

Правила предоставления услуг в электронной форме и политика конфиденциальности

Раздел 1

Общие положения

§1

1. Настоящие правила (далее - Правила) определяют принципы и технические условия предоставления услуг в электронной форме через веб-сайт компании «FERRO SA» - www.ferro.pl – в соответствии с положениями ст. 8 Закона от 18 июля 2002 г. «О предоставлении услуг в электронной форме» (Законодательный Вестник № 144, поз. 1204 с последующими изменениями).

2. Запуск соответствующей услуги на странице www.ferro.pl или подача жалобы посредством электронной почты и одновременное предоставление согласия на соблюдение Правил равнозначно принятию условий настоящих Правил и заключению Договора на предоставление услуг в электронной форме с компанией «FERRO SA» без необходимости составления отдельных договоров.

3. Настоящие Правила определяют:

- Вид и объем услуг, предоставляемых в электронной форме
- Условия предоставления услуг в электронной форме
- Условия заключения и расторжения договоров на предоставление услуг в электронной форме
- Порядок подачи жалоб

§2

1. Определение понятий, используемых в Правилах:

a) Клиент – субъект, пользующийся услугами компании «FERRO SA», заказавший предоставление определенных услуг в электронной форме на принципах, определенных настоящими Правилами,

b) Услуга – действие, предпринимаемое для удовлетворения конкретной потребности Клиента, которое осуществляется путем отправки и получения данных через системы ИКТ, по индивидуальному запросу Клиента, без одновременного присутствия сторон, причем эти данные передаются через общедоступные сети согласно положениям Закона о телекоммуникациях,

c) Веб-сайт/страница «FERRO SA» – Веб-сайт для Клиентов компании «FERRO SA», предоставляющий информацию о компании и Акционерном обществе «FERRO SA», доступ к которому осуществляется по адресу: <https://www.ferro.pl>,

d) Веб-браузер – компьютерная программа, позволяющая загружать и отображать веб-сайты, размещенные на Интернет-сервере.

e) Закон о телекоммуникациях – Закон от 16 июля 2004 г. – Закон о телекоммуникациях. (Законодательный Вестник № 171, поз. 1800 с изменениями),

f) Файлы куки – так называемые «печенье» (cookies), то есть текстовые файлы, автоматически сохраняемые веб-браузером на локальном диске компьютера и хранящие информацию о посещениях, такую как, например, тип браузера и т. п.,

g) Информационный бюллетень – электронный информационный бюллетень, отправляемый Клиентам по электронной почте оформления подписки на него.

h) Facebook – страница в социальной сети www.facebook.com/GrupaFerro, через которую предоставляются функции и услуги в соответствии с правилами веб-портала.

i) Адрес электронной почты – это так называемый адрес e-mail, позволяющий пересылать интернет-сообщения (электронные письма) через компьютерную сеть, включая Интернет, состоящий из идентификатора пользователя, знака @ и доменного имени почтового сервера.

j) Система ИКТ – набор взаимодействующих IT-устройств и программного обеспечения, обеспечивающий обработку и хранение, а также отправку и получение данных через телекоммуникационные сети с использованием конечного устройства, подходящего для данного типа сети в соответствии с положениями Закона о телекоммуникациях,

k) Средства электронной связи – технические решения, включая устройства ИКТ и взаимодействующие с ними программные инструменты, позволяющие осуществлять индивидуальную связь на расстоянии с использованием передачи данных между системами ИКТ, в частности электронной почты,

l) Закон о предоставлении услуг в электронной форме – Закон от 18 июля 2002 года «О предоставлении услуг в электронной форме» (Законодательный Вестник № 144, поз. 1204 с последующими изменениями).

§3

1. Компания «FERRO SA» не несет ответственности за технические проблемы или ограничения программного или аппаратного обеспечения, которым пользуется Клиент и которые мешают ему пользоваться определенными Услугами.

