

Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną dla strony www.kuchnia.ferro.pl

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy regulamin (dalej zwany Regulaminem) określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną za pomocą Strony internetowej Kuchnia Ferro (www.kuchnia.ferro.pl) zgodnie z art. 8 UŚUDE, a także zasady korzystania z tych usług przez Klientów. Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
2. Uruchomienie odpowiedniej Usługi na Stronie internetowej, w tym złożenie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej oznacza akceptację warunków Regulaminu i zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Usługodawcą bez konieczności sporządzenia odrębnych umów. Korzystanie ze Strony internetowej przez Klienta oznacza akceptację postanowień Regulaminu.
3. Regulamin określa:
 - a) Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - b) Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - c) Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
 - d) Tryb postępowania reklamacyjnego.

§2

1. Definicje pojęć, użyte w Regulaminie określają:
 - a) Klient/Klienci – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, lub pełnoletnia osoba fizyczna odwiedzająca Stronę internetową lub korzystająca z Usług Usługodawcy na zasadach określonych w Regulaminie;
 - b) Usługa/Usługi – wszelkie usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klientów na zasadach określonych Regulaminem;
 - c) Usługodawca – FERRO S.A. z siedzibą w Skawinie, ul. Przemysłowa 7, 32-050 Skawina, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000289768, która jest administratorem Strony internetowej i podmiotem świadczącym Usługi;
 - d) Strona internetowa – strona internetowa dla Klientów dotycząca produktów Usługodawcy, tj. marki Ferro, prowadzona przez Usługodawcę pod adresem <https://www.kuchnia.ferro.pl/>.
 - e) Przeglądarka internetowa – program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym;
 - f) Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
 - g) UŚUDE – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - h) Cookies – tzw. ciasteczka, czyli niewielkie pliki (zwykle tekstowe) zapisywane na urządzeniu końcowym (dysku lokalnym komputera, telefonie, itd.) Klienta podczas korzystania ze Strony internetowej i przechowujące ustawienia, preferencje i informacje związane z korzystaniem przez Klienta ze Strony internetowej, takie jak np. typ przeglądarki itp.;

- i) Newsletter – biuletyn w formie elektronicznej rozsyłany do Klientów za pomocą poczty elektronicznej po ich wcześniejszym zapisaniu się do niego;
- j) 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;
- k) 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;
- l) 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 pocztą elektroniczną.

Wymagania techniczne i Cookies

§3

1. W celu skorzystania ze Strony internetowej konieczne jest posiadanie przez Klienta urządzenia posiadającego dostęp do sieci Internet i poprawnie skonfigurowanej przeglądarki internetowej, np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług. Usługodawca nie gwarantuje poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Klienta i nie ponosi za niego odpowiedzialności.
2. W trakcie korzystania z Usług, na dysku lokalnym Systemu teleinformatycznego Klienta zapisywane są pliki Cookies, w celu zapewnienia prawidłowego działania Strony internetowej, określenia regionalizacji Klienta, w celu badania użyteczności Strony internetowej oraz celom statystycznym np. badaniu popularności poszczególnych zakładek i usług. Warunkiem koniecznym poprawnego funkcjonowania Usług na Stronie internetowej jest poprawne skonfigurowanie Przeglądarki internetowej, tak aby mogła ona przyjmować Cookies.
3. Klient może uniemożliwić przechowywanie Cookies na swoim urządzeniu końcowym poprzez odpowiednie skonfigurowanie Przeglądarki internetowej. Klient może usunąć już przechowywane Cookies ze swojego urządzenia końcowego poprzez wykorzystanie odpowiednich funkcji Przeglądarki internetowej, innego oprogramowania/ aplikacji służących do tego celu. Sposoby usuwania Cookies w poszczególnych wyszukiwarkach można znaleźć m. in. pod adresami:
 - Google Chrome: <http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=pl&answer=95647>
 - Mozilla Firefox: <http://support.mozilla.org/pl/kb/usuwanie-ciasteczek>,
 - Microsoft Internet Explorer: <http://support.microsoft.com/kb/278835/pl>,Poprzez kliknięcie przycisku „Akceptuję” Klient wyraża zgodę na wykorzystywanie Cookies. W przypadku, gdy Klient chce edytować ustawienia Cookies należy kliknąć w przycisk „Ustawienia”.
4. Strona internetowa wykorzystuje zarówno Cookies Administratora, jak i Cookie pochodzące od podmiotów trzecich, tj. Google Ads, czy też Google Analytics, usługę analizowania sieci oferowaną przez Google LLC („Google”). Google Analytics wykorzystują Cookies przechowywane na Twoim komputerze i pozwalające na korzystanie ze Strony internetowej. Google używa przesłanych informacji aby analizować na rzecz Klientów sposoby używania Strony internetowej przez Klientów, aby tworzyć raporty o aktywności na Stronie internetowej, a także aby zapewniać inne usługi na rzecz Usługodawcy, związane z użytkowaniem Strony internetowej oraz

Internetu. Ponadto Cookies będą wykorzystywane przez sieci reklamowe Google. do wyświetlania reklam dopasowanych do sposobu, w jaki Klient korzysta ze Strony internetowej. Jeżeli Klient nie chce otrzymywać personalizowanych reklam może je wyłączyć za pomocą Menedżera preferencji (personalizacji) reklam Google zgodnie z instrukcją dostępną pod linkiem: <https://support.google.com/ads/answer/2662856?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=pl> Zidentyfikowany przez Google Analytics adres IP nie będzie łączony z innymi danymi zbieranymi przez Google. Google nie wykorzystuje zebranych danych do identyfikacji Klienta ani nie łączy tych informacji w celu umożliwienia identyfikacji. Szczegółowe informacje dotyczące zbierania danych w związku z tą usługą można znaleźć pod linkiem:

<https://www.google.com/intl/pl/policies/privacy/partners>

5. Strona internetowa korzysta z Cookie narzędzi remarketingowych, aby kierować reklamy na portalu Facebook (Facebook Pixel) i Google (Sieć Reklamowa Google).
6. Podmioty trzecie wspierające Usługodawcę w jego działaniach, jak np. agencje marketingowe, agencje PR również mogą korzystać z usługi Google Analytics do analizy informacji z Google Ads i pliku cookies DoubleClick w celach czysto statystycznych oraz w celu analizy zachowań Klientów podczas korzystania ze Strony internetowej.
7. Na Stronie internetowej zamieszczone są wtyczki mediów społecznościowych (Facebook, Instagram). Podczas korzystania za Strony internetowej adres IP urządzenia oraz identyfikator przeglądarki używane przez Klienta przekazywane są do dostawców mediów społecznościowych. Usługodawcy otrzymują informację, że przeglądarka Klienta wyświetliła Stronę internetową, nawet jeśli Klient nie posiada profilu u danego usługodawcy czy nie jest u niego zalogowany. Ponadto naciśnięcie na wtyczki mediów społecznościowych nawiązuje bezpośrednie połączenie z serwerami dostawców tych mediów, którzy mogą zbierać inne dane z urządzenia Klienta. Usługodawca nie ma wpływu na to, jakie dane są zbierane przez media społecznościowe po kliknięciu w ich przycisk. Więcej informacji w zakresie zasad przetwarzania przez te podmioty danych osobowych, w tym o przysługujących Państwu prawach, znajdziecie Państwo na stronach internetowych tych podmiotów, np. dla Facebook Ireland Ltd., Irlandia („Facebook”): <https://pl-pl.facebook.com/privacy/explanation>, zaś informacje o tym jak Facebook przetwarza dane osobowe dla celów statystycznych dostępne są pod linkiem: https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Rozdział 2

Rodzaje i zakres świadczonych usług

§4

1. Niniejszy Regulamin obejmuje następujące Usługi:
 - a) Wysyłka Newslettera na podstawie rejestracji (formularza);
 - b) Korzystanie z facebooka na podstawie rejestracji;
2. Aktualny zakres Usług oferowanych Klientom dostępny jest na Stronie internetowej.
3. W związku z ciągłym rozwojem Usług, ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom.
4. Informacje o modyfikacjach są publikowane na Stronie internetowej i nie stanowią zmiany Regulaminu.

§5

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

Rozdział 3

Warunki zawierania i rozwiązywania umów

§6

1. Usługodawca 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 Usługodawcę ze swoimi Klientami umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Każdy Klient 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 Usługodawcą na skorzystanie z danej Usługi.
6. Klient zobowiązany jest do bieżącego monitorowania podanego Adresu poczty elektronicznej, a w przypadku jego zmiany do niezwłocznego przekazania tej informacji poprzez przesłanie zawiadomienia pocztą elektroniczną na dane kontaktowe Usługodawcy. Adres poczty elektronicznej stanowi niezbędną formę identyfikacji Klienta i będzie wykorzystywany do wszelkiej korespondencji dotyczącej świadczenia Usług pomiędzy Klientem a Usługodawcą.
7. Umowa dotycząca Usługi newsletter zawierana jest na czas nieokreślony.
8. Umowa o świadczenie Usług może być rozwiązana przez którąkolwiek ze Stron w dowolnym czasie.

§7

1. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli Klient wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, poprzez rejestrację i podanie adresu poczty elektronicznej w formularzu Newslettera na Stronie internetowej.
2. Usługodawca jest zobowiązany 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. Usługodawca zobowiązuje się do nie wysyłania treści o charakterze bezprawnym.

Rozdział 4

Ochrona danych osobowych

§8

1. Usługodawca stosuje 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**”)*, a także Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o

ochronie danych osobowych. Poniżej zostały przedstawione szczegółowe zasady oraz cele przetwarzania danych osobowych gromadzonych podczas korzystania ze Strony internetowej.

2. **[Administrator danych osobowych]** Administratorem danych osobowych Klienta jest FERRO SA. Z Usługodawcą można się skontaktować przez e-mail: info@ferro.pl lub pisemnie na adres: FERRO SA, ul. Przemysłowa 7, 32-050 Skawina.

[Inspektor ochrony danych] Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych. Kontakt z Inspektorem możliwy jest przez e-mail: iod@ferro.pl lub pisemnie na adres: FERRO SA, ul. Przemysłowa 7, 32-050 Skawina.

3. **[Cele i podstawa prawna przetwarzania]** Dane osobowe są przetwarzane w związku ze świadczeniem Klientom różnych Usług oferowanych za pośrednictwem Strony internetowej. Usługodawca każdorazowo określa dane, które są niezbędne do świadczenia danej Usługi.

a) Newsletter

Usługodawca w ramach wysyłania Newslettera przetwarza dane osobowe w postaci adresu e-mail, podanego przez Klienta podczas rejestracji. Podanie danych w celu otrzymywania Newslettera jest dobrowolne, ale niezbędne by zapisać się do Newslettera. Usługodawca przesyła informacje dotyczące nowych produktów i wydarzeń w przypadku, gdy Klient wyraził na to zgodę, którą może wycofać w dowolnym momencie – bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. Klient może w każdym czasie zrezygnować z subskrypcji Newslettera klikając link zawarty w otrzymanym Newsletterze lub przesyłając wiadomość na adres mailowy: [info@ferro.pl].

Dane osobowe zgromadzone podczas zapisu na Newsletter są przetwarzane w celu przesyłania informacji dotyczących oferty Usługodawcy drogą e-mailową w ramach Newslettera. Podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Usługodawcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na możliwości przekazywania osobom zainteresowanym Newslettera, w związku z wyrażoną zgodą na otrzymywanie Newslettera.

b) Portale społecznościowe

Usługodawca przetwarza dane osobowe Klientów (zgodnie z profilami Klientów w portalach społecznościowych), którzy odwiedzają jego profile prowadzone w mediach społecznościowych (Facebook, Instagram). W takim przypadku dane przetwarzane są w związku z prowadzeniem profili, w tym w celu informowania Klientów o aktywności Usługodawcy w zakresie produktów, celach statystycznych i analitycznych. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę w tym celu jest uzasadniony interes Usługodawcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), który polega na promowaniu produktów Usługodawcy, a także poprawianiu jakości świadczonych usług.

- e) Ponadto dane Klientów mogą być przetwarzane w celu ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony roszczeń związanych z realizacją praw lub obowiązków wynikających np. z gwarancji, co stanowi prawnie uzasadniony interes Usługodawcy, który jest podstawą przetwarzania danych (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Przepisy prawa nakładają na Usługodawcy prowadzenie ksiąg rachunkowych i dokumentacji podatkowej. Podstawą przetwarzania danych jest w takim przypadku obowiązek prawny ciążyący na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w zw. z art. 74 ust. 2 ustawy o rachunkowości).

4. **[Odbiorcy danych osobowych]** Usługodawca może przekazywać dane osobowe Klientów swoim usługodawcom, którym zleci usługi związane z przetwarzaniem danych osobowych Klientów, np. obsługa IT, hosting, dostawcy odpowiedzialni za obsługę systemów informatycznych, mailingowych, służących do obsługi reklamacji produktów Usługodawcy. W każdym przypadku powierzenie innym podmiotom danych osobowych następować będzie w oparciu o zgodną z RODO

umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych. Ponadto Usługodawca może przekazywać dane osobowe spółkom handlowym należącym do grupy kapitałowej Usługodawcy (na terenie Unii Europejskiej), w przypadku gdy będzie mieć w tym prawnie uzasadniony interes.

Dane osobowe Klientów mogą być również przekazywane organom publicznym. Będzie tak jedynie w przypadkach, w których wymagają tego przepisy obowiązującego prawa.

5. **[Okres przechowywania danych osobowych]** Okres przetwarzania danych osobowych zależy od rodzaju Usługi i celu ich przetwarzania. Dane osobowe Klientów przetwarzane będą przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, tj. przez okres:

- a) w przypadku przetwarzania danych osobowych w celach wysyłania Newslettera – prowadzenia Newslettera lub od momentu wycofania wyrażonej zgody lub zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych;
- b) w przypadku danych zebranych za pomocą formularza kontaktowego - prowadzenia przez Usługodawcę korespondencji z Klientem dotyczącej wiadomości/reklamacji Klienta. Usługodawca będzie przetwarzać dane osobowe Klientów w okresie utrzymywania bieżących relacji biznesowych (np. odpowiedzi na pytania, wymiany korespondencji, przedstawiania ofert), zaś po ustaniu relacji przez okres roku. Po tym okresie Usługodawca może skontaktować się z Klientem w celu zapytania go o możliwość dalszego przetwarzania danych osobowych;
- c) w przypadku danych zebranych za pomocą formularza zgłoszeniowego (gwarancja) - wykonywania przez Usługodawcę działań związanych z rozpoznaniem reklamacji i zakończeniem działań serwisowych, jakie mają być prowadzone, a po rozpatrzeniu reklamacji przez okres roku;
- d) korzystania ze Strony internetowej.

Okres przechowywania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń wynoszący 3 lata, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Usługodawcę.

6. **[Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych]** W sytuacjach i na zasadach szczegółowo określonych w art. 15-22 RODO, Usługodawca zapewnia Klientom realizację następujących praw:

- a) prawo **dostępu** do treści własnych danych osobowych (ich kopii) oraz ich poprawiania;
- b) prawo **sprostowania** danych osobowych nieprawidłowych lub uzupełnienia danych niekompletnych;
- c) prawo **żądania usunięcia** danych osobowych, 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 Usługodawcę, lub wnosi sprzeciw wobec przetwarzania w celach marketingowych;
 - dane osobowe Klienta były przetwarzane niezgodnie z prawem;
 - dane osobowe Klienta muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii Europejskiej lub prawie polskim.

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

- d) prawo do **ograniczenia przetwarzania** danych osobowych;
- e) prawo do **przenoszenia** danych osobowych - jeżeli jest to zgodne z prawem, Klient może domagać się, aby przekazane dane osobowe zostały zwrócone lub przekazane osobie trzeciej;
- f) prawo do **wniesienia sprzeciwu** wobec przetwarzania danych osobowych ze względu na ich szczególną sytuację, w zakresie, w jakim przetwarzanie danych następuje na podstawie prawnie uzasadnionego interesu. Klientom przysługuje prawo do zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania związanego z marketingiem bezpośrednim;
- g) prawo do **cofnięcia zgody** w dowolnym momencie, jeżeli podstawą przetwarzania jest zgoda Klienta. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Konsekwencją wycofania zgody będzie zaprzestanie świadczenia Usług.

W celu realizacji któregośkolwiek z powyższych praw, prosimy o kontakt z Usługodawcą na adres wskazany w pkt 2 niniejszego paragrafu. Dodatkowo, z Usługi Newsletter można zrezygnować poprzez link umieszczony w każdej wiadomości od Usługodawcy zawierającej Newsletter.

7. Usługodawca dokłada najwyższych starań, by zapewnić Klientom ochronę danych osobowych zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Jednakże Klient ma **prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych** w razie uznania, że przetwarzanie danych przez Usługodawcę narusza przepisy RODO.
8. Korzystanie z techniki Cookies nie pozwala na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych i adresowych użytkownika ani żadnych informacji poufnych z jego komputera. Technologie Cookies (i inne podobne) Usługodawca wykorzystuje w celach, których realizacja stanowi prawnie uzasadniony interes Usługodawcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), tj. analitycznych i statystycznych dot. oglądalności Strony internetowej, jak również dostosowania zawartości Strony internetowej do preferencji Klientów. Uzasadniony interes Usługodawcy polega na prowadzeniu analiz aktywności i preferencji Klientów w trakcie korzystania ze Strony internetowej, w celu poprawy stosowanych funkcjonalności. Dane gromadzone za pomocą technologii Cookies są przetwarzane w sposób zautomatyzowany co umożliwia ocenę niektórych czynników dotyczących osób fizycznych (np. analizowanie oglądalności podstron, analizowanie oglądalności Strony internetowej). Nie są wobec Klientów podejmowane jakiegokolwiek istotne decyzje w oparciu o tak zgromadzone dane.
9. Usługodawca zastrzega możliwość gromadzenia adresów IP odwiedzających Stronę internetową, które mogą okazać się pomocne przy diagnozowaniu problemów technicznych z Systemem teleinformatycznym, tworzeniu analiz statystycznych (np. określenie z jakich rejonów jest najwięcej odwiedzin Strony internetowej). Dodatkowo, mogą być one przydatne przy administrowaniu i udoskonalaniu Strony internetowej. Adresy IP gromadzone są w sposób anonimowy, co znaczy, że nie są kojarzone z jakimikolwiek danymi użytkowników.

Rozdział 5

Korzystanie z Usług

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

§10

1. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania następujących treści:
 - a) powodujących zakłócanie pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych Usługodawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu Usług;
 - b) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a także wszelkich innych treści o charakterze bezprawnym;
 - c) nieprawdziwych, nieścisłych lub nieaktualnych informacji lub danych osobowych.
2. Usługodawca nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta, zaleca jednak, aby Klient upewnił się przed skorzystaniem ze Strony internetowej, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne i zgodne z wymaganiami. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.
3. Usługodawca zaleca również stosowanie programów antywirusowych. Usługodawca 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, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe wskutek niezgodnego z prawem lub Regulaminem wykorzystania Strony internetowej bądź świadczonych za jej pomocą Usług.

§11

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z Usług poprzez złożenie względem Usługodawcy dyspozycji w tym zakresie.
2. Rezygnacja, o której mowa w ust. 1 powyżej, 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
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 (jednak nie później niż w terminie 14 dni od momentu uzyskania od Klienta zapytania, uwagi, reklamacji), w formie elektronicznej lub telefonicznej.

Rozdział 7

Postanowienia końcowe

§13

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się m.in.:
 - a) Wprowadzenie nowych przepisów prawnych oraz uchylenie lub zmiana przepisów prawnych już obowiązujących;
 - b) Dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym Systemie teleinformatycznym Usługodawcy;
 - c) Zmiany w ofercie Usługodawcy.
2. W przypadku zmian Regulaminu Usługodawca powiadamia wszystkich swoich Klientów o treści zmian stosownym komunikatem ogłoszonym na Stronie internetowej.
3. Niniejszy Regulamin jest dostępny na Stronie internetowej.

§14

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z wynikłych awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania Systemów teleinformatycznych, będących poza kontrolą i działalnością Usługodawcy.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikający z błędnej rejestracji Klienta.
3. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Klientem a Usługodawcą w związku ze świadczeniem Usług za pomocą Strony internetowej będą rozstrzygane przez sądy odpowiednie dla siedziby Usługodawcy. 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 UŚUDE, Prawo telekomunikacyjne, ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.