

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz polityka prywatności

## Rozdział 1

### Postanowienia ogólne

#### §1

1. Niniejszy regulamin (dalej zwany Regulaminem) określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną za pomocą strony internetowej FERRO SA tj. [www.ferro.pl](http://www.ferro.pl) zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

2. Uruchomienie odpowiedniej Usługi na stronie [www.ferro.pl](http://www.ferro.pl) lub złożenie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej oraz równoznaczne wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu, jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z FERRO SA bez konieczności sporządzenia odrębnych umów.

3. Regulamin określa:

- Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną
- Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną
- Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną
- Tryb postępowania reklamacyjnego

#### §2

1. Definicje pojęć, użyte w Regulaminie określają:

a) Klient - podmiot korzystający z usług FERRO SA , który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie,

b) Usługa - działanie podejmowane w celu zaspokojenia określonej potrzeby Klienta, które następuje poprzez wysłanie i odebranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego

c) Strona FERRO SA - Strona internetowa dla Klientów FERRO SA udostępniająca informacje o firmie i spółce FERRO SA dostępna pod adresem <https://www.ferro.pl>,

d) Przeglądarka internetowa - program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym.

e) Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),

f) Cookies – tzw. ciasteczka, czyli pliki tekstowe zapisywane automatycznie na dysku lokalnym komputera przez przeglądarkę internetową i przechowujące informacje dot. odwiedzin takie jak np. typ przeglądarki itp.,

g) Newsletter – biuletyn w formie elektronicznej rozsyłany do Klientów za pomocą poczty elektronicznej po ich wcześniejszym zapisaniu się do niego.

h) Facebook – portal społecznościowy [www.facebook.com/GrupaFerro](http://www.facebook.com/GrupaFerro), przez który udostępniane są funkcje i usługi zgodne z regulaminem portalu

i) Adres poczty elektronicznej – to tzw. adres email umożliwiający przesyłanie wiadomości internetowych (listów elektronicznych) poprzez sieć komputerową, w tym poprzez Internet, składający się z identyfikatora użytkownika, znaku @ oraz nazwy domenowej serwera poczty.

j) System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego,

k) Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną,

l) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

### **§3**

1. FERRO SA nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.

2. W trakcie korzystania z Usług, na dysku lokalnym Systemu teleinformatycznego Klienta zapisywane są pliki Cookies, w celu określenia regionalizacji Klienta oraz w celu badania użyteczności Strony internetowej. Warunkiem koniecznym poprawnego funkcjonowania Usług na Stronie internetowej jest poprawne skonfigurowanie Przeglądarki internetowej, tak aby mogła ona przyjmować pliki Cookies.

3. FERRO SA nie gwarantuje poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Klienta i nie ponosi za niego odpowiedzialności.

## **Rozdział 2**

Rodzaje i zakres świadczonych usług

### **§4**

1. Niniejszy Regulamin obejmuje następujące Usługi świadczone drogą elektroniczną:
  - a) Wysyłka Newslettera na podstawie rejestracji,
  - b) Złożenie reklamacji za pomocą formularza zgłoszeniowego w wersji elektronicznej
  - c) Korzystanie z facebooka na podstawie rejestracji
2. Aktualny zakres Usług oferowanych Klientom dostępny jest na Stronie internetowej FERRO SA .
3. W związku z ciągłym rozwojem Usług, ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom.
4. Informacje o modyfikacjach są publikowane na Stronie internetowej FERRO SA i nie stanowią zmiany Regulaminu.

### **§5**

FERRO SA zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany Usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego FERRO SA poinformuje poprzez odpowiedni komunikat na głównej Stronie internetowej FERRO SA.

## **Rozdział 3**

Warunki zawierania i rozwiązywania umów

### **§6**

1. FERRO SA świadczy Usługi na rzecz swoich Klientów w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Każdy Klient od momentu skorzystania z danej Usługi zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez FERRO SA ze swoimi Klientami umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Każdy może we wcześniejszym terminie zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług na Stronie internetowej.

