



Regulamin eDO App

§ 1 Słownik pojęć

1. **Android** – system operacyjny firmy Google dla urządzeń mobilnych.
2. **App Store** – platforma firmy Apple, której Użytkownik może pobrać eDO App dla systemu iOS.
3. **Certyfikat Identyfikacji i Uwierzytelnienia** – certyfikat przypisany posiadaczowi e-dowodu, umieszczony w warstwie elektronicznej e-dowodu, wymagający podania 4-cyfrowego kodu PIN w celu wykonania operacji kryptograficznej z jego udziałem.
4. **Certyfikat Obecności** – certyfikat przypisany posiadaczowi e-dowodu, umieszczony w warstwie elektronicznej e-dowodu, nie wymagający podania kodu PIN w celu wykonania operacji kryptograficznej z jego udziałem.
5. **Certyfikat Podpisu Zaawansowanego (Podpisu Osobistego)** – certyfikat przypisany posiadaczowi e-dowodu, umieszczony w warstwie elektronicznej e-dowodu, wymagający podania 6-cyfrowego kodu PIN w celu wykonania operacji kryptograficznej z jego udziałem.
6. **eDO App** – aplikacja mobilna wyprodukowana przez PWPW która oferuje Usługi, umożliwiające wykorzystanie funkcji warstwy elektronicznej e-dowodu.
7. **e-dowód** – polski dowód osobisty z warstwą elektroniczną.
8. **Google Play** – platforma firmy Google, której Użytkownik może pobrać eDO App dla systemu Android.
9. **iOS** – system operacyjny firmy Apple dla urządzeń mobilnych.
10. **Kod numeryczny** – 6-cyfrowy kod liczbowy, który służy do wpisania w eDO App w celu skorzystania z Usługi.
11. **Kod QR** – kod obrazkowy, zawierający kod numeryczny, który służy do sfotografowania za pomocą eDO App w celu skorzystania z Usług.
12. **Kod PIN** – kod, którego użycie umożliwia wykonanie operacji potwierdzenia tożsamości (kod 4-cyfrowy – PIN1) lub złożenia podpisu osobistego (kod 6-cyfrowy – PIN2 za pomocą e-dowodu. Kody PIN są blokowane po 3 błędnych próbach użycia ich.
13. **Kod PUK** – kod, który umożliwia odblokowanie kodów PIN. Kod PUK jest blokowany po 3 próbach użycia go. Odblokowanie kodu PUK nie jest możliwe.
14. **NFC** (ang. Near-Field Communication) – standard bezprzewodowej komunikacji radiowej, używany w urządzeniach mobilnych np. do płatności zbliżeniowych.

15. **Numer CAN** – 6-cyfrowy numer widoczny na e-dowodzie, który chroni e-dowód przed niepowołanym odczytem bezprzewodowym.
16. **OCSP** – (ang. Online Certificate Status Protocol) – publiczna usługa on-line wystawcy certyfikatów, zawierająca informacje o unieważnionych lub zawieszonych certyfikatach.
17. **RODO** – 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.
18. **Rozporządzenie eIDAS** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE
19. **Usługi** – usługi dostępne w aplikacji eDO App, które umożliwiają zdalnie wykonywanie operacji z użyciem e-dowodu.
20. **Usługodawca** lub **PWPW** – Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. R. Sanguszki 1, 00-222 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców pod numerem KRS 0000062594 przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 525-000-10-90, REGON: 011836796, kapitał zakładowy 130 650 380,00 zł wpłacony w całości.
21. **Struktury ICAO** (ang. International Civil Aviation Organization) – pliki w e-dowodzie zawierające dokument podróży zgodny z wymogami Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego.
22. **Partner** – podmiot, który zawarł z PWPW umowę, w oparciu o którą na żądanie Użytkownika przekazywane są Partnerowi dane lub informacje w ramach Usług realizowanych w eDO App. Partnerem może być w szczególności organ administracji publicznej, oferujący usługę online, do której dostęp możliwy jest przy użyciu eDO App.
23. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która zaakceptowała Regulamin, pobrała i zainstalowała eDO App i korzysta z Usług przy użyciu eDO App.
24. **Użytkownik Niezidentyfikowany** – osoba fizyczna, która zaakceptowała Regulamin, pobrała i zainstalowała eDO App, jednak nie korzysta z funkcji eDO App opartych o e-dowód.
25. **Zespół Reklamacyjny** – komórka w PWPW zajmująca się obsługą zgłoszeń reklamacyjnych Użytkowników eDO App.

