

# Regulamin Sklepu Internetowego

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### 1. Definicje:

- 1.1. **Sklep Internetowy (dalej: Sklep)** – serwis i sklep internetowy prowadzony pod adresem [www.cencert.pl](http://www.cencert.pl).
- 1.2. **Klient** – osoba fizyczna, w tym Konsument, pełnoletnia oraz posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zamieszkała na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, a także osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej z siedzibą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, posiadające zdolność do skutecznego zaciągania zobowiązań, mogące zawierać Umowy sprzedaży i korzystać z Usług elektronicznych świadczonych przez Sprzedawcę w Sklepie.
- 1.3. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę o świadczenie Usługi elektronicznej lub Umowę sprzedaży niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.4. **Krajowy System e-Faktur (dalej: KSeF)** – centralny system teleinformatyczny umożliwiający wystawianie, przesyłanie i przechowywanie ustandaryzowanych e-faktur (w formacie XML) między przedsiębiorcami zarządzany przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej.
- 1.5. **Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta** – oznacza osobę fizyczną zawierającą Umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy sprzedaży wynika, że nie posiada ona dla tej osoby zawodowego charakteru, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 1.6. **Sprzedawca** – Enigma Systemy Ochrony Informacji sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Jutrzenki 116, 02-230 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000160395, NIP 5261029614, REGON 011149535.
- 1.7. **Usługi zaufania** – usługi elektroniczne umożliwiające elektroniczny obieg dokumentów i identyfikację tożsamości, które Sprzedawca świadczy jako kwalifikowany podmiot wpisany do rejestru kwalifikowanych dostawców usług zaufania prowadzonego przez Ministra Cyfryzacji na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej – prezentowane przez Sprzedawcę w Sklepie z podaniem ich cech oraz cen, które Klient może zamówić za pośrednictwem Sklepu.
- 1.8. **Produkty zaufania** – sprzęt lub odpowiednie komponenty sprzętu, które są przeznaczone do wykorzystania w świadczeniu Usług zaufania – prezentowane przez Sprzedawcę w Sklepie z podaniem ich cech oraz cen, które Klient może zamówić za pośrednictwem Sklepu.
- 1.9. **Zamówienie** – prawidłowo i zgodnie ze stanem faktycznym wypełniony przez Klienta Formularz zamówienia, potwierdzony przez Klienta i przesłany do Sprzedawcy poprzez użycie przycisku „Kupuję i płacę”.

- 1.10. **Umowa sprzedaży** – Zamówienie potwierdzone przez Sprzedawcę zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
  - 1.11. **Cena sprzedaży** – łączna cena Usług zaufania lub Produktów zaufania dodanych do elektronicznego koszyka wraz z innymi ewentualnymi kosztami, do poniesienia których obowiązany jest Klient zgodnie z niniejszym Regulaminem, w tym z kosztami Dostawy Produktów zaufania.
  - 1.12. **Dostawa** – czynność faktyczna polegającą na dostarczeniu Klientowi przez Sprzedawcę, za pośrednictwem Dostawcy, Produktów zaufania zakupionych przez Klienta na podstawie Umowy sprzedaży.
  - 1.13. **Dostawca** – firma kurierska, z którą współpracuje Sprzedawca w zakresie dokonywania Dostawy.
  - 1.14. **Usługa elektroniczna** – usługa świadczona nieodpłatnie drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Klienta w Sklepie.
  - 1.15. **Punkt Obsługi Klienta** – mobilny albo stacjonarny punkt służący Sprzedawcy do indywidualnego kontaktu z Klientem, za pośrednictwem którego prowadzona jest obsługa Klienta, o której mowa w Regulaminie. Lista Punktów Obsługi Klienta dostępna jest na stronie Sklepu ze wskazaniem, czy dany Punkt jest mobilny czy stacjonarny.
  - 1.16. **Centralny Punkt Obsługi Klienta** – Punkt Obsługi Klienta mieszczący się w Warszawie (03-301) przy ul. Jagiellońskiej 78, czynny w Dni robocze godzinach 08:00-18:00, tel. 22 720 79 55, 666 028 044.
  - 1.17. **Siła wyższa** – akty terroru, wojny wypowiedziane i niewypowiedziane, blokady, powstania, zamieszki, epidemie, osunięcia gruntu, trzęsienia ziemi, powódzie, wybuchy, blackout oraz inne nagłe, zewnętrzne, niezależne od woli Stron zdarzenie, uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, którego skutkiem Strony, przy zachowaniu należytej staranności, nie mogły zapobiec ani przeciwdziałać oraz których, rozumując racjonalnie, nie mogły przewidzieć.
  - 1.18. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
  - 1.19. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
  - 1.20. **Ustawa** – ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. z 2024 r., poz. 1796 z późn. zm.).
  - 1.21. **Rozporządzenie** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
2. Niniejszy Regulamin reguluje zasady i warunki korzystania ze Sklepu. Klient posiada nieodpłatny dostęp do Regulaminu na stronie Sklepu, również w postaci pliku PDF opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby odpowiedzialnej po stronie Sprzedawcy lub kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną Sprzedawcy.
  3. Warunkiem korzystania ze Sklepu jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i akceptacja jego postanowień. Akceptacja warunków Regulaminu ma miejsce w trakcie składania Zamówienia.

