

TERMOS E CONDIÇÕES DOS CERTIFICADOS DA GLOBAL TRUSTED SIGN

Global Trusted Sign

Referência do Documento | FO23_GLOBAL TRUSTED SIGN_V16

Índice

1 TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS CERTIFICADOS QUALIFICADOS E/OU AVANÇADOS EMITIDOS PELA GLOBAL TRUSTED SIGN.....	3
2 SERVIÇOS DE CONFIANÇA QUALIFICADOS E/OU AVANÇADOS	3
3 PROTEÇÃO E ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÕES.....	5
4 LIMITAÇÕES NA UTILIZAÇÃO.....	10
5 DIREITOS DO SUBSCRITOR	11
6 OBRIGAÇÕES DO SUBSCRITOR	12
6.1 PROCESSO DE EMISSÃO DO CERTIFICADO E VALIDAÇÃO DA IDENTIDADE DO TITULAR	13
6.2 REEMISSÃO DE CERTIFICADOS	16
6.3 REVOGAÇÃO DE CDs	16
6.4 ALTERAÇÕES AO FORMULÁRIO DE EMISSÃO DE CERTIFICADO	16
7 OBRIGAÇÕES DA GLOBAL TRUSTED SIGN	17
8 LIMITAÇÕES ÀS OBRIGAÇÕES.....	17
9 UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO	17
10 PREÇO E PAGAMENTOS	18
11 PARTILHA DE INFORMAÇÕES COM TERCEIROS.....	18
12 RETENÇÃO DOS REGISTOS DE AUDITORIA	19
13 DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS	19
14 INDEMINIZAÇÕES	20
15 CONTACTOS	20
16 DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO.....	21
17 EFEITOS DA LIVRE RESOLUÇÃO	21
18 CONTACTO DO ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	22
19 DISPOSIÇÕES PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	22
20 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	22

1 TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS CERTIFICADOS QUALIFICADOS E/OU AVANÇADOS EMITIDOS PELA GLOBAL TRUSTED SIGN

A Global Trusted Sign disponibiliza um conjunto de serviços online que permitem adquirir produtos digitais, enquanto prestadora qualificada de serviços de confiança.

A utilização dos serviços está sujeita aos seguintes termos de utilização, constituindo o presente documento um acordo, entre o subscritor/ titular dos certificados e a Global Trusted Sign.

A aquisição de certificados requer o registo prévio na plataforma www.globaltrustedsign.com, com a criação de utilizador e palavra-passe, os quais são estritamente pessoais e intransmissíveis.

2 SERVIÇOS DE CONFIANÇA QUALIFICADOS E/OU AVANÇADOS

Os presentes termos e condições aplicam-se à utilização dos certificados digitais emitidos pela Global Trusted Sign, incluindo certificados qualificados (assinaturas, selos e certificados SSL/TLS) e certificados avançados (assinaturas e selos).

O subscritor/ titular deve ler atentamente cada documento antes de adquirir qualquer certificado disponibilizado pelos serviços da Global Trusted Sign.

A alteração do endereço de correio eletrónico utilizado pelo subscritor/ titular para aceder à plataforma/ certificados deve ser comunicada à Global Trusted Sign, sempre que tenha impacto no acesso à plataforma ou na receção de notificações. Caso o subscritor/ titular perca o acesso à conta, deverá solicitar a revogação dos certificados associados e proceder à aquisição de novos.

Certificados avançados

- Os certificados digitais avançados oferecem um elevado nível de confiança, todavia não garantem o valor probatório dos certificados qualificados.
- A decisão de ler e assinar eletronicamente um documento não afeta os efeitos legais que essa operação possa representar.

Certificados qualificados

- Assinatura e selos eletrónicos qualificados

- A assinatura eletrónica qualificada e o selo eletrónico qualificado são equivalentes, legalmente, a uma assinatura manuscrita.

- Têm valor probatório nos países da União Europeia, bem como em outros países que reconheçam o Regulamento (UE) n.º 2024/1183.
- O utilizador declara estar ciente de que:
 - Os certificados qualificados são juridicamente vinculativos na Europa e em diversos outros países;
 - As cópias impressas de documentos com assinatura qualificada não têm o mesmo valor legal que os originais eletrónicos armazenados;
 - Deverá notificar a Global Trusted Sign, e as partes confiantes sempre que altere o seu endereço de correio eletrónico;
 - Em caso de certificados profissionais, deverá notificar a Global Trusted Sign, caso deixe de exercer os atributos profissionais indicados no certificado;
 - A decisão de ler e assinar um documento não altera os efeitos jurídicos da assinatura qualificada.

- Certificados SSL/TLS

Os certificados **SSL/TLS** podem ser qualificados e são utilizados para:

- Estabelecer **comunicação segura Web-based**, através dos protocolos SSL/TLS;
- Estão em conformidade com o **Regulamento (UE) n.º 2024/1183**.
- **Finalidades principais:**
- **Identificar a entidade coletiva** que controla um sítio Web:
 - Garante ao utilizador que o site visitado é controlado por uma **entidade identificável**, com dados como nome, sede social e registo legal.
- **Permitir comunicações cifradas com o sítio Web:**
 - Facilitam a troca de **chaves de cifra** para assegurar a **confidencialidade da informação trocada** entre o navegador e o site.
- **Certificados de Validação Estendida (EV SSL)**
- Os certificados **EV** oferecem um processo de verificação de identidade mais rigoroso.

