

REGULAMIN KORZYSTANIA Z APLIKACJI PERGAMIN

Regulamin określa zasady korzystania z Aplikacji Pergamin przez osoby, które podpisują w niej dokumenty oraz przez osoby korzystające z niej w imieniu Klientów Pergaminu.

Spis treści

- § 1. Postanowienia ogólne
 - § 2. Definicje
 - § 3. Usługi
 - § 4. Wymagania techniczne i zagrożenia
 - § 5. Zawarcie umowy i Konto
 - § 6. Rola Klienta i uprawnienia Administratora Organizacji
 - § 7. Podpis elektroniczny i usługi zaufania
 - § 8. Zasady korzystania
 - § 9. Treści i prawa własności intelektualnej
 - § 10. Zgłaszanie Nielegalnych treści
 - § 11. Ograniczenia, zawieszenie i odwołania
 - § 12. Zakończenie umowy i usunięcie Konta
 - § 13. Dane osobowe
 - § 14. Dostępność Aplikacji i zmiany funkcjonalności
 - § 15. Odpowiedzialność
 - § 16. Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów
 - § 17. Prawa konsumenta
 - § 18. Zmiana Regulaminu
 - § 19. Postanowienia końcowe i przejściowe
- Załącznik nr 1 – Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy i wzór formularza

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Aplikację Pergamin, dostępną za pośrednictwem Serwisu pod adresem <https://my.pergam.in>, prowadzi Pergamin spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, ul. Fabryczna 6, 53-609 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu Wydział VI Gospodarczy – Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 705701, NIP 7010778271, REGON 368832190 (dalej: „Pergamin”). Z Pergaminem można się skontaktować pod adresem e-mail help@pergam.in lub pisemnie.
2. Regulamin stanowi:
 - 1) regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 UŚUDE,
 - 2) wzorzec umowny w rozumieniu art. 384 KC oraz
 - 3) warunki korzystania z usługi w rozumieniu art. 14 DSA.
3. Pergamin udostępnia Regulamin nieodpłatnie, przed zawarciem umowy, w Serwisie oraz w Aplikacji – w sposób, który pozwala go pobrać, odtworzyć i utrwalić.
4. Regulamin dotyczy dwóch grup Użytkowników:
 - 1) Użytkowników Zewnętrznych – osób, które Klient zaprosił do podpisania Dokumentu albo które wypełniają Formularz Publiczny;
 - 2) Użytkowników Wewnętrznych – osób, które korzystają z Aplikacji w imieniu Klienta i w ramach dostępu nadanego przez Klienta.
5. Regulamin nie reguluje:
 - 1) stosunku prawnego pomiędzy Pergaminem a Klientem;
 - 2) relacji pomiędzy Użytkownikiem a Klientem, w tym stosunku pracy, umowy współpracy ani umowy lub innego dokumentu, który Użytkownik podpisuje za pośrednictwem Aplikacji;
 - 3) usług Dostawców Zewnętrznych, które świadczą je na podstawie własnych regulaminów (§ 7).
6. Z Regulaminem związane są:
 - 1) Polityka Prywatności (wraz z informacją o plikach cookies), która opisuje, jak Pergamin przetwarza dane osobowe Użytkowników;
 - 2) Polityka NUZ – opisuje zasady świadczenia przez Pergamin niekwalifikowanej usługi zaufania.

Polityka Prywatności ma charakter informacyjny i nie stanowi części umowy. Polityka NUZ stanowi część umowy w zakresie, w jakim Użytkownik składa podpis w Aplikacji (§ 7 ust. 6); w razie sprzeczności z Polityką NUZ pierwszeństwo ma Regulamin, z wyjątkiem oceny wiarygodności usług zaufania świadczonych przez Pergamin.

§ 2. Definicje

1. Pojęcia pisane w Regulaminie wielką literą oznaczają:
 - 1) **Administrator Organizacji** – Użytkownik Wewnętrzny, któremu Klient nadał w Aplikacji uprawnienia administracyjne w Organizacji lub Zespole (np. zarządzanie członkami, uprawnieniami, ustawieniami logowania lub komunikacji), niezależnie od nazwy tej roli w interfejsie;
 - 2) **Aplikacja** – aplikacja dostępna za pośrednictwem Serwisu pod adresem <https://my.pergam.in>, służąca do tworzenia, obiegu i podpisywania Dokumentów;

- 3) **Dane Konta** – dane dotyczące Użytkownika i związane z jego Kontem, w tym imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, dane logowania i ustawienia Konta;
- 4) **Dane Organizacji** – wszystkie Dokumenty i inne dane przechowywane w Organizacji, w tym wprowadzone, zaimportowane lub skonfigurowane przez Klienta, Użytkowników Wewnętrznych i Użytkowników Zewnętrznych (np. dane wpisane do Dokumentu lub Formularza Publicznego);
- 5) **Dokument** – plik lub treść utworzona, wgrana lub przetwarzana w Aplikacji (w tym utworzona na podstawie Wzoru, z pliku PDF albo jako część pakietu dokumentów) wraz z jej metadanymi, takimi jak komentarze, kolejka podpisu i wersje, z wyłączeniem Metadanych Dowodowych Podpisania;
- 6) **Dostawca Zewnętrzny** – podmiot trzeci, który na podstawie odrębnego regulaminu świadczy usługę, taką jak kwalifikowany podpis elektroniczny lub weryfikacja tożsamości, z której Użytkownik może skorzystać za pośrednictwem Aplikacji;
- 7) **Formularz Publiczny** – formularz przygotowany przez Klienta i udostępniony za pośrednictwem Aplikacji (np. pod linkiem), którego wypełnienie może prowadzić do utworzenia Dokumentu;
- 8) **Klient** – podmiot, który zawarł z Pergaminem umowę o korzystanie z Aplikacji na innej niż Regulamin podstawie;
- 9) **Karta podpisu** – dokument elektroniczny generowany przez Pergamin i dołączany do podpisanego Dokumentu, zawierający Metadane Dowodowe Podpisania oraz informacje o przebiegu Procesu Podpisu;
- 10) **Konto** – indywidualny zbiór ustawień i zasobów w Aplikacji przypisany Użytkownikowi, dostępny po uwierzytelnieniu;
- 11) **Metadane Dowodowe Podpisania** – minimalny zestaw danych o czynności podpisania Dokumentu (kto, kiedy), jak również skrót kryptograficzny Dokumentu – które pozwalają wykazać, że Dokument pochodzi z Aplikacji i został prawidłowo podpisany;
- 12) **Nielegalne treści** – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do określonego działania nie są zgodne z prawem Unii lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa;
- 13) **Organizacja** – wyodrębniona przestrzeń w Aplikacji przypisana Klientowi, w ramach której dostępne są Zespoły, Użytkownicy Wewnętrzni i Dokumenty;
- 14) **OWU** – Ogólne Warunki Umów z Klientami Pergaminu;
- 15) **Pieczęć kwalifikowana** – kwalifikowana pieczęć elektroniczna oparta na kwalifikowanym certyfikacie wydanym przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania, wraz z kwalifikowanym znacznikiem czasu, którą Pergamin opatruje podpisany Dokument wraz z Kartą podpisu;
- 16) **Podpis Pergamin** – niekwalifikowany podpis elektroniczny tworzony w Aplikacji w ramach niekwalifikowanej usługi zaufania świadczonej przez Pergamin;
- 17) **Polityka NUZ** – Polityka niekwalifikowanych usług zaufania świadczonych przez Pergamin;
- 18) **Proces Podpisu** – zestaw czynności dokonywanych w Aplikacji – od wysłania Zaproszenia do Dokumentu do jego odrzucenia albo zamknięcia Procesu Podpisu (finalizacja Dokumentu);
- 19) **Punkt Kontaktowy** – wyznaczony przez Pergamin punkt kontaktowy, o którym mowa w art. 11 lub art. 12 DSA, wskazany w § 10 ust. 1;