## II. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE

1. W Sklepie dostępne są następujące Usługi elektroniczne:

- 1.1. Formularz zamówienia – interaktywny formularz dostępny w Sklepie umożliwiający złożenie Zamówienia po wykonaniu kolejno następujących czynności: (1) wypełnienie Formularza zamówienia i (2) użycie – po wypełnieniu Formularza zamówienia – przycisku „Kupuję i płacę”. Do czasu potwierdzenia Zamówienia poprzez użycie ww. przycisku istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji Formularza zamówienia; (interaktywny formularz jest dostępny na stronach Sklepu).
2. Usługa elektroniczna Formularz zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą przestania przez Klienta Formularza zamówienia zgodnie z pkt. IV ust. 1.1. poniżej albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania przez Klienta składania Zamówienia za jego pośrednictwem.
3. Zgodnie z art. 38 pkt 1 Ustawy Klientowi o statusie Konsumenta nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi elektronicznej Formularza zamówienia, jeżeli usługa ta została w całości wykonana przez Sprzedawcę. Używając przycisku „Kupuję i płacę”, Klient o statusie Konsumenta wyraża zgodę na wykonanie przez Sprzedawcę Usługi elektronicznej Formularza zamówienia.
4. Sprzedawca zobowiązany jest do należytego wykonywania Usług elektronicznych i odpowiada za ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie, przy czym Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług elektronicznych będące następstwem Siły wyższej.
5. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług elektronicznych przez Sprzedawcę Klient może składać drogą elektroniczną na adres email: [biuro@cencert.pl](mailto:biuro@cencert.pl).
6. W zgłoszeniu reklamacyjnym Klient winien wskazać imię i nazwisko lub firmę oraz dane kontaktowe, jak również przyczynę i opis reklamacji. W przypadku Klienta o statusie Konsumenta wymogi wskazane w zdaniu poprzedzającym mają formę jedynie zalecenia, a ich pominięcie nie wpłynie na przyjęcie reklamacji.
7. Sprzedawca zobowiązany jest do załatwienia reklamacji w terminie do 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.

### III. ZASADY KORZYSTANIA ZE SKLEPU

1. W celu skorzystania ze Sklepu Klient powinien dysponować:
  - 1.1. przeglądarką internetową Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox lub Microsoft Edge w aktualnej wersji, z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i cookies;
  - 1.2. dostępem do sieci Internet;
  - 1.3. aktywnym kontem poczty elektronicznej – adresem e-mail;
  - 1.4. monitorem o minimalnej rozdzielczości ekranu 1024x768 pikseli.
2. Korzystanie ze Sklepu odbywa się poprzez składanie Zamówień zgodnie z pkt. IV ust. 1.1. poniżej.

### IV. ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY

1. Zawarcie Umowy sprzedaży następuje poprzez poniżej wymienione operacje:
  - 1.1. przesłanie przez Klienta, przy użyciu narzędzi udostępnionych w Sklepie, prawidłowo i zgodnie ze stanem faktycznym wypełnionego Formularza zamówienia, którego złożenie Klient ostatecznie potwierdza przez użycie przycisku „Kupuję i płacę”, składając tym samym Sprzedawcy ofertę zawarcia Umowy sprzedaży zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu,

- 1.2. potwierdzenie przez Sprzedawcę przyjęcia oferty – po dokonaniu – z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej – przez Klienta zapłaty ceny zgodnie z wybraną formą płatności, które Klient otrzymuje na podany adres, w postaci maila zatytułowanego „Twoje zamówienie zostało zrealizowane”.
2. Z chwilą potwierdzenia, o którym mowa w ust. 1.2. powyżej, dochodzi do zawarcia Umowy sprzedaży. Klient o statusie Konsumenta otrzymuje potwierdzenie zawarcia Umowy sprzedaży zawierające informacje wymagane prawem. Powyższe informacje stanowią potwierdzenie zawarcia Umowy sprzedaży i mogą być zmieniane jedynie za wyraźnym porozumieniem Klienta o statusie Konsumenta i Sprzedawcy.
3. Na wniosek Klienta Sprzedawca może potwierdzić przyjęcie oferty pomimo nieopłacenia Zamówienia. W takim przypadku Klient jest zobowiązany do zapłaty za Zamówienie w sposób określony w pkt. V ust. 3.1. poniżej w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury prawidłowo wystawionej i przesłanej Klientowi zgodnie z ust. 6 poniżej.
4. Przesłanie Formularza zamówienia jest równoznaczne z oświadczeniem przez Klienta, iż wszelkie informacje i dane podane przez niego w ramach procedury składania Zamówienia są zgodne z prawdą.
5. Uwagi do Zamówienia dodane przez Klienta w Formularzu zamówienia nie są dla Sprzedawcy wiążące, jednakże Sprzedawca będzie je uwzględniał w miarę posiadanych możliwości.
6. Wybierając przycisk „Kupuję i płacę”, Klient o statusie Konsumenta wyraża zgodę na otrzymanie dowodu zakupu w postaci elektronicznego paragonu na adres e-mail podany w Formularzu zamówienia. Pozostali Klienci natomiast, w tym Klienci o statusie Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta, którzy wyrazili wolę otrzymania faktury, w momencie wybrania przycisku „Kupuję i płacę” otrzymują fakturę za pośrednictwem KSeF.
7. Z zastrzeżeniem pkt. VIII ust. 3 poniżej, Zamówienia mogą być składane przez całą dobę. w przypadku złożenia Zamówienia w Dzień roboczy po godz. 13.00, w sobotę, niedzielę lub dni ustawowo wolne od pracy, bieg terminów umownych, związanych z realizacją Umowy sprzedaży, rozpocznie się w pierwszym Dniu roboczym następującym po ww. dniach.

## V. CENY I PŁATNOŚCI

1. Cena Usługi zaufania obejmuje koszty wszystkich czynności i infrastruktury, w tym Produktów zaufania, niezbędnych do świadczenia Usługi zaufania. Cena, o której mowa w zdaniu poprzednim, nie obejmuje ewentualnych usług świadczonych przez mobilne Punkty Obsługi Klienta, o których mowa w pkt. VI ust. 5 poniżej.
2. Cena Produktu zaufania nie obejmuje kosztów Dostawy, które doliczane są dla wybranej formy Dostawy podczas składania Zamówienia – w kwocie wskazanej w Sklepie.
3. Płatność Ceny sprzedaży może być dokonana w jednej z poniżej wymienionych form:
  - 3.1. przelew bankowy - na rachunek bankowy Sprzedawcy nr 31 1140 2105 0000 5310 2900 1008 prowadzony w mBank S.A., jako tytuł płatności należy wpisać nr zamówienia,
  - 3.2. płatność za pośrednictwem operatora płatności elektronicznych poprzez zewnętrzny system płatności BLIK, obsługiwany przez Polski Standard Płatności sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przelewy24.pl, obsługiwany przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (dostępne formy płatności: przelew elektroniczny) lub paynow, obsługiwany przez mElements S.A. z siedzibą w Warszawie (dostępne formy płatności: przelew elektroniczny) – płatność na stronie operatora płatności elektronicznych, na którą Klient zostaje skierowany po użyciu przycisku „Kupuję i płacę” albo przy użyciu linku przysłanego przez Sklep drogą elektroniczną;

- 3.3. płatność on-line kartą za pośrednictwem operatora płatności elektronicznych poprzez zewnętrzny system płatności obsługiwany przez Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie (dostępne formy płatności: karty płatnicze: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro) – płatność na stronie operatora płatności elektronicznych, na którą Klient zostaje skierowany po użyciu przycisku „Kupuję i płacę” albo przy użyciu linku przysłanego przez Sklep drogą elektroniczną.
4. W przypadku niedokonania przez Klienta zapłaty Ceny sprzedaży w terminie 30 dni od dnia przesłania Formularza zamówienia, oferta Klienta, o której mowa w pkt. IV ust. 1.1. powyżej przestaje wiązać Sprzedawcę. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, gdy Umowa sprzedaży została zawarta zgodnie z pkt. IV ust. 3 powyżej.

## VI. REALIZACJA USŁUG ZAUFANIA

1. Usługi zaufania są świadczone zgodnie z politykami świadczenia Usług zaufania dostępnymi w opisach poszczególnych Usług zaufania i na stronie [www.cencert.pl](http://www.cencert.pl), oraz zgodnie z postanowieniami ust. 2-6 poniżej.
2. Klient przyjmuje do akceptującej wiadomości, że rozpoczęcie świadczenia Usługi zaufania związanej z wystawieniem kwalifikowanego certyfikatu do podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej winno zostać poprzedzone weryfikacją tożsamości Klienta (albo osoby, dla której Klient dokonał zakupu Usługi zaufania) przez uprawnionego przedstawiciela Sprzedawcy.
3. Potwierdzenie tożsamości, o którym mowa w ust. 2 powyżej, możliwe jest po otrzymaniu przez Sprzedawcę zapłaty Ceny sprzedaży.
4. Z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, w celu dokonania weryfikacji tożsamości, o której mowa w ust. 2 powyżej, Klient (albo osoba, dla której Klient dokonał zakupu Usługi zaufania) winien zgłosić się do jednego z Punktów Obsługi Klienta wraz z aktualnym dokumentem tożsamości. Przed wizytą w wybranym Punkcie Obsługi Klienta – z zastrzeżeniem do Centralnego Punktu Rejestracji, który dostępny jest bez konieczności wcześniejszego umówienia się w godzinach jego pracy – należy umówić się telefonicznie. Po potwierdzeniu tożsamości Klienta (albo osoby, dla której Klient dokonał zakupu Usługi zaufania) Sprzedawca wydaje Klientowi (albo osobie, dla której Klient dokonał zakupu Usługi zaufania) Produkty zaufania niezbędne do rozpoczęcia świadczenia Usługi zaufania.
5. Weryfikacja tożsamości Klienta (albo osoby, dla której Klient dokonał zakupu Usługi zaufania) możliwa jest również poza stacjonarnymi Punktami Obsługi Klienta CenCert przy udziale mobilnego Punktu Obsługi Klienta. W celu ustalenia zasad świadczenia usługi przez mobilny Punkt Obsługi Klienta, w tym kosztów związanych ze świadczeniem tej usługi, które Klient zobowiązany będzie uiścić bezpośrednio na rzecz mobilnego Punktu Obsługi Klienta, Klient winien skontaktować się bezpośrednio z wybranym mobilnym Punktem Obsługi Klienta.
6. Klient zobowiązany jest do dokonania weryfikacji tożsamości, o której mowa w ust. 2-5 powyżej w terminie 90 dni od dnia zawarcia Umowy sprzedaży dotyczącej Usługi zaufania. W przypadku niedokonania weryfikacji tożsamości w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami przechowania Produktów zaufania niezbędnych do świadczenia Usługi zaufania, o których mowa w ust. 2 powyżej, w wysokości 5% ceny Usługi zaufania miesięcznie. Z zastrzeżeniem zdania następnego, w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, rozpoczęcie świadczenia Usługi zaufania będzie możliwe po uiszczeniu przez Klienta kosztów przechowywania. W przypadku, gdy koszty związane

z przechowywaniem przewyższającą cenę Usługi zaufania, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy sprzedaży dotyczącej tej Usługi zaufania za skutkiem natychmiastowym.