§ 2 eDO App

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, zakres i warunki korzystania przez Użytkowników z Usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem eDO App.
2. Pobranie i korzystanie z eDO App przez Użytkownika jest nieodpłatne.
3. Korzystanie przez Użytkownika z Usług transmisji danych lub połączeń głosowych w związku z pobraniem lub korzystaniem z eDO App może wiązać się z opłatami naliczanymi przez operatora telekomunikacyjnego, świadczącego Użytkownikowi Usługi telekomunikacyjne.

§ 3 Użytkownicy

4. Do korzystania z eDO App uprawniony jest Użytkownik, który ukończył 18 lat.
5. Posługiwanie się eDO App jest dobrowolne. Usługodawca informuje, że posiadanie eDO App i posługiwanie się nią nie jest prawnym obowiązkiem obywateli Rzeczypospolitej Polskiej lub jakichkolwiek osób przebywających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Zabronione jest korzystanie z eDO App w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, w tym dostarczanie przez Użytkownika treści bezprawnych.

§ 4 Dostęp do eDO App

1. eDO App dostępna jest do pobrania:
 - a) w Google Play – dla urządzeń mobilnych kompatybilnych z systemem operacyjnym Android oraz
 - b) App Store – dla urządzeń mobilnych kompatybilnych z systemem operacyjnym iOS.
2. Pobranie i instalacja eDO App są możliwe wyłącznie na urządzeniu mobilnym spełniającym wymagania techniczne wskazanych w § 12
3. Korzystanie z określonych Usług jest możliwe jedynie przez Użytkowników będących posiadaczami e-dowodów, którzy aktywowali warstwę elektroniczną e-dowodu i ustalili nr PIN1 i PIN2, zgodnie z ustawą z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych.
4. Umowa o świadczenie usług eDO App zawierana jest po pierwszym uruchomieniu pobranej i zainstalowanej eDO APP oraz zaznaczeniu informacji o zapoznaniu się z Regulaminem. Poszczególne Usługi realizowane są każdorazowo po zatwierdzeniu przez Użytkownika zlecenia zrealizowania Usługi poprzez akcję w eDO App i użycie e-dowodu.
5. Korzystanie z Usług wymaga podania nr CAN, a także – w zależności od wybranej Usługi – może wymagać podania nr PIN1 lub PIN 2. Przekroczenie liczby błędnych wprowadzeń kodu PIN lub brak ustawionego kodu PIN uniemożliwiają realizację Usługi. PWPW S.A. w takiej sytuacji nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji Usługi. Kod PIN po raz pierwszy ustala Użytkownik osobiście, zgodnie z przepisami ustawy o dowodach osobistych we właściwym urzędzie obsługującym sprawę obywatelskie.

§ 5 Usługi

1. eDO App oferuje następujące Usługi:
 - 1.1. weryfikacja oryginalności i ważności e-dowodu;
 - 1.2. potwierdzenie tożsamości Użytkownika Zidentyfikowanego;
 - 1.3. odczyt danych z e-dowodu;
 - 1.4. umożliwienie złożenia podpisu osobistego na dokumencie elektronicznym za pomocą e-dowodu.
2. W celu umożliwienia skorzystania z Usługi, eDO App umożliwia:
 - 2.1. sfotografowanie kodu QR, służącego do rozpoczęcia realizacji Usługi lub przepisanie kodu numerycznego, służącego do rozpoczęcia realizacji Usługi;

- 2.2. otwarcie eDO App za pomocą odnośnika z innej aplikacji mobilnej w celu rozpoczęcia realizacji Usługi.
3. Na żądanie Użytkownika, eDO App przekazuje określone dane, w tym wynik dokonanej weryfikacji, wskazanemu przez Użytkownika Partnerowi.
4. eDO App umożliwia ponadto:
 - 4.1. zmianę kodu PIN1 do Certyfikatu Identyfikacji i Uwierzytelnienia;
 - 4.2. zmianę kodu PIN2 do Certyfikatu Podpisu Zaawansowanego;
 - 4.3. odblokowanie kodu PIN1 do Certyfikatu Identyfikacji i Uwierzytelnienia za pomocą kodu PUK;
 - 4.4. odblokowanie kodu PIN2 do Certyfikatu Podpisu Zaawansowanego za pomocą kodu PUK;
 - 4.5. zapamiętanie na urządzeniu mobilnym Użytkownika numeru CAN;
 - 4.6. dostęp do sekcji pomocy;
 - 4.7. wyświetlenie treści regulaminu;
 - 4.8. wyświetlenie informacji o aplikacji.
5. Usługi nie obejmują odczytu danych z warstwy graficznej e-dowodu.
6. Usługi nie obejmują fotografowania e-dowodu, ani jakiegokolwiek jego części.
7. W zakresie, w jakim Usługi eDO App obejmują weryfikację certyfikatu podpisu osobistego, stanowią one usługi zaufania w rozumieniu Rozporządzenia eIDAS.

§ 6 Weryfikacja ważności i oryginalności e-dowodu

1. Weryfikacja ważności i oryginalności e-dowodu polega na automatycznej kryptograficznej weryfikacji wybranego certyfikatu umieszczonego w warstwie elektronicznej e-dowodu przez Usługodawcę, umożliwiającą stwierdzenie, z wysokim poziomem prawdopodobieństwa, czy e-dowód jest oryginalny i ważny. Weryfikacja certyfikatu dokonywana jest przy wykorzystaniu publicznej usługi OCSP wystawcy danego certyfikatu.
2. W zależności od żądania Partnera, Weryfikacja może także obejmować dane znajdujące się w strukturach ICAO ulokowanych w e-dowodzie.
3. Użytkownik jest informowany, który Certyfikat zostanie użyty w celu Weryfikacji.
4. W przypadku Usług, których istotą jest przekazanie danych do Partnera, jeżeli do Weryfikacji wymagany jest szerszy zakres danych niż dane oczekiwane przez Partnera, to dane, których Partner nie oczekuje nie zostaną do niego przekazane i pozostaną po stronie PWPW.
5. W ramach Weryfikacji PWPW weryfikuje status ważności i zawieszenia odpowiedniego dla Usługi lub funkcji Certyfikatu w publicznej usłudze OCSP wystawcy Certyfikatu.
6. W ramach Weryfikacji PWPW przetwarza następujące dane:

- 6.1. w przypadku Weryfikacji z użyciem Certyfikatu Obecności: imię, drugie imię, nazwisko, numer PESEL, numer certyfikatu, daty początku i końca ważności certyfikatu, dane techniczne certyfikatu, adres IP i dane techniczne urządzenia mobilnego;
 - 6.2. w przypadku Weryfikacji z użyciem Certyfikatu Identyfikacji i Uwierzytelnienia: imię, drugie imię, nazwisko, numer PESEL, data urodzenia, miejsce urodzenia, numer certyfikatu, daty początku i końca ważności certyfikatu, dane techniczne certyfikatu, adres IP i dane techniczne urządzenia mobilnego;
 - 6.3. w przypadku Weryfikacji z użyciem Certyfikatu Podpisu Zaawansowanego: imię, drugie imię, nazwisko, numer PESEL, numer certyfikatu, daty początku i końca ważności certyfikatu, dane techniczne certyfikatu, adres IP i dane techniczne urządzenia mobilnego;
 - 6.4. w przypadku Weryfikacji z użyciem danych ze struktur ICAO: imię, drugie imię, nazwisko, numer PESEL, data urodzenia, płeć, obywatelstwo, zdjęcie, nazwisko rodowe, imię matki, imię ojca, numer e-dowodu, daty wydania i ważności e-dowodu, organ i kraj wydający e-dowód, adres IP i dane techniczne urządzenia mobilnego.
7. eDO App zwraca następujące wyniki Weryfikacji:
 - 7.1. weryfikacja pozytywna – e-dowód jest oryginalny i ważny;
 - 7.2. weryfikacja negatywna – e-dowód nie jest oryginalny lub został unieważniony lub został zawieszony;
 - 7.3. błąd techniczny – brak informacji o oryginalności i ważności e-dowodu.
 8. Przekazanie danych do Partnera w ramach Usług wymagających Weryfikacji jest możliwe tylko przy zwróceniu przez eDO App pozytywnego wyniku Weryfikacji, pod warunkiem zatwierdzenia woli przekazania danych do Partnera przez Użytkownika. Wraz z przekazaniem danych o wyniku Weryfikacji, przekazana zostaje Partnerowi także informacja o numerze dokumentu.
 9. PWPW nie ponosi odpowiedzialności za szkody, w szczególności brak możliwości skorzystania z usługi Partnera, z powodu negatywnego wyniku Weryfikacji lub błędu technicznego.
 10. W przypadku negatywnego wyniku weryfikacji organem właściwym do wyjaśnienia przyczyn nieważności e-dowodu jest organ obsługujący sprawy obywatelskie właściwy dla posiadacza e-dowodu.

