

CONDITII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIULUI DE SEMĂTURĂ ELECTRONICĂ CALIFICATĂ și MARCARE TEMPORALĂ CALIFICATĂ

Încheiat astăzi [ZZLLAAAA], între:

DIGISIGN S.A. societate comercială cu sediul în str. Virgil Madgearu nr. 2-6, sector 1, București, tel: 031.620.1289, fax: 031.620.2099, e-mail: office@digisign.ro, înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/8069/2005, Cod Unic de Înregistrare 17544945 cu atribut fiscal RO, cont bancar RO54 BTRL 0480 1202 W366 21XX deschis la Banca Transilvania - sucursala Chibrit. operator de date cu caracter personal nr. 5513, în calitate de prestator de servicii de încredere calificat conform Ordinului MCSI nr. 441/23.07.2014, reprezentată de doamna Camelia-Elena Neculai, General Manager, în calitate de PRESTATOR, denumită în continuare DigiSign, și

UTILIZATOR, persoana fizică identificată după cum urmează, care are calitatea de titular al certificatului digital calificat: [nume] cu domiciliul în [domiciliu], născut la data de [xx] în [xx], identificat prin [act identitate], seria [xx] număr [xx], emis de [xx], valabil între [xx] și [xx], având CNP [xx], e-mail [xx] și telefon [xx].

1. Definiții

Serviciu de încredere, reprezintă toate și oricare dintre serviciile de bază privind certificarea oferite de DigiSign în calitate Prestator de Servicii de Încredere Calificate, privind emiterea, administrarea, suspendarea, revocarea, reînnoirea, depozitarea și verificarea stării certificatelor digitale calificate, în accepțiunea Regulamentului (UE) nr. 910/2014, a deciziilor Comisiei Europene de punere a acestuia în aplicare și legislației naționale în vigoare din domeniu, precum și orice alte servicii conexe menționate la www.digisign.ro, inclusiv, dar fără a se limita la, un serviciu electronic prestat în mod obișnuit în schimbul unei remunerații, care constă în crearea semnăturilor electronice, a sigiliilor electronice, a mărcilor temporale și a certificatelor aferente serviciilor respective.

Utilizator reprezintă persoana fizică în numele căreia se emite certificatul digital pentru semnătura electronică și care creează o semnătură electronică, atribuindu-se astfel calitatea de titular al certificatului digital calificat. Utilizatorul poate fi persoana fizică care acționează în nume propriu sau persoana fizică reprezentant desemnat al unei persoane juridice.

Beneficiar reprezintă o persoană fizică sau o persoană juridică care comandă și suportă costul unui serviciu de încredere prestat de DigiSign. Beneficiarul poate coincide cu Utilizatorul sau poate fi o entitate fizică sau juridică diferită.

Certificat calificat pentru semnătură electronică înseamnă un certificat pentru semnăturile electronice care este emis de un prestator de servicii de încredere calificat și care îndeplinește cerințele prevăzute în anexa I din Regulamentul (UE) nr. 910/2014.

Dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificat înseamnă un dispozitiv de creare a semnăturilor electronice care îndeplinește cerințele prevăzute în anexa II din Regulamentul (UE) nr. 910/2014.

Semnătura electronică calificată înseamnă o semnătură electronică avansată care este creată de un dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificat și care se bazează pe un certificat calificat pentru semnăturile electronice emis de un prestator de servicii de încredere calificate.

Marcă temporală electronică înseamnă date în format electronic care leagă alte date în format electronic de un anumit moment, stabilind dovezi că acestea din urmă au existat la acel moment.

Marcă temporală electronică calificată înseamnă o marcă temporală electronică care îndeplinește următoarele cerințe:

- asigură o legătură între dată și oră și date astfel încât să excludă în mod rezonabil posibilitatea ca datele să fie schimbate fără ca acest lucru să fie detectat;
- se bazează pe o sursă de timp precisă, legată de ora universală coordonată; și
- este semnată utilizând o semnătură electronică avansată sau sigilată cu un sigiliu electronic avansat al prestatorului de servicii de încredere calificat sau printr-o metodă echivalentă.

Document electronic înseamnă orice conținut stocat în format electronic, în special sub formă de text sau de înregistrare sonoră, vizuală sau audiovizuală.

Codul de Practici și Proceduri, denumit în continuare, reprezintă atât Codul de Practici și Proceduri al Autorității de Certificare DigiSign, cât și Codul de Practici și Proceduri al Autorității de Marcare Temporală DigiSign, disponibile oricărui părți interesate la adresa www.digisign.ro.

