nie jest składana jako pieczęć certyfikująca, ograniczająca dopuszczalne zmiany pliku PDF, i nie uniemożliwia składania kolejnych podpisów elektronicznych pod Dokumentem.

Pieczęć kwalifikowana nie jest składana na Dokumentcie wgranym do Aplikacji w postaci pliku PDF zawierającego podpisy lub pieczęcie elektroniczne złożone przed jego wgraniem. Plik taki pozostaje niezmienny, w postaci identycznej z wgraną, aby nie naruszyć złożonych w nim podpisów..

5) Wystawienie Karty podpisu

Do podpisanego Dokumentu Pergamin dołącza Kartę podpisu w postaci strony PDF (z zastrzeżeniem pkt 4), zawierającą co najmniej:

- a) oznaczenie Dokumentu i jego skrót kryptograficzny;
- b) oznaczenie Sygnatariusza;
- c) sposób, wynik i źródło Potwierdzenia tożsamości – jeżeli zostało przeprowadzone;
- d) czas złożenia podpisu;
- e) adres poczty elektronicznej lub numer telefonu Sygnatariusza wykorzystany w procesie podpisu;
- f) adres IP oraz dane przeglądarki, z których złożono podpis;
- g) metodę uwierzytelnienia Sygnatariusza przed złożeniem podpisu;
- h) wybrane zdarzenia ze śladu Dokumentu (§ 2 ust. 5 pkt 4).

6) Zakończenie procesu bez złożenia podpisu

Proces podpisu ulega przerwaniu w razie odrzucenia Dokumentu przez Sygnatariusza, niepowodzenia Potwierdzenia tożsamości, upływu terminu na złożenie podpisu albo zamknięcia procesu przez Klienta. Przerwanie procesu odnotowywane jest w śladzie Dokumentu). Karta podpisu nie jest wówczas wystawiana, a Dokument nie jest opatrywany Pieczęcią kwalifikowaną.

7) Charakter i format podpisu

Podpis Pergamin nie stanowi odrębnego podpisu kryptograficznego Sygnatariusza. Dowód złożenia podpisu stanowią łącznie Karta podpisu dołączona do Dokumentu (§ 2 ust. 4 pkt 5)



oraz ślad Dokumentu zapisany w Systemie (§ 2 ust. 5 pkt 4), a integralność Dokumentu wraz z Kartą podpisu zabezpiecza Pieczęć kwalifikowana (§ 2 ust. 4 pkt 4), z zastrzeżeniem § 2 ust. 4 pkt 4 akapit ostatni.

Kwalifikowane podpisy elektroniczne składane w Aplikacji za pośrednictwem Dostawców Zewnętrznych (§ 1 ust. 2 pkt 3 lit. a) oraz Pieczęć kwalifikowana osadzone są w pliku PDF w formacie PAdES. Profil formatu PAdES kwalifikowanego podpisu elektronicznego zależy od Dostawcy Zewnętrznego.

8) Weryfikacja Dokumentu przez Stronę ufającą

Strona ufająca może samodzielnie zweryfikować integralność podpisanego Dokumentu oraz ważność Pieczęci kwalifikowanej i kwalifikowanych podpisów elektronicznych na podstawie samego pliku, bez konieczności posiadania konta w Aplikacji i bez kontaktu z Pergaminem, w szczególności przy użyciu kwalifikowanej usługi walidacji kwalifikowanych podpisów i pieczęci elektronicznych lub bezpłatnego programu Adobe Acrobat Reader (panel podpisów).

Weryfikacja Pieczęci kwalifikowanej potwierdza integralność Dokumentu wraz z Kartą podpisu. W przypadku Podpisu Pergamin Strona ufająca, po weryfikacji Pieczęci kwalifikowanej, powinna zapoznać się z danymi zawartymi w Karcie podpisu (§ 2 ust. 6 pkt 3).

