

# Noteikumi un nosacījumi nekvalificētu Smart-ID sertifikātu lietošanai

SK ID Solutions AS oriģinālā dokumenta ar nosaukumu „Terms and Conditions for Use of Certificates of non qualified Smart-ID” tulkojums.

Spēkā no 01.01.2018

## Definīcijas un akronīmi

Termins	Definīcija
Uzlabots elektroniskais paraksts	Elektroniskais paraksts, kas atbilst eIDAS 26. pantā norādītajām prasībām.
Autentifikācija	Personas unikāla identifikācija, pārbaudot viņa/viņas paziņoto identitāti
Autentifikācijas sertifikāts	Sertifikāts, kas ir paredzēts autentifikācijai.
SK ID Solutions AS uzticamības pakalpojumu prakses paziņojums (SK PS)	Paziņojums par parasto kārtību, kādā SK sniedz uzticamības pakalpojumus.
Sertifikāts	Publiskā atslēga kopā ar papildu informāciju, kas noteikta sertifikāta profilā, ir padarīta neviltojama ar šifrēšanu, izmantojot sertificējošās iestādes izsniegto privāto atslēgu.
Sertificējošā iestāde (SI)	SK struktūras daļa, kas atbild par elektronisko sertifikātu ar savu elektronisko parakstu izsniegšanu un pārbaudi.
Sertifikācijas politika (SP)	Nekvalificētu Smart-ID sertifikācijas politika.
Sertifikāta profils	Smart-ID sertifikāts un OCSP profils.
Sertifikācijas prakses paziņojums (SPP)	SK ID Solutions AS – NQ-SK sertifikācijas prakses paziņojums.
Klientu apkalpošanas vieta	Klientu apkalpošanas vietā tiek pieņemti pieteikumi NQ Smart-ID sertifikātu izsniegšanai un sertifikātu pieprasījumi tiek nosūtīti SK. Klientu apkalpošanas vietā tiek pieņemti un nosūtīti SK arī pieteikumi sertifikātu atsaukšanai.
Klientu apkalpošanas vietas palīdzības līnija	Palīdzības līnija, ko uztur klientu apkalpošanas vieta. Pa klientu apkalpošanas vietas palīdzības līniju tiek pieņemti pieprasījumi NQ Smart-ID sertifikātu atsaukšanai no abonentiem, kuri pieteikušies NQ Smart-ID ar klientu apkalpošanas vietas starpniecību.
eIDAS	Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 23. jūlija Regula (ES) Nr. 910/2014 par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/93/EK.
Identitātes sniedzējs	Organizācija, kas nodrošina elektroniskās autentifikācijas līdzekļus un ir atbildīga par to elektronisko identitāšu izveidošanu, kuras tiek lietotas NQ Smart-ID sertifikātu izsniegšanai. Smart-ID uzturētājs pārliecinās, vai identitātes sniedzējs atbilst prasībām identitātes sniedzējiem nekvalificētiem sertifikātiem.
Nekvalificēts elektroniskā paraksta sertifikāts	Elektroniska atestācija, kas elektroniskā paraksta validācijas datus piesaista fiziskai personai un apliecina vismaz šīs personas vārdu.
NQ Smart-ID	Smart-ID, kas satur vienu sertifikātu pāri, kas sastāv no autentifikācijas sertifikāta un nekvalificēta elektroniskā paraksta sertifikāta, un satur tiem atbilstošās privātās atslēgas.
Objekta identifikators	Identifikators, kas piešķir objektam unikālu nosaukumu (OID).
OCSP	Tiešsaistes sertifikātu statusa protokols.
PIN kods	Aktivizācijas kods privātajai atslēgai, kas atbilst autentifikācijas sertifikātam, un privātajai atslēgai, kas atbilst elektroniskā paraksta sertifikātam.