§ 7 Odczyt danych z e-dowodu

7. Usługa odczytu danych obejmuje automatyczne odczytanie danych zapisanych w warstwie elektronicznej e-dowodu oraz, w zależności od decyzji Użytkownika,
 - 1.1. Prezentację na ekranie urządzenia;
 - 1.2. Automatyczne przekazanie do systemu informatycznego Partnera – o ile Użytkownik wyraźnie potwierdzi takie zlecenie w eDO App.
2. Usługa nie umożliwia odczytu danych z warstwy graficznej e-dowodu. Usługa nie umożliwia odczytu danych z innych dokumentów niż e-dowód.

3. eDO App przekazuje do Partnera dane objęte odczytem wyłącznie pod warunkiem zatwierdzenia przez Użytkownika w eDO App Partnera, któremu dane mają zostać przekazane oraz zakresu przekazywanych danych. Użytkownik potwierdza zlecenie przekazania danych za pomocą wykonania akcji w eDO App oraz użycia e-dowodu.
4. W razie nieprawidłowości lub braków w zapisie danych w warstwie elektronicznej e-dowodu, nie zostaną one odczytane.
5. Przy realizacji usługi odczytu, jednocześnie realizowana jest Weryfikacja e-dowodu na zasadach opisanych w § 6. Weryfikacji podlega Certyfikat Obecności, a jeżeli Partner oczekuje przekazania danych ze struktur ICAO, to następuje również weryfikacja z użyciem tych danych.
6. Przy braku pozytywnej weryfikacji oryginalności i ważności e-dowodu Użytkownik i Partner otrzymują komunikat o statusie operacji.

§ 8 Potwierdzanie tożsamości

1. Usługa potwierdzenia tożsamości obejmuje weryfikację użycia przez Użytkownika poprawności użycia kodu PIN1 do Certyfikatu Identyfikacji i Uwierzytelnienia osadzonego w e-dowodzie i przekazanie informacji o wyniku weryfikacji Użytkownikowi, a na jego żądanie – także wybranemu Partnerowi.
2. eDO App przed potwierdzeniem tożsamości na rzecz Partnera informuje Użytkownika o wykonywanej operacji, a Użytkownik potwierdza chęć potwierdzenia tożsamości za pomocą wykonania akcji w eDO App oraz użycia e-dowodu.
3. Potwierdzenie tożsamości wymaga podania przez Użytkownika 4-cyfrowego kodu PIN1 do Certyfikatu Identyfikacji i Uwierzytelnienia.
4. Przekazanie wyniku potwierdzenia tożsamości do Partnera następuje pod warunkiem wyraźnego potwierdzenia takiego zlecenia przez Użytkownika. Przekazanie wyniku potwierdzenia tożsamości nawiązuje wraz z numerem PESEL Użytkownika.
5. Przy realizacji usługi odczytu, jednocześnie realizowana jest Weryfikacja e-dowodu na zasadach opisanych w § 6. Weryfikacji podlega Certyfikat Identyfikacji i Uwierzytelnienia.
6. Przy braku pozytywnej weryfikacji oryginalności i ważności e-dowodu Użytkownik i Partner otrzymują komunikat o statusie operacji.

§ 9 Składanie podpisu osobistego na dokumencie elektronicznym pochodzącym od Partnera

1. Usługa umożliwiająca składanie podpisu osobistego obejmuje weryfikację poprawności użycia przez Użytkownika kodu PIN2 oraz osadzenie podpisu osobistego w dokumencie elektronicznym Partnera. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialność za treść podpisywanego dokumentu elektronicznego. Dokument ten dostarczony jest przez Partnera i do niego należy kierować ewentualne pytania lub wątpliwości dotyczące dokumentu.
2. eDO App przed realizacją Usługi umożliwiającej złożenie podpisu osobistego na dokumencie informuje Użytkownika o wykonywanej operacji, umożliwia pobranie

podpisywanego dokumentu na urządzenie mobilne, a Użytkownik potwierdza chęć złożenia podpisu za pomocą wykonania akcji w eDO App oraz użycia e-dowodu.