Dokumenty zawierające osadzony znacznik czasu oraz dane o statusie unieważnienia certyfikatów mogą być weryfikowane także po upływie dłuższego czasu, niezależnie od dostępności Systemu, ponieważ dane niezbędne do weryfikacji znajdują się w pliku Dokumentu. Możliwość takiej weryfikacji jest jednak ograniczona w czasie, w szczególności okresem ważności certyfikatu użytego do złożenia znacznika czasu oraz odpornością zastosowanych algorytmów kryptograficznych. Pergamin nie świadczy usługi konserwacji podpisów i pieczęci elektronicznych (§ 1 ust. 2 pkt 3 lit. c).

Pergamin nie udostępnia publicznego narzędzia weryfikacji Dokumentów przeznaczonego dla Stron ufających ani innych osób trzecich.

9) Walidacja podpisów i pieczęci elektronicznych złożonych poza Aplikacją

Pergamin udostępnia Użytkownikom Wewnętrznym w rozumieniu Regulaminu walidację podpisów i pieczęci elektronicznych złożonych pod Dokumentami poza Aplikacją. Walidacja przeprowadzana jest automatycznie przy użyciu walidatora Pergaminu opartego na bibliotece DSS Komisji Europejskiej, z wykorzystaniem unijnych zaufanych list, a jej wynik prezentowany jest wyłącznie w Aplikacji. Walidacja ta nie stanowi kwalifikowanej usługi walidacji w rozumieniu art. 33 ani art. 40 eIDAS, a jej wynik ma charakter informacyjny.

5. Główne zasady bezpieczeństwa Usługi

1) Zabezpieczenia fizyczne i lokalizacja przetwarzania

System zlokalizowany jest w całości na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego i dotyczy to infrastruktury serwerowej, baz danych, środowisk aplikacyjnych oraz kopii zapasowych. Zabezpieczenia fizyczne ośrodków przetwarzania zapewnia dostawca usług chmurowych w ramach stosowanych przez niego środków bezpieczeństwa fizycznego.

2) Zabezpieczenia organizacyjne

Pergamin utrzymuje system zarządzania bezpieczeństwem informacji oparty na normie ISO/IEC 27001.

W ramach tego systemu Pergamin stosuje w szczególności:

- a) proces zarządzania incydentami bezpieczeństwa;
- b) audyty wewnętrzne oraz przeglądy zarządzania;
- c) kwalifikację dostawców przed nawiązaniem współpracy oraz ich cykliczny monitoring.

3) Zarządzanie personelem

Osoby wykonujące czynności związane ze świadczeniem Usług, niezależnie od podstawy prawnej współpracy z Pergaminem, zobowiązane są do zachowania poufności.



Personel Pergaminu uczestniczy w cyklicznych szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa informacji.

Uprawnienia do Systemu nadawane są i odbierane zgodnie z procedurą zarządzania uprawnieniami, w tym przy zakończeniu współpracy.

4) Rejestrowanie zdarzeń

Pergamin rejestruje zdarzenia istotne z punktu widzenia bezpieczeństwa i rozliczalności Usług ramach śladu Dokumentu oraz logów systemowych.

Ślad Dokumentu obejmuje zdarzenia związane z obiegiem i podpisem danego Dokumentu, w tym co najmniej:

- a) inicjowanie procesu podpisu i jego konfigurację;
- b) wysłanie Dokumentu i zaproszeń do podpisu, przypomnienia oraz pierwsze otwarcie Dokumentu przez Sygnatariusza;
- c) każdą czynność Potwierdzenia tożsamości: fakt jej przeprowadzenia, wynik, czas i źródło potwierdzenia;
- d) akceptację Dokumentu i złożenie podpisu, wraz z metodą uwierzytelnienia oraz numerem telefonu, jeżeli został wykorzystany;
- e) odrzucenie Dokumentu oraz przerwanie procesu podpisu;
- f) operacje na załącznikach;
- g) archiwizację Dokumentu.

Każde zdarzenie w śladzie Dokumentu zapisywane jest ze znacznikiem czasu, oznaczeniem tożsamości osoby, której dotyczy, jej adresem IP oraz danymi przeglądarki. Wybrane zdarzenia ze śladu Dokumentu umieszczane są na Karcie podpisu.

Logi systemowe, obejmujące w szczególności zdarzenia dotyczące bezpieczeństwa Systemu, objęte są polityką monitorowania i podlegają cyklicznemu przeglądowi. Logi systemowe przechowywane są przez 90 dni.