Privātā atslēga	Atslēga no atslēgu pāra, kura atslēgu pāra turētājam ir jātur slepenībā un kura tiek izmantota, lai izveidotu elektroniskos parakstus un/vai atšifrētu elektroniskos ierakstus vai failus, kas tika šifrēti ar atbilstošu publisko atslēgu.
Publiskā atslēga	Tā atslēga no atslēgu pāra, kuru atbilstošās privātās atslēgas turētājs var publiski izpaust un kuru izmanto atkarīgās puses, lai pārbaudītu elektroniskos parakstus, kas izveidoti ar turētāja atbilstošu privāto atslēgu, un/vai lai šifrētu ziņojumus tā, lai tos varētu atšifrēt tikai ar turētāja atbilstošu privāto atslēgu.
Atkarīgā puse	Subjekts, kas pajaujas uz sertifikātā ietverto informāciju.
SK	SK ID Solutions AS, sertifikācijas pakalpojuma sniedzējs.
SK PP	SK ID Solutions AS uzticamības pakalpojumu prakses paziņojums.
SLA	Servisa līmeņa līgums
Smart-ID	Smart-ID ir jaunās paaudzes elektronisks identifikators, kas apgādā abonentu ar līdzekļiem elektroniskai autentifikācijai un ar elektronisko parakstu.
Smart-ID konts	Lai lietotu Smart-ID sistēmas piedāvātos pakalpojumus, abonentam ir jāreģistrē Smart-ID konts. Smart-ID konts saista Smart-ID lietojumprogrammas instanci ar abonenta identitāti Smart-ID sistēmā. Smart-ID konta izveidošanas un reģistrācijas gaitā reģistrējošā iestāde pierāda Smart-ID konta īpašnieka (abonenta) identitāti un sertificējošā iestāde apliecina saistību starp identitāti un atslēgu pāri. Smart-ID kontam ir uzlabota elektroniskā paraksta atslēga un autentifikācijas atslēga.
Smart-ID uzturētājs	Organizācija, kas ir juridiski atbildīga par Smart-ID sistēmu. SK ir Smart-ID uzturētājs.
Smart-ID lietojumprogramma	Smart-ID sistēmas tehniska sastāvdaļa. Abonenta mobilajā ierīcē instalētas Smart-ID lietojumprogramma, kas sniedz piekļuvi nekvalificētās Smart-ID pakalpojumam.
Smart-ID sistēma	Tehniskā un organizatoriskā vide, kas padara iespējamu elektronisko autentifikāciju un elektroniskos parakstus elektroniskajā vidē. Smart-ID sistēma nodrošina pakalpojumus, kas abonentiem (Smart-ID kontu īpašniekiem) dod iespēju autentificēt sevi pakalpojumiem, izdot elektroniskos parakstus un pārvaldīt savus Smart-ID kontus.
Abonents	Fiziska persona, kurai ir izdoti NQ Smart-ID sertifikāti.
Noteikumi nosacījumi	un Dokuments, kurā aprakstīti ar sertifikātu izmantošanu saistītie abonenta pienākumi un atbildība.

## 1 Vispārīgie noteikumi

- 1.1 Šajos noteikumos un nosacījumos ir aprakstītas galvenās politikas un prakses, saskaņā ar kurām rīkojas SK un kuras sniegtas SP par NQ Smart-ID, SPP un SK PP (piem., Izpaušanas paziņojumā).
- 1.2 Noteikumi un nosacījumi reglamentē sertifikātu izmantošanas kārtību abonentam un veido juridiski saistošu līgumu starp abonentu un SK.
- 1.3 Abonentam ir jāpārzina un jāpieņem Noteikumi un nosacījumi.
- 1.4 SK ir tiesības grozīt Noteikumus un nosacījumus jebkurā laikā, ja SK ir pamatota vajadzība pēc šādiem grozījumiem. Informācija par grozījumiem tiks publicēta tīmekļa vietnē <https://sk.ee/en>.
- 1.5 Abonents var pieteikties NQ Smart-ID tikai personīgi. NQ Smart-ID nevar izdot pārstāvim.

