Politica privind relațiile cu clienții și soluționarea reclamațiilor

CertDigital

EMISĂ DE:			
DEPARTAMENT	**NUME**	**SEMNĂTURA**	**DATA**
MANAGEMENTUL POLITICILOR ȘI PROCEDURILOR	Ofițer de Securitate IT		_____

APROBATĂ DE:			
DEPARTAMENT	**NUME**	**SEMNĂTURA**	**DATA**
MANAGEMENTUL POLITICILOR ȘI PROCEDURILOR	Director General		_____

ISTORICUL MODIFICĂRILOR:			
VERSIUNE	**AUTOR**	**DETALII MODIFICĂRI**	**DATA:**
1.0	Ofițer de Securitate IT	Prima versiune: informarea clienților, canalele de asistență, soluționarea reclamațiilor și celelalte căi de soluționare; politica de asistență pentru clienți prevăzută la art. 3 pct. 4 din Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2025/1572	25/10/2026

Cuprins

1. Documentul și datele de contact 4
1.1. Scopul documentului 4
1.2. Prestatorul și datele de contact 4
1.3. Relația cu celelalte documente 4
1.4. Cadrul legal 5
2. Principii 6
3. Informarea clienților 7
3.1. Înainte de încheierea contractului 7
3.2. Pe durata contractului 7
3.3. Informarea părților care se bazează 7
4. Asistența pentru clienți 8
4.1. Canalele de comunicare 8
4.2. Tratarea cererilor de asistență 8
4.3. Asistența pentru persoanele cu dizabilități 8
5. Soluționarea reclamațiilor 9
5.1. Ce este o reclamație 9
5.2. Cum se depune o reclamație 9
5.3. Înregistrarea și confirmarea primirii 9
5.4. Analiza și răspunsul 9
5.5. Măsuri corective 10
5.6. Reclamațiile privind datele cu caracter personal 10
5.7. Reclamațiile privind accesibilitatea 10
6. Alte căi de soluționare 11
7. Evidența și îmbunătățirea 12
8. Revizuirea politicii 13

1. Documentul și datele de contact

1.1. Scopul documentului

Prezenta politică stabilește regulile după care CENTRUL DE CALCUL S.A. (marca CertDigital, denumit în continuare „CERTDIGITAL") informează clienții, le oferă asistență și soluționează reclamațiile. Ea este politica de asistență pentru clienți prevăzută la art. 3 pct. 4 din Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2025/1572 și se aplică tuturor serviciilor de încredere calificate prestate de CERTDIGITAL.

Politica se aplică:

– abonaților și titularilor;

– părților care se bazează pe ieșirile serviciilor (certificate, mărci temporale, rapoarte de validare, dovezi, atestări);

– oricărei persoane care solicită informații despre servicii sau formulează o reclamație.

Documentul este publicat la o adresă fixă, iar versiunile anterioare se păstrează în arhiva depozitului de documente:

Element	Adresa
Prezentul document	https://www.certdigital.ro/repository/politici/certdigital_relatii-clienti_ro.pdf
Versiunile anterioare	https://www.certdigital.ro/repository/arhiva/

1.2. Prestatorul și datele de contact

Element	Informație
Prestatorul de servicii de încredere calificat	CENTRUL DE CALCUL S.A. (marca CertDigital), Str. Tudor Vladimirescu nr. 17, Târgu Jiu, județul Gorj, cod poștal 210132, România; nr. de ordine în Registrul Comerțului J1991000103187; EUID ROONRC.J1991000103187; CUI RO2163993
Contact și reclamații	tel. +40 253 214 767; e-mail office@certdigital.ro; https://www.certdigital.ro/; program cu publicul: luni–vineri, 09:00–17:00
Suport tehnic / vânzări	suport@certdigital.ro / sales@certdigital.ro
Protecția datelor (DPO)	dpo@centruldecalcul.ro
Portalul client	https://ca.certdigital.ro/ra-web/apps/ota/
Depozitul de documente	https://www.certdigital.ro/repository/
Organismul de supraveghere	Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR), www.adr.gov.ro

1.3. Relația cu celelalte documente

Prezenta politică detaliază capitolul „Relația cu clienții" din Politicile generale CertDigital și secțiunile privind reclamațiile din termenii și condițiile serviciilor și din Declarația de informare a

PKI (PDS). Pentru drepturile și obligațiile contractuale prevalează termenii și condițiile și contractul serviciului. Pentru datele cu caracter personal se aplică Politica de protecție a datelor cu caracter personal. Pentru persoanele cu dizabilități se aplică și Declarația privind accesibilitatea serviciilor.