Ślad Dokumentu, jako część Metadanych Dowodowych Podpisania, przechowywany jest przez 6 lat od finalizacji Dokumentu, niezależnie od rodzaju złożonego podpisu. Kopie zapasowe przechowywane są do czasu ich nadpisania w standardowym cyklu rotacji, nie dłużej niż 90 dni.

5) Bezpieczeństwo Systemu

Pergamin stosuje w szczególności następujące środki bezpieczeństwa technicznego: szyfrowanie danych w spoczynku i w transzycie; segmentację sieci z minimalną ekspozycją komponentów Systemu na sieć Internet; dostęp administracyjny do Systemu wyłącznie za pośrednictwem VPN; kontrolę dostępu według zasady wiedzy koniecznej, z procedurą nadawania i odbierania uprawnień; przechowywanie sekretów w dedykowanym magazynie sekretów; kopie zapasowe wraz z planem odtworzenia; rozdzielenie środowisk oraz nadzór nad zmianą w procesie wytwórczym oprogramowania; zarządzanie podatnościami obejmujące testy penetracyjne oraz skanowanie aplikacji i obrazów.

6) Klucze kryptograficzne Pergaminu

Pergamin nie generuje, nie przechowuje ani nie używa we własnej infrastrukturze kluczy podpisowych. Klucze i certyfikaty służące do składania kwalifikowanych podpisów elektronicznych oraz Pieczęci kwalifikowanej znajdują się u kwalifikowanych dostawców usług zaufania.

Po stronie Pergaminu pozostają klucze infrastrukturalne Systemu, certyfikaty TLS wykorzystywane w integracjach z dostawcami oraz poświadczenia dostępowe do kont Pergaminu u dostawców. Są one przechowywane w dedykowanym magazynie sekretów i objęte wewnętrzną polityką Pergaminu.

7) Usługi nabywane od podmiotów trzecich

Przy świadczeniu Usług Pergamin korzysta z usług podmiotów trzecich należących do następujących kategorii:



- a) Kwalifikowani dostawcy usług zaufania, w tym Asseco Data Systems S.A. (Certum) - w dwóch odrębnych rolach: (i) kwalifikowany podpis elektroniczny Sygnatariusza składany w usłudze SimplySign oraz (ii) Pieczęć kwalifikowana i kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu dla Pieczęci kwalifikowanej (§ 2 ust. 4 pkt 4); Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. - kwalifikowany podpis elektroniczny i kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu w ramach usługi mSzafir; Signius - jednorazowy kwalifikowany podpis elektroniczny wraz z weryfikacją tożsamości, przy czym weryfikację tożsamości wykonuje IDnow, a kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu dostarcza IDnow Trust Services; ZealiD - kwalifikowany podpis elektroniczny.
- b) Infrastruktura chmurowa i wysyłka wiadomości
- c) Ochrona ruchu sieciowego
- d) Potwierdzenie tożsamości (dostawcy usług potwierdzenia danych)
- e) Diagnostyka i analityka produktowa: Sentry, PostHog.

Wszystkie podmioty przetwarzające, z których usług Pergamin korzysta w zakresie objętym Polityką, przetwarzają dane wyłącznie na terytorium EOG na podstawie umów powierzenia spełniających wymogi art. 28 RODO.

6. Zasady korzystania z Usługi przez Odbiorców Usług

1) Obowiązki Klienta

Klient zobowiązany jest do:

- a) zapoznania się z niniejszą Polityką przed zawarciem umowy;
- b) prawidłowego oznaczenia Sygnatariuszy w procesie podpisu, w tym podania prawdziwych i aktualnych danych kontaktowych;
- c) doboru poziomu Potwierdzenia tożsamości adekwatnego do charakteru i skutków prawnych Dokumentu;
- d) przekazania Sygnatariuszom informacji niezbędnych do prawidłowego skorzystania z Usługi;
- e) niezwłocznego zgłaszania Pergaminowi podejrzenia nieuprawnionego dostępu do konta lub do procesu podpisu.

2) Obowiązki Sygnatariusza

Sygnatariusz zobowiązany jest do:

- a) zachowania w poufności kodu jednorazowego doręczanego na jego kanał komunikacji oraz ochrony tego kanału przed nieuprawnionym wykorzystaniem;
- b) niedopuszczania do korzystania z tego kanału przez osoby nieuprawnione;
- c) sprawdzenia treści Dokumentu przed złożeniem podpisu;
- d) korzystania z Usługi wyłącznie w zakresie wskazanym w § 2 ust. 1 pkt 1 i 2;
- e) niezwłocznego zgłoszenia Pergaminowi podejrzenia, że podpis został złożony przez osobę nieuprawnioną, albo naruszenia bezpieczeństwa jego kanału komunikacji.

3) Obowiązki Strony ufającej

Strona ufająca, przed oparciem się na Dokumencie podpisanym w Aplikacji, powinna:

- a) zapoznać się z Kartą podpisu i wskazanym w niej sposobem Potwierdzenia tożsamości Sygnatariusza;
- b) samodzielnie ocenić, czy poziom wiarygodności Potwierdzenia tożsamości jest wystarczający dla celu, w jakim Dokument ma być wykorzystany;
- c) zweryfikować integralność Dokumentu zgodnie z § 2 ust. 4 pkt 8.

§ 3. Odpowiedzialność stron



1. Pergamin

1) Zobowiązania Pergaminu

Pergamin zobowiązuje się do:

- a) świadczenia Usług zgodnie z niniejszą Polityką, regulaminem Aplikacji i przepisami prawa;
- b) stosowania środków technicznych i organizacyjnych opisanych w § 2 ust. 5 oraz § 4;
- c) dokładania należytej staranności w celu zapewnienia dostępności Usług, zgodnie z § 2 ust. 2 pkt 3;
- d) rejestrowania zdarzeń związanych ze świadczeniem Usług i ich przechowywania przez okres wskazany w § 2 ust. 5 pkt 4;
- e) udostępniania Karty podpisu wraz z podpisanym Dokumentem;
- f) niezwłocznego informowania Klientów i Sygnatariuszy o zdarzeniach mających istotny wpływ na bezpieczeństwo Usług;
- g) obsługi incydentów zgodnie z § 2 ust. 5 pkt 2, w tym zgłaszania incydentów właściwemu CSIRT zgodnie z ustawą o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa;
- h) zachowania tajemnicy zgodnie z § 4 ust. 2.

2) Oświadczenia i zapewnienia

Pergamin zapewnia, że:

- a) świadczy Usługi z zachowaniem należytej staranności właściwej dla profesjonalnego charakteru działalności;
- b) stosuje środki techniczne i organizacyjne opisane w niniejszej Polityce;
- c) Potwierdzenie tożsamości przeprowadzane jest wyłącznie w sposób opisany w § 2 ust. 3.
- d) Pergamin nie zapewnia, że Podpis Pergamin wywoła skutek równoważny podpisowi własnoręcznemu, ani że Dokument podpisany w Aplikacji będzie skuteczny dla czynności prawnej wymagającej formy szczególnej.

Pergamin zastrzega również, że nie weryfikuje treści Dokumentów ani umocowania Sygnatariusza do działania w imieniu reprezentowanego podmiotu.

3) Zakres odpowiedzialności

- a) Pergamin odpowiada wobec Odbiorców Usług za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach ogólnych, z uwzględnieniem zawodowego charakteru swojej działalności, w zakresie, w jakim szkoda pozostaje w normalnym związku przyczynowym z naruszeniem obowiązków wynikających z Polityki, Regulaminu lub przepisów prawa.
- b) Odpowiedzialność Pergaminu wobec Klienta określa ponadto umowa zawarta z Klientem.