Benefícios dos EV SSL:

- **Dificultam ataques de *phishing*** e fraudes de identidade que usem certificados;
- **Apoiam empresas vítimas** de fraude, oferecendo um meio de se identificarem junto aos utilizadores;
- **Auxiliam investigações legais**, facilitando o contacto com o titular e ações judiciais, quando aplicável.
- **Garantia de Confiança e Conformidade:**

- As partes confiantes podem **verificar a cadeia de confiança** dos certificados emitidos pela Global Trusted Sign, assegurando a **autenticidade e identidade do titular**.
- Os certificados SSL **protegem a segurança e confidencialidade** dos dados introduzidos pelos utilizadores, conforme o **Artigo 32.º, n.º 1, alínea b)** do **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)**.

3 PROTEÇÃO E ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÕES

Certificados Qualificados para Assinatura Eletrónica

- Podem ser emitidos nos seguintes formatos:
 - **Singular**: para pessoa natural ou sob pseudónimo;
 - **Coletivo**: em nome de uma entidade coletiva;
 - **Singular profissional**: para uma pessoa singular com atributos profissionais definidos;
 - **Coletivo profissional**: para uma entidade coletiva com especificação de funções ou atribuições profissionais.
 - **Selo**: entidade coletiva.

Certificados Avançados

- Podem ser emitidos nos seguintes formatos:
 - **Singular**: para pessoa natural ou sob pseudónimo;
 - **Coletivo**: em nome de uma entidade coletiva;
 - **Singular profissional**: para uma pessoa singular com atributos profissionais definidos;
 - **Coletivo profissional**: para uma entidade coletiva com especificação de funções ou atribuições profissionais.
 - **Selo**: entidade coletiva.

A Global Trusted Sign, assegura que os dados recolhidos através dos formulários para certificados avançados são tratados em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). Estes dados incluem nome, e-mail, contactos profissionais e eventuais documentos de identidade associados à emissão do certificado.

Os dados são armazenados de forma segura e utilizados exclusivamente para fins relacionados com a emissão, gestão, reemissão ou revogação dos certificados.

A Global Trusted Sign, compromete-se a obter o consentimento expresso do titular dos dados, antes de iniciar qualquer tratamento não essencial ou para fins de comunicação externa.

A Global Trusted Sign, informa ainda que, para a emissão de qualquer certificado, o titular deve, previamente, registar-se na plataforma Global Trusted Sign,, mediante criação de utilizador e palavra-passe, garantindo a autenticidade e rastreabilidade do processo de identificação.

Certificados SSL/TLS

- Podem ser emitidos nos seguintes formatos:
 - Singular;
 - Coletivo.

Recolha de Dados e Proteção de Informação Pessoal

- Para obter qualquer tipo de certificado, os utilizadores devem preencher o formulário de emissão correspondente, no qual são solicitados dados de carácter pessoal, considerados sensíveis.
- Nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), os dados armazenados em servidores remotos devem cumprir requisitos rigorosos de proteção, com o objetivo de:
 - Salvar a privacidade dos titulares;
 - Assegurar a segurança da informação recolhida e armazenada.

A Global Trusted Sign declara que todos os dados solicitados e recolhidos respondem à necessidade de garantir os meios de segurança e de identificação eletrónica, assegurando a não utilização indevida da identidade dos seus titulares/subscritores.

Prazos para armazenamento de informações	
Informações solicitadas no registo	No ato do registo são solicitadas informações relativas ao nome, apelido, contacto telefónico, e-mail, NIF, país, e password desejável. Estas informações são guardadas durante 180 dias consecutivos a contar da data de registo. Após este prazo, e caso o cliente não demonstre interesse em comprar algum dos produtos disponibilizados pela Global Trusted Sign, os dados serão eliminados.

Prazos para armazenamento de informações	
Do registo, à escolha do produto, e respetivo pagamento	A informação da pessoa singular ou coletiva necessária para a aquisição dos serviços será mantida por um prazo de 180 dias consecutivos, contados a partir da data do registo ou preenchimento do formulário de emissão, conforme aplicável. • Se o formulário de emissão do produto for preenchido, mas não for efetuado o pagamento, toda a informação recolhida será eliminada automaticamente após 180 dias. • Se o titular apenas selecionar o produto, sem preencher o respetivo formulário, e apenas forem fornecidos dados de faturação (os quais podem conter dados pessoais ou da empresa), estes serão tratados exclusivamente para efeitos administrativos e contabilísticos, nos termos da Política de Privacidade da Global Trusted Sign, e conservados pelos prazos legalmente exigidos. • Caso o titular pretenda, após o decurso do prazo referido, aderir novamente à plataforma e adquirir um novo serviço, deverá efetuar um novo registo e, se aplicável, preencher novamente o formulário de emissão.
Do preenchimento do formulário até à realização de identidade	No caso dos Certificados Qualificados para Assinatura Eletrónica (de pessoa coletiva ou singular) e dos Certificados Qualificados para Selos Eletrónicos, uma vez preenchido o formulário de emissão, enviado os termos e condições devidamente assinados e, quando aplicável, efetuado o pagamento, o titular receberá uma notificação para agendamento da validação da identidade. A validação da identidade pode ser realizada por: • Videoconferência, nos termos do Despacho n.º 154/2017 do GNS; • Presencialmente;