Documentul	Adresa
Politica de protecție a datelor cu caracter personal	https://www.certdigital.ro/protectia-datelor/
Declarația privind accesibilitatea serviciilor	https://www.certdigital.ro/repository/politici/certdigital_accesibilitate_ro.pdf
Planul de încetare a serviciilor de încredere calificate (versiunea publică)	https://www.certdigital.ro/repository/politici/certdigital_plan-incetare_ro.pdf

1.4. Cadrul legal

– Regulamentul (UE) nr. 910/2014, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (UE) 2024/1183: art. 15 (accesibilitatea) și art. 24 alin. (2) lit. (d) (informarea înainte de stabilirea relației contractuale);

– Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2025/1572: art. 3 pct. 4;

– Legea nr. 214/2024: art. 11 (informarea utilizatorilor și verificarea semnăturilor pentru terți);

– Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți;

– Legea nr. 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor;

– Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) și Legea nr. 190/2018;

– ETSI EN 319 401 (cerințele generale de politică pentru prestatorii de servicii de încredere).

2. Principii

CERTDIGITAL respectă următoarele principii în relația cu clienții:

– **informare clară:** condițiile de utilizare a serviciilor, inclusiv restricțiile, tarifele și limitele de răspundere, sunt publicate înainte de încheierea contractului, într-un limbaj clar;

– **tratament egal:** toate cererile și reclamațiile se tratează după aceleași reguli, fără discriminare;

– **accesibilitate:** informațiile și asistența sunt disponibile prin mai multe canale, inclusiv oral și în persoană;

– **gratuitate:** depunerea și soluționarea unei reclamații nu se taxează;

– **confidențialitate:** datele din cereri și reclamații se folosesc numai pentru soluționarea lor și pentru îmbunătățirea serviciilor;

– **răspuns motivat:** fiecare reclamație primește un răspuns scris și motivat, în termenul de la secțiunea 5.4.

Comunicarea se face în limba română. Cererile și reclamațiile se pot formula și în limba engleză, iar răspunsul se dă în aceeași limbă.

3. Informarea clienților

3.1. Înainte de încheierea contractului

Înainte de stabilirea relației contractuale, CERTDIGITAL pune la dispoziția oricărei persoane interesate, public și individual, clauzele și condițiile exacte de utilizare a serviciului, inclusiv restricțiile de utilizare (art. 24 alin. (2) lit. (d) din Regulamentul (UE) nr. 910/2014). În acest scop publică în depozitul de documente:

– politicile și declarațiile de practici ale serviciilor;

– termenii și condițiile fiecărui serviciu;

– Declarația de informare a PKI (PDS), în limba română și în limba engleză.

Pe site se publică oferta de servicii, tipurile de servicii și efectele lor juridice, modul și restricțiile de utilizare și tarifele (art. 11 alin. (1) și (3) din Legea nr. 214/2024). Tarifele sunt cele din lista publicată pe site sau din oferta transmisă la cerere.

3.2. Pe durata contractului

– **modificarea documentelor:** modificările care afectează titularii, abonații sau părțile care se bazează se publică pe site cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare. În acest interval, titularii pot formula obiecții sau pot cere revocarea certificatului, fără costuri. ADR este informată cu cel puțin o lună înainte de punerea în aplicare a modificărilor serviciilor calificate;

– **incidentele de securitate:** dacă un incident de securitate semnificativ poate afecta serviciul prestat unui client, clientul este informat fără întârzieri nejustificate, în condițiile art. 23 din Directiva (UE) 2022/2555 (NIS2). Clientul primește și măsurile pe care le poate lua;

– **încetarea serviciilor:** clienții sunt informați conform Planului de încetare a serviciilor de încredere calificate (versiunea publică), cu cel puțin 30 de zile înainte de data încetării.