5. Rozpoczęcie korzystania z odpowiedniej Usługi jest jednoznaczne z zawarciem umowy z FERRO SA na skorzystanie z danej Usługi.

## §7

1. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli Klient wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, poprzez rejestrację i podanie adresu poczty elektronicznej w Newsletterze na Stronie internetowej.

2. FERRO SA jest zobowiązana zbierać przesłane przez Klientów zgody na wysyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

3. Adres poczty elektronicznej wykorzystywany jest do przesyłania tylko i wyłącznie zamówionych przez Klienta informacji.

4. FERRO SA zobowiązuje się do nie wysyłania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## Rozdział 4

Ochrona danych osobowych

## §8

1. Przetwarzanie danych osobowych Klientów będących osobami fizycznymi w zależności od udzielonej przez Klienta zgody może dotyczyć następujących danych, których katalog może ulegać zmianie w zależności od rodzaju świadczonej usługi:

a) Adresów e-mail,

b) Danych udostępnionych w celach marketingowych,

c) Danych niezbędnych do wykonania obowiązków wynikających z rękojmi lub gwarancji.

2. Administratorem danych osobowych Klienta jest FERRO S.A.. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych. Kontakt z Inspektorem możliwy jest przez maila

Klient ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w razie uznania, że przetwarzanie danych przez FERRO S.A. narusza przepisy *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE* (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej „RODO”).

3. FERRO S.A. przetwarza dane osobowe Klienta niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania umowy o świadczeniu Usług przez FERRO S.A. oraz wyłącznie

w celu prawidłowej realizacji Usług, określonych niniejszym Regulaminem, wykorzystując w tym celu dane osobowe niezbędne do ich realizacji zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204). Dane osobowe Klienta przetwarzane są z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, wymaganych zgodnie z RODO. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia świadczenia Usług; w celach archiwizacyjnych przez okres prawem określony; w przypadku usługi Newslettera – do czasu wycofania zgody na przetwarzanie lub złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania.4. FERRO S.A. każdorazowo określa dane, które są niezbędne do świadczenia danej Usługi drogą elektroniczną.

5. W sytuacjach i na zasadach szczegółowo określonych w art. 15-22 RODO, FERRO S.A. zapewni Klientom, których dane osobowe przetwarza, realizację uprawnień wynikających z RODO:

- prawa do **uzyskania informacji** o przetwarzaniu danych osobowych przez FERRO S.A.,
- prawa **dostępu** do treści własnych danych osobowych (ich kopii) oraz ich poprawiania,
- prawo żądania **usunięcia** danych osobowych ze zbiorów FERRO S.A., jeżeli:
  - dane osobowe Klienta nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w których są przetwarzane;
  - Klient wycofał zgodę, na której opierało się przetwarzanie, i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania;
  - Klient wnosi sprzeciw wobec przetwarzania i nie ma innych uzasadnionych podstaw przetwarzania przez FERRO S.A., lub wnosi sprzeciw wobec przetwarzania w celach marketingowych;
  - dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem;
  - dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii Europejskiej lub prawie polskim.

Jednakże prawo Klienta żądania usunięcia danych osobowych **nie będzie mogło być zrealizowane** w zakresie, w jakim FERRO S.A. musi nadal przetwarzać te dane, aby wywiązać się z obowiązku prawnego, lub jeżeli dalsze przetwarzanie jest konieczne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń FERRO S.A..

- prawo do **ograniczenia przetwarzania** - wstrzymania przetwarzania do czasu wyjaśnienia zgłoszonych FERRO S.A. zarzutów Klienta; w razie ograniczenia przetwarzania FERRO S.A. może przetwarzać dane osobowe wyłącznie za zgodą Klienta (co nie dotyczy możliwości ich przechowywania lub przetwarzania w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń FERRO S.A.);
- prawa do **wniesienia sprzeciwu** wobec w celach marketingowych; w razie wniesienia sprzeciwu FERRO S.A. nie będzie już mogła przetwarzać danych Klienta do takich celów.