- 20) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 21) **Serwis** – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://pergam.in/>, za pośrednictwem którego Pergamin udostępnia Aplikację;
- 22) **Treści Użytkownika** – treści, które Użytkownik samodzielnie wprowadza do Aplikacji, np. dane wpisane do Dokumentu lub Formularza Publicznego, komentarze, załączniki i złożony podpis;
- 23) **Usługi** – usługi świadczone przez Pergamin drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu;
- 24) **Użytkownik** – Użytkownik Wewnętrzny albo Użytkownik Zewnętrzny;
- 25) **Użytkownik Wewnętrzny** – osoba fizyczna, która korzysta z Aplikacji w imieniu Klienta i w ramach dostępu nadanego przez Klienta (np. pracownik lub współpracownik Klienta);
- 26) **Użytkownik Zewnętrzny** – osoba fizyczna spoza Organizacji, którą Klient zaprosił do Procesu Podpisu albo która wypełnia Formularz Publiczny, a także osoba, o której mowa w § 12 ust. 6 (np. kandydat do pracy, pracownik podpisujący umowę, kontrahent Klienta);
- 27) **Wzór** – modułowy szablon umowy lub innego dokumentu, pochodzący od Klienta albo udostępniony przez Pergamin, na podstawie którego w Aplikacji tworzone są Dokumenty; Wzory udostępniane przez Pergamin, w tym ich modułowa struktura, stanowią własność intelektualną i know-how Pergaminu (§ 9 ust. 1);
- 28) **Zaproszenie** – wiadomość e-mail albo – gdy funkcja jest dostępna – SMS z linkiem umożliwiającym udział w Procesie Podpisu, który może mieć postać skróconą w domenie prg.mn;
- 29) **Zespół** – wyodrębniona przestrzeń w ramach Organizacji grupująca Użytkowników Wewnętrznych i Dokumenty.

2. Użyte w Regulaminie skróty aktów prawnych oznaczają:

- 1) **DSA** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych (akt o usługach cyfrowych);
- 2) **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, ze zm.;
- 3) **KC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
- 4) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 5) **UPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 6) **UŚUDE** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 7) **u.u.z.i.** – ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.

§ 3. Usługi

1. Na podstawie Regulaminu Pergamin świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi:

- 1) dla Użytkowników Zewnętrznych:
 - a) udostępnienie Dokumentu w Procesie Podpisu, do którego Klient zaprosił Użytkownika;

- b) złożenie Podpisu Pergamin albo – jeżeli Klient wybrał taki rodzaj podpisu – przekierowanie do Dostawcy Zewnętrznego w celu złożenia kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub weryfikacji tożsamości;
 - c) wypełnienie i przesłanie Formularza Publicznego;
 - d) powiadomienia o przebiegu Procesu Podpisu oraz przekazanie Użytkownikowi podpisanego Dokumentu;
 - e) prowadzenie Konta i dostęp do podpisywanych Dokumentów przez okres ich przechowywania ustalony przez Klienta, z zastrzeżeniem decyzji Klienta, o których mowa w § 6, oraz § 12;
- 2) dla Użytkowników Wewnętrznych – w zakresie uprawnień nadanych przez Klienta:
- a) prowadzenie Konta;
 - b) praca w Organizacji i Zespołach, w tym tworzenie Dokumentów, ich edycja i komentowanie, zarządzanie Wzorami, Formularzami Publicznymi i bazą kontrahentów;
 - c) konfiguracja Procesu Podpisu i podpisywanie Dokumentów;
 - d) walidacja podpisów i pieczęci elektronicznych złożonych pod Dokumentami poza Aplikacją (§ 7 ust. 7);
- 3) dla wszystkich Użytkowników – obsługa zgłoszeń i zapytań oraz wysyłanie powiadomień systemowych.
2. Pergamin nie pobiera od Użytkownika żadnych opłat za Usługi. Użytkownik nie jest zobowiązany do żadnego świadczenia na rzecz Pergaminu poza podaniem danych potrzebnych do korzystania z Usług. Koszty dostępu do internetu i wiadomości SMS Użytkownik ponosi według taryfy swojego operatora. Warunki usług świadczonych przez Dostawców Zewnętrznych, w tym ewentualną odpłatność, określają ich regulaminy.
3. Dane Użytkownika Pergamin przetwarza zgodnie z Polityką Prywatności.
4. Zakres dostępnych funkcji zależy od umowy Klienta z Pergaminem oraz od uprawnień nadanych Użytkownikowi przez Klienta. Może się on różnić między Użytkownikami i Organizacjami.

§ 4. Wymagania techniczne i zagrożenia

1. Do korzystania z Aplikacji niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych – posiadanie:
- 1) urządzenia z dostępem do internetu;
 - 2) aktualnej wersji jednej z przeglądarek: Google Chrome, Google Chrome Mobile, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari lub Apple Safari Mobile, z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies;
 - 3) aktywnego adresu e-mail – z wyjątkiem Użytkownika Zewnętrznego zaproszonego wyłącznie na numer telefonu;
 - 4) telefonu komórkowego z numerem – jeżeli Użytkownik korzysta z funkcji wymagających kodu SMS;
 - 5) programu do odczytu plików PDF – w celu otwarcia pobranego Dokumentu;
 - 6) sprzętu lub oprogramowania wymaganego przez Dostawcę Zewnętrznego (np. aplikacji mobilnej lub czytnika kart) – jeżeli Użytkownik składa kwalifikowany podpis elektroniczny lub weryfikuje tożsamość.
2. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z zagrożeniami. Najważniejsze z nich to:

- 1) phishing – fałszywe wiadomości e-mail lub SMS podszywające się pod Pergamin lub Klienta, zawierające linki do fałszywych stron logowania lub podpisu;
 - 2) przejęcie Konta – np. wskutek ujawnienia hasła lub kodu jednorazowego albo przejęcia skrzynki e-mail Użytkownika;
 - 3) złośliwe oprogramowanie na urządzeniu Użytkownika (malware, infostealer), w tym w plikach otrzymanych od osób trzecich;
 - 4) nieuprawniony dostęp do urządzenia, na którym Użytkownik jest zalogowany, oraz korzystanie z niezabezpieczonych publicznych sieci Wi-Fi.
3. W celu ograniczenia tych zagrożeń Użytkownik powinien w szczególności sprawdzać, czy adres strony, na której loguje się lub podpisuje Dokument, to my.pergam.in (także po otwarciu skróconego linku w domenie prg.mn) albo adres Dostawcy Zewnętrznego lub dostawcy logowania SSO, do którego przekierowała Aplikacja, jak również Użytkownik nie powinien podawać nikomu hasła ani kodów jednorazowych (Pergamin nigdy nie prosi o nie e-mailem ani telefonicznie) oraz zabezpieczyć swoją skrzynkę e-mail oraz wylogowywać się na urządzeniach współdzielonych.
4. Aplikacja nie instaluje na urządzeniu Użytkownika oprogramowania. Zapisuje w nim pliki cookies i podobne dane (np. w pamięci przeglądarki), które są niezbędne do działania Aplikacji, w tym do utrzymania sesji i zapewnienia bezpieczeństwa, a za dobrowolną zgodą Użytkownika także w innych celach. Ich funkcję i cel opisuje informacja o plikach cookies zawarta w Polityce Prywatności.

§ 5. Zawarcie umowy i Konto

Użytkownik Zewnętrzny

1. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta z chwilą, gdy po otwarciu Zaprośzenia albo Formularza Publicznego Użytkownik Zewnętrzny zaakceptuje Regulamin – przez zaznaczenie odrębnego pola wyboru – przed uzyskaniem dostępu do Dokumentu albo przed przesłaniem Formularza Publicznego. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna do korzystania z Usług. Przy pierwszym podpisaniu Dokumentu z Zaprośzenia powstaje Konto Użytkownika Zewnętrznego, którego identyfikatorem jest adres e-mail albo numer telefonu wskazany w Zaprośzeniu. Zaprośzenia wysłane przez różnych Klientów na ten sam adres e-mail prowadzą do tego samego Konta. Z jednym Kontem wiąże się jedna umowa o świadczenie Usług – ewentualna akceptacja Regulaminu przy kolejnym Zaprośzeniu potwierdza jego aktualną wersję i nie prowadzi do zawarcia nowej umowy.
2. Na tym samym ekranie Pergamin informuje Użytkownika Zewnętrznego o rodzaju i skutku prawnym składanego podpisu (§ 7) oraz o tym, kto i w jakim celu przetwarza jego dane – Pergamin i Klient (§ 13), a także o prawie odstąpienia od umowy (§ 17 ust. 5). Potwierdzenie zawarcia umowy wraz z treścią Regulaminu Pergamin przesyła Użytkownikowi na trwałym nośniku, w szczególności e-mailem.
3. W trakcie Procesu Podpisu Pergamin może zweryfikować adres e-mail lub numer telefonu Użytkownika Zewnętrznego jednorazowym kodem. Klient może też wymagać weryfikacji jego tożsamości przez Dostawcę Zewnętrznego.
4. W relacji z Pergaminem Użytkownik Zewnętrzny działa we własnym imieniu. Jeżeli podpisuje Dokument w imieniu innej osoby lub podmiotu, oświadcza, że ma do tego umocowanie.

Użytkownik Wewnętrzny

5. Konto Użytkownika Wewnętrznego zakłada Klient – przez Administratora Organizacji, który wysyła zaproszenie do Zespołu lub importuje dane Użytkowników. Użytkownik Wewnętrzny

korzysta z Aplikacji w imieniu Klienta i w ramach dostępu przez niego nadanego. Umowa o świadczenie Usług z Użytkownikiem Wewnętrznym zostaje zawarta z chwilą akceptacji Regulaminu.

6. Użytkownik Wewnętrzny może logować się:

- 1) hasłem;
- 2) jednorazowym kodem wysłanym na adres e-mail;
- 3) przez konto Google lub Microsoft (logowanie SSO);
- 4) jednorazowym kodem SMS – gdy funkcja jest dostępna.

Jeżeli Klient włączył wymuszone logowanie SSO dla domeny adresu e-mail Użytkownika Wewnętrznego, loguje się on wyłącznie przez dostawcę tożsamości wskazanego przez Klienta, a dostęp do Aplikacji zależy również od konfiguracji po stronie Klienta. Utrata tej tożsamości (np. po zakończeniu współpracy z Klientem) może uniemożliwić zalogowanie się do Konta, w tym pobranie Dokumentów i samodzielne usunięcie Konta – dlatego Użytkownik powinien wcześniej pobrać potrzebne Dokumenty. Żądanie usunięcia Konta Użytkownik może w każdym przypadku złożyć zgodnie z § 12 ust. 2.

7. Jedno Konto może mieć dostęp do wielu Organizacji i Zespołów, także różnych Klientów. Utrata dostępu do jednej Organizacji nie powoduje usunięcia Konta (§ 12).

Postanowienia wspólne

8. Użytkownikiem może być osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych. Osoba mająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych może korzystać z Usług za zgodą przedstawiciela ustawowego albo w zakresie, w jakim przepisy prawa pozwalają jej samodzielnie dokonać czynności, której dotyczy Dokument (np. nawiązania stosunku pracy – art. 22 § 3 Kodeksu pracy).
9. Użytkownik jest zobowiązany podawać prawdziwe dane i niezwłocznie je aktualizować. Zmiana adresu e-mail przypisanego do Konta wymaga potwierdzenia kodem jednorazowym wysłanym na dotychczasowy adres.
10. Użytkownik jest zobowiązany zachować dane logowania i kody jednorazowe w ścisłej poufności, nie udostępniać Konta innym osobom i nie korzystać z cudzego Konta. Jeżeli Użytkownik podejrzewa, że ktoś uzyskał dostęp do jego Konta, powinien niezwłocznie zmienić hasło i powiadomić Pergamin pod adresem kodo@pergam.in – a Użytkownik Wewnętrzny także Administratora Organizacji.
11. Jeżeli dane Użytkownika (np. tylko adres e-mail) wprowadził do Aplikacji Klient, za ich prawidłowość odpowiada Klient. Użytkownik, który zauważy błąd, może zgłosić go Klientowi albo Pergaminowi – zgłoszenie dotyczące Danych Konta Pergamin rozpatruje jako żądanie sprostowania danych (§ 13 ust. 3), a zgłoszenie dotyczące Danych Organizacji przekazuje Klientowi (§ 13 ust. 4).