2. Odbiorcy Usług

- 1) Klient odpowiada za prawdziwość i aktualność danych podanych w procesie podpisu, w szczególności za prawidłowe oznaczenie Sygnatariuszy i ich kanałów komunikacji, oraz za dobór poziomu Potwierdzenia tożsamości.
- 2) Sygnatariusz odpowiada za prawdziwość danych podanych w procesie podpisu oraz za ochronę kanału komunikacji i kodu jednorazowego przed nieuprawnionym wykorzystaniem.
- 3) Strona ufająca ponosi ryzyko oparcia się na podpisanym Dokumencie bez zapoznania się z Kartą podpisu, bez weryfikacji integralności Dokumentu lub bez oceny adekwatności poziomu Potwierdzenia tożsamości do celu, w jakim Dokument jest wykorzystywany, a Pergamin nie odpowiada za szkody z tego wynikające.



- 4) Klient i Sygnatariusz niezwłocznie zgłaszają Pergaminowi, na adres wskazany w § 1 ust. 5, dostrzeżone nieprawidłowości działania Aplikacji oraz podejrzenie nieuprawnionego dostępu do ich kanału komunikacji lub danych uwierzytelniających. Zaniechanie zgłoszenia może zostać uwzględnione przy ustalaniu zakresu odpowiedzialności Pergaminu.
- 5) Naruszenie obowiązków określonych w § 2 ust. 6 skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Pergaminu w zakresie wskazanym w § 3 ust. 3 oraz może stanowić podstawę odpowiedzialności odszkodowawczej wobec Pergaminu na zasadach ogólnych.

3. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

- 1) Zgodnie z art. 21 u.u.z.i. Pergamin nie odpowiada za szkody wynikające z nieprzestrzegania przez Odbiorcę Usług zasad określonych w Polityce, w szczególności za szkody wynikające z:
 - a) nieprawdziwości danych podanych przez Odbiorcę Usług, chyba że szkoda była wynikiem niedołożenia należytej staranności przez Pergamin;
 - b) przechowywania lub używania przez Odbiorcę Usług danych służących do składania podpisu elektronicznego albo danych uwierzytelniających w sposób niezapewniający ich ochrony przed nieuprawnionym wykorzystaniem;
 - c) użycia Podpisu Pergamin, Pieczęci kwalifikowanej lub Karty podpisu niezgodnie z przeznaczeniem lub ograniczeniami określonymi w § 2 ust. 1;
 - d) czynności dokonanych przez osoby trzecie z wykorzystaniem kanału komunikacji lub danych uwierzytelniających Sygnatariusza, jeżeli uzyskały one do nich dostęp wskutek naruszenia przez Odbiorcę Usług obowiązków określonych w § 2 ust. 6.
- 2) Pergamin nie odpowiada za skutki siły wyższej, awarii publicznej infrastruktury telekomunikacyjnej, niedostępności systemów Dostawców usługi potwierdzenia danych ani innych systemów zewnętrznych, na których działanie nie ma wpływu, ani za skutki utraty przez Sygnatariusza kontroli nad wskazanym przez niego kanałem komunikacji.
- 3) Pergamin nie odpowiada za szkody wynikające z nieprawidłowego świadczenia kwalifikowanych usług zaufania przez kwalifikowanych dostawców usług zaufania, z których usług korzysta (§ 2 ust. 5 pkt 7).
- 4) Żadne postanowienie Polityki nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Pergaminu za szkody wyrządzone umyślnie ani w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów o usługach zaufania, o świadczeniu usług drogą elektroniczną, o ochronie danych osobowych oraz o ochronie konsumentów.

§ 4. Zasady postępowania z danymi

1. Kategorie danych przetwarzanych przez Pergamin

- 1) W związku ze świadczeniem Usług Pergamin przetwarza:
 - dane identyfikujące i kontaktowe Sygnatariuszy oraz osób działających w imieniu Klienta (imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, numer telefonu);
 - dane przekazane w ramach Potwierdzenia tożsamości (§ 2 ust. 3 pkt 2);
 - Metadane Dowodowe Podpisania;
 - Dane eksploatacyjne i logi systemowe;
 - treść Dokumentów – w zakresie niezbędnym do złożenia podpisu, zabezpieczenia integralności Dokumentu i udostępnienia go stronom procesu podpisu.
- 2) Administratorem tych danych jest Pergamin, z wyjątkiem treści Dokumentów, wobec których Pergamin działa jako podmiot przetwarzający na rzecz Klienta.
- 3) Okresy przechowywania Metadanych Dowodowych Podpisania, logów systemowych i kopii zapasowych określa § 2 ust. 5 pkt 4. Okres przechowywania Dokumentów ustala Klient, na zasadach określonych w Regulaminie.