Politica de Certificare, denumită în continuare CP, reprezintă Politica de Certificare a Autorității de Certificare DigiSign, disponibilă oricărui părți interesate la adresa www.digisign.ro.

PKI Disclosure Statement, denumită în continuare PDS, reprezintă o declarație publică a DigiSign redactată în limba engleză și destinată a fi un instrument suplimentar și simplificat care vine în sprijinul Utilizatorilor și a Beneficiarilor privind utilizarea în mod corespunzător a serviciilor de încredere calificate prestate de DigiSign.

Date cu caracter personale înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă („persoana vizată”); o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

Sunt de asemenea valabile toate celelalte definiții din Regulamentul (UE) nr. 910/2014 privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă, definițiile din legislația în vigoare aplicabilă în acest domeniu, precum și definițiile specificate în CPP și CP.

2. Obiect

2.1. Prezentul document stabilește termenii și condițiile generale privind serviciile de încredere calificate prestate de DigiSign și solicitate de către Utilizator și Beneficiar.

2.2. DigiSign furnizează serviciile de încredere calificate în conformitate cu CPP și CP în vigoare, acestea fiind considerate parte integrantă a prezentului document.

2.3. Înaintarea unei solicitări de prestare a unui serviciu de încredere calificat către DigiSign implică acceptarea prezentelor condiții generale. DigiSign nu va presta serviciul de încredere calificat solicitat în cazul în care solicitantul nu respectă modalitățile de identificare a acestuia conform legislației naționale, precum și dacă acesta nu acceptă prezentele condiții generale.

4. Durata

Prezentul document intră în vigoare în momentul semnării acestuia de către Utilizator și este valabil pe toată durata de valabilitate a certificatului digital calificat solicitat. Un



certificat digital calificat are o perioadă de valabilitate de maximum 1 (un) an de zile, calculat de la data emiterii acestuia.

5. Servicii conexe

În vederea prestării serviciilor de încredere solicitate, DigiSign asigură următoarele:

5.1. Emiterea unui certificat digital calificat

5.1.1. Emiterea unui certificat digital calificat se realizează în conformitate cu prevederile CP și CPP, precum și instrucțiunilor publicate la adresa www.digisign.ro.

5.1.2. Atunci când emite un certificat digital calificat, DigiSign verifică, prin intermediul Autorităților de Înregistrare, prin mijloace corespunzătoare și în conformitate cu legislația națională în vigoare, identitatea și, atunci când este cazul, atributele specifice ale persoanei fizice care urmează să aibă calitatea de titular al certificatului digital calificat.

5.2. Reînnoirea unui certificat digital calificat

5.2.1. Înainte de expirarea duratei de valabilitate a certificatului digital calificat, DigiSign se obligă să notifice Utilizatorul în acest sens, o dată cu 45, 30, 15, 7 și respectiv 2 zile înainte de data expirării.

5.2.2. Reînnoirea unui certificat digital calificat se aplică Utilizatorilor care dețin un certificat digital calificat și care doresc o continuitate a acestuia, procedura realizându-se în conformitate cu prevederile CP și CPP, precum și instrucțiunilor publicate la adresa www.digisign.ro.

5.2.3. Reînnoirea certificatelor digitale calificate se poate realiza și prin mijloace electronice, fiind permisă acelor Utilizatori care dețin un certificat digital activ, emis de Autoritatea de Certificare DigiSign, și sub condiția ca cererea de reînnoire să fie înaintată către DigiSign cu cel puțin 5 (cinci) zile înainte de expirarea respectivului certificat.

5.2.4. Identificarea Utilizatorului care solicita reînnoirea unui certificat digital calificat se realizează urmând aceleași reguli ca și în cazul emiterii.

5.3. Revocarea unui certificat digital calificat

5.3.1. Revocarea unui certificat digital calificat presupune anularea validității certificatului și a retragerii oricărui drept de utilizare a acestuia, acțiunea fiind permanentă, neexistând posibilitatea de a reveni la starea inițială a certificatului.

5.3.2. Revocarea unui certificat digital calificat se realizează în conformitate cu prevederile CP și CPP, precum și instrucțiunilor publicate la adresa www.digisign.ro.

5.3.3. În cazul revocării unui certificat digital calificat, DigiSign va notifica imediat Utilizatorul în acest sens, menționând motivele care au stat la baza revocării.