## 2 Sertifikāta akceptēšana

- 2.1 Abonents apstiprina NQ Smart-ID sertifikāta izdošanu Smart-ID lietojumprogrammā. Atbilstošais apstiprinājums tiek uzskatīts par NQ Smart-ID sertifikāta akceptēšanu.
- 2.2 Ja tiek veikta atkārtota sertifikāta atslēgas izsniegšana, abonents apstiprina sertifikāta izdošanu Smart-ID lietojumprogrammā.

## 3 Sertifikāta veids, validācijas procedūras un izmantošana

Sertifikāta veids	Izmantošana	Pielietotā un publicētā sertifikācijas politika	OID	Kopsavilkums
Smart-ID sertifikāti	Elektroniskā paraksta sertifikāts ir paredzēts:	SK ID Solutions AS – sertifikācijas politika nekvalificētiem Smart-ID, publicēta <a href="https://sk.ee/en/repository/CP/">https://sk.ee/en/repository/CP/</a>	1.3.6.1.4.1.10015.17.1	interneta atribūts(1.3.6.1) privāta subjekta atribūts(4) reģistrēta uzņēmuma atribūts, ko izdod privātās uzņēmējdarbības pārvaldnieks IANA(1) SK atribūts IANA reģistrā(10015) Sertifikācijas pakalpojuma atribūts(17.1)
	izveido eIDAS atbilstošu uzlabotu elektronisko parakstu.	ETSI EN 319 411-1 politika: NCP	0.4.0.2042.1.1	itu-t(0) identifikācija-organizācija(4) etsi(0) citas-sertifikācijas-politikas(2042) politikas-identifikatori(1) ncp(1)
	Autentifikācijas sertifikāts ir paredzēts autentifikācijai.	SK ID Solutions AS – sertifikācijas politika nekvalificētiem Smart-ID, publicēta <a href="https://sk.ee/en/repository/CP/">https://sk.ee/en/repository/CP/</a>	1.3.6.1.4.1.10015.17.1	interneta atribūts(1.3.6.1) privāta subjekta atribūts(4) reģistrēta uzņēmuma atribūts, ko izdod privātās uzņēmējdarbības pārvaldnieks IANA(1) SK atribūts IANA reģistrā(10015) Sertifikācijas pakalpojuma atribūts(17.1)

	ETSI EN 319 411-1 politika: NCP	0.4.0.2042.1.1	itu-t(0) identifikācija-organizācija(4) etsi(0) citas-sertifikācijas-politikas(2042) politikas-identifikatori(1) ncp(1)
--	---------------------------------	----------------	---

3.1 Abonenta sertifikātu izmantošana ir aizliegta jebkuram no šiem mērķiem:

- 3.1.1 prettiesiska darbība (ieskaitot kiberuzbrukumus un mēģinājumu aizskart NQ Smart-ID sertifikātu);
- 3.1.2 jaunu sertifikātu un informācijas par sertifikāta derīgumu izdošana;
- 3.1.3 pieļaušana citām personām izmantot abonenta privāto atslēgu;
- 3.1.4 pieļaušana, ka elektroniskajai parakstīšanai izsniegtais sertifikāts tiek izmantots automatizētā veidā;
- 3.1.5 elektroniskajai parakstīšanai izsniegtā sertifikāta izmantošana tādu dokumentu parakstīšanai, kas var radīt nevēlamas sekas (ieskaitot šādu dokumentu parakstīšanu testēšanas nolūkos).

3.2 Abonenta autentifikācijas sertifikātu nedrīkst izmantot, lai izveidotu eIDAS atbilstošus uzlabotos elektroniskos parakstus.

#### 4 Uzticamības ierobežojumi

- 4.1 Sertifikāti stājas spēkā datumā, kas norādīts sertifikātā.
- 4.2 Sertifikāta derīgums beidzas sertifikātā norādītajā derīguma termiņa beigu datumā vai, ja sertifikāts tiek atsaukts.
- 4.3 Audīta žurnāli tiek saglabāti uz vietas ne mazāk kā 10 gadus. Fiziskie vai digitālie arhīva ieraksti par sertifikātu pieteikumiem, reģistrācijas informāciju un lūgumiem vai pieteikumiem atsaukšanai tiek saglabāti vismaz 10 gadus pēc tam, kad beidzies attiecīgā sertifikāta derīgums.