7. Klient przyjmuje do akceptującej wiadomości, że dokonanie zakupu kodu do odnowienia kwalifikowanego certyfikatu nie jest równoznaczne z realizacją procedury odnowienia certyfikatu online. Procedurę odnowienia certyfikatu online należy wykonać przy pomocy programu komputerowego udostępnianego bezpłatnie przez Sprzedawcę na stronie [www.cencert.pl](http://www.cencert.pl), na odpowiednim dla tego programu systemie operacyjnym. Zakupiony kod należy wpisać w trakcie realizacji procedury odnowienia. Odnowienie certyfikatu online jest możliwe tylko wtedy, gdy osoba odnawiająca certyfikat posiada jeszcze ważny (poprzedni) certyfikat kwalifikowany wydany przez Sprzedawcę i jest w stanie się nim posłużyć (np. posiada sprawną kartę z certyfikatem, pamięta kod PIN itp.). Zakupiony kod do odnowienia kwalifikowanego certyfikatu jest jednorazowy i ważny przez 3 miesiące od daty wystawienia.

## VII. DOSTAWA PRODUKTÓW ZAUFANIA

1. Sprzedawca realizuje Dostawę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. W Sklepie dostępne są następujące formy Dostawy: 2.1. za pośrednictwem firmy kurierskiej; 2.2. do urządzenia Paczkomat.
3. Umowy sprzedaży, których przedmiotem są Produkty zaufania, są realizowane (wysyłane) w terminie 2 (dwóch) Dni roboczych, chyba że dla danego Produktu zaufania określono inaczej. Sprzedawca zamieszcza na stronie Sklepu informacje o liczbie Dni roboczych potrzebnych na realizację Umowy sprzedaży, której przedmiotem są Produkty zaufania, oraz o kosztach Dostawy.
4. Termin realizacji Umowy sprzedaży, o którym mowa w ust. 3 powyżej, liczony jest od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy Ceną sprzedaży.
5. Produkty zaufania będą dostarczane na adres wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia.
6. Klient obowiązany jest zbadać doręczoną przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach danego rodzaju. W razie stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia przesyłki Klient ma prawo żądać od Dostawcy spisania właściwego protokołu.

## VIII. OBOWIĄZKI ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Sprzedawca dołoży wszelkich starań, aby jego świadczenia były na najwyższym poziomie oraz zobowiązuje się do zachowania poufności, w tym poufności korespondencji, i podejmowania działań zabezpieczających serwer przed dostępem osób nieupoważnionych.
2. Sprzedawca zobowiązuje się do ochrony danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności z Rozporządzeniem.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do regularnych prac serwisowych mogących powodować ograniczony dostęp do Sklepu, przy czym niemożność korzystania ze Sklepu nie przekroczy jednorazowo 8 godzin i nie będzie następować częściej niż raz na tydzień.
4. Klient zobowiązuje się do korzystania ze Sklepu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do niedostarczania na witrynę Sklepu treści o charakterze bezprawnym, naruszających ogólnie przyjęte normy społeczne lub powodujących zakłócenia pracy lub przeciążenie systemów informatycznych.
5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 5.1. brak możliwości korzystania ze Sklepu będący następstwem działania Siły wyższej;

- 5.2. niezgodne z przepisami prawa lub postanowieniami niniejszego Regulaminu korzystanie przez Klienta ze Sklepu i Usług elektronicznych świadczonych przez Sprzedawcę w Sklepie ani za jakiegokolwiek wyniku z tego skutki;
- 5.3. brak transmisji lub szybkość przesyłania danych, wynikające z ograniczeń technicznych i rodzajów łącz transmisyjnych użytkowanych przez Klienta.