- 4) Podstawy prawne przetwarzania, odbiorców danych oraz prawa osób, których dane dotyczą, opisuje Polityka Prywatności.

2. Tajemnica związana ze świadczeniem Usług

- 1) Informacje i dane związane ze świadczeniem Usług, których ujawnienie mogłoby narazić na szkodę Pergamin lub Odbiorcę Usług - w szczególności Dane do złożenia podpisu - są objęte tajemnicą na zasadach określonych w art. 15 u.u.z.i. Za poufne uznaje się także treść Dokumentów, dane Sygnatariuszy, rejestry zdarzeń, dokumentację techniczną Systemu i procedury bezpieczeństwa.
- 2) Tajemnicą nie są objęte informacje o naruszeniach przepisów o usługach zaufania przez Pergamin ani informacje o naruszeniach bezpieczeństwa i utracie integralności.
- 3) Informacje objęte tajemnicą - z wyjątkiem Danych do złożenia podpisu - udostępniane są wyłącznie na żądanie sądu, ministra właściwego do spraw informatyzacji w związku ze sprawowanym nadzorem oraz innych upoważnionych organów.

§ 5. Komunikacja z Odbiorcami Usług i obowiązki informacyjne

1. Repozytorium i sposób udostępniania Polityki

1) Repozytorium

Pergamin prowadzi ogólnodostępne repozytorium dokumentów dostępne pod adresem <https://pergam.in/repozytorium/> w trybie do odczytu, bez konieczności rejestracji ani uwierzytelnienia. Polityka jest udostępniana w sposób umożliwiający zapoznanie się z nią przed zawarciem umowy oraz przed przystąpieniem do czynności podpisu, a także jej pobranie i odtworzenie w zwykłym toku czynności.

2) Częstotliwość publikacji i kontrola dostępu

Nowe wersje Polityki publikowane są niezwłocznie po ich zatwierdzeniu, nie później niż na 14 dni przed datą wejścia w życie, z wyjątkiem zmian wynikających z przepisów prawa lub konieczności usunięcia zagrożenia bezpieczeństwa.

Pergamin stosuje kontrolę dostępu uniemożliwiającą nieuprawnioną modyfikację dokumentów opublikowanych w repozytorium.

2. Informacje o szczególnych zagrożeniach i o oprogramowaniu

- 1) Zgodnie z art. 6 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną Pergamin informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług oraz o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usługi, wprowadzanych przez Pergamin do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient lub Sygnatariusz.
- 2) Do szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z Usług należą w szczególności:
 - a) przechwycenie kanału komunikacji Sygnatariusza (skrzynki poczty elektronicznej albo numeru telefonu), na który doręczany jest Dokument oraz kod jednorazowy, w wyniku czego osoba nieuprawniona może uzyskać dostęp do Dokumentu albo złożyć podpis;
 - b) podanie albo podmiana adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu Sygnatariusza w procesie podpisu, w tym wskutek błędu albo działania osoby nieuprawnionej po stronie Klienta;
 - c) phishing, w tym wiadomości imitujące doręczenie Dokumentu i kierujące do fałszywych stron podszywających się pod Aplikację, zmierzające do wyłudzenia kodu jednorazowego albo danych uwierzytelniających;
 - d) złośliwe oprogramowanie na urządzeniu Sygnatariusza albo Klienta, umożliwiające przechwycenie treści Dokumentu lub kodu jednorazowego albo przejęcie sesji;
 - e) udostępnienie osobie trzeciej odnośnika do Dokumentu, co może umożliwić jej zapoznanie się z treścią Dokumentu;
 - f) korzystanie z Usług w publicznych, niezabezpieczonych sieciach bezprzewodowych.