#### 5 Abonenta tiesības un pienākumi

- 5.1 Abonentam ir tiesības iesniegt pieteikumu NQ Smart-ID sertifikāta izsniegšanai.
- 5.2 Abonenta pienākums ir:
  - 5.2.1 piekrist Noteikumiem un nosacījumiem;
  - 5.2.2 ievērot SK sniegtās prasības;
  - 5.2.3 izmantot viņa/viņas privāto atslēgu un sertifikātu saskaņā ar Noteikumiem un nosacījumiem, tostarp piemērojamiem līgumiem, kas izklāstīti 9. pantā, un Igaunijas Republikas un Eiropas Savienības likumiem;
  - 5.2.4 nodrošināt, ka abonenta privāto atslēgu tiek izmantota viņa/viņas kontrolē;
  - 5.2.5 sniegt patiesu un pareizu informāciju NQ Smart-ID sistēmai;
  - 5.2.6 saprātīga laika posmā ietvaros paziņot Smart-ID uzturētājam pareizo informāciju, ja viņa/viņas personas dati ir mainīti;
  - 5.2.7 nekavējoties informēt SK par viņa/viņas privāto atslēgas neatļautas izmantošanas iespējamību un viņa/viņas sertifikātu atsaukšanu;
  - 5.2.8 nekavējoties atsaukt viņa/viņas sertifikātus, ja viņš/viņa ir zaudējis kontroli pār savu privāto atslēgu;
  - 5.2.9 viņš/viņa nekavējoties atsauc savus sertifikātus vai piesakās jauna NQ Smart-ID saņemšanai, ja viņš/viņa ir zaudējis kontroli pār saviem PIN kodiem.

#### 6 SK tiesības un pienākumi

- 6.1 SK pienākums ir:
  - 6.2 sniegt sertifikācijas pakalpojumu saskaņā ar piemērojamiem līgumiem, kas izklāstīti 10. pantā, un attiecīgiem tiesību aktiem;
  - 6.3 veikt savu izsniegto sertifikātu un to derīguma uzskaiti;
  - 6.4 uzturēt drošību ar savām iekšējās drošības procedūrām;
  - 6.5 nodrošināt iespēju pārbaudīt sertifikātu derīgumu 24 stundas diennaktī;
  - 6.6 nodrošināt, ka sertifikācijas atslēgas ir aizsargātas ar aparatūras drošības moduļiem (piem., HSM) un atrodas tikai SK kontrolē;
  - 6.7 nodrošināt, ka sertifikācijas pakalpojuma sniegšanā izmantotās sertifikācijas atslēgas tiek aktivizētas, pamatojoties uz dalītu kontroli.