§ 6. Rola Klienta i uprawnienia Administratora Organizacji

1. Organizacja jest przypisana Klientowi, a Klient, działając przez Administratorów Organizacji, zarządza dostępem do niej i jej zawartością. Poniżej wskazano, co Klient może zrobić, jaki ma to skutek dla Użytkownika i do kogo kierować zastrzeżenia.

Co może zrobić Klient	Skutek dla Użytkownika	Gdzie kierować zastrzeżenia
Nadać i odebrać Użytkownikowi dostęp do Organizacji lub Zespołu	Natychmiastowa utrata dostępu do Organizacji lub Zespołu i jego Dokumentów. Konto pozostaje aktywne.	Do Klienta – Pergamin wykonuje jego polecenia
Nadać lub zmienić rolę Użytkownika (Administrator / członek Zespołu) i uprawnienia, np. do tworzenia Dokumentów, wglądu w Dokumenty innych osób, uprawnień autora Dokumentu	Zmiana dostępnych dla Użytkownika funkcji i danych	Do Klienta
Uzyskać wgląd w Dokumenty i aktywność Użytkownika w Organizacji – Administratorzy i osoby z odpowiednimi uprawnieniami widzą tworzone przez Użytkownika Dokumenty, komentarze i przebieg Procesów Podpisu	Dokumenty Użytkownika w Organizacji nie są prywatne wobec Klienta	Do Klienta
Wyeksportować Dane Organizacji	Kopia Dokumentów – także zawierających dane Użytkownika i Kartę podpisu – pozostaje u Klienta, również po odejściu Użytkownika	Do Klienta
Usunąć Dokumenty oraz ustalić okres przechowywania Dokumentów, liczony od finalizacji Dokumentu, po którym są usuwane automatycznie	Nieodwracalna utrata dostępu do Dokumentów. O okresie przechowywania ustalonym przez Klienta Pergamin informuje w Aplikacji. Przed automatycznym usunięciem Dokumentu Pergamin przypomina osobom, które go podpisały lub uczestniczyły w jego Procesie Podpisu, a nie mają dostępu do Organizacji (w tym osobom, o których mowa w § 12 ust. 6), o możliwości jego pobrania	Do Klienta
Ustalić sposób logowania, w tym wymusić logowanie SSO dla domeny adresu e-mail	Użytkownik loguje się wyłącznie przez dostawcę tożsamości Klienta	Do Klienta
Personalizować komunikację – logo, papier firmowy, treść wiadomości, automatyczne przypomnienia	Wiadomości z Aplikacji mogą wyglądać jak wiadomości Klienta, ale są automatycznie wysyłane przez Pergamin na polecenie Klienta	Do Klienta, a w przypadku podejrzenia phishingu lub innej próby oszustwa, także do Pergaminu
Skonfigurować Proces Podpisu, w tym kolejność i skład podpisujących, rodzaj podpisu, wymóg weryfikacji tożsamości, domyślną kolejkę podpisu	Sposób i warunki podpisu (np. rodzaj podpisu, weryfikacja tożsamości u Dostawcy Zewnętrznego) zależą od decyzji Klienta	Do Klienta

2. W przypadku Użytkownika Zewnętrznego Klient widzi jego aktywność w swoich Procesach Podpisu – m.in. otwarcie Dokumentu, złożenie podpisu lub jego odrzucenie, dane wprowadzone do Dokumentu lub Formularza Publicznego – oraz dane zawarte w Karcie podpisu.
3. Pergamin wykonuje decyzje Klienta dotyczące Organizacji zgodnie z umową z Klientem i nie ocenia ich zasadności. Zastrzeżenia wobec decyzji Klienta Użytkownik kieruje do Klienta.

§ 7. Podpis elektroniczny i usługi zaufania

1. Pergamin świadczy niekwalifikowaną usługę zaufania polegającą na tworzeniu niekwalifikowanych podpisów elektronicznych pod Dokumentami w Aplikacji (Podpis Pergamin), wraz z weryfikacją adresu e-mail lub numeru telefonu podpisującego (§ 5 ust. 3) i wystawieniem Karty podpisu dołączanej do Dokumentu, a także na opatrzeniu podpisanego Dokumentu wraz z Kartą podpisu Pieczęcią kwalifikowaną. Pergamin jest niekwalifikowanym dostawcą usług zaufania.
2. Rodzaj podpisu wymaganego dla danego Dokumentu wybiera Klient. Dokument wgrany do Aplikacji z naniesionymi już podpisami nie jest opatrywany Pieczęcią kwalifikowaną.
3. Jeżeli Klient wybrał kwalifikowany podpis elektroniczny lub weryfikację tożsamości, usługę tę świadczy Dostawca Zewnętrzny na podstawie własnego regulaminu, który Użytkownik akceptuje u tego Dostawcy. Pergamin umożliwia skorzystanie z tej usługi w Aplikacji i otrzymuje od Dostawcy informacje o jej wyniku. Materiał weryfikacji tożsamości przechowuje Dostawca Zewnętrzny, a Pergamin otrzymuje wyłącznie informację o jej wyniku. Podpisany Dokument zawiera dane z certyfikatu kwalifikowanego osadzone w złożonym podpisie.
4. Pergamin nie jest stroną Dokumentu. Nie weryfikuje jego treści, ważności ani skutków prawnych czynności, której Dokument dotyczy, ani tego, czy wybrany przez Klienta rodzaj podpisu jest wystarczający dla danej czynności.
5. Szczegółowe zasady świadczenia usługi zaufania – w tym zakres Metadanych Dowodowych Podpisania (z zastrzeżeniem okresu ich przechowywania określonego w § 12 ust. 9 pkt 3) oraz odpowiedzialność Pergaminu jako dostawcy usługi zaufania – określa Polityka NUZ.
6. Użytkownik, który składa podpis pod Dokumentem w Aplikacji – niezależnie od tego, czy jest Użytkownikiem Wewnętrznym, czy Użytkownikiem Zewnętrznym – jest w Polityce NUZ określany jako „Sygnatariusz”. Obowiązki Sygnatariusza określone w Polityce NUZ stosuje się do Użytkownika w zakresie, w jakim składa on podpis w Aplikacji.
7. Walidacja podpisów i pieczęci elektronicznych złożonych pod Dokumentami poza Aplikacją (§ 3 ust. 1 pkt 2 lit. d) polega na automatycznej weryfikacji ich ważności i przedstawieniu Użytkownikowi jej wyniku. Nie jest ona kwalifikowaną usługą walidacji kwalifikowanych podpisów elektronicznych ani kwalifikowanych pieczęci elektronicznych w rozumieniu art. 33 i art. 40 eIDAS, a jej wynik ma charakter informacyjny.