## IX. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Sprzedawca przetwarza dane osobowe zgodnie z zasadami określonymi w Polityce prywatności dostępnej na stronie Sklepu. Korzystanie ze Sklepu możliwe jest wyłącznie po zaakceptowaniu Polityki prywatności.

## X. REKLAMACJE

1. Sprzedawca zobowiązany jest do należytego wykonywania Usług zaufania i odpowiada za ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie, przy czym Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zaufania będące następstwem Siły wyższej.
2. Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć Klientowi Produkty zaufania pozbawione wad, a w przypadku Klienta o statusie Konsumenta – zgodne z zawartą umową. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt zaufania posiada wadę, a w przypadku Klienta o statusie Konsumenta – jest niezgodny z zawartą umową.
3. W przypadku stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania Usług zaufania lub wad zakupionych Produktów zaufania w okresie odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu rękojmi, a w przypadku Klienta o statusie Konsumenta – w okresie odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu niezgodności Produktu lub Usługi z umową, Klient winien złożyć reklamację w formie elektronicznej na adres e-mail [biuro@cencert.pl](mailto:biuro@cencert.pl).
4. Klient, w celu wszczęcia procedury reklamacyjnej, może posłużyć się formularzem reklamacyjnym sporządzonym zgodnie z wzorem dostępnym na stronie Sklepu. W przypadku nieskorzystania przez Klienta z formularza reklamacyjnego, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Klient winien sporządzić zgłoszenie reklamacyjne w sposób pozwalający na rozpatrzenie przez Sprzedawcę reklamacji. W przypadku Klienta o statusie Konsumenta wymogi wskazane w zdaniu poprzedzającym mają formę jedynie zalecenia, a ich pominięcie nie wpłynie na przyjęcie reklamacji.
5. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni od dnia jej otrzymania.
6. Wykonując obowiązek informacyjny nałożony Ustawą, Sprzedawca informuje, iż Klient o statusie Konsumenta ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące tych procedur oraz zasady korzystania z nich dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:  
[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);  
[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz  
[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

## XI. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY SPRZEDAŻY

1. Klient ma prawo odstąpić od Umowy sprzedaży – z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej – bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy sprzedaży. W celu skorzystania z ww. prawa odstąpienia Klient winien złożyć oświadczenie o odstąpieniu w dowolnej formie, w tym w formie elektronicznej na adres [biuro@cencert.pl](mailto:biuro@cencert.pl) ze wskazaniem numeru Umowy sprzedaży, której dotyczy odstąpienie. Sprzedawca prześle Klientowi o statusie Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu w formie elektronicznej na trwałym nośniku w formacie zabezpieczonego pliku PDF. Do zachowania terminu wystarczy złożyć oświadczenie przed jego upływem.
2. Klient w celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży może skorzystać z formularza zamieszczonego w załączniku nr 2 do Ustawy lub z wzoru dostępnego poniżej, ale nie jest to obowiązkowe.
3. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży, o którym mowa w ust. 1, nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do Umów sprzedaży, w których przedmiotem świadczenia jest:
  - 3.1. wystawienie certyfikatu (kwalifikowanego albo niekwalifikowanego) – z chwilą wystawienia certyfikatu;
  - 3.2. dostarczenie kodu do odnowienia certyfikatu, który stanowi treść cyfrową niezapisaną na nośniku materialnym – z chwilą wykorzystania kodu;
  - 3.3. kwalifikowany znacznik czasu – z chwilą jego użycia;
  - 3.4. Produkt zaufania w postaci karty kryptograficznej – z chwilą zmiany stanu logicznego karty kryptograficznej (aktywowania lub nadania PIN).