#### 7 Atkarīgo pušu pienākumi sertifikāta statusa pārbaudīšanai

- 7.1 Atkarīgā puse izpēta riskus un saistības, kas attiecas uz šī sertifikāta atzīšanu. Riski un saistības ir izklāstītas SPP un SP.
- 7.2 Ja sertifikātam vai elektroniskajam parakstam nav pievienots pietiekami daudz pierādījumu attiecībā uz sertifikāta derīgumu, atkarīgā puse pārbauda sertifikāta derīgumu, pamatojoties uz SK piedāvātajiem sertifikāta validācijas pakalpojumiem sertifikāta izmantošanas vai elektroniskā paraksta pievienošanas brīdī.
- 7.3 Atkarīgā puse ievēro sertifikātā noteiktos ierobežojumus un pārliecinās, ka akceptējams darījums atbilst SPP un SP.
- 7.4 Atkarīgā puse identitāti no NQ Smart-ID sertifikāta validē pret personas informāciju, kas zināma atkarīgajai pusei no šī abonenta pirmās autentifikācijas tā sistēmā.
- 7.5 Atkarīgās puses pienākums ir:
  - 7.5.1 neveidot nekādas jaunas identitātes, kas atkarīgas vienīgi no informācijas no NQ Smart-ID sertifikātiem;
  - 7.5.2 atļaujot nepilngadīgajiem izmantot NQ Smart-ID savos pakalpojumos, iegūt nepieciešamos apstiprinājumus no viņu likumīgajiem pārstāvjiem;
  - 7.5.3 uzsākt abonenta vārda nomaiņu tās datubāzē, ja vārds sertifikātā un identitātes sniedzēja datubāzē nesakrīt.
- 7.6 SK nodrošina sertifikātu statusa pakalpojumu pieejamību 24 stundas diennaktī, 7 dienas nedēļā ar vismaz 99,44% pieejamību kopumā gadā ar plānoto dīkstāves laiku, kas nepārsniedz 0,28% gadā.
- 7.7 SK piedāvā OCSP pakalpojumu sertifikāta statusa pārbaudei. Pakalpojums ir pieejams, izmantojot HTTP protokolu.
- 7.8 Atkarīgā puse pārliecinās par sertifikāta derīgumu, pārbaudot sertifikātu derīgumu pret OCSP. SK piedāvā OCSP ar šādām pārbaudes iespējām:
  - 7.8.1 OCSP pakalpojums ir bez maksas un publiski pieejams vietnē <http://aia.sk.ee/nq2016>;
  - 7.8.2 SK piedāvā OCSP pakalpojumu ar labāku SLA saskaņā ar līgumu un cenu sarakstu;
  - 7.8.3 OCSP pakalpojuma URL ir iekļauts sertifikāta laukā „Piekluve informācijai par sertificēšanas iestādi” (AIA) saskaņā ar sertifikāta profilu.

## 8 Citu dalībnieku pienākumi

8.1 Smart-ID uzturētājs garantē, ka:

8.1.1tas ievēro atslēgas ģenerēšanas un uzglabāšanas darba kārtību, kas ir tā kontrolē un aprakstīta SPP;

8.1.2tas ievēro samaksas noteikumus, kas aprakstīti SPP;

8.1.3tas pārsūta pareizo sertifikātu un pareizu sertifikāta statusa informāciju;

8.1.4pirms identitātes sniedzēja statusa izdošanas iestādei ir novērtēts šīs iestādes identitātes kvalitātes līmenis, pārliecinoties, ka iestāde atbilst prasībām identitātes sniedzējiem nekvalificētiem sertifikātiem.

8.2 Smart-ID uzturētājs ir tiesīgs anulēt identitātes sniedzēja statusu, ja ir ieguvis pierādījumus, ka identitātes sniedzējs neievēro prasības identitātes sniedzējiem nekvalificētiem sertifikātiem.

8.3 Identitātes sniedzējam ir pienākums pārliecināties par likumīgā pārstāvja sniegtā pilnvarojuma derīgumu, ja nepilngadīgais piesakās NQ Smart-ID saņemšanai.

8.4 Identitātes sniedzējs nodrošina atbilstību prasībām identitātes sniedzējiem nekvalificētiem sertifikātiem.

## 9 Ierobežotā garantija un atruna / atbildības ierobežojumi

9.1 Abonents ir atbildīgs par savas privātās atslēgas uzturēšanu.

9.2 Abonents ir pilnībā atbildīgs par jebkādam autentifikācijas un elektroniskā paraksta lietošanas sekām, izmantojot savus sertifikātus, gan to derīguma laikā, gan pēc tam.

9.3 Abonents ir atbildīgs par jebkādu kaitējumu, kas nodarīts Noteikumos un nosacījumos un/vai Igaunijas Republikas likumos norādīto viņa/viņas pienākumu neizpildes vai nepienācīgas izpildes rezultātā.

9.4 Abonents apzinās, ka elektroniskie paraksti, kas izdoti, pamatojoties uz sertifikātiem, kuriem beidzies derīguma termiņš vai kuri ir atsaukti, nav spēkā.

9.5 SK nodrošina:

9.5.1to, ka sertifikācijas pakalpojums tiek sniegts saskaņā ar SPP, SP un attiecīgajiem Igaunijas Republikas un Eiropas Savienības tiesību aktiem;

9.5.2sertifikācijas atslēgu aizsargāšanu ar aparatūras drošības moduļiem (piem., HSM) un to atrašanos tikai SK kontrolē;

9.5.3sertifikācijas pakalpojuma sniegšanā izmantoto sertifikācijas atslēgu aktivizēšanu, pamatojoties uz dalītu kontroli;

9.5.4ka tam ir obligātās apdrošināšanas līgumi, kas aptver visus SK pakalpojumus, lai nodrošinātu kompensāciju par zaudējumiem, kas radušies, SK pārkāpjot pienākumus;

9.5.5ka tas informē visus abonentus, pirms SK pārtrauc sertifikācijas pakalpojumu, un uztur ar pārtraukto sertifikācijas pakalpojumu saistīto dokumentāciju un informāciju, kas nepieciešama saskaņā ar procedūru, kas noteikta SSP.

9.6 SK nav finansiāli atbildīgs par NQ Smart-ID sertifikātos ietverto informāciju.

9.7 SK neatbild par:

9.7.1abonentu privāto atslēgu slepenību, sertifikātu nepareizu lietošanu vai neatbilstošām sertifikātu pārbaudēm, vai par atkarīgās puses nepareiziem lēmumiem vai jebkādam sekām, kas radušās no kļūdām vai nepilnībām sertifikāta validācijas pārbaudēs;

9.7.2savu pienākumu neizpildi, ja šāda neizpilde ir notikusi uzraudzības iestādes, datu aizsardzības uzraudzības iestādes vai jebkuras citas valsts iestādes kļūmju vai drošības problēmu dēļ;

9.7.3nespēju veikt pienākumus, ja tā ir radušies nepārvaramas varas apstākļu dēļ.

## 10 Piemērojamie līgumi, SPP, SP

10.1 Attiecīgie līgumi, politikas un prakses paziņojumi, kas saistīti ar sertifikātu izmantošanas Noteikumiem un nosacījumiem, ir:

10.1.1 SK ID Solutions AS – sertifikācijas politika nekvalificētiem Smart-ID, publicēta <https://sk.ee/en/repository/CP/>;

10.1.2 SK ID Solutions AS – NQ-SK sertifikācijas prakses paziņojums, publicēts vietnē [https://sk.ee/en/repository/CPS](https://sk.ee/en/repository/CPS;);

10.1.3 SK ID Solutions AS uzticamības pakalpojumu prakses paziņojums, publicēts: <https://sk.ee/en/repository/sk-ps/>;

10.1.4 Smart-ID sertifikāts un OCSP profils, publicēts vietnē: <https://www.sk.ee/en/repository/profiles/>;

10.1.5 Klienta datu aizsardzības principi, publicēti: <https://www.sk.ee/en/repository/data-protection/>.

10.2 Visu piemērojamo dokumentu pašreizējās versijas ir publiski pieejamas SK glabātavā <https://www.sk.ee/en/repository/>.

## 11 Konfidencialitātes politika un konfidencialitāte

11.1 SK ievēro klientu datu aizsardzības principus, kas sniegti SK glabātavā <https://sk.ee/en/repository/data-protection/> un citos Igaunijas Republikas tiesību aktos, apstrādājot personas informāciju un reģistrēšanas informāciju.

11.2 Abonents ir informēts un piekrīt, ka sertifikātu izmantošanas autentifikācijas laikā personai, kura veic identifikāciju, tiek nosūtīts sertifikāts, kas ir iekļauts abonenta NQ Smart-ID un satur abonenta vārdu un personas kodu.

11.3 Visa informācija, kas kļuvusi zināma, sniedzot pakalpojumus, un kas nav paredzēta izpaušanai (piemēram, informācija, kas kļuvusi zināma SK uzticamības pakalpojumu pārvaldīšanas un sniegšanas rezultātā), ir konfidenciala. Abonentam ir tiesības iegūt no SK informāciju par sevi saskaņā ar likumu.

11.4 SK nodrošina konfidencialu informāciju un informāciju, kas paredzēta iekšējai lietošanai, pret kompromitēšanu un nepieļauj tās izpaušanu trešajām personām, tstenojot dažādus drošības uzraudzības pasākumus.