§ 8. Zasady korzystania

1. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Aplikacji zgodnie z Regulaminem, przepisami prawa i dobrymi obyczajami, z poszanowaniem praw innych Użytkowników i osób trzecich.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w tym Nielegalnych treści.
3. Zakazane jest w szczególności:
 - 1) naruszanie praw osób trzecich, w tym dóbr osobistych, praw własności intelektualnej i tajemnic prawnie chronionych;

- 2) podszywanie się pod inną osobę, podpisywanie Dokumentów w cudzym imieniu bez umocowania oraz posługiwanie się cudzym adresem e-mail lub numerem telefonu;
 - 3) wprowadzanie do Aplikacji złośliwego oprogramowania lub plików, które mogą zakłócić jej działanie;
 - 4) obchodzenie lub testowanie zabezpieczeń Aplikacji bez uprzedniej zgody Pergaminu;
 - 5) automatyczne pobieranie danych z Aplikacji (np. scraping) inaczej niż przez udostępnione do tego interfejsy, na warunkach uzgodnionych z Klientem;
 - 6) nadmierne obciążanie infrastruktury Aplikacji;
 - 7) wykorzystywanie Aplikacji do rozsyłania niezamówionych wiadomości lub wiadomości wprowadzających w błąd, w tym Zaproszeń wysyłanych w celu wyłudzenia danych;
 - 8) udostępnianie Konta innym osobom.
4. Pergamin podejmuje działania na podstawie zgłoszeń (§ 10), nakazów uprawnionych organów oraz sygnałów dotyczących bezpieczeństwa Aplikacji oraz w ramach wdrożonego systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji.

§ 9. Treści i prawa własności intelektualnej

1. Prawa do Aplikacji, w tym do oprogramowania, interfejsu, Wzorów udostępnianych przez Pergamin i oznaczeń Pergamin, przysługują Pergaminowi lub jego licencjodawcom. W ramach Usług Użytkownik może korzystać z Aplikacji na zasadach niewyłącznej, nieodpłatnej licencji, bez prawa do udzielania dalszej licencji, w zakresie wynikającym z Regulaminu i na czas korzystania z Usług, a Użytkownik Wewnętrzny w granicach dostępu nadanego przez Klienta. Użytkownik nie może kopiować ani wykorzystywać Wzorów udostępnianych przez Pergamin poza Aplikacją; nie dotyczy to Dokumentów utworzonych na ich podstawie.
2. Pergamin nie nabywa praw do Treści Użytkownika ani do Danych Organizacji.
3. W zakresie, w jakim Treści Użytkownika są chronione prawem, Użytkownik udziela Pergaminowi nieodpłatnej, niewyłącznej licencji, bez ograniczeń terytorialnych, na czas świadczenia Usług oraz przechowywania Dokumentów, Kart podpisu i Metadanych Dowodowych Podpisania zgodnie z § 12, wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług na rzecz Użytkownika i Klienta, przechowywania Dokumentów, dochodzenia i obrony przed roszczeniami oraz wykazania faktu podpisania Dokumentu, na następujących polach eksploatacji: przechowywanie, zwielokrotnianie (w tym tworzenie kopii zapasowych), wyświetlanie Klientowi i pozostałym stronom Dokumentu oraz wygenerowanie podpisanego Dokumentu i Karty podpisu.
4. Użytkownik oświadcza, że ma prawo do treści, które wprowadza do Aplikacji i że ich wprowadzenie nie narusza praw osób trzecich.

§ 10. Zgłaszanie Nielegalnych treści

1. Punkty Kontaktowe:
 - 1) dla Użytkowników i innych odbiorców usług – e-mail help@pergam.in;
 - 2) dla organów państw członkowskich, Komisji Europejskiej i Europejskiej Rady ds. Usług Cyfrowych – e-mail help@pergam.in.Pergamin wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z Punktami Kontaktowymi.
2. Nielegalne treści można zgłosić elektronicznie na adres e-mail help@pergam.in. Zgłoszenie może złożyć każdy, także osoba, która nie jest Użytkownikiem.

3. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - 1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie, dlaczego zgłaszający uważa daną treść za Nielegalne treści;
 - 2) jednoznaczne wskazanie, gdzie znajduje się treść (np. link, identyfikator Dokumentu lub Procesu Podpisu, nazwa Formularza Publicznego);
 - 3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail zgłaszającego – chyba że zgłoszenie dotyczy przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;
 - 4) oświadczenie zgłaszającego, że w dobrej wierze uważa informacje i twierdzenia zawarte w zgłoszeniu za prawidłowe i kompletne.
4. Jeżeli zgłaszający podał adres e-mail, Pergamin bez zbędnej zwłoki potwierdza otrzymanie zgłoszenia.
5. Pergamin rozpatruje zgłoszenie w odpowiednim czasie, starannie, bez arbitralności i obiektywnie. O decyzji Pergamin informuje zgłaszającego bez zbędnej zwłoki, wskazując dostępne środki odwoławcze. W informacji o decyzji Pergamin wskazuje, czy przy rozpatrywaniu zgłoszenia lub podejmowaniu decyzji korzystał ze środków zautomatyzowanych.
6. Jeżeli zgłoszenie dotyczy Danych Organizacji, Pergamin może poinformować o nim Klienta i zwrócić się o stanowisko.
7. Jeżeli Pergamin poweźmie informację wzbudzającą podejrzenie, że popełniono, popełnia się lub prawdopodobnie popełni się przestępstwo zagrażające życiu lub bezpieczeństwu osoby lub osób, niezwłocznie poinformuje o tym właściwe organy ścigania lub organy wymiaru sprawiedliwości.