2. При использовании Услуг файлы куки сохраняются на локальном диске системы ИКТ Клиента для определения регионализации Заказчика и для изучения удобства и эффективности использования Веб-сайта. Обязательным условием для правильного функционирования Услуг на Веб-сайте является правильная настройка Веб-браузера так, чтобы он мог принимать файлы куки.

3. Компания «FERRO SA» не гарантирует правильную работу системы ИКТ Клиента и не несет за это ответственности.

Раздел 2

Виды и объем предоставляемых услуг

§4

1. Настоящие Правила распространяются на следующие Услуги, предоставляемые в электронном виде:

- а) Отправка информационного бюллетеня на основании регистрации,
- б) Подача претензии с использованием электронной формы заявки
- с) Пользование Facebook-страницей на основании регистрации

2. Текущий объем Услуг, предоставляемых клиентам, доступен на веб-сайте компании «FERRO SA».

3. В связи с постоянным развитием Услуг их функциональный объем может меняться.

4. Информация об изменениях публикуется на Веб-сайте компании «FERRO SA» и не является изменением настоящих Правил.

§5

«FERRO SA» оставляет за собой право ограничивать или изменять Услуги на определенный или неопределенный период. Компания «FERRO SA» проинформирует о планируемом сокращении функциональных возможностей посредством соответствующего сообщения на главном веб-сайте «FERRO SA».

Раздел 3

Условия заключения и расторжения договоров

§6

1. Компания «FERRO SA» предоставляет своим Клиентам Услуги в объеме и на условиях, указанных в настоящих Правилах.

2. Каждый Клиент с момента, когда он воспользовался данной Услугой, обязан соблюдать положения настоящих Правил.

3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договоров о предоставлении услуг в электронной форме, заключаемых компанией «FERRO SA» со своими Клиентами.

4. Прежде чем приступить к пользованию Услугами на Сайте, любой желающий может заранее ознакомиться с содержанием настоящих Правил.

5. Начало пользования соответствующей Услугой равносильно заключению договора с компанией «FERRO SA» на использование данной Услуги.

§7

1. Коммерческая информация считается заказанной, если Клиент предоставил согласие на получение такой информации, зарегистрировавшись и указав адрес электронной почты в Информационном бюллетене на Веб-сайте.

2. Компания «FERRO SA» обязана собирать присланные Клиентами согласия на отправку коммерческой информации в электронном виде.

3. Адрес электронной почты используется исключительно для отправки информации, запрошенной Клиентом.

4. «FERRO SA» обязуется не рассылать незаконный контент в понимании положений ст. 8 абзац 3 п. 2 пп. b) Закона «О предоставлении услуг в электронной форме».

Раздел 4

Защита персональных данных

§8

1. Обработка персональных данных Клиентов, являющихся физическими лицами, в зависимости от согласия, предоставленного Клиентом, может касаться следующих данных, перечень которых может меняться в зависимости от типа предоставляемой услуги:

- a) Адресов электронной почты,
- b) Данных, предоставляемых в маркетинговых целях,
- c) Данных, необходимых для выполнения обязательств по гарантиям.

2. Администратором персональных данных Клиента является Акционерное общество «FERRO S.A.». Администратор назначил Инспектора по защите персональных данных. Связаться с Инспектором можно по электронной почте.

Клиент имеет право подать жалобу Председателю Управления по защите персональных данных, если будет установлено, что обработка данных компанией «FERRO SA» нарушает положения *Регламента Европейского Парламента и Совета (ЕС) 2016/679 от 27 апреля 2016 г. о защите физических лиц при обработке персональных данных и о свободном обращении таких данных, а также об отмене Директивы 95/46/ЕС*

(Общий Регламент о защите персональных данных (General Data Protection Regulation), далее – GDPR).

