

CAPITOLUL 1

Prin utilizarea acestui Site, sunteți de acord cu acești termeni și condiții.

Dispoziții generale

§ 1.

1. Acești termeni și condiții (Termenii și condițiile) se referă la furnizarea de servicii electronice prin intermediul site-ului NOVASERVIS FERRO GROUP SRL și anume www.ferro.ro, **în conformitate cu Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016, privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.**

2. Pornirea Serviciului oferit de www.ferro.ro sau depunerea unei plângeri prin e-mail va implica acceptarea acestor Termeni și Condiții și executarea unui acord pentru furnizarea de servicii electronice cu NOVASERVIS FERRO GROUP SRL fără a fi nevoie de elaborarea unor acorduri separate.

3. Acești Termeni și Condiții specifică:

- tipul și domeniul de aplicare al serviciilor furnizate pe cale electronică;
- termenii și condițiile de prestare a serviciilor pe cale electronică;
- termenii și condițiile de executare și reziliere a acordurilor de furnizare de servicii electronice;
- procedura de depunere a plângerilor.

§ 2.

1. În acești Termeni și Condiții, termenii sunt definiți în felul următor:

a) "Client" înseamnă o entitate care beneficiază de serviciile NOVASERVIS FERRO GROUP SRL prin solicitarea furnizării electronice a acestor servicii în acești Termeni și Condiții;

b) "Serviciu" înseamnă o activitate menită să satisfacă o nevoie a Clientului care se desfășoară prin trimiterea și primirea datelor prin intermediul sistemelor TIC la cererea individuală a Clientului, fără prezența simultană a ambelor părți; datele sunt transmise prin intermediul rețelelor publice.

c) "Website" înseamnă site-ul WEB al NOVASERVIS FERRO GROUP SRL disponibil la <https://www.ferro.ro>, care este destinat clienților și oferă informații despre NOVASERVIS FERRO GROUP SRL;

d) "Web Browser" înseamnă un program de calculator care permite descărcarea și afișarea site-urilor web care au fost încărcate pe un server web;

f) „Cookies” înseamnă fișierele text salvate automat pe unitatea locală a computerului de către Browserul Web, care stochează informații privind vizitele pe site-uri web, tipul de browser Web etc.;

g) "Buletin informativ" înseamnă buletinul informativ electronic trimis Clienților prin e-mail după ce s-au abonat la acesta;

h) "Profil Facebook" înseamnă profilul www.facebook.com/ferro.romania de pe serviciul de rețele sociale Facebook, unde funcțiile și serviciile sunt puse la dispoziție în conformitate cu termenii și condițiile Facebook;

i) "Adresă de e-mail" înseamnă adresa de e-mail care permite trimiterea de mesaje (poștă electronică) prin intermediul rețelelor informatice, inclusiv internet, care cuprinde un ID, simbolul "@" și numele de domeniu al unui server de poștă electronică;

j) „sistem TIC” înseamnă un set de dispozitive informatice și programe informatice care lucrează împreună pentru a asigura prelucrarea și stocarea, precum și trimiterea și primirea datelor prin intermediul rețelelor TIC și al dispozitivelor finale adecvate pentru tipul de rețea dat.

k) "măsură de comunicare electronică" înseamnă soluțiile tehnice, inclusiv dispozitivele TIC și instrumentele software care lucrează cu acestea, care permit comunicarea la distanță personalizată bazată pe transmiterea de date între sistemele TIC, inclusiv, dar fără a se limita la e-mail;

§ 3.

1. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL nu va fi răspunzător pentru problemele tehnice sau limitările software sau hardware ale Clientului care împiedică Clientul să utilizeze anumite Servicii.

2. În timp ce Clientul utilizează Serviciile, Cookie-urile sunt stocate pe unitatea locală a Sistemului TIC al Clientului pentru a specifica regiunea Clientului și pentru a evalua utilitatea Website-ului. Configurarea browserului web pentru a accepta cookie-uri este o condiție prealabilă pentru buna funcționare a Serviciilor de pe site-ul web.

3. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL nu garantează că Sistemul TIC al Clientului va funcționa corect și nu va fi răspunzător în această privință.

CAPITOLUL 2

Tipurile și domeniul de aplicare al Serviciilor furnizate

§ 4.

1. Acești Termeni și Condiții acoperă următoarele Servicii electronice:

- a) trimiterea buletinelor informative în urma abonamentului,
- b) depunerea plângerilor utilizând formularul electronic relevant;
- c) utilizarea Profilului Facebook după înregistrare.

2. Domeniul actual de aplicare a Serviciilor oferite Clientilor este disponibil pe Website.

3. În legătură cu dezvoltarea continuă a Serviciilor, domeniul lor de aplicare funcțional se poate modifica.

4. Informațiile despre modificări sunt publicate pe Site și nu constituie o modificare a acestor Termeni și Condiții.

§ 5.