3. Realizacja Usługi wymaga podania przez Użytkownika 6-cyfrowego kodu PIN do Certyfikatu Podpisu Zaawansowanego.
4. Podpisany dokument wraz z Certyfikatem Podpisu Zaawansowanego użytym do podpisu tego dokumentu zostaje przekazany do Partnera.
5. Usługodawca nie przechowuje trwale podpisywanych dokumentów elektronicznych. Użytkownik nie ma możliwości pobrania podpisanego dokumentu na urządzenie mobilne. W celu uzyskania dostępu do podpisanego dokumentu, Użytkownik powinien skontaktować się z Partnerem.
6. Przy realizacji usługi odczytu, jednocześnie realizowana jest Weryfikacja e-dowodu na zasadach opisanych w § 6. Weryfikacji podlega Certyfikat Podpisu Zaawansowanego.

§ 10 Składanie podpisu osobistego na dokumencie elektronicznym pochodzącym od Użytkownika

8. Usługa umożliwiająca składanie podpisu osobistego obejmuje weryfikację poprawności użycia przez Użytkownika kodu PIN2 oraz osadzenie podpisu osobistego w dokumencie elektronicznym pochodzącym od Użytkownika.
9. eDO App, przed realizacją Usługi umożliwiającej złożenie podpisu osobistego na dokumencie, informuje Użytkownika o wykonywanej operacji i umożliwia pobranie podpisywanego dokumentu na urządzenie mobilne w celu jego przeczytania przez Użytkownika, a Użytkownik potwierdza chęć złożenia podpisu za pomocą wykonania akcji w eDO App oraz użycia e-dowodu.
10. Realizacja Usługi wymaga podania przez Użytkownika 6-cyfrowego kodu PIN (kodu PIN2) do Certyfikatu Podpisu Zaawansowanego.
11. W ramach Usługi podpisany dokument wraz z Certyfikatem Podpisu Zaawansowanego użytym do podpisu tego dokumentu zostaje przekazany na urządzenie mobilne Użytkownika.
12. Usługodawca nie przechowuje trwale podpisywanych plików. Użytkownik nie ma możliwości ponownego pobrania podpisanego dokumentu po opuszczeniu operacji podpisu.
13. Przy realizacji usługi odczytu, jednocześnie realizowana jest Weryfikacja e-dowodu na zasadach opisanych w § 6. Weryfikacji podlega Certyfikat Podpisu Zaawansowanego.
14. Przy braku pozytywnej weryfikacji oryginalności i ważności e-dowodu Użytkownik otrzymuje komunikat o statusie operacji.

§ 11 Bezpieczeństwo i prywatność

1. Na urządzeniu mobilnym Użytkownika w eDO App nie są przechowywane dane odczytane z e-dowodu. Usługodawca nie przechowuje Kodów PIN ani kodów PUK wprowadzanych przez Użytkownika.

2. Pliki pobrane za pomocą eDO App są zapisywane w urządzeniu mobilnym Użytkownika, w domyślnym dla urządzenia folderze zapisu.
3. Użytkownik ma możliwość zapisania numeru CAN w eDO App lokalnie na urządzeniu mobilnym Użytkownika. Nr CAN służy jedynie do nawiązania bezpiecznego połączenia między urządzeniem mobilnym, a e-dowodem. Użytkownik może w dowolnym momencie usunąć zapisany numer CAN w eDO App lub zapisać inny numer.
4. Usługodawca dokłada należytej staranności w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa teleinformatycznego eDO App i danych Użytkowników.
5. Z uwagi na specyfikę technologii informatycznych w przyszłości może zostać ujawniona podatność eDO App na określone zagrożenia, z tego względu Usługodawca rekomenduje dokonywanie aktualizacji eDO App do najnowszej dostępnej w sklepie Google lub Apple wersji oraz informuje, że może wydawać w przyszłości zalecenia dotyczące zasad bezpieczeństwa związanych z korzystaniem z eDO App.