5.3.4. DigiSign va înscrie mențiunea de revocare a certificatului în registrul electronic de evidență a certificatelor, în termen de maxim 24 de ore, revocarea devenind opozabilă terților de la data înscrierii sale în registrul electronic de evidență a certificatelor. De asemenea, DigiSign va introduce certificatul revocat în Lista Certificatelor Revocate.

5.5.5. Revocarea unui certificat digital calificat se realizează în termen de 24 de ore din momentul în care DigiSign a luat la cunoștință despre apariția oricăruia dintre următoarele cazuri:

(a) la cererea Utilizatorului și/sau Beneficiarului, după o prealabilă verificare a identității acestuia și în conformitate cu instrucțiunilor publicate la adresa www.digisign.ro.

(b) la decesul ori punerea sub interdicție a Utilizatorului sau printr-o hotărâre judecătorească definitivă.

(c) dacă se dovedește în mod neîndoielnic că certificatul a fost emis în baza unor informații eronate sau false ori datele esențiale în baza cărora a fost emis certificatul nu mai corespund realității.

(d) dacă se dovedește utilizarea certificatului digital calificat în mod fraudulos sau în cazul în care datele de creare a semnăturilor electronice și/sau mărcilor temporale a fost compromise;

(e) la expirarea perioadei maxime în care certificatul poate avea statusul de suspendat.

5.4. Suspendarea unui certificat digital calificat

5.4.1. Suspendarea unui certificat digital calificat reprezintă revocarea temporară și reversibilă a unui certificat digital calificat, realizându-se în conformitate cu prevederile CP și CPP, precum și instrucțiunilor publicate la adresa www.digisign.ro. Termenul maxim în care un certificat digital calificat poate avea statusul de suspendat este de 30 (treizeci) de zile.

5.4.2. În cazul suspendării unui certificat digital calificat, DigiSign va notifica imediat Utilizatorul în acest sens, menționând motivele care au stat la baza suspendării.

5.4.3. Suspendarea unui certificat calificat se realizează în termen de 24 de ore din momentul în care DigiSign a luat la cunoștință despre apariția oricăruia dintre următoarele cazuri: (a) la cererea Utilizatorului și/sau Beneficiarului, după o prealabilă verificare a identității acestuia și în conformitate cu instrucțiunilor publicate la adresa www.digisign.ro.

(b) dacă s-a dispus suspendarea printr-o hotărâre judecătorească definitivă.

(c) pentru oricare din cazurile descrise la art. 5.5.5, în condiția în care există doar suspiciune în acest sens; și/sau mărcilor temporale a fost compromise;

(d) în orice alte situații în care sunt necesare explicații ori informații suplimentare din partea Utilizatorului sau Beneficiarului.

5.5. Verificarea și validarea unui certificat digital calificat

5.5.1. După acceptarea certificatului de către titular acestuia, DigiSign înregistrează în registrul electronic de evidență a certificatelor emise, cheia publică a acestuia, certificatul devenind din momentul respectiv opozabil terților. Astfel, orice parte interesată poate verifica un certificat digital calificat prin consultarea registrului electronic, disponibil la adresa www.digisign.ro.

5.5.2. În cazul în care certificatul digital calificat este revocat sau suspendat, acesta este înscris în Lista Certificatelor Revocate care este publicată o dată la 24 de ore, valabilitatea unei liste fiind de 48 de ore.

5.5.3. DigiSign asigură oricărei părți interesate în verificarea unui certificat digital calificat emis de Autoritatea de Certificare DigiSign, validarea acestuia în timp real prin intermediul protocolului OCSP.

6. Obligațiile și răspunderea DigiSign

6.1. DigiSign se obligă să respecte prevederile CP și CPP, precum și cele ale legislației europene și naționale aplicabile. Astfel, obligațiile principale ale DigiSign sunt:

(a) să respecte condițiile generale din prezentul document, precum și toate procedurile și politicile de certificare în vigoare, publicate la adresa www.digisign.ro

(b) să nu emită un certificat digital calificat fără identificarea prealabilă a solicitantului conform legislației naționale aplicabile în vigoare, precum și a validării datelor și documentelor care stau la baza emiterii certificatului

(c) să asigure securitatea sistemelor informatice utilizate pentru oferirea serviciilor de încredere calificate, folosind practicile unanimitate recunoscute în domeniu și recomandate de standardele internaționale

(d) să emită certificatul digital calificat în termen de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la data recepționării setului complet și corect de document necesar procesului de emiterie a certificatului, cu excepția cazului în care Utilizatorul în mod expres solicită o altă dată peste cele 5 (cinci) zile.