Prazos para armazenamento de informações	
	• Ou através da autenticação com Cartão de Cidadão. Caso o titular (ou o representante, no caso de entidade coletiva) não realize a validação da identidade no prazo de 180 dias, a contar da data do preenchimento do formulário, será emitida uma notificação para reagendamento, a realizar nos 7 dias subsequentes. Se a validação não for concluída dentro destes prazos, todos os dados recolhidos serão eliminados. No caso dos certificados avançados, apenas será realizada vídeo conferência, ou outro método de validação de identidade, caso existam dúvidas em relação à identidade titular do pedido.
Da validação da identidade à emissão do certificado	Uma vez confirmada a identidade (da pessoa coletiva ou singular), o titular deverá emitir/gerar o certificado no prazo máximo de 180 dias consecutivos. Se ultrapassado o prazo referido, o titular será notificado para proceder à emissão do certificado nos seguintes 15 dias. Após este prazo, os seus dados serão eliminados. Se for necessário repetir a videoconferência, associado à não geração do certificado no período solicitado, será necessário proceder a novo agendamento, com pagamento adicional de 10 euros (+IVA à taxa em vigor). No caso dos certificados avançados, a geração do certificado é da responsabilidade do prestador de confiança, sendo posteriormente associado ao perfil de certificados, após validação dos dados do pedido.
Período de inatividade	No caso dos certificados qualificados para assinatura eletrónica, certificados qualificados para selos eletrónicos e dos certificados para autenticação de sítios web, se uma conta se encontrar inativa por um período igual a 9 meses, a pessoa coletiva/singular/utilizador será notificada, informando que tem 270 dias para efetuar log in. Se ultrapassado o prazo referido, o titular será notificado para aceder à plataforma e

Prazos para armazenamento de informações	
	realizar login nos seguintes 30 dias. Caso contrário, a conta será eliminada. No que diz respeito aos certificados para selos eletrónicos avançados e aos certificados avançados para assinatura eletrónica, se a Global Trusted Sign, notar que uma conta se encontra inativa por período igual a 9 meses, a pessoa coletiva/ singular/ utilizador será notificada, informando que tem 30 dias para efetuar log in. Caso contrário, a conta será eliminada. No caso dos certificados avançados, a conta inativa não limita a utilização do certificado, pois este é utilizado localmente, após download.
Tempo para a realização do direito à portabilidade	Aquando do exercício do direito à portabilidade realizado pela pessoa coletiva/singular/subscritor/utilizador, a Global Trusted Sign executará a respetiva ação no prazo máximo de 60 dias. O direito à portabilidade aplica-se exclusivamente aos dados pessoais fornecidos pelo titular, cujo tratamento se baseie no consentimento ou na execução de um contrato, e que seja realizado por meios automatizados. Sempre que estas condições não se verifiquem, a Global Trusted Sign reserva-se o direito de recusar o pedido de portabilidade, informando o titular dos fundamentos legais para tal recusa, conforme o previsto no artigo 20.º do RGPD.
Tempo para o exercício do direito ao esquecimento	Para cumprimento de requisitos legais, parte da informação associada aos certificados não pode ser totalmente apagada, uma vez que é necessário assegurar a validade legal dos certificados durante um período de 7 anos, conforme disposto no Considerando n.º 61 do Regulamento (UE) n.º 2024/1183. Assim, quando o titular exercer o direito ao esquecimento, serão eliminados apenas os dados de registo, ficando excluídos: • Os dados de validação da identidade do titular;

Prazos para armazenamento de informações	
	A chave privada do certificado (quando aplicável); Estes dados serão mantidos devidamente encriptados e arquivados por um período de 7 anos a contar da data de emissão do certificado. Após esse prazo, todos os dados serão automaticamente apagados . O pedido de eliminação de dados deve ser efetuado por escrito , através da área de Suporte da plataforma ou enviado para o endereço de e-mail: dpo@acin.pt .
Tempo para a reemissão dos serviços de confiança próximos da expiração	Todos os pedidos concluídos, relacionados com serviços de confiança, originaram pedidos de reemissão automática, 45 dias antes da sua data de expiração . Caso o subscritor não conclua o processo de reemissão , serão considerados os tempos previstos inicialmente para os pedidos novos – pagamento, validação de identidade e geração do certificado.

4 LIMITAÇÕES NA UTILIZAÇÃO

Os certificados emitidos pela Global Trusted Sign, são utilizados por diversos titulares, sistemas, aplicações, mecanismos e protocolos, com o objetivo de permitir a assinatura probatória de documentos, correios eletrónicos e transações realizadas por pessoas singulares ou coletivas, assim como a encriptação e controlo de acessos. Estes certificados asseguram, de forma inequívoca, a identidade do titular, em conformidade com os requisitos do Regulamento (UE) nº 2024/1183.