3. Компания «FERRO S.A.» обрабатывает персональные данные Клиента, необходимые для установления, формирования содержания, изменения или расторжения договора о предоставлении Услуг компанией «FERRO S.A.», только для надлежащего осуществления Услуг, указанных в настоящих Правилах, используя для этой цели персональные данные, необходимые для их реализации в соответствии с Законом от 18 июля 2002 г. «О предоставлении услуг в электронной форме» (Законодательный Вестник № 144, поз. 1204). Обработка персональных данных Клиента осуществляется с соблюдением правил безопасности, предусмотренных GDPR. Персональные данные будут обрабатываться до завершения предоставления Услуг; в целях архивирования в течение срока, установленного законом; в случае услуги по рассылке новостей - до тех пор, пока согласие на обработку не будет отозвано или пока не будет подано возражение против обработки.

4. Компания «FERRO SA» всякий раз указывает перечень данных, необходимых для предоставления конкретной Услуги в электронном виде.

5. В ситуациях и на условиях, подробно описанных в ст. 15–22 GDPR, компания «FERRO SA» предоставляет Клиентам, чьи персональные данные она обрабатывает, осуществление прав, предусмотренных GDPR:

- права на **получение информации** об обработке персональных данных компанией «FERRO S.A.»,
- права **доступа** к содержанию ваших персональных данных (их копий) и на внесение в них исправлений,
- права требовать **удаления** персональных данных из базы «FERRO S.A.», если:
 - персональные данные Клиента больше не нужны для целей, для которых они были собраны или обрабатываются;
 - Клиент отозвал согласие, на основании которого осуществлялась обработка, и нет иного законного основания для обработки;
 - Клиент возражает против обработки и нет никаких других законных оснований для обработки компанией «FERRO SA», или же Клиент возражает против обработки в маркетинговых целях;
 - обработка персональных данных осуществлялась незаконно;
 - персональные данные должны быть удалены для выполнения правовых обязательств, предусмотренных законодательством Европейского Союза или законодательством Польши.

Тем не менее, право Клиента требовать удаления персональных данных **не сможет быть осуществлено** в том объеме, в котором «FERRO SA» все еще должна обрабатывать эти данные для выполнения правовых обязательств, или если дальнейшая обработка необходима для установления, преследования или защиты требований компании «FERRO SA».

- права на **ограничение обработки** – приостановление обработки до тех пор, пока возражения Клиента, выдвинутые компании «FERRO SA», не будут выяснены; в

случае ограничения обработки «FERRO SA» может обрабатывать персональные данные только с согласия Клиента (что не распространяется на возможность их хранения или обработки с целью установления, преследования или защиты требований компании «FERRO S.A.»);

- права **вносить возражения** против обработки в маркетинговых целях; в случае возражения компания «FERRO SA» больше не сможет обрабатывать данные Клиента в таких целях.

Клиент может воспользоваться вышеупомянутыми правами с помощью:

- отправки заявления на адрес электронной почты: iod@ferro.pl
- телефонной заявки по номеру +48122562100

Если у «FERRO SA» имеются обоснованные сомнения относительно личности Клиента, подавшего требование, она может запросить дополнительную информацию, необходимую для подтверждения личности Клиента.

Если основанием для обработки является согласие Клиента, **Клиент имеет право в любой момент отозвать согласие, однако это не повлияет на законность обработки, осуществленной на основании согласия до его отзыва. Отзыв согласия на обработку персональных данных может быть:**

- отправлен по электронной почте по адресу: iod@ferro.pl
- выражен путем проставления отметки в соответствующем поле после входа в учетную запись Клиента,
- отправлен обычной почтой по следующему адресу: 32-050 Skawina, ul. Przemysłowa 7

Вследствие отзыва согласия предоставление Услуг будет прекращено.

6. Использование технологии «cookie» не дает права собирать какие-либо персональные и адресные данные пользователя или любую конфиденциальную информацию с его компьютера.

Раздел 5

Пользование услугами

§9

1. Веб-сайт компании «FERRO SA» доступен для Клиентов 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. «FERRO SA» оставляет за собой возможность прерывать доступ к Веб-сайту «FERRO SA» в связи с необходимостью проведения периодических технических работ.