- 3) W celu zmniejszenia prawdopodobieństwa wystąpienia ww. zagrożeń, Pergamin zaleca Klientom i Sygnatariuszom:
 - a) korzystanie w procesie podpisu z kanału komunikacji dostępnego wyłącznie Sygnatariuszowi i zabezpieczonego uwierzytelnianiem wieloskładnikowym;
 - b) nieprzekazywanie kodu jednorazowego ani odnośnika do Dokumentu osobom trzecim;
 - c) sprawdzenie adresu strony przed wprowadzeniem kodu jednorazowego;
 - d) sprawdzenie oznaczenia Sygnatariusza i treści Dokumentu przed złożeniem podpisu;
 - e) stosowanie aktualnego systemu operacyjnego, przeglądarki oraz oprogramowania chroniącego przed złośliwym oprogramowaniem;
 - f) powstrzymanie się od składania podpisu w publicznych, niezabezpieczonych sieciach bezprzewodowych;
 - g) niezwłoczne zgłoszenie Pergaminowi podejrzenia utraty kontroli nad kanałem komunikacji albo nieuprawnionego złożenia podpisu.
- 4) Pergamin nie wprowadza do urządzenia Klienta ani Sygnatariusza oprogramowania wymagającego instalacji. Korzystanie z Usług wymaga przeglądarki obsługującej JavaScript oraz umożliwiającej zapisywanie plików cookies w urządzeniu odbiorcy.
- 5) Potwierdzenie tożsamości z udziałem Dostawcy usługi potwierdzenia danych może wymagać korzystania z oprogramowania, aplikacji lub środka identyfikacji elektronicznej udostępnianych przez tego dostawcę lub inne podmioty trzecie. Rozwiązania te nie są dostarczane ani utrzymywane przez Pergamin.

3. Procedura reklamacyjna

- 1) Wszelkie reklamacje dotyczące Usług powinny być zgłaszane na adres e-mail: help@pergam.in. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a) imię i nazwisko zgłaszającego, a jeżeli działa on w imieniu Klienta lub innego podmiotu – także nazwę tego podmiotu;
 - b) adres e-mail do korespondencji – w przypadku użytkownika Aplikacji, w miarę możliwości, adres przypisany do konta albo wykorzystany w procesie podpisu;
 - c) opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, w miarę możliwości z datą oraz oznaczeniem Dokumentu lub procesu podpisu;
 - d) oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.
- 2) Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 (czternaście) dni od dnia otrzymania zgłoszenia, chyba że koniecznym dla rozpatrzenia reklamacji będzie dostarczenie Pergaminowi dodatkowych informacji. W takim przypadku termin 14 (czternaście) dni liczony jest od daty dostarczenia takich informacji.
- 3) Postępowanie reklamacyjne kończy się przesłaniem przez Pergamin odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne. Odpowiedź przesyłana jest na adres e-mail, z którego wysłano zgłoszenie, albo w inny sposób wskazany przez zgłaszającego.

4. Procedura zmiany Polityki

- 1) Zmiany Polityki zatwierdza Zarząd Pergaminu.
- 2) Nowa wersja publikowana jest w repozytorium wraz ze wskazaniem daty wejścia w życie oraz podsumowaniem zmian w rejestrze zmian. Poprzednie wersje pozostają dostępne wraz ze wskazaniem okresu ich obowiązywania.
- 3) Do czynności podpisu rozpoczętych przed wejściem w życie nowej wersji stosuje się wersję obowiązującą w chwili rozpoczęcia procesu podpisu.
- 4) Zmiana Polityki nie wpływa na skuteczność podpisów złożonych przed jej wejściem w życie.

§ 6. Postanowienia końcowe



1. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

Prawem właściwym jest prawo polskie, a właściwość sądów ustalana jest na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Sygnatariusza będącego konsumentem ochrony przysługującej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, obowiązujących w państwie jego zwykłego pobytu. Sygnatariusz będący konsumentem może ponadto skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń wskazanych w Regulaminie.

2. Wejście w życie

Polityka wchodzi w życie z dniem 1 października 2026 r. i obowiązuje do odwołania.

3. Rejestr zmian

Wersja	Data	Zakres zmian	Zatwierdził
1.0	1.10.2026	Pierwsza wersja dokumentu	Zarząd Pergamin