O subscritor:

- Compromete-se a cumprir os termos e condições deste acordo, em conformidade com a Declaração de Práticas de Certificação e a Política de Certificados da Global Trusted Sign (disponíveis em <https://pki.globaltrustedsign.com> e <https://pki02.globaltrustedsign.com/>), bem como com toda a legislação aplicável.
- Concorda em não utilizar o serviço para fins ilícitos, incluindo, mas não se limitando a, causar interrupção do serviço, distribuir conteúdos que violem a privacidade, propriedade intelectual ou outros direitos de terceiros, ou para quaisquer outras finalidades que a Global Trusted Sign, considere, de forma razoável, como ilícitas,

obscenas, difamatórias, fraudulentas, abusivas, ameaçadoras, prejudiciais ou censuráveis.

- É responsável pelo conteúdo de todas as transações realizadas através do serviço.

Os dados e documentos apresentados por subscritores de entidades fora do território português deverão ser emitidos pelo Registo Oficial do respetivo país, devidamente apostilados e oficialmente traduzidos para português ou inglês.

A validação da identidade do subscritor poderá ser efetuada presencialmente (na sede da empresa na Ilha da Madeira ou nas instalações em Lisboa, Porto e Ponta Delgada) ou por videoconferência, utilizando meios de identificação eletrónica certificados, em português ou inglês, mediante pagamento e agendamento prévio.

Os subscritores com documento de identificação português podem validar a sua identidade através do certificado de autenticação do Cartão de Cidadão Português e/ou Chave Móvel Digital, via portal autenticacao.gov.pt (disponível apenas para cidadãos portugueses com documentos ou certificados digitais compatíveis).

A validação de identidade está disponível em dias úteis, das 09:00 às 17:30 horas (hora da ilha da Madeira e Portugal Continental).

Relativamente aos certificados SSL, estes se focam exclusivamente na identidade do titular do certificado, e não no seu comportamento. Assim, um certificado de autenticação web **não garante** que:

- O titular identificado no certificado está efetivamente a prestar um serviço;
- O titular identificado está em conformidade com a legislação aplicável;
- O titular é confiável, honesto ou ético na condução do seu negócio;
- É “seguro” estabelecer uma relação comercial com o titular do certificado.

5 DIREITOS DO SUBSCRITOR

De acordo com o **Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)**, enquanto titular dos dados – subscritor da Global Trusted Sign –, tem os seguintes direitos:

- Ver quais dados pessoais a Global Trusted Sign, tem sobre si (**art.º 15 - Direito de acesso**);
- Corrigir dados que estejam incorretos (**art.º 16 - Direito de retificação**);
- Limitar a forma como os seus dados são usados (**art.º 18 - Direito de limitação do tratamento**);
- Pedir para transferir os seus dados para outra empresa, se for possível (**art.º 20 - Direito à portabilidade dos dados**);

- Pedir para apagar os seus dados pessoais (**art.º 17 - Direito à eliminação dos dados pessoais**);
- Pedir para que a Global Trusted Sign, pare de usar os seus dados para certas finalidades (**art.º 21 - Direito de oposição ao tratamento**).

Para exercer estes direitos, basta contactar a Global Trusted Sign. Se os seus dados forem corrigidos, apagados ou o uso deles for limitado, **a Global Trusted Sign, irá informá-lo (art.º 19)**.

Além disso, o titular – subscritor da Global Trusted Sign também tem o direito de:

- Reclamar junto da **autoridade de controlo, Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD (art.º 77)**;
- Interpor ação judicial contra a autoridade de controlo - CNPD (**art.º 78**);
- Interpor ação judicial contra **o responsável pelo tratamento ou subcontratante** (Global Trusted Sign – ACIN – iCloud Solutions, Lda), se for necessário (**art.º 79**);
- Requerer **indenização e responsabilização**, caso sofra prejuízo devido ao uso incorreto dos seus dados (**art.º 82**).

6 OBRIGAÇÕES DO SUBSCRITOR

Responsabilidades do Subscritor/Titular dos Certificados

Ao aceitar este serviço, o subscritor/titular compromete-se a:

1. **Cumprir os termos e condições deste documento**, bem como as condições específicas previstas no acordo estabelecido com a Global Trusted Sign,.
2. **Utilizar os certificados apenas para os fins permitidos**, de acordo com a Declaração de Práticas de Certificação e Política de Certificados da Global Trusted Sign, (disponíveis em <https://pki.globaltrustedsign.com/> e <https://pki02.globaltrustedsign.com/>) e com a legislação aplicável.
3. **Não aceder, manipular ou tentar reproduzir os sistemas técnicos (hardware ou software) da Global Trusted Sign**, exceto se tiver autorização prévia, por escrito.
4. **Fornecer dados pessoais e profissionais corretos e atualizados** no momento do registo, e informar a Global Trusted Sign, de qualquer alteração a esses dados.
5. **Verificar se a chave privada associada ao certificado está válida e não comprometida** assim que receber o certificado.
6. **Comunicar à Global Trusted Sign no prazo máximo de 24 horas** qualquer suspeita de uso indevido, acesso não autorizado ou comportamento ilícito relacionado com o certificado.