(e) să publice în registrul electronic de evidență certificatele digitale calificate acceptate de către titularii acestora

(f) să publice Lista Certificatelor Revocate, în conformitate cu prevederile CP și CPP în vigoare



(g) să notifice Utilizatorul cu privire la: (1) refuzul de a emite certificatul, motivele deciziei și posibilitățile de remediere, dacă există, (2) emiterea certificatului digital calificat și modalitățile de utilizare și instalare corespunzătoare a acestuia, (3) expirarea certificatului digital calificat sau (4) cu privire la revocarea/suspendarea acestuia.

(f) să proceseze cererile de revocare sau suspendare în maxim 24 de ore de la recepționarea solicitării și să asigure verificarea identității solicitantului

(g) să prelucreze datele cu caracter personal în mod corespunzător și cu respectarea dispozițiilor legale în materie, în vigoare.

6.2. În cazul nerespectării obligațiilor prevăzute de legislația în vigoare din domeniul serviciilor de încredere calificate, DigiSign este răspunzător pentru prejudiciile aduse oricărui persoane fizice sau juridice. DigiSign este răspunzător pentru prejudiciul cauzat în mod intenționat sau din neglijență oricărei persoane fizice sau juridice care își întemeiază conduita pe efectele juridice ale respectivelor certificate numai în ceea ce privește:

- în momentul emiterii certificatului, exactitatea tuturor informațiilor pe care le conține certificatul;
- în momentul emiterii certificatului, transmiterea către Utilizator a datelor de creare și verificare a semnăturilor electronice și/sau mărcilor temporale;
- întreruperea imediată și definitivă a accesului la datele de creare și verificare a semnăturilor electronice și/sau mărcilor temporale, în cazul în care acestea au fost compromise și sub condiția ca DigiSign să fi fost notificat corespunzător în prealabil
- celălalte cazuri prevăzute de legislația aplicabilă în vigoare, în momentul emiterii certificatului digital calificat.

7. Obligațiile Utilizatorului

7.1. Prin semnarea prezentelor condiții generale, Utilizatorul declară că a luat la cunoștință și acceptă următoarele obligațiile:

(a) să furnizeze toate informațiile necesare, în mod complet și corect, în vederea emiterii certificatului digital calificat

(b) să își dea în mod expres acordul, prin semnarea prezentului document, ca DigiSign să prelucreze și să stocheze datele sale cu caracter personal în vederea realizării operațiunilor necesare prestării serviciilor de încredere calificate solicitate, inclusiv privind utilizarea unora din aceste date pentru a crea, a menține și a pune la dispoziție, în mod public, registrul electronic de evidență a certificatelor digitale, conform legislației aplicabile, în vigoare

(c) să utilizeze doar acele dispozitive criptografice securizate și aplicații software aprobate și recomandate de DigiSign, în cazul în care își exprimă opțiunea în scris, prin cerere care se anexează la prezentul document, privind generarea pe cont propriu a perechii de chei criptografice. În acest caz, cererea va conține și declarația Utilizatorului precum acesta respectă standardele aprobate și recomandate de DigiSign privind generarea perechii de chei criptografice

(d) să utilizeze certificatul digital calificat emis în numele său doar pentru scopurile declarate ale acestuia și conform ariei de aplicabilitate a acestuia, în conformitate cu CP și CPP ale Autorităților din domeniul DigiSign

(e) să respecte ghidurile și instrucțiunile DigiSign privind utilizarea corespunzătoare a certificatelor digitale calificate și a dispozitivelor criptografice securizate pe care acestea sunt stocate și să nu depășească limitările impuse prin prezentele condiții generale

(f) să solicite de îndată DigiSign revocarea sau suspendarea certificatului digital calificat în cazul producerii oricărui eveniment specificat la art. 5.3 și 5.4

(g) să respecte prezentele condiții generale, precum și procedurile și politicile de certificare DigiSign, în vigoare

(h) să verifice conținutul certificatului digital calificat în momentul primirii acestuia, în special corectitudinea datelor și complementaritatea cheii publice cu cea privată pe care o deține, iar în cazul unei nonconcordanțe să solicite de îndată revocarea certificatului. În cazul în care Utilizatorul nu a sesizat DigiSign despre eventualele nereguli în termen de 5 zile de la primirea acestuia, certificatul este considerat implicit acceptat de către Utilizator. De asemenea, certificatul este considerat acceptat de către Utilizator și din momentul în care acesta realizează prima operațiune cu certificatul respectiv.