## XII. ZWROTY

1. W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży, Strony zobowiązują się do zwrotu wzajemnych świadczeń w terminie 14 dni liczonym od dnia otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia o odstąpieniu. W przypadku, gdy w ramach realizacji Umowy sprzedaży Sprzedawca wydał Klientowi Produkt zaufania, Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania z powrotem Produktu zaufania lub dostarczenia przez Klienta dowodu odesłania Produktu zaufania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
2. Klient zobowiązany jest odesłać Produkt zaufania na adres: ul. Jagiellońska 78, 03-301 Warszawa, (dane dodatkowe do wysyłki: [biuro@cencert.pl](mailto:biuro@cencert.pl), tel. 666 028 044) Klient ponosi tylko bezpośredni koszt zwrotu Produktu zaufania.
3. Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inną formę zwrotu. Klient nie ponosi żadnych opłat w związku z ww. zwrotem.

## XIII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ZWIĄZANE Z DZIAŁANIEM SKLEPU

1. Reklamacje związane z działaniem Sklepu Klient może składać w formie elektronicznej na adres e-mail: [biuro@cencert.pl](mailto:biuro@cencert.pl).
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym Klient winien wskazać imię i nazwisko lub firmę oraz dane kontaktowe, jak również przyczynę i opis reklamacji. W przypadku Klienta o statusie Konsumenta

wymogi wskazane w zdaniu poprzedzającym mają formę jedynie zalecenia, a ich pominięcie nie wpłynie na przyjęcie reklamacji.

3. Sprzedawca zobowiązany jest do załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.

#### XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Klient może zwrócić zużyty sprzęt elektryczny lub elektroniczny – w rozumieniu ustawy z dnia 11 stycznia 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1893) – wydany mu w celu świadczenia Usługi zaufania podczas weryfikacji tożsamości pkt VI ust. 2 – 6 powyżej, jeżeli sprzęt zużyty jest tej samej ilości i tego samego rodzaju co sprzęt odbierany.
2. Postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumenta stosuje się również do Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa lub w celu usprawnienia działalności Sklepu oraz dodania do Sklepu nowych funkcjonalności, a także poprawy ochrony praw Klientów i zapobiegania nadużyciom.
4. Z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej wszelkie zmiany Regulaminu stają się skuteczne z upływem terminu określonego w ust. 5 i 6 poniżej.
5. Sprzedawca opublikuje na stronach Sklepu nowy Regulamin, który wejdzie w życie po upływie 14 dni od dnia jego zamieszczenia.
6. Zmiany Regulaminu wynikające z konieczności dostosowania postanowień Regulaminu do bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa obowiązują z dniem wejścia w życie ww. przepisów, przy czym Sprzedawca dołoży starań, aby dochować terminu powiadomienia o zmianach zakreślonego w ust. 5 powyżej.
7. Zmiany Regulaminu nie dotyczą Zamówień, które zostały skutecznie przesłane Sprzedawcy przez Klientów zgodnie z pkt. IV ust. 1.1 przed wejściem w życie nowego Regulaminu.
8. Wszelkie powiadomienia wysyłane przez Strony w formie elektronicznej będą przesyłane na ostatni adres e-mail podany przez Stronę zgodnie z Regulaminem.
9. Informacje zawarte w Sklepie, odnoszące się do Usług (wraz z cenami Usług), nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy określone w art. 71 Kodeksu Cywilnego. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany asortymentu Usług dostępnych w Sklepie jak również do zmiany cen Usług, przy czym zmiany te nie dotyczą Zamówień skutecznie złożonych przed ich dokonaniem.
10. Zawarte w niniejszym Regulaminie postanowienia dotyczące Klienta o statusie Konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Nie stosuje się postanowień o pozasądowych sposobach rozstrzygnięcia reklamacji i dochodzenia roszczeń.
11. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się powszechnie obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przepisy prawa, w szczególności przepisy: Kodeksu cywilnego, Rozporządzenia, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a w przypadku Klientów o statusie Konsumenta ponadto przepisy Ustawy.
12. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 19 maja 2026 r.



## WZÓR OŚWIADCZENIA o ODSTĄPIENIU OD UMOWY SPRZEDAŻY

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

.....  
(Imię i nazwisko Klienta)

.....  
(Adres Klienta)

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy sprzedaży nr .....  
zawartej w dniu .....

.....  
(Miejscowość, data)

.....  
(Podpis Klienta)