7. **Assumir a responsabilidade por qualquer ação feita com o certificado por parte de representantes ou colaboradores.**
8. **Utilizar o certificado apenas na qualidade ou função para a qual foi emitido,** respeitando os limites de representação.
9. **Informar a Global Trusted Sign sempre que existam dados desatualizados,** e confirmar essa atualização antes de solicitar a reemissão do certificado.
10. **Cumprir todos os procedimentos de segurança e requisitos técnicos definidos pela Global Trusted Sign.**
11. **Solicitar imediatamente a revogação do certificado** à Global Trusted Sign em caso de suspeita de quebra de segurança, confidencialidade ou quando ocorrer qualquer motivo previsto para revogação, seguindo o processo indicado na Declaração de Práticas de Certificação.

6.1 PROCESSO DE EMISSÃO DO CERTIFICADO E VALIDAÇÃO DA IDENTIDADE DO TITULAR

Antes da emissão do certificado por parte do titular, é obrigatório que a Global Trusted Sign verifique a identidade dos subscritores e titulares, e, se aplicável, outros atributos, conforme o disposto no [artigo 24.º, n.º 1 do Regulamento (UE) n.º 2024/1183 (Regulamento eIDAS)].

É de referir que, apenas nos certificados avançados, e em caso de dúvida sobre os documentos enviados, a Global Trusted Sign reserva-se o direito de solicitar a validação da identidade, presencialmente ou por videoconferência (esta última a um custo de € 10,00 +IVA) com o titular. Para os certificados qualificados é necessário proceder à validação da identidade, de uma das formas apresentadas de seguida.

A validação será realizada no âmbito do cumprimento dos “requisitos aplicáveis aos prestadores qualificados de serviços de confiança”, nomeadamente, o seguinte: *“ao emitirem certificados referentes a serviços de confiança, os prestadores qualificados de serviços de confiança verificam, pelos meios adequados e nos termos da legislação nacional, a identidade e as eventuais características específicas da pessoa singular ou coletiva à qual é emitido o certificado”*.

A Global Trusted Sign dispõe de mecanismos para validar a veracidade de toda a documentação enviada aquando do preenchimento do formulário de compra do produto, assim como para *“provar e verificar a identidade das pessoas singulares ou coletivas que requeiram a produção de um meio de identificação eletrónica”*.

A verificação da identidade dos subscritores e/ou titulares será efetuada pelo grupo de trabalho de administradores de registo, antes da emissão do certificado qualificado e pode ser realizada das seguintes formas:

- De forma presencial, em português ou em inglês, nas instalações indicadas, mediante apresentação do documento de identificação original, [nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º do Regulamento (UE) n.º 2024/1183], ou
- Por meio de videoconferência, em português ou em inglês, (através de software certificado para o efeito), mediante agendamento, assegurando a presença física da pessoa singular ou de um representante autorizado da pessoa coletiva, com a apresentação do documento de identificação original, cumprindo com os requisitos estabelecidos no artigo 8.º do Regulamento (UE) n.º 2024/1183 relativamente aos níveis de garantia «substancial» ou «elevado» e o Despacho 154/2017 do GNS, (alínea d), do n.º 1, do artigo 24.º do Regulamento n.º 2024/1183), ou
- Com recurso ao certificado de autenticação do cartão de cidadão e/ou à chave móvel digital, através do portal autenticacao.gov.pt (disponível apenas para cidadãos portugueses, com documentos /certificado digital compatível), ou
- Por meio de um certificado de assinatura eletrónica qualificada emitido nos termos da alínea anterior (alínea d), do n.º 1, do artigo 24.º do Regulamento (UE) n.º 2024/1183), aplicável a remissões cujos dados não tenham sofrido e desde que o titular mantenha o certificado válido.

As validações descritas acima só poderão decorrer após:

- a) Realização do respetivo pagamento;
- b) Envio da documentação solicitada;
- c) Confirmação e validação de todos os dados efetuada pelos administradores de registo.

Para a realização da validação da identidade em conformidade, deve ter em conta o seguinte:

- I. A videoconferência ou validação presencial (na sede da empresa na Ilha da Madeira ou nas instalações da empresa em Lisboa, Porto e Ponta Delgada) é solicitada pelo administrador de registo para efeitos de verificação da identidade do requerente e da veracidade e idoneidade dos documentos enviados.
- II. Em caso de realização de uma validação por videoconferência, deve previamente assegurar-se de que cumpre os seguintes requisitos técnicos e de documentação:

- a) Verifique as restrições do seu antivírus (alguns antivírus não permitem a realização da videoconferência);
- b) Utilize os browsers recomendados para a realização da videoconferência (Google Chrome ou Firefox);
- c) Adicione um número de rede móvel, pois durante a validação da identidade receberá um código de ativação no seu telemóvel;
- d) Realize a videoconferência num local com boa luminosidade, para permitir a verificação da autenticidade do documento de identificação (exemplo: cartão de cidadão - holograma);
- e) Utilize uma webcam e um microfone com qualidade aceitável;
- f) A videoconferência pode ser realizada através de um telemóvel com câmara e microfone;
- g) Certifique-se de que tem consigo o seu documento de identificação (exemplo: cartão de cidadão - holograma); e o telemóvel cujo número utilizou para a compra dos certificados;
- h) Caso não cumpra com os requisitos técnicos e seja necessário realizar uma segunda videoconferência, será cobrado um valor adicional de €10,00 ao cliente;
- i) Os subscritores podem validar a identidade nos dias uteis, entre as 09:00 e as 17:30 horas (hora da Madeira e de Portugal continental).