§ 12 Wymagania techniczne

15. Korzystanie z eDO App możliwe jest przy pomocy urządzenia mobilnego typu smartfon z systemem operacyjnym Android w wersji 6.0 lub wyższej albo iOS w wersji 13.3 lub wyższej, kompatybilnym z e-dowodem. Usługodawca dołożył należytych starań, aby korzystanie z eDO App było możliwe dla jak największej liczby rodzajów urządzeń mobilnych. Jednakże producenci urządzeń nie udostępniają informacji o kompatybilności urządzeń z e-dowodem, zatem możliwa jest sytuacja, w której urządzenie mobilne Użytkownika będzie spełniać wymagania techniczne, ale będzie niekompatybilne z e-dowodem. W takiej sytuacji PWPW nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z eDO App.
16. Urządzenie mobilne, o którym mowa w ust 1 powinno spełniać następujące warunki techniczne:
 - 16.1. zainstalowana aktualna wersja eDO App;
 - 16.2. przynajmniej 100 MB przestrzeni w pamięci urządzenia mobilnego;
 - 16.3. dostęp do Internetu;
 - 16.4. dostęp do identyfikatora urządzenia;
 - 16.5. dostęp do NFC;
 - 16.6. dostęp do plików na urządzeniu i karcie pamięci – dla Usług podpisywania dokumentów;
 - 16.7. włączona komunikacji NFC;
 - 16.8. sprawna antena NFC, włączona komunikacja NFC i brak przeszkód blokujących komunikację radiową między anteną NFC, a e-dowodem.
17. eDO App nie działa na urządzeniu mobilnym pozbawionym zabezpieczeń producenta za pomocą tzw. uprawnień „root” w systemie operacyjnym Android lub za pomocą tzw. techniki „jailbreak” w systemie operacyjnym iOS.

§ 13 Korzystanie z e-dowodu

18. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z e-dowodu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
19. E-dowód jest kartą kryptograficzną chronioną szeregiem zabezpieczeń przed niepowołanym użyciem. Próba przełamania tych zabezpieczeń może skutkować ograniczeniem lub czasowym ograniczeniem funkcjonalności e-dowodu. eDO App wymaga użycia sprawnego e-dowodu do korzystania z Usług. W przypadku użycia niesprawnego lub częściowo niesprawnego e-dowodu dostęp do Usług może nie być możliwy.
20. Wielokrotne błędne podanie numeru CAN lub numeru PIN ogranicza sprawność e-dowodu i Użytkownik powinien unikać takich czynności.
21. eDO App umożliwia odblokowanie kodów PIN do Certyfikatu Identyfikacji i Uwierzytelnienia oraz Certyfikatu Podpisu Zaawansowanego za pomocą odpowiednich kodów PUK. Trzykrotne błędne podanie kodu PUK skutkuje nieodwracalnym zablokowaniem odpowiedniego Certyfikatu bez możliwości dalszego korzystania z jego funkcji.
22. Stosowanie przez Użytkownika osłon, etui lub tym podobnych akcesoriów do urządzenia mobilnego lub e-dowodu może pogarszać jakość sygnału NFC, utrudniając lub uniemożliwiając korzystanie z eDO App.
23. Nie należy poruszać e-dowodem w trakcie nawiązywania z nim połączenia przez urządzenie mobilne oraz w trakcie odczytu e-dowodu przez urządzenie mobilne. Przesunięcie e-dowodu względem anteny NFC może skutkować przerwaniem komunikacji NFC. W takiej sytuacji Użytkownik powinien odsunąć i przyłożyć e-dowód ponownie do urządzenia mobilnego. eDO App informuje komunikatem o zakończeniu operacji z użyciem e-dowodu.

§ 14 Ochrona danych osobowych

24. Korzystanie z Usług wiąże się z przetwarzaniem danych osobowych. Usługodawca jest administratorem danych osobowych w rozumieniu RODO. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym uprawnieniach przysługujących w związku z ich przetwarzaniem zawarte są w informacji o przetwarzaniu danych osobowych.