§ 11. Ograniczenia, zawieszenie i odwołania

1. Pergamin może zastosować środki z ust. 2 wyłącznie z następujących przyczyn:
 - 1) naruszenie przez Użytkownika Regulaminu, w szczególności § 8;
 - 2) dostarczenie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w tym Nielegalnych treści;
 - 3) uzasadnione podejrzenie zagrożenia bezpieczeństwa Aplikacji, Użytkowników lub danych (np. przejęcie Konta, złośliwe oprogramowanie, phishing);
 - 4) nakaz lub żądanie uprawnionego organu.
2. W zależności od wagi i charakteru przyczyny, stosując zasadę proporcjonalności, Pergamin może:
 - 1) udzielić Użytkownikowi ostrzeżenia;
 - 2) usunąć treść lub zablokować do niej dostęp;
 - 3) czasowo ograniczyć dostęp do niektórych funkcji (np. wysyłania Zaproszeń);
 - 4) zawiesić Konto;
 - 5) wypowiedzieć umowę (usunąć Konto).
3. Wypowiedzenie umowy następuje z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia. Bez zachowania terminu Pergamin może wypowiedzieć umowę wyłącznie w przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 2–4, jeżeli dalsze świadczenie Usług zagrażałoby bezpieczeństwu Aplikacji, Użytkowników lub danych albo naruszałoby przepisy prawa. W sytuacji pilnej, na czas wyjaśnienia, Pergamin może tymczasowo zawiesić Konto.
4. Uzasadnienie decyzji Pergamin przekazuje Użytkownikowi najpóźniej w chwili zastosowania środka. Uzasadnienie zawiera:

- 1) rodzaj i zakres środka oraz czas jego trwania;
 - 2) fakty i okoliczności, na których Pergamin opiera decyzję, w tym informację, czy podjął ją na podstawie zgłoszenia;
 - 3) informację o ewentualnym wykorzystaniu środków zautomatyzowanych;
 - 4) podstawę prawną albo wskazanie postanowienia Regulaminu, na którym opiera się decyzja;
 - 5) pouczenie o możliwości odwołania i drodze sądowej.
5. Od decyzji Użytkownik – a od decyzji w sprawie zgłoszenia (§ 10) także zgłaszający – może się odwołać w terminie 6 miesięcy od dnia otrzymania uzasadnienia e-mailem na adres help@pergam.in. Odwołanie Pergamin rozpatruje w terminie 14 dni od jego otrzymania. Jeżeli odwołanie jest zasadne, Pergamin niezwłocznie uchyla lub zmienia decyzję. Niezależnie od odwołania Użytkownik może dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym.
 6. Jeżeli środek dotyczy Użytkownika Wewnętrznego, Pergamin informuje o nim także Klienta.
 7. Niniejszy paragraf nie dotyczy utraty dostępu lub zmiany uprawnień wynikających z decyzji Klienta ani zakończenia umowy w przypadkach, o których mowa w § 12 ust. 8.

§ 12. Zakończenie umowy i usunięcie Konta

1. Dostęp do Aplikacji może się zakończyć w różny sposób:

Zdarzenie	Kto decyduje	Skutek dla Konta	Co robi Pergamin
Usunięcie Konta	Użytkownik	Usunięcie Konta i zakończenie umowy	Potwierdza usunięcie
Odebranie dostępu do Organizacji	Klient	Utrata dostępu do Organizacji. Konto pozostaje aktywne.	Wykonuje decyzję Klienta
Zakończenie umowy Klienta z Pergaminem	Klient albo Pergamin	Wygaśnięcie dostępu wszystkich Użytkowników	Informuje Użytkowników przed usunięciem Dokumentów
Zawieszenie lub wypowiedzenie przez Pergamin	Pergamin	Zawieszenie lub usunięcie Konta	Uzasadnienie i tryb odwoławczy (§ 11)
Nieaktywność Konta	Pergamin	Wypowiedzenie umowy i usunięcie Konta	Uprzedza

2. Użytkownik może w każdej chwili, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów, usunąć Konto, samodzielnie w ustawieniach Konta (operację potwierdza się kodem jednorazowym) albo wysyłając żądanie na adres help@pergam.in. Usunięcie Konta oznacza rozwiązanie umowy.
3. Pergamin realizuje żądanie usunięcia Konta przesłane na wskazany adres niezwłocznie, nie później niż w ciągu miesiąca od jego otrzymania.
4. Usunięcie Konta jest nieodwracalne i powoduje wylogowanie ze wszystkich Organizacji. Przed usunięciem Konta Użytkownik powinien pobrać Dokumenty, do których ma dostęp.

5. Użytkownik Zewnętrzny może w każdej chwili zrezygnować z udziału w Procesie Podpisu – odrzucając Dokument albo nie składając podpisu. Rezygnacja nie wpływa na podpisy złożone już przez niego lub inne osoby.
6. Jeżeli Klient odbierze Użytkownikowi dostęp do Organizacji, Użytkownik zachowuje Konto, także jeżeli nie ma dostępu do żadnej innej Organizacji – od tej chwili stosuje się do niego postanowienia dotyczące Użytkownika Zewnętrznego. Odebranie dostępu do Organizacji nie jest podstawą do usunięcia Konta.
7. Po zakończeniu umowy Klienta z Pergaminem Dokumenty w Organizacji są przechowywane przez Pergamin przez 30 dni, chyba że Klient ustalił krótszy okres przechowywania Dokumentów, a następnie są usuwane. Przed usunięciem Dokumentów, które Użytkownik podpisał, Pergamin wysyła mu powiadomienie e-mailem z odpowiednim wyprzedzeniem.
8. Pergamin może wypowiedzieć umowę i usunąć nieaktywne Konto. Przed usunięciem Konta Pergamin wyśle Użytkownikowi przypomnienie e-mailem co najmniej 14 dni przed planowanym usunięciem, a jeżeli w tym czasie Użytkownik zaloguje się do Konta, Pergamin go nie usunie. Pergamin może także wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia w razie zaprzestania świadczenia Usług w całości.
9. W zakresie danych, skutki usunięcia Konta są następujące:
 - 1) Dane Konta Pergamin usuwa niezwłocznie;
 - 2) Dokumenty i inne Dane Organizacji nie są usuwane wraz z Kontem, ponieważ ich administratorem jest Klient, który decyduje o okresie ich przechowywania;
 - 3) Metadane Dowodowe Podpisania – niezależnie od rodzaju złożonego podpisu, także kwalifikowanego – Pergamin przechowuje przez 6 lat od finalizacji Dokumentu, przy czym okres ten kończy się z upływem ostatniego dnia roku kalendarzowego;
 - 4) dane, których przechowywanie jest wymagane przepisami prawa, Pergamin przechowuje przez okres wskazany w tych przepisach;
 - 5) usunięte dane mogą pozostać w kopiach zapasowych, utrzymywanych wyłącznie w celu odtworzenia Aplikacji po awarii, do czasu ich nadpisania w standardowym cyklu rotacji, nie dłużej niż 90 dni.

Szczegóły okresów przechowywania danych opisują Polityka Prywatności i Polityka NUZ.