11.5 SK ir tiesības atklāt informāciju par abonentu trešajai personai, kurai saskaņā ar attiecīgajiem likumiem un tiesību aktiem ir tiesības saņemt šādu informāciju.

11.6 Turklāt nepersonalizēti statistikas dati par SK pakalpojumiem arī tiek uzskatīti par publisku informāciju. SK var publicēt nepersonalizētus statistikas datus par saviem pakalpojumiem.

## 12 Kompensāciju politika

12.1 SK apstrādā kompensācijas atsevišķi katrā gadījumā.

## 13 Piemērojamie tiesību akti, sūdzības un strīdu izšķiršana

13.1 Sertifikācijas pakalpojumu regulē Igaunijas un Eiropas Savienības kā vietu, kur SK ir reģistrēta kā SI, jurisdikcijas.

13.2 NQ Smart-ID sertifikācijas pakalpojums atbilst uzticamības pakalpojumu prasībām, kas aprakstītas eIDAS.

13.3 Visi strīdi starp pusēm tiks risināti pārrunu ceļā. Ja puses nespēj panākt mierizlīgumu, strīds tiek izšķirts tiesā SK atrašanās vietā.

13.4 Pārējie lietas dalībnieki tiks informēti par jebkuru prasību vai sūdzību ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā pēc atklāšanas, pamatojoties uz prasību, ja likumā nav noteikts citādi.

13.5 Abonents vai cita persona var iesniegt savu prasību vai sūdzību, izmantojot šo e-pasta adresi: [info@sk.ee](mailto:info@sk.ee).

13.6 Visi pieprasījumi sakarā ar strīdiem ir jānosūta uz adresi, kas sniegta kontaktinformācijā šajos Noteikumos un nosacījumos.

## 14 Kontaktinformācija

### 14.1 Uzticamības pakalpojumu sniedzējs

SK ID Solutions AS  
Reģistrācijas numurs 10747013  
Pārnu mnt. 141, 11314  
Tallina, IGAUNIJA  
(Pirmd. - piektd. 9.00 - 18.00 pēc Austrumeiropas laika)  
<http://www.sk.ee/en>  
Tālrunis +372 610 1880  
Fakss +372 610 1881  
E-pasts: [info@sk.ee](mailto:info@sk.ee)

### 14.2 Pieteikumi NQ Smart-ID sertifikātu atsaukšanai tiek pieņemti pa diennakts palīdzības līniju. Sazināšanās ar palīdzības līniju:

14.2.1 no Igaunijas pa tālr. 9001807 vai +372 715 1606;

14.2.2 no Latvijas pa tālr. 1807 vai +371 6766 5001;

14.2.3 no Lietuvas pa tālr. 1807 vai +370 6704 1807.

### 14.3 Pieteikumi NQ Smart-ID sertifikātu atsaukšanai tiek pieņemti arī pa klientu apkalpošanas vietas palīdzības līniju. Sazināšanās ar palīdzības līniju:

14.3.1 no Igaunijas pa tālr. [+372 6 310 310](tel:+3726310310) (jebkurā laikā);

14.3.2 no Latvijas pa tālr. [+371 67 444 444](tel:+37167444444) (jebkurā laikā);

14.3.3 no Lietuvas pa tālr. 1884 vai [+370 5 268 4444](tel:+37052684444) (pirmd. - piektd. 8.00 - 20.00, sestd. 9.00 - 16.00).

14.4 Pieteikumi NQ Smart-ID sertifikātu atsaukšanai tiek pieņemti arī pašapkalpošanās tīmekļa portālā un/vai Smart-ID pieteikšanas vietās, un/vai klientu apkalpošanas vietās.

14.5 Informācija un kontaktinformācija par palīdzības līniju, pašapkalpošanās tīmekļa portālu un klientu apkalpošanas vietām ir atrodamas SK tīmekļa vietnē <https://www.sk.ee/en> un <https://www.smart-id.com/>.