§ 15 Licencja i przerwy serwisowe

25. Z chwilą instalacji eDO App PWPW udziela Użytkownikowi niewyłącznej licencji na korzystanie z eDO App w zakresie niezbędnym do korzystania z eDO App w granicach określonych jej funkcjonalnościami.
26. Udzielona licencja jest niewyłączna, nieprzenoszalna oraz nie uprawnia do udzielania dalszych licencji (sublicencji).
27. Licencja jest udzielana na czas instalacji eDO App i bez ograniczeń terytorialnych.
28. Na podstawie udzielonej licencji Użytkownik jest uprawniony do zwielokrotniania aplikacji w zakresie niezbędnym do jej zainstalowania i używania na posiadanych przez niego urządzeniach mobilnych, jeżeli czynności te są podejmowane dla celów korzystania z eDO App zgodnie z niniejszym Regulaminem. Z zastrzeżeniem niniejszego punktu oraz wyjątków

wynikających z przepisów bezwzględnie obowiązującego prawa, Użytkownik nie jest uprawniony do zwielokrotniania eDO App w jakikolwiek inny sposób lub tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub wprowadzania jakichkolwiek innych zmian w eDO App.

§ 16 Rezygnacja z usług

29. Poszczególne usługi mają charakter jednorazowy i są realizowane każdorazowo na żądanie Użytkownika potwierdzone w sposób określony w Regulaminie.
30. Użytkownik w każdej chwili może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną przez odinstalowanie aplikacji eDO App ze swojego urządzenia mobilnego.
31. Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień, Użytkownik będący konsumentem zgodnie z obowiązującym prawem ma prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług eDO App bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy zgodnie z § 4 ust. 4 Regulaminu. W celu skorzystania z prawa odstąpienia, Użytkownik powinien poinformować PWPW o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. przesłanego pocztą tradycyjną lub drogą elektroniczną). W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną (np. e-mailowo), PWPW niezwłocznie potwierdzi na trwałym nośniku otrzymanie takiego oświadczenia. Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego Załącznik nr 1 do regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem 14 - dniowego terminu. Użytkownik odstępujący od umowy nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek płatności na rzecz Usługodawcy lub zwrotu kosztów świadczonych Usług
32. Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Użytkownik powinien samodzielnie usunąć eDO App z posiadanego Urządzenia przenośnego.
33. Wypowiedzenie lub odstąpienie od umowy o świadczenie usług eDO App nie wpływa na ważność i skuteczność operacji wykonanych przez pomocy eDO App przed odstąpieniem lub wypowiedzeniem Umowy, w szczególności na ważność i skuteczność oświadczeń złożonych przez Użytkownika względem Partnera lub innego podmiotu przy pomocy eDO App.

§ 17 Odpowiedzialność

34. Usługodawca dokłada należytych starań w celu zapewnienia dostępności i prawidłowego funkcjonowania eDO App. Usługodawca nie gwarantuje jednak nieprzerwanej dostępności Usług i zastrzega sobie prawo do wprowadzenia przerw technicznych w działaniu eDO App, niezbędnych do utrzymania prawidłowego funkcjonowania eDO App.
35. Usługodawca informuje, że udostępnienie przez Użytkownika e-dowodu, Kodów PIN do Certyfikatów osadzonych na e-dowodzie osobom trzecim lub kodów PUK stwarza zagrożenie dla prywatności Użytkownika i może sprzyjać kradzieży tożsamości Użytkownika.
36. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za naruszenie prawa bądź szkodę wyrządzoną poprzez działania Użytkownika związane z korzystaniem przez niego z eDO App, zwłaszcza posłużeniem się lub podaniem do publicznej wiadomości danych innych Użytkowników,

uzyskanych za pomocą funkcji oferowanych przez eDO App, w tym naruszenie ich dóbr osobistych, prywatności lub zasad przetwarzania danych osobowych.

§ 18 Wsparcie dla Użytkownika i reklamacje

1. W sekcji pomocy eDO App znajdują się:
 - 1.1. instrukcja użycia głównych funkcji eDO App ;
 - 1.2. rozwiązania najczęściej napotykanych problemów w korzystaniu z aplikacji.
2. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy za pomocą poczty e-mail na adres edoapp@edoapp.pl. Aktualne Dane kontaktowe Usługodawcy znajdują się również w opisie eDO App w sklepach Google Play oraz App Store.
3. Użytkownikom przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
4. Zgłoszenia reklamacyjne można składać za pomocą poczty e-mail na adres edoapp@edoapp.pl lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy.
5. Zgłoszenie reklamacyjne jest rejestrowane w systemie dedykowanym obsłudze reklamacji pod przypisanym numerem zgłoszenia, a potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wraz z przypisanym numerem jest wysyłany na podany w zgłoszeniu adres e-mail lub adres korespondencyjny, w razie braku podania e-mail.
6. Reklamacja powinna zawierać informacje niezbędne do jej rozpatrzenia, obejmujące:
 - imię i nazwisko;
 - dane kontaktowe;
 - opis reklamacji;
 - treść żądania Użytkownika;
 - w przypadku problemów z użyciem e-dowodu w eDO App:
 - rodzaj niezrealizowanej usługi;
 - przybliżoną datę i godzinę próby skorzystania usługi;
 - nazwę Partnera, jeżeli ma zastosowanie;
 - nazwę marki i modelu telefonu, na którym zainstalowana jest eDO App;
 - numer wersji systemu operacyjnego telefonu, na którym zainstalowana jest eDO App;
 - datę ważności e-dowodu, którego próbowano użyć w celu skorzystania z usługi.
7. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 30 dni. W trakcie rozpatrywania reklamacji Zespół Reklamacji może zwracać się do Użytkownika mailowo lub telefonicznie o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia.
8. Użytkownik jest informowany e-mailowo lub pisemnie przez Zespół Reklamacji o wyniku rozpatrzenia reklamacji.

9. W przypadku nieustosunkowania się przez Zespół Reklamacji do reklamacji zgłoszonej przez Użytkownika będącego konsumentem w terminie wskazanym w ust. 14 powyżej uważa się, że została uznana zgodnie z żądaniem zgłaszającego.
10. W przypadku następujących problemów z działaniem e-dowodu Użytkownik powinien skontaktować się z organem właściwym do obsługi spraw obywatelskich związanych z e-dowodem:
 - 10.1. brak ustawionego kodu PIN do Certyfikatu Identyfikacji i Uwierzytelnienia;
 - 10.2. brak ustawionego kodu PIN do Certyfikatu Podpisu Zaawansowanego;
 - 10.3. brak Certyfikatu Podpisu Zaawansowanego;
 - 10.4. zablokowany kod PUK do Certyfikatu Identyfikacji i Uwierzytelnienia;
 - 10.5. zablokowany kod PUK do Certyfikatu Podpisu Zaawansowanego;
 - 10.6. brak działania lub nieprawidłowe działanie warstwy elektronicznej e-dowodu;
 - 10.7. zmiana danych osobowych posiadacza e-dowodu znajdujących się w warstwie elektronicznej, np. nazwiska posiadacza e-dowodu.

§ 19 Zmiany regulaminu i postanowienia końcowe

1. Regulamin może być zmieniony przez Usługodawcę w przypadku:
 - 1.1. potrzeby dostosowania postanowień Regulaminu do powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 1.2. potrzeby dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych, w tym organów nadzoru;
 - 1.3. rozbudowy lub zmiany funkcjonalności Usług, w tym wprowadzenia nowych Usług lub zmiany istniejących funkcjonalności Usług, jeśli będą miały wpływ na zasady świadczenia Usług na podstawie Regulaminu;
 - 1.4. zmiany warunków technicznych świadczenia Usług, mających wpływ na zasady świadczenia Usług na podstawie Regulaminu;
 - 1.5. potrzeby usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
 - 1.6. zmiany danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie.
2. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie po upływie 30 dni od jej publikacji w aplikacji eDO App. Termin ten nie obowiązuje w przypadku zmian Regulaminu polegających na dodaniu nowych Usługi lub funkcjonalności, pozostających bez wpływu na dotychczasowe Usługi lub funkcjonalności, zmian, których wprowadzenie w krótszym terminie wymagane jest przez przepisy prawa oraz w przypadku zmian wskazanych w pkt 1.5 i 1.6.
3. Niniejszy Regulamin jest dostępny do wglądu Użytkownika oraz do pobrania w formacie PDF w aplikacji eDO App.

4. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Usługodawca informuje, że pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> jest dostępna internetowa platforma ODR, służąca do pozasądowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej, chcącymi korzystać z pozasądowych metod rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług.
5. Usługodawca informuje, że o ile taki obowiązek nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Usługodawca nie korzysta z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń (pozasądowego rozwiązywania sporów). Ponadto Usługodawca nie zobowiązuje się do korzystania z platformy ODR, o której mowa w ust. 1 powyżej.
6. W przypadku sporu z Usługodawcą Uczestnik może zwrócić się o pomoc i poradę do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub do organizacji konsumenckich, takich jak Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Europejskie Centrum Konsumenckie. Więcej informacji można znaleźć na stronach internetowych tych podmiotów.