§ 13. Dane osobowe

1. Pergamin występuje wobec danych Użytkownika w dwóch rolach:

Rodzaj danych	Administrator	Gdzie znajdują się informacje	Gdzie złożyć żądanie
Dane Konta, dane logowania, wiadomości systemowe	Pergamin	Polityka Prywatności	Pergamin
Logi i dane dotyczące bezpieczeństwa Aplikacji, w tym dane diagnostyczne	Pergamin	Polityka Prywatności	Pergamin
Metadane Dowodowe Podpisania	Pergamin	Polityka Prywatności, Polityka NUZ	Pergamin

Rodzaj danych	Administrator	Gdzie znajdują się informacje	Gdzie złożyć żądanie
Dane Organizacji, Dokumenty i dane w nich zawarte, dane z Formularzy Publicznych	Klient (Pergamin jako podmiot przetwarzający)	Informacje przekazywane przez Klienta	Klient; żądania złożone są przekazywane Pergaminowi Klientowi

- Jako administrator, Pergamin przetwarza dane Użytkownika m.in. w następujących celach:
 - 1) prowadzenie Konta i świadczenie Usług;
 - 2) zapewnienie bezpieczeństwa Aplikacji i wykrywanie nadużyć;
 - 3) wypełnianie obowiązków prawnych;
 - 4) wykazanie faktu podpisania Dokumentu i prawidłowości świadczonej usługi zaufania, w tym przechowywanie Metadanych Dowodowych Podpisania – dla wszystkich rodzajów podpisu – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu;
 - 5) ustalenie, dochodzenie i obrona roszczeń.
- Żądania dotyczące danych, w których Pergamin jest administratorem (np. dostępu, sprostowania, usunięcia, przeniesienia danych), Użytkownik może kierować na adres kodo@pergam.in. Pergamin odpowiada na żądania bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od otrzymania żądania.
- Żądania dotyczące Danych Organizacji Użytkownik kieruje do Klienta. Jeżeli Użytkownik złoży je Pergaminowi, Pergamin przekaże je Klientowi bez zbędnej zwłoki i poinformuje o tym Użytkownika, wskazując Klienta.
- Pozostałe informacje, w tym podstawy prawne, okresy przechowywania, odbiorców i prawa Użytkownika opisuje Polityka Prywatności.

§ 14. Dostępność Aplikacji i zmiany funkcjonalności

- Pergamin dokłada należytej staranności, aby Aplikacja była dostępna w sposób ciągły. Pergamin udostępnia ją bez gwarantowanego wobec Użytkowników poziomu dostępności.
- Planowane prace serwisowe Pergamin zapowiada z odpowiednim wyprzedzeniem w Aplikacji lub e-mailem i w miarę możliwości przeprowadza je w godzinach najmniejszego obciążenia. Prace awaryjne oraz związane z bezpieczeństwem Pergamin może prowadzić bez zapowiedzi.
- Pergamin rozwija Aplikację i może zmieniać Aplikację oraz dostępne Usługi, dodawać lub wycofywać funkcje z ważnych przyczyn, takich jak rozwój Aplikacji, bezpieczeństwo, zmiana przepisów lub zmiany po stronie Dostawców Zewnętrznych. Zmiany mogą również wynikać z wymagań lub ustaleń dokonanych z Klientem. O istotnych zmianach, które ograniczają dostępne dla Użytkownika funkcje, Pergamin informuje z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, chyba że zmiana jest konieczna ze względów bezpieczeństwa lub wynika z przepisów prawa. Wobec Użytkownika będącego konsumentem stosuje się ponadto § 17 ust. 3.
- Funkcje w wersji testowej Pergamin oznacza w Aplikacji. Mogą działać mniej stabilnie niż pozostałe funkcje.
- Zakres dostępnych funkcji zależy także od umowy Klienta z Pergaminem i konfiguracji Organizacji przyjętej przez Klienta.

6. Pergamin zaleca przechowywanie własnych kopii ważnych Dokumentów, np. przez pobranie podpisanego pliku PDF. Zalecenie to nie ogranicza odpowiedzialności Pergaminu za należyte świadczenie Usług.

§ 15. Odpowiedzialność

1. Pergamin odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach ogólnych z uwzględnieniem zawodowego charakteru działalności Pergaminu. Wobec Użytkownika, który nie jest konsumentem, Pergamin nie odpowiada za utracone korzyści, z wyjątkiem szkody wyrządzonej umyślnie.
2. Pergamin nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z:
 - 1) decyzji Klienta dotyczących Organizacji, dostępu, uprawnień, konfiguracji Procesu Podpisu i Danych Organizacji;
 - 2) treści Dokumentów, ich ważności i skutków prawnych czynności dokonywanych między Użytkownikiem a Klientem lub innymi stronami Dokumentu;
 - 3) działań lub zaniechań innych Użytkowników i osób trzecich, którymi Pergamin się nie posługuje;
 - 4) usług Dostawców Zewnętrznych świadczonych na podstawie ich regulaminów, z zastrzeżeniem, że Pergamin odpowiada za prawidłowe działanie Aplikacji w zakresie przekazania Dokumentu do podpisu i odbioru jego wyniku oraz przekierowania Użytkownika do Dostawcy Zewnętrznego w celu weryfikacji tożsamości i odbioru jej wyniku;
 - 5) zakłóceń po stronie Użytkownika, w tym w działaniu jego urządzenia, łącza internetowego lub skrzynki e-mail;
 - 6) użycia Podpisu Pergamin wbrew ograniczeniom wskazanym w Regulaminie i Polityce NUZ;
 - 7) siły wyższej, czyli zdarzenia zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i do zapobieżenia.
3. Pergamin nie prowadzi ogólnego monitorowania treści przechowywanych w Aplikacji. Pergamin podejmuje niezwłoczne działania po uzyskaniu wiarygodnej informacji o Nielegalnych treściach.
4. Odpowiedzialność Pergaminu wobec Klienta, w tym za korzystanie z Aplikacji przez Użytkowników Wewnętrznych w ramach dostępu Klienta, określa umowa z Klientem.
5. Użytkownik odpowiada wobec Pergaminu za naruszenie Regulaminu na zasadach ogólnych.

§ 16. Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Reklamacje dotyczące działania Aplikacji lub świadczenia Usług można składać e-mailem na adres help@pergam.in.
2. W reklamacji należy podać:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) adres e-mail albo numer telefonu przypisany do Konta lub użyty w Procesie Podpisu;
 - 3) opis problemu, w miarę możliwości z datą i identyfikatorem Dokumentu lub Procesu Podpisu;
 - 4) oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.

Jeżeli zabraknie informacji potrzebnych do rozpatrzenia reklamacji, Pergamin poprosi o ich uzupełnienie.