Fiecare certificat digital calificat acceptat este publicat în registrul electronic de evidență a certificatelor emise de Autoritățile de Certificare DigiSign, publicat la www.digisign.ro

(i) să aducă la cunoștința DigiSign, de îndată, orice modificare apărută în datele sale de identificare

(j) să nu încerce, în nici un fel și prin nici un mijloc, accesarea neautorizată sau vreo intervenție informatică asupra bazei de date sau a echipamentelor DigiSign

(k) să utilizeze serviciile de încredere calificate cu bună credință și să nu angajeze în nici un fel răspunderea DigiSign în cazul în care respectivele servicii sunt utilizate în mod necorespunzător și/sau frudulos.

7.2. Orice nerespectare de către Utilizator a obligațiilor sale va fi considerată o încălcare a condițiilor generale și va atrage după sine revocarea certificatelor digitale calificate și dreptul DigiSign de a solicita plata de daune-interese.

8. Limitări, restricții și excluderi

8.1. Certificatele digitale calificate pentru semnătură electronică pot fi utilizate doar pentru realizarea operațiunilor criptografice precum autentificare, semnare electronică și marcarea temporală și doar de către titularul certificatului. Este interzisă utilizarea certificatului digital calificat pentru semnătură electronică în alte scopuri decât cele indicate și permise de DigiSign și este interzisă utilizarea unui certificat digital calificat expirat, suspendat sau revocat pentru a crea semnături electronice și/sau mărci temporale.

8.2. Utilizarea serviciilor de încredere calificate prestate de către DigiSign se va realiza doar în conformitate cu instrucțiunile și ghidurile care emana de la DigiSign, iar în cazul în care acestea sunt încălcate, DigiSign este exonerat de răspundere pentru prejudiciile rezultate din utilizarea serviciilor care depășesc restricțiile indicate.

8.3. DigiSign nu este responsabilă pentru (a) daunele cauzate de forța majoră și/sau cazul fortuit, (b) de utilizarea necorespunzătoare a serviciilor de încredere calificate, (c) stocarea de date eronate în bazele de date ale DigiSign și includerea acestora în certificate digitale emise Utilizatorului în cazul în care Utilizatorul a declarat ca aceste date sunt corecte, (d) prejudiciile cauzate de furtul sau deteriorarea dispozitivelor criptografice securizate care stochează certificatele digitale, folosirea neautorizată a acestora sau pentru orice fel de neglijență a Utilizatorului în păstrarea și utilizarea acestora.

8.4. DigiSign își rezervă dreptul de a refuza emiterea unui certificat digital calificat acelor solicitanți care nu au capacitate deplină de exercițiu a drepturilor lor, conform legislației naționale în vigoare sau dacă a identificat absența abilităților solicitanților de a citi și/sau scrie.

9. Confidențialitate

9.1. DigiSign este operator autorizat de date cu caracter personal, fiind înscris în registrul ANPSDCP cu numărul 5513.

9.2. DigiSign colectează, procesează, stochează și arhivează date cu caracter personal în scopul furnizării serviciilor de încredere calificate solicitate și numai în conformitate cu prevederile legislației aplicabile, în vigoare.

9.3. Furnizarea datelor cu caracter personal de către Utilizator este obligatorie pentru ca DigiSign să poată presta serviciile de încredere calificate solicitate de către utilizator, iar refuzul



Utilizatorului de a furniza aceste date atrage după sine imposibilitatea prestării serviciilor.

9.4. Conform Legii nr. 455/2001 privind semnătură electronică, cu toate modificările ulterioare, DigiSign în calitate de prestator de servicii de încredere calificate, este obligat să păstreze toate datele care au stat la baza emiterii unui certificat digital calificat pe o perioadă de 10 (zece) ani de la data încetării valabilității certificatului în cauză. Astfel, Utilizatorul își poate exercita dreptul de a fi uitat sub condiția de a fi trecut perioada în care DigiSign este obligată să păstreze datele.

9.5. DigiSign și mandatarii săi vor asigura confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de către Utilizator sau solicitate de la acesta, cu excepția situației în care divulgarea acestor date este realizată cu acordul prealabil al Utilizatorului dat în baza prezentelor Condiții, la cererea unor terți autorizați sau pentru prestarea unor servicii de către terți (precum tipărire și/sau expediere facturi, servicii de colectare a debitelor, etc) în vederea presării serviciului de încredere calificat solicitat de către Utilizator.

9.5. DigiSign își rezervă dreptul de a prelucra datele cu caracter personal și în scopuri promoționale, cu respectarea drepturilor Utilizatorilor prevăzute de lege în acest sens. În cazul în care aceste operațiuni sunt realizate de către terțe părți, datele cu caracter personal vor putea fi comunicate acestora. Utilizatorii își pot retrage oricând consimțământul pentru utilizarea datelor sale personale în scop promoțional, prin înaintarea unei cereri scrise către DigiSign, cererea ce devine anexă și parte integrantă a condițiilor generale. Astfel, privind datele cu caracter personal prelucrate în scop promoțional, Utilizatorul beneficiază de următoarele drepturi: a) dreptul de informare, b) dreptul de acces la date, c) dreptul de intervenție asupra datelor, d) dreptul de opoziție, e) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale precum și d) dreptul de a se adresa justiției.

9.6. Utilizatorul are în aceeași măsură obligația de păstrare confidențialitate, conform Politicii de Confidențialitate în vigoare la data emiterii certificatului, publicată la adresa www.digisign.ro.

9.7. Atât DigiSign, cât și Utilizator vor fi exonerati de răspundere privind dezvăluirea de informații confidențiale în cazul în care: (a) informația era cunoscută unei părți înainte ca aceasta să fi fost comunicată de către cealaltă parte, (b) informația a fost dezvoltată după ce a fost obținut acordul scris al părții proprietare a informației respective, (c) partea care era obligată la confidențialitate, a fost obligată în mod legal să dezvăluie respectiva informație.

9.8. Dezvăluirea oricărei informații confidențiale către persoanele implicate în procesul de prestare a serviciilor de încredere calificate, se va realiza în mod confidențial și se va extinde doar asupra acelor informații necesare pentru îndeplinirea activităților persoanelor respective.

10. Încetare

Prezentele condiții generale vor înceta în una din următoarele situații:

- (a) la expirarea sau revocarea certificatului digital calificat
 - (b) la neacceptarea certificatului digital calificat de către Utilizator
 - (c) în termen de 30 (treizeci) de zile de la recepționarea unei notificări de către Utilizator din partea DigiSign referitoare la încălcarea de către Utilizator a obligațiilor asumate prin condițiile generale și dacă această încălcarea nu a fost remediată în acest interval
 - (d) în cazul încetării contractului de prestări servicii de încredere calificate, încheiate între DigiSign și Beneficiar.
- Încetarea condițiilor generale atrage după sine revocarea certificatului digital calificat, în cazul în care acesta încă are statusul activ.

11. Disponibilitate

11.1. DigiSign asigură programul cu publicul de luni până vineri, între orele 09:00 și 17:00 și pune la dispoziția Utilizatorilor și oricărui alte părți interesate, departamentul HelpDesk 24 de ore din 24, 7 zile din 7, la numărul de telefon 031 620 12 89 sau prin e-mail la helpdesk@digisign.ro, privind orice informații referitoare la serviciile de încredere calificate furnizate, precum și alte produse și servicii conexe.

11.2. DigiSign garantează accesul la sediul din str. Virgil Madgearu, nr. 2 - 6, sector 1, București, România, persoanelor cu dizabilități prin asigurarea unui loc de parcare special amenajat, a unei rampe de acces și a liftului care dispune de indicații sonore și vizuale.

12. Comunicări

12.1. Orice comunicare dintre Părți, pentru a produce efecte juridice, se va face în mod obligatoriu în scris, după cum urmează: prin e-mail, prin poștă cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin fax cu confirmare de transmitere.

12.2. DigiSign va înmâna Utilizatorului, certificatul digital calificat stocat pe dispozitivul criptografic securizat și documentele aferente printr-un reprezentant, după cum urmează, în funcție de opțiunea Utilizatorului exprimată în momentul înaintării cererii către DigiSign:

- La sediul DigiSign sau la sediul reprezentantului DigiSign unde s-a realizat identificarea Utilizatorului
- La următoarea adresă de corespondență, costul serviciilor de curierat fiind suportate de către Utilizator:

.....

Condițiile generale au fost întocmite în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, amândouă având aceeași valoare juridică.

PRESTATOR,

DIGISIGN S.A.

Prin reprezentant,

UTILIZATOR,

[nume, prenume]