Klient może skorzystać z ww. uprawnień poprzez:

- przesłanie wniosku na adres e-mail : [iod@ferro.pl](mailto:iod@ferro.pl)
- zgłoszenie telefoniczne pod numerem +48122562100

Jeżeli FERRO S.A. będzie mieć uzasadnione wątpliwości co do tożsamości Klienta składającego żądanie, może zażądać dodatkowych informacji niezbędnych do potwierdzenia tożsamości Klienta.

Jeżeli podstawą przetwarzania jest **zgoda Klienta**, Klient posiada prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Wycofanie zgody na przetwarzanie danych osobowych można:

- przesłać e-mailem na adres: [iod@ferro.pl](mailto:iod@ferro.pl)
- wyrazić przez odznaczenie „okienka” po zalogowaniu się do konta Klienta,
- przesłać pocztą tradycyjną na adres: 32-050 Skawina, ul. Przemysłowa 7

Konsekwencją wycofania zgody będzie zaprzestanie świadczenia Usług.

6. Korzystanie z techniki „cookies” nie pozwala na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych i adresowych użytkownika ani żadnych informacji poufnych z jego komputera.

## **Rozdział 5**

Korzystanie z usług

### **§9**

1. Strona internetowa FERRO SA jest dostępna dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. FERRO SA zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Strony internetowej FERRO SA w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Czasem właściwym dla Strony internetowej FERRO SA jest czas właściwy dla terytorium Polski.
3. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zleczonych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z FERRO SA zgodnie z postanowieniami §12.

### **§10**

1. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania do systemów teleinformatycznych FERRO SA następujących treści:
  - a) Powodujących zakłócanie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych FERRO SA lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,

b) Naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

2. FERRO SA nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta, zaleca jednak, aby Klient upewnił się przed skorzystaniem ze Strony internetowej FERRO SA, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne i zgodne z wymaganiami. FERRO SA nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.

3. FERRO SA zaleca również stosowanie programów antywirusowych. FERRO SA nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Klienta.

4. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, FERRO SA ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.

## **§11**

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z Usług poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w Systemie.

2. Rezygnacja, o której mowa w ust. 1, jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie Usług, jednakże nie stanowi to rozwiązania innych umów.

## **Rozdział 6**

Tryb postępowania reklamacyjnego

## **§12**

1. Klient może zgłaszać zapytania, uwagi i reklamacje związane z świadczonymi Usługami:

a) telefonicznie: +48 12 256 21 00

b) za pomocą poczty elektronicznej pod adresem: [info@ferro.pl](mailto:info@ferro.pl)

2. Zapytania, uwagi i reklamacje powinny zawierać imię i nazwisko oraz dokładny adres osoby składającej reklamację, jak również dokładny opis i powód reklamacji.

3. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji związanych ze świadczeniem Usług następuje w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej.

## **Rozdział 6**

### Postanowienia końcowe

#### **§13**

1. FERRO SA zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:

- Wprowadzenie nowych przepisów prawnych oraz uchylenie lub zmiana przepisów prawnych już obowiązujących
- Dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym Systemie teleinformatycznym FERRO SA
- Zmiany w ofercie FERRO SA

2. W przypadku zmian Regulaminu FERRO SA powiadamia wszystkich swoich Klientów o treści zmian stosownym komunikatem ogłoszonym na Stronie internetowej FERRO SA

3. Niniejszy Regulamin jest dostępny na Stronie FERRO SA

#### **§14**

1. FERRO SA nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z wynikłych awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania Systemów teleinformatycznych, będących poza FERRO SA .

2. FERRO SA nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikającej z błędnej rejestracji Klienta.

3. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Klientem a FERRO SA w związku ze świadczeniem Usług za pomocą Strony internetowej będą rozstrzygane przez sądy odpowiednie dla siedziby FERRO S.A. W przypadku Klientów będących konsumentami, właściwość sądu określa Kodeks postępowania cywilnego lub inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy Kodeks cywilny.