Orientações essenciais para uma verificação bem-sucedida:

- a) Ambiente bem iluminado: Preferencialmente com luz natural para evitar sombras;
- b) Segure o documento corretamente: Use ambas as mãos sem obstruir informações;
- c) Internet estável: Conexão rápida para transmissão de vídeo de qualidade;
- d) Siga as instruções: Atenção aos tempos e orientações durante a videoconferência;
- e) Óculos: Se tiver, remova-os quando solicitado para validação facial;
- f) Câmara de qualidade: Garanta nitidez na captura das imagens. Sugerimos que utilize o seu telemóvel, pois a câmara tem qualidade superior.

A videoconferência é gravada por questões de segurança da informação. O consentimento é solicitado antes e no início da gravação. Caso este consentimento não seja concedido, a validação terá de ser realizada de forma presencial, num dos locais disponibilizados pela Global Trusted Sign para o efeito¹.

¹ Lisboa, Porto, Ribeira Brava (Madeira) e Ponta Delgada (Açores).

- I. Sempre que a validação da identidade do titular seja realizada por videoconferência, o titular deve remeter os formulários de adesão via CTT, caso estes não estejam assinados digitalmente.
- II. O processo de emissão do certificado será concluído na data da receção do Formulário de Emissão do certificado pela Global Trusted Sign, desde que esteja devidamente preenchido e assinado pelo titular. A Global Trusted Sign concluirá o processo no prazo máximo de 2 dias úteis, após a receção da documentação.

6.2 REEMISSÃO DE CERTIFICADOS

A reemissão aplica-se a pedidos provenientes de certificados anteriormente emitidos, mantendo-se os dados, desde que se encontrem válidos e atualizados.

Caso o titular pretenda reemitir o seu certificado, poderá utilizar o pedido criado automaticamente pela plataforma, 45 dias antes da data de expiração do certificado, ou solicitar manualmente a reemissão, com os mesmos dados, seguindo as instruções fornecidas pela Global Trusted Sign.

6.3 REVOGAÇÃO DE CDS

Sempre que se verifique um pedido de revogação, a sua execução será realizada no prazo máximo de 24 horas, após validação com sucesso da documentação disponibilizada (Formulário), incluindo o formulário devidamente preenchido e assinado.

6.4 ALTERAÇÕES AO FORMULÁRIO DE EMISSÃO DE CERTIFICADO

Os presentes termos e condições deverão ser alterados em conformidade se, durante o período de vigência do formulário, for publicada nova legislação ou regulamentação de legislação existente, que verse sobre matéria abrangida pelas presentes Condições Gerais e que imponha alterações às obrigações essenciais das partes, e caso a Global Trusted Sign considere necessário alterar os termos da Declaração de Práticas de Certificação e da Política de Certificados Qualificados, que tenham sido definidos e/ou contratados.

A Global Trusted Sign comunicará ao titular as alterações contratuais, das quais deverá manifestar a sua aceitação, no prazo de 30 dias a contar da data da comunicação.

Caso o titular tenha comunicado à Global Trusted Sign a não aceitação das alterações propostas e não se alcance um consenso, qualquer uma das partes terá a faculdade de fazer cessar o

presente formulário de emissão, produzindo essa denúncia efeitos 60 dias, após a comunicação à outra parte para o efeito.

7 OBRIGAÇÕES DA GLOBAL TRUSTED SIGN

A Global Trusted Sign, enquanto prestadora qualificada de serviços de confiança e responsável pelo tratamento de dados, salvaguarda o cumprimento dos princípios de licitude, lealdade, transparência, minimização, limitação da conservação, proporcionalidade, exatidão, segurança e responsabilidade.

8 LIMITAÇÕES ÀS OBRIGAÇÕES

A Global Trusted Sign garante os danos ou prejuízos causados aos utilizadores finais e partes confiantes decorrentes da sua atividade, conforme legislação aplicável.

A Global Trusted Sign não se responsabiliza por qualquer dano ou prejuízo decorrente de utilizações abusivas ou fora do âmbito do contrato estabelecido com os utilizadores e/ou partes confiantes.

A Global Trusted Sign não assume qualquer responsabilidade em caso de falha dos serviços relacionada com causas de força maior, como desastres naturais, guerra ou outros similares.

A Global Trusted Sign reserva-se ao direito de não concluir um processo de aquisição de certificados digitais, caso verifique que o titular não reúna os requisitos considerados necessários para a correta validação da identidade do titular, sendo notificado com a devida fundamentação.

A recusa de não conclusão do processo, não confere ao titular o direito de ser reembolsado das quantias pagas, sempre que a mesma resulte de causa não imputável à GLOBAL TRUSTED SIGN. Em particular, o titular não terá direito ao reembolso do valor pago pelo certificado, caso se confirme que este prestou informações falsas ou incorretas, ou que omitiu informação ou documentação relevante para a apreciação do pedido, que são estritamente necessárias para prosseguir com o processo.

9 UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

O titular de um certificado de chave pública só pode utilizar a chave privada para o propósito a que se destina (designado no campo do certificado *KeyUsage*), de acordo com o previsto legalmente.

No caso dos certificados avançados, o titular deve autenticar-se no portal da GLOBAL TRUSTED SIGN e descarregar o seu certificado através do seu perfil de utilizador. Para utilizar o certificado,

será enviado por SMS um PIN para o número de telemóvel que o titular identificou ao realizar a compra do produto. O certificado pode ser descarregado quantas vezes forem necessárias.

Após o início de sessão, esta permanece ativa por um período máximo de 10 minutos sem utilização. Findo esse tempo, a sessão é automaticamente terminada por motivos de segurança, sendo necessário efetuar novo login para continuar a utilizar a plataforma.

A utilização do certificado apenas é permitida, e, se aplicável, para o tipo de certificado em questão:

- A quem estiver designado no campo Assunto/*Subject do certificado*;
- Enquanto o certificado se mantiver válido e não estiver na Lista de Revogação de Certificados (LRC) da entidade certificadora da GLOBAL TRUSTED SIGN, disponível em <https://pki.globaltrustedsign.com> e <https://pki02.globaltrustedsign.com/>, nas propriedades do certificado, conforme exigido pela legislação aplicável.

A emissão e utilização do certificado é sempre da responsabilidade do seu titular.

O acesso à plataforma da GLOBAL TRUSTED SIGN requer obrigatoriamente o registo de utilizador, com autenticação através de credenciais pessoais (utilizador e palavra-passe), conforme previsto nos presentes Termos e Condições e na Política de Certificados.

Recomenda-se, enquanto medida de segurança, a utilização de palavras passe forte, assim como a configuração de duplo fator de autenticação, através de Perfil > Gerir Conta > verificação em duas etapas.

10 PREÇO E PAGAMENTOS

A ACIN – iCloud Solutions, Lda. reserva-se o direito de proceder à atualização anual dos preços praticados, de acordo com a variação do Índice de Preços no Consumidor (IPC) publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, com base em valores não inferiores ao IPC médio registado no ano imediatamente anterior.

Todos os pagamentos deverão ser efetuados em euros (€). Aos valores indicados acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor.

11 PARTILHA DE INFORMAÇÕES COM TERCEIROS

A Global Trusted Sign tem o direito de comunicar informações às autoridades competentes, sempre que:

- Seja obrigada a fazê-lo ao abrigo de uma intimação, ordem judicial ou outro procedimento jurídico do mesmo tipo;

- Seja necessário para cumprir a legislação em vigor.

A Global Trusted Sign subcontrata:

- a PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. para a transação de pagamentos por multibanco, cartão de crédito/débito e MBWAY;
- a plataforma iGEST para a realização da faturação, sendo os dados partilhados apenas os necessários para efetuar esta operação;
- a plataforma Electronic IDentification, para a realização da videoconferência de validação da identidade dos titulares dos serviços de assinatura eletrónica qualificada e selos eletrónicos qualificados, ou quando necessário;
- autenticacao.gov.pt para autenticação no processo de validação de identidade de detentores de identificação portuguesa;
- a CRM – Salesforce, para gestão de pedidos de apoio rececionados por email ou por telefone, assim como para tratamento de contactos comerciais.
- iDOK – Software interno para gestão documental para arquivo da documentação enviada e recebida pelas partes.

Ambas as partes — a Global Trusted Sign e o titular/subscritor — têm direito a conservar evidência do documento FO23 assinado, devendo mantê-la em arquivo durante o período legalmente exigido para efeitos de auditoria e conformidade.

12 RETENÇÃO DOS REGISTOS DE AUDITORIA

Os registos de auditoria são conservados durante o prazo de sete anos, conforme previsto na legislação aplicável.

13 DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

As LRC podem ser acedidas em <https://pki.globaltrustedsign.com> e <https://pki02.globaltrustedsign.com/>, garantindo a sua disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto durante a ocorrência de alguma paragem de manutenção programada, que serão devidamente comunicados às partes envolvidas.

A Global Trusted Sign dispõe de serviços de validação OCSP do estado dos certificados de forma online, disponíveis em: <http://ocsp.globaltrustedsign.com>.

Adicionalmente, os pedidos de revogação serão processados em 24 horas. Nesse intervalo tempo, será verificada a identidade e autenticidade de quem solicitou a revogação do

certificado. Após a confirmação da identidade e autenticidade do solicitador, a Global Trusted Sign tem 60 minutos, para transitar o estado do certificado para revogado.

Os certificados revogados podem ser consultados através da LRC da Entidade de Certificação da Global Trusted Sign.

A Global Trusted Sign não assegura o funcionamento ininterrupto da infraestrutura tecnologia, que suporta os serviços objeto do Formulário de Emissão de Certificado Digital, nomeadamente durante intervenções para atualizações e implementação de melhorias, necessárias à compatibilização da Global Trusted Sign com eventuais alterações legais ou regulamentares, ou com vista a melhorar o mencionado todo o funcionamento da infraestrutura.

14 INDEMINIZAÇÕES

A Global Trusted Sign assumirá a sua responsabilidade por eventuais indemnizações, de acordo com a legislação aplicável, quer em termos do Regulamento (UE) nº 2024/1183 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de julho de 2014, quer no que diz respeito ao Regulamento Geral de Proteção de Dados Regulamento (UE) nº 2016/679, de 27 de abril de 2016.

15 CONTACTOS

Todos os participantes devem utilizar meios apropriados para a comunicação coletiva. Esses meios podem incluir correio eletrónico assinado digitalmente, fax, formulários assinados ou outros, dependendo da criticidade e do assunto.

As chamadas telefónicas são gravadas para fins de controlo de qualidade, com a devida autorização da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd). Caso não queira que a sua chamada seja gravada, é recomendável utilizar meios alternativos de contacto.

Nome	Grupo de Gestão da GLOBAL TRUSTED SIGN
Gestores	Tolentino de Deus Faria Pereira José Luís de Sousa
Morada	ACIN iCloud Solutions, Lda. Estrada Regional 104 Nº42-A 9350-203 Ribeira Brava, Ilha da Madeira – Portugal
E-mail geral	info@globaltrustedsign.com
E-mail reportes	report@globaltrustedsign.com
Página de Internet	https://www.globaltrustedsign.com
Telefone	Nacional: 707 451 451 ¹

	Internacional: + 351 291 957 888² (Global Trusted Sign - opção 3) ¹ Preço máximo a pagar por minuto: 0,09€ (+IVA) para as chamadas originadas nas redes fixas e 0,13€ (+IVA) para as originadas nas redes móveis; ² Custo de uma chamada internacional para rede fixa, de acordo com o tarifário em vigor.
--	---

16 DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

O consumidor tem direito a resolver o presente contrato dentro do prazo de 14 dias, a contar do dia seguinte à data da celebração do mesmo, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

Findo esse prazo, o Direito de Livre Resolução expira.

Para efeitos de exercício do Direito de Livre Resolução, o Cliente tem de manifestar a sua pretensão através de uma declaração inequívoca, que poderá ser enviada por correio para a Estrada Regional 104 Nº42-A, 9350-203 Ribeira Brava – Madeira, ou para o correio eletrónico info@globaltrustedsign.com.

17 EFEITOS DA LIVRE RESOLUÇÃO

Em caso de resolução do presente contrato, serão reembolsados ao Cliente todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada.

O reembolso será efetuado através do mesmo meio de pagamento usado pelo Cliente na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário.

Especificidades da execução imediata do contrato e exercício do Direito de Livre Resolução:

Tendo em conta a natureza e especificidades dos serviços a prestar, a execução do contrato poderá, por vezes, iniciar-se de forma imediata após a sua celebração.

O Cliente declara, assim, prestar o seu consentimento expresso para que a execução dos serviços comece antes de decorrido o prazo de 14 dias, reservado ao Direito de Livre Resolução.

O Cliente reconhece ainda que, caso os serviços sejam plenamente executados antes do termo daquele prazo, perde o direito de resolver o contrato.

No entanto, quando o contrato não estiver integralmente executado e caso o Cliente, após ter prestado o referido consentimento, exerça o seu Direito de Livre Resolução, ficará obrigado ao pagamento de um valor proporcional aos serviços prestados até à data da comunicação da resolução.

18 CONTACTO DO ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS

Em caso de dúvida ou de ocorrência relacionada com a proteção de dados, os utilizadores da Global Trusted Sign podem contactar os Encarregados de Proteção de Dados (EPD – art.º 37.º RGPD), nomeados pela liderança da ACIN. Estes profissionais estão disponíveis para apoiar os clientes da Global Trusted Sign e colaborar com a autoridade de controlo nomeada – Comissão Nacional de Proteção de Dados. Estes profissionais podem ser contactados, através do e-mail dpo@acin.pt ou do telefone identificado no ponto 14.

19 DISPOSIÇÕES PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

As reclamações são endereçadas ao grupo de gestão da Global Trusted Sign, através de carta registada.

Qualquer litígio decorrente da interpretação ou aplicação deste documento rege-se pela lei portuguesa. Para regular estes litígios, as partes elegem o foro judicial da Comarca do Funchal, com exclusão de qualquer outro.

Todas as reclamações entre os utilizadores e a Global Trusted Sign poderão ser comunicadas à Entidade Supervisora com a finalidade da resolução de conflitos que possam na eventualidade surgir.

20 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A seguinte legislação é aplicável às entidades certificadoras prestadoras de serviços de confiança:

- a) Regulamento (UE) N.º 2024/1183 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de julho de 2014 relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno e que revoga a Diretiva 1999/93/CE;
- b) Outra legislação nacional e europeia relacionada com a atividade de prestação de serviços de confiança;
- c) Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679, de 27/04/2016.

Na Global Trusted Sign, as auditorias de conformidade serão realizadas regularmente de acordo com a legislação aplicável, por uma entidade externa registada e reconhecida para o efeito, sendo os seus resultados comunicados à entidade supervisora que poderá tornar público o resultado de todo o processo caso pretendido.

Declaro que tomei conhecimento dos presentes Termos e Condições:

_____ / _____ de _____ de _____
(local) (dia) (mês) (ano)

(Assinatura)