3.3. Informarea părților care se bazează

CERTDIGITAL face cunoscut public modul în care orice terț poate verifica o semnătură electronică sau un sigiliu electronic creat cu un certificat emis de CERTDIGITAL, precum și certificatul folosit:

– certificatele autorităților de certificare sunt publicate la https://certs.certdigital.ro;

– informațiile privind starea certificatelor se obțin prin CRL și OCSP;

– registrul certificatelor este disponibil la https://ca.certdigital.ro/registry.

La cererea unui terț, CERTDIGITAL verifică autenticitatea unei semnături electronice create pe baza serviciilor sale. Rezultatul se comunică în cel mult 30 de zile, fără costuri (art. 11 alin. (2) din Legea nr. 214/2024).

4. Asistența pentru clienți

4.1. Canalele de comunicare

Canalul	Pentru ce se folosește	Disponibilitate
Portalul client https://ca.certdigital.ro/ra-web/apps/ota/	comenzi, gestionarea certificatelor, cererea de revocare	24 de ore din 24, 7 zile din 7
Aplicația mobilă CertDigital ID	autorizarea semnăturilor la distanță, blocarea cheii, revocarea certificatului	24 de ore din 24, 7 zile din 7
E-mail office@certdigital.ro	informații generale, reclamații, semnalarea problemelor de accesibilitate, cereri de revocare semnate electronic calificat	permanent; tratare în program
E-mail suport@certdigital.ro	asistență tehnică (instalare, utilizare, integrare)	permanent; tratare în program
E-mail sales@certdigital.ro	oferte și contracte	permanent; tratare în program
Telefon +40 253 214 767	informații, asistență, ghidare	luni–vineri, 09:00–17:00
Sediul din Târgu Jiu	verificarea identității prin prezență fizică, depunerea de cereri și reclamații, asistență în persoană	luni–vineri, 09:00–17:00
E-mail dpo@centruldecalcul.ro	exercitarea drepturilor privind datele cu caracter personal	permanent

4.2. Tratarea cererilor de asistență

– cererile de asistență se tratează în ordinea primirii, în programul cu publicul;

– CERTDIGITAL răspunde în cel mult două zile lucrătoare. Dacă rezolvarea cere mai mult timp, clientul este informat despre stadiul cererii și despre termenul estimat;

– cererea de revocare și semnalarea compromiterii unei chei nu se tratează ca cereri de asistență. Ele se pot transmite oricând, prin portalul client sau prin aplicația CertDigital ID, și se procesează în cel mult 24 de ore;

– problemele legate de un certificat (de exemplu, o suspiciune de utilizare abuzivă, de fraudă sau de date incorecte) se semnalează la office@certdigital.ro. Ele se analizează cu prioritate, iar certificatul se revocă dacă este cazul.

4.3. Asistența pentru persoanele cu dizabilități

Persoanele cu dizabilități pot cere asistență prin telefon, prin e-mail sau la sediu, inclusiv pentru verificarea identității prin prezență fizică, ca alternativă la identificarea la distanță prin înregistrare video. La cerere, documentele publicate se pun la dispoziție și în alte formate, iar informațiile se pot comunica oral. Detaliile sunt în Declarația privind accesibilitatea serviciilor.

5. Soluționarea reclamațiilor

5.1. Ce este o reclamație

Reclamația este orice nemulțumire exprimată față de un serviciu CERTDIGITAL, față de modul în care a fost prestat sau față de o decizie a CERTDIGITAL, prin care se cere o soluție. Poate formula o reclamație orice abonat, titular, parte care se bazează sau altă persoană interesată.

5.2. Cum se depune o reclamație

Reclamația se poate depune:

– prin e-mail, la office@certdigital.ro;

– prin scrisoare, la sediul CERTDIGITAL, Str. Tudor Vladimirescu nr. 17, Târgu Jiu, județul Gorj, cod poștal 210132;

– în persoană, la sediu, în programul cu publicul.

Reclamația cuprinde:

– numele sau denumirea reclamantului și datele de contact;

– serviciul la care se referă și, după caz, identificatorii utili (numărul seriei certificatului, numărul comenzii sau al contractului, data și ora evenimentului);

– descrierea faptelor și soluția cerută;

– documentele doveditoare, dacă există.

Reclamațiile anonime se analizează, dar nu pot primi răspuns.

5.3. Înregistrarea și confirmarea primirii

Fiecare reclamație se înregistrează în registrul reclamațiilor, cu un număr și cu data primirii. CERTDIGITAL confirmă primirea în cel mult trei zile lucrătoare și comunică numărul de înregistrare.

5.4. Analiza și răspunsul

– reclamația se analizează de compartimentul responsabil de serviciul vizat. Dacă reclamația privește activitatea unei persoane, analiza se face, de regulă, de o altă persoană;

– dacă sunt necesare informații suplimentare, acestea se cer reclamantului în scris;

– răspunsul se transmite în scris, în cel mult 30 de zile de la înregistrare. El arată constatările, soluția și, dacă este cazul, măsurile luate;

– răspunsul indică și căile prin care reclamantul se poate adresa în continuare (secțiunea 6).

5.5. Măsuri corective

Pentru fiecare reclamație întemeiată se stabilesc cauza și măsurile corective, iar realizarea lor se verifică. Dacă o reclamație arată un posibil incident de securitate, se aplică procedura de gestionare și de notificare a incidentelor, inclusiv informarea ADR în termenele legale.

5.6. Reclamațiile privind datele cu caracter personal

Cererile și reclamațiile privind prelucrarea datelor cu caracter personal se adresează responsabilului cu protecția datelor, la dpo@centruldecalcul.ro. Persoanele vizate au și dreptul de a depune plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP).

5.7. Reclamațiile privind accesibilitatea

Problemele de accesibilitate se semnalează la office@certdigital.ro sau prin telefon și se soluționează după regulile din prezentul capitol. Persoanele care consideră că serviciile nu respectă cerințele de accesibilitate se pot adresa și ADR. ADR este organismul de supraveghere a serviciilor de încredere și autoritatea competentă pentru serviciile de comerț electronic potrivit art. 19 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 232/2022.

6. Alte căi de soluționare

Litigiile se soluționează mai întâi pe cale amiabilă, pe baza reclamației.

Dacă reclamantul nu este mulțumit de răspuns:

– **ADR:** se poate adresa ADR, ca organism de supraveghere a serviciilor de încredere (www.adr.gov.ro);

– **consumatorii:** pot apela la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) prevăzute de Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 (ANPC, https://anpc.ro/ce-este-sal/);

– **instanțele:** în lipsa unei soluții amiabile, litigiile cu profesioniștii sunt de competența instanțelor de la sediul CENTRUL DE CALCUL S.A. (Târgu Jiu). Consumatorii se pot adresa instanțelor competente potrivit legii, inclusiv celor de la domiciliul lor.

Contractul și relațiile cu clienții sunt guvernate de dreptul român.

7. Evidența și îmbunătățirea

– registrul reclamațiilor cuprinde, pentru fiecare reclamație: numărul și data înregistrării, reclamantul, serviciul, obiectul, compartimentul responsabil, termenul, răspunsul și măsurile corective;

– reclamațiile, răspunsurile și dovezile măsurilor luate se păstrează împreună cu înregistrările serviciului la care se referă;

– conducerea analizează anual reclamațiile și cererile de asistență: numărul, tipurile, termenele de răspuns și măsurile corective. Concluziile se folosesc la îmbunătățirea serviciilor și a documentelor;

– registrul reclamațiilor este pus la dispoziția organismului de evaluare a conformității și a ADR, la cerere.

8. Revizuirea politicii

Politica se revizuiește cel puțin o dată pe an și ori de câte ori se schimbă serviciile, canalele de comunicare sau cadrul legal. Versiunea nouă se publică la aceeași adresă, iar cea anterioară se mută în arhiva depozitului de documente. Modificările care afectează clienții se publică cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare.