

# Polityka

## Świadczenia Usługi Zaufania

Elektroniczne Centrum Arbitrażu i Mediacji Ultima RATIO. przy „Ultima Ratio” Pierwszym Elektronicznym Sądzie Polubownym przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie

Wersja 1.0 z dnia 6 września 2022 r.

## I. Postanowienia ogólne

### 1. Wprowadzenie

Niniejsza Polityka Świadczenia Usług Zaufania „Ultima RATIO.” Pierwszego Elektronicznego Sądu Polubownego przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie (dalej zwana: **“Polityką”**), określa rodzaje, zasady i warunki świadczenia niekwalifikowanych usług zaufania (dalej zwanych: **“Usługami Zaufania”**) przez operatora „Ultima RATIO.” Pierwszego Elektronicznego Sądu Polubownego przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie oraz działającego przy nim Elektronicznego Centrum Arbitrażu i Mediacji Ultima RATIO., spółkę Causa Finita S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Rejtana 36, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000640290, posiadającą NIP: 8133728880 (dalej zwana: **“Dostawcą Usług”**) oraz przedstawia rozwiązania techniczne i organizacyjne stosowane przez Dostawcę Usług.

### 2. Regulacje prawne

1. Dostawca Usług świadczy Usługi Zaufania zgodnie z powszechnie obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa, w tym w oparciu o przepisy prawa Wspólnoty Europejskiej, w szczególności w oparciu o:
  - a. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE;
  - b. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
  - c. Ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z dn. 24 maja 2018 r., poz. 1000), zwaną dalej **„Ustawą o ochronie danych osobowych”**;
  - d. Ustawę z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, zwaną dalej **„Ustawą o usługach zaufania”**;
  - e. Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zwaną dalej **„Ustawą o usługach elektronicznych”**
  - f. Ustawę z dnia 5 września 2016 roku o **pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich** (Dz. U. z 23 września 2016 r., poz. 1823)
    - oraz o przepisy prawa uzupełniające lub zastępujące wyżej wskazane akty prawa.
2. Dostawca Usług świadczy Usługi Zaufania w oparciu o niniejszą Politykę oraz stosowane przez siebie regulaminy i polityki, zwane dalej: **„Wzorcami umów”**, w tym:

- a. Regulamin „Ultima RATIO.” Pierwszego Elektronicznego Sądu Polubownego przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie
  - b. Regulamin Elektronicznego Centrum Arbitrażu i Mediacji Ultima RATIO.
  - c. Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną
  - d. Politykę Prywatności,  
- których aktualna treść udostępniona jest na stronie: <https://ultimaratio.pl/>.
3. Niniejsza Polityka posługuje się pojęciami, którym nadaje się poniższe znaczenie:
- a. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, prowadząca działalność gospodarczą, która nabywa subskrypcję usług mediacyjnych lub/i arbitrażowych online Pierwszego Elektronicznego Sądu Polubownego przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie i działającego przy nim Elektronicznego Centrum Arbitrażu i Mediacji Ultima RATIO., i która oferuje swoim klientom możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów wynikłych, lub mogących wyniknąć, z transakcji zawartych z tym Przedsiębiorcą
  - b. **Usługa Zaufania** – niekwalifikowana usługa zaufania świadczona przez Dostawcę Usług, służąca w szczególności zagwarantowaniu należytego przebiegu postępowań z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów Przedsiębiorcy z innymi przedsiębiorcami lub sporów konsumenckich
  - c. **Dokument** – plik elektroniczny obejmujący w szczególności projekt: umowy, ugody przed sądem arbitrażowym, oświadczenia, poświadczenia, pełnomocnictwa do występowania przed sądem arbitrażowym, protokołu z mediacji oraz pisemnych zeznań świadka, który z chwilą złożenia podpisu elektronicznego przez Użytkownika potwierdza złożenie oświadczenia o treści w nim zawartej
  - d. **Karta podpisów** – połączone z Dokumentem potwierdzenie wykonania Usługi Zaufania wydane przez Dostawcę Usług
  - e. **Pieczęć Elektroniczna Ultima RATIO.** – zaawansowana pieczęć elektroniczna, weryfikowana kwalifikowanym certyfikatem, złożona w imieniu Dostawcy Usług
  - f. **Serwis Ultima RATIO.** – serwis internetowy umożliwiający prowadzenie postępowań z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów online przed Ultima RATIO. Pierwszym Elektronicznym Sądem Polubownym przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie oraz działającym przy nim Elektronicznym Centrum Arbitrażu i Mediacji, zgodnie ze Wzorcami umów
  - g. **Polityka** – niniejsza Polityka Świadczenia Usług Zaufania
  - h. **Użytkownik** – osoba fizyczna, będąca:
    - Przedsiębiorcą lub jego reprezentantem
    - klientem Przedsiębiorcy lub jego reprezentantem
    - potencjalnym klientem Przedsiębiorcy lub jego reprezentantem
    - arbitrem, mediatorem, świadkiem, biegłym, ekspertem oraz osobą udzielającą wyjaśnień na wezwanie arbitra lub mediatora w postępowaniu z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów prowadzonego przez „Ultima RATIO.” Pierwszy Elektroniczny Sąd Polubowny przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie lub Elektroniczne Centrum Arbitrażu i Mediacji Ultima RATIO.
    - Prezesem, Wiceprezesem, Dyrektorem lub pracownikiem Sekretariatu Sądu Polubownego- która jest odbiorcą Usługi Zaufania.

## II. Usługi Zaufania oraz zasady ich świadczenia

1. Dostawca Usług świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi Zaufania:
  - a. Usługa obsługi podpisywania elektronicznego Dokumentów w Serwisie Ultima RATIO. - umożliwia Użytkownikom zapoznanie się z treścią Dokumentów, składanie oświadczeń oraz dostarczanie i przechowywanie Dokumentów zgodnie z niniejszą Polityką

- b. Usługa składania podpisu elektronicznego Ultima RATIO. – umożliwia składanie oświadczeń poprzez aktywowanie przycisku „Podpisz” (lub o równoznacznej treści, w tym tłumaczonej na inny język). Usługa skutkuje utworzeniem podpisu elektronicznego w postaci danych Użytkownika dołączonych do podpisanego Dokumentu.
2. Dokument, na którym składane są podpisy elektroniczne Użytkowników, zabezpieczone są za pomocą Pieczęci Elektronicznych Ultima RATIO. opartych na kwalifikowanych certyfikatach, które potwierdzają wykonanie Usługi Zaufania, zapewniają integralność Dokumentu, w ten sposób, że umożliwiają rozpoznanie czy treść Dokumentu uległa zmianie po złożeniu Pieczęci Elektronicznej Ultima RATIO.
3. Złożenie podpisów elektronicznych na Dokumentcie jest potwierdzone poprzez wydanie Karty podpisów, dołączonej lub powiązanej z podpisanym Dokumentem.
4. Użytkownik, a w razie złożenia przez Użytkownika wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu również: „Ultima RATIO.” Pierwszy Elektroniczny Sąd Polubowny przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej oraz działające przy nim Elektroniczne Centrum Arbitrażu i Mediacji Ultima RATIO. uzyskują potwierdzenie wykonania Usługi Zaufania, w tym zapewnienie, że:
  - a. dany Dokument utrwalony w formacie PDF i połączony z Kartą podpisów zachował integralność i niezmienną treść
  - b. dany Dokument istotnie był podpisany przez określonych Użytkowników w ramach Serwisu Ultima RATIO.
  - c. oświadczenie (podpis elektroniczny) w danym Dokumentcie złożono we wskazanym czasie

### **III. Postępowanie z danymi**

1. Dokumenty przechowywane są w zaszyfrowanej formie w ramach Serwisu Ultima RATIO. w taki sposób, by ograniczyć dostęp do ich treści przez inne osoby niż osoby, którym Dokument udostępnił Użytkownik.
2. Dane osobowe przekazywane przez Użytkowników są przetwarzane przez Dostawcę Usług zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Szczegółowe zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych znajdują się w Regulaminie Świadczenia Usług Droga Elektroniczną oraz Polityce Prywatności, dostępnych na stronie internetowej Dostawcy Usług.
3. Dane przechowywane są przez okres co najmniej 5 lat, w środowisku zapewniającym odpowiedni poziom bezpieczeństwa.
4. Dostawca Usług tworzy i odpowiednio zarządza kopiami zapasowymi, w taki sposób, by zapewnić bezpieczeństwo i trwałość Dokumentów i rejestrów zdarzeń.
5. Dostawca Usług dokonuje okresowej oceny poziomu ryzyka Serwisu Ultima RATIO i systemów służących do świadczenia Usług Zaufania w celu identyfikacji i zapobiegania zagrożeniom.

### **IV. Korzystanie z Usług Zaufania i zasady weryfikacji tożsamości Użytkowników**

1. W celu korzystania z Usług Zaufania, Użytkownik będący Przedsiębiorcą lub jego reprezentantem powinien dokonać rejestracji w Serwisie Ultima RATIO. i założyć konto Użytkownika w rozumieniu Wzorców umów. Inicjować Dokument do podpisu może jedynie Przedsiębiorca lub jego reprezentant, przy czym nie dotyczy to trwających postępowań z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów kiedy inicjować Dokument do podpisu może także arbiter, mediator, Prezes, Wiceprezes, Dyrektor oraz pracownik sekretariatu Sądu Polubownego. Po zainicjowaniu Dokumentu, Usługa Zaufania dotycząca złożenia podpisów elektronicznych pod Dokumentem jest dostępna także dla innych Użytkowników wskazanych przez Użytkownika inicjującego Dokument, w tym nie posiadających konta w Serwisie Ultima RATIO.
2. Użytkownik powinien zwrócić uwagę na potwierdzenie wykonania Usługi Zaufania (Karta podpisów). W przypadku wątpliwości czy Karta podpisów została wydana przez Dostawcę Usługi lub dokumentuje faktycznie wykonaną Usługę Zaufania z udziałem określonego Użytkownika, Użytkownik zobowiązany jest do zgłoszenia ich do Dostawcy Usług. Zgłoszenie może być dokonane pisemnie, drogą poczty elektronicznej na adres: [kontrakt@ultimaratio.pl](mailto:kontrakt@ultimaratio.pl) lub poprzez formularz kontaktowy udostępniony w domenie: [www.ultimaratio.pl](http://www.ultimaratio.pl).

3. Karta podpisów dotyczy Usługi Zaufania wykonywanej w odniesieniu do danego Dokumentu i zawiera w szczególności:
  - a. Pieczęć Elektroniczną Ultima RATIO. otwierającą, umieszczoną przez Dostawcę Usług w celu potwierdzenia rozpoczęcia świadczenia Usługi Zaufania oraz zabezpieczenia integralności Dokumentu w postaci przedstawionej do podpisu elektronicznego
  - b. Pieczęć Elektroniczną Ultima RATIO. zamykającą, umieszczoną przez Dostawcę Usług w celu potwierdzenia wykonania Usługi obsługi podpisywania elektronicznego dokumentów poprzez Serwis Ultima RATIO. wobec wszystkich Użytkowników
  - c. Pieczęć Elektroniczną Ultima RATIO. potwierdzającą złożony podpis elektroniczny na zasadach określonych dla Usługi składania podpisu elektronicznego, która w szczególności potwierdza:
    - dane Użytkowników pozyskane ze środka identyfikacji elektronicznej do uwierzytelnienia użytkownika systemu teleinformatycznego w celu realizacji usługi online (Login.gov.pl), do których należą: imię i nazwisko Użytkownika oraz trzy ostatnie cyfry numeru PESEL Użytkownika. Ponadto pieczęć elektroniczna zawiera adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika oraz numer IP urzędnika, poprzez które dokonano połączenia w celu złożenia podpisu elektronicznego
    - informację o złożeniu podpisu elektronicznego, jego rodzaju i sposobie uwierzytelnienia
4. Weryfikacja danych osobowych Użytkowników odbywa się przez serwis Login.gov.pl na podstawie porozumienia w sprawie korzystania z usług sieciowych, zawartego pomiędzy Stowarzyszeniem Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie a Skarbem Państwa – Ministrem Cyfryzacji, zgodnie z ustawą o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (tekst jednolity z dnia 14 października 2021 r., Dz.U. z 2021 r. poz. 2070).

## V. Odpowiedzialność i zobowiązania Dostawcy Usług

1. Dostawca Usług gwarantuje, że Usługi Zaufania świadczone są zgodnie z niniejszą Polityką oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
2. Dostawca Usług zapewnia, że Usługi Zaufania są realizowane zgodnie z deklarowanymi standardami bezpieczeństwa i jakości.
3. Dostawca Usług zapewnia ochronę przetwarzanych danych osobowych zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku czasowego lub stałego zawieszenia dostępności Usług Zaufania, a w szczególności szkody lub problemy wynikające z awarii łącza lub jego niewystarczającej przepustowości leżące po stronie Użytkownika.
5. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku korzystania z Usług Zaufania w sytuacji, gdy Użytkownicy zostali wcześniej poinformowani o ograniczeniach w świadczonych Usługach Zaufania.
6. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zachowania Użytkowników ani za nienależyte wykonanie bądź niewykonanie przez nich czynności faktycznych bądź prawnych w związku z Dokumentami przetwarzanymi w ramach świadczonych Usług Zaufania, jak również nie ponosi odpowiedzialności za następstwa działań podjętych przez Użytkowników oraz osoby trzecie, a stanowiących naruszenie postanowień Polityki oraz Wzorców umów.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość i rzetelność informacji podawanych przez Użytkowników ani zdolność Użytkowników do bycia podmiotem czynności prawnych lub procesowych.
8. Dostawca Usług nie odpowiada za szkody wynikające z nieprzestrzegania przez Użytkownika zasad określonych w Polityce lub Wzorcach umów, w szczególności za szkody wynikające z korzystania z Usług Zaufania niezgodnie z ich przeznaczeniem oraz przechowywania lub używania przez Użytkowników danych do składania podpisu elektronicznego w sposób niezapewniający ich ochrony przed nieuprawnionym wykorzystaniem.

9. O ile z powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie wynika nic innego, w zakresie zobowiązań związanych z niniejszą Polityką odpowiedzialność Dostawca Usług wobec Użytkowników ograniczona jest wyłącznie do szkód wyrządzonych umyślnie lub z powodu rażącego zaniedbania.

## **VI. Warunki rozstrzygania sporów. Reklamacje**

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli Usługi opisane w niniejszej Polityce nie są realizowane przez Dostawcę Usług lub są realizowane niezgodnie z Polityką. Reklamację można złożyć w postaci elektronicznej za pomocą formularza kontaktowego, poczty elektronicznej na adres: kontakt@ultimarat.io.pl lub pisemnie na adres: „Ultima RATIO” Pierwszy Elektroniczny Sąd Polubowny przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w (01-793) Warszawie, ul. Rydygiera 17/U01. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Użytkownika, opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób rozstrzygnięcia sprawy.
2. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji i uczynienia zadość żądaniu Użytkownika, przed rozpatrzeniem reklamacji Dostawca Usług zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie. Bezskuteczny upływ terminu powoduje, że reklamacja nie może zostać rozpatrzona i podlega oddaleniu. Czynność wezwania Użytkownika do uzupełnienia reklamacji przerywa bieg terminu do jej rozpatrzenia. Postanowienie to nie uchybia przepisom prawa bezwzględnie obowiązującym w zakresie, w jakim przyznają one konsumentom szerszą ochronę.
3. Dostawca Usług rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci, z zastrzeżeniem, że może odmówić rozpatrzenia reklamacji złożonych po upływie 90 dni od ujawnienia się przyczyn reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację wysłana jest wyłącznie na adres e-mail przypisany do Konta danego Użytkownika. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Dostawca Usług może wysłać odpowiedź na inny, wskazany przez składającego reklamację, adres e-mail, który nie jest przypisany do Konta Użytkownika, który składa reklamację.
5. Prawem właściwym dla umów zawieranych pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą Usług, których przedmiotem są usługi wskazane w niniejszej Polityce, jest prawo polskie, o ile prawo w Unii Europejskiej w odniesieniu do konsumenta nie przewiduje innej właściwości. W przypadku niezadowolającego Użytkownika postępowania reklamacyjnego spory związane z Usługami Zaufania świadczonymi przez Dostawcę Usług mogą być rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.

## **VII. Zakończenie działalności lub zaprzestanie świadczenia Usług Zaufania**

1. Dowody z przeprowadzenia Usługi Zaufania są zabezpieczone Pieczęciami Elektronicznymi Ultima RATIO oraz znacznikiem czasu, co stanowi dowód wykonania usługi i pozwala na weryfikację ich autentyczności także po zakończeniu świadczenia Usługi Zaufania.
2. W przypadku zakończenia prowadzenia działalności przez Dostawcę Usług lub którejkolwiek z oferowanych Usług Zaufania określonych w Polityce, Dostawca Usług dołoży wszelkich starań mających na celu zminimalizowanie wynikających z tego negatywnych skutków dla Użytkownika, w takim stopniu jak to będzie możliwe. W tym celu Dostawca Usług opublikuje stosowną informację na swojej stronie internetowej, a także zapewni możliwość pobrania przechowywanych w Serwisie Ultima RATIO. Dokumentów w okresie miesiąca od zakończenia świadczenia Usługi Zaufania. Użytkownicy otrzymają stosowną wiadomość również za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany podczas Rejestracji.

## **VIII. Obowiązwanie i tryb wprowadzania zmian**

1. Niniejsza Polityka obowiązuje przez czas nieokreślony.
2. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Polityce w każdym czasie. W szczególności konieczność wprowadzenia zmian może wynikać ze:
  - a. zmiany powszechnie obowiązującego prawa

- b. zmian w sposobie i zasadach świadczenia Usług Zaufania opisanych w Polityce
3. Każda zmiana treści Polityki obowiązuje od momentu jej zatwierdzenia i opublikowania na stronie internetowej Dostawcy Usług lub późniejszej daty wskazanej w zaktualizowanej treści Polityki.