3. Pergamin odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, e-mailem na adres, z którego ją wysłano, albo w inny wskazany przez Użytkownika sposób.
4. W trybie reklamacji Pergamin nie rozpatruje:
 - 1) zastrzeżeń wobec decyzji Klienta – należy je kierować do Klienta (§ 6 ust. 3);
 - 2) odwołań od decyzji Pergaminu o ograniczeniu dostępu – rozpatruje się je w trybie § 11 ust. 5;
 - 3) żądań dotyczących danych osobowych – rozpatruje się je w trybie § 13;
 - 4) reklamacji usług Dostawców Zewnętrznych – rozpatrują je ci Dostawcy; na prośbę Użytkownika Pergamin pomoże przekazać reklamację.
5. Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, m.in. z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckich, mediacji lub stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej. Informacje o tych sposobach są dostępne na stronie internetowej Prezesa UOKiK.

§ 17. Prawa konsumenta

1. Postanowienia tego paragrafu stosuje się do Użytkownika, który jest konsumentem, w zakresie, w jakim do umowy o świadczenie Usług stosuje się przepisy UPK. Postanowienia dotyczące zgodności Usług z umową i odstąpienia stosuje się także do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego.
2. Jeżeli Usługi są niezgodne z umową, Użytkownik może żądać doprowadzenia ich do zgodności z umową. Jeżeli doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe, nie nastąpiło w rozsądnym terminie lub niezgodność jest istotna, Użytkownik może odstąpić od umowy na zasadach określonych w UPK.
3. Jeżeli Pergamin wprowadzi zmianę Usług, która negatywnie wpływa na dostęp Użytkownika do nich lub korzystanie z nich, Użytkownik ma prawo wypowiedzieć umowę na zasadach określonych w UPK. Informację o takiej zmianie Pergamin przekaże Użytkownikowi z wyprzedzeniem, na trwałym nośniku.
4. W przypadku odstąpienia od umowy – niezależnie od jego podstawy – na żądanie Użytkownika Pergamin nieodpłatnie udostępni mu Treści Użytkownika inne niż dane osobowe – a w zakresie, w jakim stanowią one Dane Organizacji, przekaże żądanie Klientowi zgodnie z § 13 ust. 4 – w rozsądnym czasie i w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, z wyjątkiem treści, które:
 - 1) są użyteczne wyłącznie w związku z Usługą;
 - 2) dotyczą wyłącznie aktywności Użytkownika w trakcie korzystania z Aplikacji;
 - 3) zostały połączone przez Pergamin z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności.
5. Użytkownik może odstąpić od umowy o świadczenie Usług w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów – składając oświadczenie, np. e-mailem na adres help@pergam.in. Może skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego Załącznik nr 1, ale nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

6. Odstąpienie od umowy z Pergaminem nie wpływa na ważność ani skutki oświadczeń złożonych przez Użytkownika w Dokumentach wobec Klienta lub innych stron oraz nie powoduje usunięcia Metadanych Dowodowych Podpisania.

§ 18. Zmiana Regulaminu

1. Pergamin może zmienić Regulamin wyłącznie z następujących ważnych przyczyn:
 - 1) zmiana przepisów prawa, która wpływa na Usługi lub treść Regulaminu;
 - 2) wydanie orzeczenia sądu, decyzji, rekomendacji lub zalecenia uprawnionego organu, które dotyczy Usług lub Regulaminu;
 - 3) zmiana zakresu lub sposobu świadczenia Usług, w tym wprowadzenie nowych funkcji albo zmiana lub wycofanie dotychczasowych;
 - 4) względy bezpieczeństwa Aplikacji, Użytkowników lub danych;
 - 5) konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich;
 - 6) zmiana danych Pergaminu wskazanych w Regulaminie;
 - 7) zmiana warunków świadczenia usług przez Dostawców Zewnętrznych, która wpływa na Usługi.
2. O zmianie Regulaminu Pergamin informuje co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres przypisany do Konta lub przez komunikat w Aplikacji. W informacji wskazuje się zakres zmian i datę ich wejścia w życie.
3. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje zmian, może przed dniem ich wejścia w życie wypowiedzieć umowę, usuwając Konto albo wysyłając oświadczenie na adres help@pergam.in, bez żadnych negatywnych konsekwencji. Jeżeli Użytkownik nie wypowie umowy przed dniem wejścia zmian w życie, zmiany wiążą go od tego dnia.
4. Zmiany wymagane bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa lub decyzją uprawnionego organu mogą wejść w życie w terminie wymaganym przez te przepisy lub decyzję. Zmiany wyłącznie korzystne dla Użytkowników oraz zmiany danych Pergaminu mogą wejść w życie z dniem ogłoszenia.

§ 19. Postanowienia końcowe i przejściowe

1. Do umowy o świadczenie Usług stosuje się prawo polskie. W przypadku Użytkownika będącego konsumentem wybór prawa nie pozbawia go ochrony przysługującej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, obowiązujących w państwie jego zwykłego pobytu.
2. Spory z Użytkownikami będącymi konsumentami rozstrzygają sądy właściwe według przepisów ogólnych. Spory z pozostałymi Użytkownikami rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Pergaminu.
3. Regulamin w tej wersji obowiązuje od 1.10.2026. Wobec Użytkowników, którzy przed tym dniem zaakceptowali dotychczasowy regulamin, Regulamin obowiązuje od 15.10.2026, tj. po upływie 14 dni od ogłoszenia. Od dnia wejścia w życie Regulaminu nie jest możliwa samodzielna rejestracja Konta poza Organizacją Klienta.

Załącznik nr 1 – Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy i wzór formularza

A. Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy

Masz prawo odstąpić od umowy o świadczenie Usług w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy, tj. od dnia akceptacji Regulaminu.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, musisz poinformować nas (Pergamin sp. z o.o., ul. Fabryczna 6, 53-609 Wrocław, e-mail: help@pergam.in) o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. wiadomości e-mail lub pisma wysłanego pocztą). Możesz skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy (część B), jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, abyś wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Ci prawa odstąpienia przed upływem terminu.

Usługi są nieodpłatne, dlatego odstąpienie od umowy nie wiąże się z żadnymi płatnościami ani zwrotami. Po odstąpieniu zaprzestajemy świadczenia Usług i usuwamy Twoje Konto (jeśli je posiadasz), z zastrzeżeniem danych przechowywanych na odrębnej podstawie. Odstąpienie nie wpływa na oświadczenia złożone przez Ciebie w Dokumentach wobec Klienta lub innych stron.

B. Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat: Pergamin sp. z o.o., ul. Fabryczna 6, 53-609 Wrocław, e-mail: help@pergam.in
- Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną w ramach Aplikacji Pergamin
- Data zawarcia umowy/założenia konta:
- Imię i nazwisko konsumenta:
- Adres e-mail użyty w Aplikacji:
- Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):
.....
- Data: