

Затрудняват ли се крайните потребители при ползването на мобилното приложение на Evrotrust? По-долу ще откриете отговорите на най-често задаваните въпроси – от регистрацията на профил до темите, свързани със защитата на данните. Можете свободно да използвате това ръководство при комуникацията си с клиенти.



Как да се регистрирам и да получа квалифициран електронен подпис от Evrotrust?

Трябва да се регистрираш, за да получиш електронен подпис от Evrotrust. За успешна регистрация са ти необходими [валиден документ за самоличност](#), смарт устройство с работеща предна и задна камера и стабилна интернет връзка.

Можеш да се регистрираш безплатно в приложението на Evrotrust, достъпно за изтегляне от [App Store](#), [Google Play](#) и [App Gallery](#).

За издаване на удостоверение за квалифициран електронен подпис законът изисква да бъдеш идентифициран. Това е автоматизиран процес, който отнема 2 минути и се извършва чрез мобилното приложение. Веднага след успешно завършване на процеса по регистрация е ти бъде издаден квалифициран електронен подпис.

Какво трябва да направя, ако автоматичната видео идентификация не ме разпознава?

За успешна автоматична идентификация застани с лице към светлината.

Свали шапката или очилата си (ако носиш такива) и дръж устройството на нивото на очите. Погледни директно в обектива на камерата. Видимата зона в овала трябва да обхваща единствено лицето ти - от брадичката до челото.

Следвай инструкциите на екрана за приближаване или отдалечаване на лицето си, докато кръгът спре да се върти. След като спре, задръж устройството неподвижно, докато получиш съобщение за успешна или неуспешна идентификация.

Какво трябва да направя, ако не получа код за потвърждение на телефонния си номер?

Потвърждението на телефонния номер е част от процеса на регистрация и идентификация на профила в мобилното приложение на Evrotrust. Ако кодът за потвърждение на телефонния номер не бъде получен, опитай следното:

1. Провери дали телефонният номер е въведен правилно. Ако има грешка при първоначалното въвеждане, можеш да я коригираш, като натиснеш бутона „Добави“;
2. Промяна на кода на държавата, в случай че автоматично генерираният не съвпада с кода, който искаш да регистрираш;
3. Провери папката "Спам/нежелана поща" в секцията "Съобщения" на телефона си;
4. Провери дали получаването на SMS не е блокирано от мобилния ти оператор (това се отнася за SMS-и от кратки номера, ако използваш предплатена SIM карта);
5. Провери дали максималният брой входящи съобщения не е надвишен;
6. Заяви нов код за потвърждение, като избереш бутона „Изпращане на нов код“.

Обърни внимание, че доставката на SMS не може да бъде гарантирана в роуминг. В случай, че се намираш в роуминг, нашите препоръки са да избереш ръчно мрежата, към която се свързваш в съответната държава, и да опиташ отново.

Ако мобилното ти устройство е свързано с две SIM карти, само едно устройство може да получава SMS. Препоръчваме да преместиш SIM картата в друг телефон, за да провериш дали проблемът с доставката е свързан с мобилното устройство или със SIM картата.

Провери за изчакващи софтуерни обновления. Препоръчваме също да рестартираш мобилното устройство.

Какво трябва да направя, ако не получа код за потвърждение на електронната си поща?

Въвеждането на имейл е част от процеса на регистрация. Ако не получиш имейл код за потвърждение, можеш да:

1. Провериш дали имейл адресът е въведен правилно. Влез в профила си в мобилното приложение, отиди в секция „**Настройки**“ - „**Профил**“ - „**Електронни пощи**“. Там можеш да провериш дали имейл адресът е изписан правилно. Ако е необходимо, въведи правилния имейл и изтрий грешно изписания, след като новият адрес бъде потвърден.
2. Провери папката Spam/Junk в имейла си.
3. Изтрий някои от имейлите си, ако входящата ти поща е пълна.
4. Заяви нов код, като натиснеш бутона „**Изпращане на нов код**“ в секция „**Електронни пощи**“ в мобилното приложение на Evrotrust.

Имай предвид, че може да има забавяне, ако използваш мобилно приложение за проверка на имейлите си.

В случай че получиш няколко имейла с код за потвърждение, използвай последния получен за верификацията.

Забравих ПИН кода си. Какво трябва да направя?

В случай че забравиш своя ПИН код, въведи произволен ПИН, за да се покаже на екрана опцията за Възстановяване на ПИН код. За да продължиш, въведи ЕГН и държава, имейл адрес или телефонен номер (последните два идентификатора могат да се използват само ако са предварително потвърдени в мобилното приложение). След това, ще можеш да зададеш нов ПИН като потвърдиш самоличността си с биометричните си данни (лицево разпознаване).

Мога ли да използвам Evrotrust на повече от едно устройство?

Да! Можеш да използваш Evrotrust на неограничен брой устройства. Единственото, което трябва да направиш, е да инсталираш приложението на Evrotrust на друг смартфон или таблет и да влезеш в профила си.

Мога ли да деактивирам/изтрия профила си в Evrotrust?

Да, можеш. За да направиш това:

1. Влез в мобилното приложение на Evrotrust.
2. Избери **Настройки (Settings)**.
3. Отиди в секция **Профил (Profile)**.
4. Избери **Деактивиране на профила (Profile deactivation)**.
5. Кликни върху **Продължи (Continue)**.
6. Потвърди заявката, като кликнеш върху **Деактивиране (Deactivate)**.

При деактивиране на профила ще загубиш достъп до вече подписаните документи в секция “История”/”History” на новия профил. Затова препоръчваме да изтеглиш документите си преди да деактивираш профила си.

Пак да потвърдим - всички стъпки ли все още се казват по този начин?

Какво да направя, ако загубя устройството си или някой го открадне?

Всичко е под контрол! Ако някой друг се опитва да влезе в профила ти, ще са му необходими ПИН кода ти, пръстовия ти отпечатък, лицево разпознаване или други биометрични данни. Комбинирането на няколко фактора за достъп гарантира поверителността на твоя профил. Също така, винаги можеш да се обадиш на Evrotrust и да поискаш от тях да деактивират профила ти.

Мога ли да премахна, изтрия или откажа подписан документ?

Документите, подписани чрез мобилното приложение на Evrotrust и намиращи се в секция "История", не могат да бъдат премахнати, изтрети или отказани.

Можеш да откажеш подписването само докато документът все още не е подписан и се намира в секция "Документи"/"Documents", като избереш бутона „X Отказ“/"Reject".

Как да вляза в личния си Evrotrust уеб портал?

Личният ти Evrotrust уеб портал е твоето удобно работно пространство, откъдето можеш да изпращаш документи за подпис от брауъра на своя десктоп компютър, както и да изтеглиш вече подписаните си документи. Следвай тези стъпки, за да влезеш успешно в портала на Evrotrust:

- Отиди на сайта на Evrotrust, избери бутона „Вход“ най-горе вдясно на страницата и въведи потвърден идентификатор (избери само един): Държава и ЕГН /потвърден телефонен номер/потвърден имейл.
- Влез в мобилното приложение Evrotrust и потвърди искането за вход в портала.

Какъв формат трябва да бъдат документите, които подписвам?

С Evrotrust можеш да подписваш документи в различни формати. Подписът може да бъде прикачен или отделен. Опцията „Прикачен“/"Attached" е налична само за .xml и .pdf документи. Опцията „Отделен“/"Detached" може да се използва с всеки тип файл.

За пакет документи или документ, изпратен до повече от едно лице, е налична само опцията „Прикачен“. Общият обем на файла не трябва да е повече от 5 MB.

Как да изпратя документ за подписване?

Можеш да изпратиш документ за подписване на себе си или до някой друг. Изпращането на документ за подпис може да стане както от мобилното приложение на Evrotrust, така и от личния ти уеб портал.

Изпращане на документ за подписване до себе си през мобилното приложение Evrotrust:

- Влез в мобилното приложение на Evrotrust и отвори секцията „Документи“ .
- Натисни бутона „+/Добавяне“ на документ в средата на екрана, за да добавиш документ за подписване и избери файл от хранилището на телефона си.

Натисни зеления бутон за подписване и въведи избрания метод на подписване. След успешно подписване на документа, ще можеш да го намериш в секция „Документи“ -> „История“ -> „Получени“.

Изпращане на документ за подписване през уеб портала Evrotrust:

1. Отвори [уебсайта на Evrotrust](#).
2. Натисни върху бутона „Вход“ и въведи изисканите данни.
3. Влез в секция „НОВ“ .
4. Въведи своя потвърден идентификатор или идентификатора на лицето, на което искаш да изпратиш документ за подпис. Ако искаш да изпратиш документа на повече от един получател, натисни бутона „Добави получател“. Максималният брой получатели, на които един документ може да бъде изпратен за подписване, е 15.

5. Натисни бутона „Избери файл“. Можеш да изпратиш за подпис документ, който си запазил във файловата система на компютъра или в някое от популярните облачни решения за съхранение на файлове като Dropbox, iCloud, OneDrive, Google Drive и др. Ако искаш да изпратиш повече от един документ за подпис, натисни бутона „Избери файл“. Размера на всеки файл не може да надвишава 5 MB.
6. В случай, че искаш да изпратиш документ, подписан с отделен подпис или с изискване да изключиш квалифицирания печат за време, натисни върху „Advanced Options“.
7. Натисни бутона „ИЗПРАТИ“, за да изпратиш документа за подпис.

Как да изтегля подписаните документи от профила си в Evrotrust?

Имаш две възможности за изтегляне на подписаните документи от профила си в Evrotrust:

1) Чрез мобилното приложение:

- Влез в приложението на Evrotrust.
- Отиди в секция „Документи“ -> „История“.
- Избери бутона „Сподели“ върху документа, за да го изтеглиш или изпратиш към желаното от теб място.

2) Чрез [уеб портала за дигитални услуги](#):

- Отвори портала за дигитални услуги.
- Натисни върху бутона „Вход“ и въведи своето ЕГН и държава, мобилен телефонен номер или електронна поща (последните два идентификатора могат да се използват само ако са предварително потвърдени в мобилното приложение).
- Натисни бутона „Вход“ и потвърди полученото искане за вход в мобилното приложение.
- Отиди в секция „Изпратени“ или „Получени“ в „Портал за подписване“.
- В колоната „Детайли“, натисни стрелката вдясно от документа и избери опцията „Изтегли“, за да свалиш документа.

Безплатно ли е приложението на Evrotrust?

Изтеглянето и инсталирането на мобилното приложение Evrotrust е безплатно. Издаването на удостоверение за квалифициран електронен подпис също е безплатно. Той също така идва с безплатен план, включващ 3 (три) квалифицирани електронни подписа или идентификации. Идентификацията и документите, изпратени за подпис от някой от интегрираните партньори на Evrotrust (можете да ги видиш в секцията Партньори в приложението или в менюто „Къде да ползваш“ на сайта на Evrotrust), също са безплатни в повечето случаи.

Как да добавя подписи към моя профил в Evrotrust?

В случай че изразходваш безплатните подписи, може да се възползваш от един от нашите абонаменти. За да направиш това:

- Влез в мобилното приложение на Evrotrust.
- Отиди в секцията „Абонамент“ и избери плана и опцията, които ти се струват най-подходящи. Там ще намериш и точната цена за съответния абонаментен план.

Ще бъдеш пренасочен към магазина ([App Store](#), [Google Play](#) и [App Gallery](#)) на твоето устройство, откъдето да извършиш плащането. Абонаментът се подновява автоматично след изтичане на съответния срок (месечно/годишно). Можеш да го анулираш по всяко време от магазина на мобилното си устройство.

Как мога да прекратя абонамента си?

Можеш да прекратиш абонамента си чрез приложението за изтегляне на приложения на телефона си ([App Store](#), [Google Play](#) и [App Gallery](#)), както следва:

Play Store: под „Плащания и абонаменти“ (достъпно от иконата на профила в горния десен ъгъл) -> „Абонаменти“;

App Store: в Настройки-> „Apple ID“ -> „Абонамент“;

App Gallery: в секция „Плащания и абонаменти“ -> „Абонаменти“.

Как са защитени моите данни?

Личните ти данни се събират, съхраняват и обработват в съответствие с всички приложими към дейността ни нормативни актове по защита на личните данни, включително, но не само Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR) и Закона за защита на личните данни.

При обработването на личните ти данни, Evrotrust е предприело логически и физически механизми за защита, съответстващи на изискванията на стандартите: ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701, ISO 9001, ISO 22301, и ISO/IEC 20000-1. Компанията съхранява събраните данни във връзка с предоставянето на удостоверителни услуги в защитен (криптиран) вид и достъп до тях имат единствено оторизирани служители.

Запазват ли се личните данни и за колко време?

Съобразно изискванията на действащото законодателство ([ЗЕДЕУУ](#) и [Регламент \(ЕС\) 910/2014 г.](#)), което се прилага към дейността на Evrotrust, като доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги дружеството има задължението по сигурен и надежден начин да съхранява цялата информация, събирана във връзка с предоставянето на удостоверителни услуги, за целия период на предоставяне на съответната услуга и за срок от 10 години след нейното прекратяване.

Важно: Задължението на Evrotrust да съхранява личните ти данни не отпада с прекратяване на договора с тях, преустановяване на ползването на услугите и деактивирането на профила. Информация за вида на събираните и обработвани данни, и сроковете на съхранение можеш да намериш в Политиката за защита на личните данни на [сайта на Evrotrust](#).

На каква възраст трябва да съм, за да ми се издаде електронен подпис?

Трябва да имаш навършени 18 години, за да ти бъде издаден квалифициран електронен подпис.

Квалифицираното удостоверение за квалифициран електронен подпис (КУКЕП) е правно обвързващо средство, което изисква титулярът да има пълна дееспособност. В България пълната дееспособност се придобива при навършване на 18 години. Поради това на непълнолетни лица (под 18 години) не се издава КУКЕП, тъй като те нямат правоспособността да поемат пълна юридическа отговорност за действията си.

Това ограничение е в съответствие с изискванията на ЗЕДЕУУ и Регламент (ЕС) № 910/2014, които определят условията за издаване и използване на квалифицирани електронни подписи.