2. Время Веб-сайта «FERRO SA» соответствует времени, действующему на территории Польши.

3. Клиент обязан в текущем режиме проверять правильность выполнения заявленных распоряжений, а в случае обнаружения нарушений он обязан связаться с компанией «FERRO SA» в соответствии с положениями §12.

§10

1. Клиент обязан придерживаться запрета на злоупотребление электронными средствами связи и предоставление в системы ИКТ «FERRO SA» следующего содержания:

а) Приводящих к нарушению работы или перегрузке систем ИКТ «FERRO SA» или других субъектов, прямо или косвенно участвующих в предоставлении услуг в электронной форме,

б) Нарушающих интересы третьих лиц, общепринятые социальные нормы или противоречащих действующему законодательству.

2. «FERRO SA» не контролирует компьютерную среду Клиента, однако рекомендует Клиенту перед использованием Веб-сайта «FERRO SA» убедиться, что его компьютерная среда безопасна и соответствует требованиям. «FERRO SA» не несет ответственности за возможные последствия несоблюдения упомянутых выше рекомендаций.

3. Компания «FERRO SA» рекомендует также пользоваться средствами антивирусной защиты. FERRO SA не несет ответственности за работу любых вредоносных программ (например, вирусов) в ИТ-инфраструктуре Клиента.

4. В особых случаях, влияющих на безопасность или стабильность системы ИКТ, компания «FERRO SA» имеет право временно прекратить или ограничить предоставление Услуг без предварительного уведомления, и провести работы, направленные на восстановление безопасности и стабильности системы ИКТ.

§11

1. Клиент может в любое время отказаться от Услуг, оформив соответствующее распоряжение в Системе.

2. Отказ, упомянутый в п. 1, равносителен расторжению договора о предоставлении Услуг, однако не является расторжением других договоров.

Раздел 6

Порядок подачи жалоб

§12

1. Заказчик может направлять запросы, замечания и жалобы, связанные с предоставляемыми Услугами:

- a) по телефону: +48 12 256 21 00
- b) по адресу электронной почты: info@ferro.pl

2. Запросы, замечания и жалобы должны содержать имя, фамилию и точный адрес лица, подающего жалобу, а также подробное описание и причину жалобы.

3. Рассмотрение запросов, замечаний и жалоб, связанных с предоставлением Услуг, происходит в кратчайшие сроки в электронной, письменной форме или в телефонном режиме.

Раздел 7

Заключительные положения

§13

1. Компания «FERRO SA» оставляет за собой право вносить изменения в Правила по важным причинам. Важными причинами считаются:

- Введение новых законодательных норм и отмена или изменение уже действующих законодательных норм
- Адаптация к необходимым изменениям, вносимым в текущую систему ИКТ компании «FERRO SA».
- Изменения в предложении «FERRO SA»

2. В случае изменения Правил «FERRO SA» уведомит всех своих Клиентов о содержании изменений соответствующим сообщением, опубликованным на Веб-сайте «FERRO SA».

3. Настоящие Правила доступны на Веб-сайте «FERRO SA».

§14

1. «FERRO SA» не несет ответственности за перебои в предоставлении Услуг, возникшие в результате сбоев или неисправностей систем ИКТ за пределами «FERRO SA».

2. «FERRO SA» не несет ответственности за отсутствие возможности доступа к Услугам из-за неправильной регистрации Клиента.

3. Любые споры, возникающие между Клиентов и «FERRO SA» в связи с предоставлением Услуг через Веб-сайт, будут разрешаться в судах, соответствующих местонахождению «FERRO SA». В случае Клиентов, являющихся потребителями, юрисдикция суда

определяется Гражданским процессуальным кодексом или другими общеприменимыми положениями законодательства.

4. В вопросах, не урегулированных настоящими правилами, применяются положения Закона «О предоставлении услуг в электронной форме», Закона «Об авторском праве и смежных правах» и Гражданского кодекса.