NOVASERVIS FERRO GROUP SRL își rezervă dreptul de a limita sau modifica Serviciile pentru o anumită perioadă de timp sau pe termen nelimitat. Reducerea planificată a domeniului de aplicare funcțional este notificată de FERRO S.A. prin intermediul mesajului relevant de pe site-ul web.

CAPITOLUL 3

Executarea și rezilierea acordurilor

§ 6.

1. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL furnizează Serviciile Clientilor săi în măsura și în forma specificată în acești Termeni și Condiții.

2. Din momentul inițierii utilizării Serviciului dat, fiecare dintre Clienți va respecta acești Termeni și Condiții.

3. Acești Termeni și Condiții fac parte integrantă din acordurile de furnizare a serviciilor electronice executate între NOVASERVIS FERRO GROUP SRL și Clienții săi.

4. Oricine poate citi acești Termeni și Condiții înainte de a începe utilizarea Serviciilor pe Website.

5. Începerea utilizării serviciului dat echivalează cu executarea unui acord cu NOVASERVIS FERRO GROUP SRL cu privire la serviciul respectiv.

§ 7.

1. Informațiile comerciale se consideră solicitate în cazul în care Clientul a fost de acord să primească astfel de informații prin abonarea la Newsletter pe Site-ul web și prin furnizarea unei adrese de e-mail în acest scop.

2. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL va colecta de la clienții săi consimțământul lor de a primi informații comerciale prin e-mail.

3. Adresa de e-mail furnizată de Client va fi utilizată exclusiv pentru a-i furniza informațiile solicitate.

4. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL nu va trimite conținut ilegal.

CAPITOLUL 4

Protecția datelor cu caracter personal

§ 8.

1. În funcție de consimțământul exprimat de clienții respectivi, prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clienților care sunt persoane fizice poate viza următoarele tipuri de date (această listă se poate modifica în funcție de tipul serviciului furnizat):

a) adrese de e-mail,

b) datele furnizate în scopuri de marketing,

c) datele necesare pentru îndeplinirea obligațiilor care decurg din garanția sau obligația legală.

2. Operatorul datelor cu caracter personal ale Clientului este NOVASERVIS FERRO GROUP SRL Operatorul a numit un responsabil cu protecția datelor. Operatorul poate fi contactat prin e-mail.

Clientul are dreptul de a depune o plângere cu privire la protecția datelor cu caracter personal în cazul în care consideră că prelucrarea datelor de către NOVASERVIS FERRO GROUP SRL încalcă Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor, "GDPR").

3. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL prelucrează datele cu caracter personal ale Clientului care sunt necesare pentru stabilirea, modelarea conținutului, modificarea sau rezilierea acordului relevant pentru furnizarea Serviciilor cu NOVASERVIS FERRO GROUP SRL, exclusiv pentru a efectua în mod corespunzător Serviciile menționate în acești Termeni și Condiții, utilizând în acest scop datele cu caracter personal necesare pentru efectuarea Serviciilor. Datele cu caracter personal ale Clientului sunt prelucrate în conformitate cu principiile de securitate specificate în GDPR. Datele cu caracter personal vor fi prelucrate: până la finalizarea furnizării Serviciilor; în scopuri de arhivare - pentru perioada specificată în reglementările legale relevante; în cazul Buletinului informativ - până la retragerea consimțământului pentru prelucrare sau până la o obiecție cu privire la prelucrare.

4. În fiecare caz în parte, NOVASERVIS FERRO GROUP SRL specifică datele de care are nevoie pentru a furniza serviciul respectiv pe cale electronică.

5. În cazurile și pe principiile specificate în detaliu la articolele 15-22 din GDPR, NOVASERVIS FERRO GROUP SRL se asigură că Clienții ale căror date cu caracter personal le-a prelucrat își pot exercita drepturile în temeiul GDPR:

- dreptul de a **primi informații** cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către NOVASERVIS FERRO GROUP SRL;
- dreptul de a **accesa** datele lor cu caracter personal (sau o copie a acestora) și de a rectifica aceste date;
- dreptul de a solicita **ștergerea** datelor cu caracter personal din sistemele de evidență ale NOVASERVIS FERRO GROUP SRL în cazul în care:
- datele cu caracter personal ale Clientului nu mai sunt necesare scopurilor pentru care au fost colectate sau pentru care sunt prelucrate;
- Clientul și-a retras consimțământul pe care s-a bazat prelucrarea și nu există nicio altă bază pentru prelucrare;
- Clientul s-a opus prelucrării și nu există nici o altă bază pentru ca NOVASERVIS FERRO GROUP SRL să prelucreze datele sau Clientul s-a opus prelucrării în scopuri de marketing;
- datele cu caracter personal au fost prelucrate în discordanță cu reglementările legale;
- datele cu caracter personal trebuie șterse pentru a se conforma obligației legale specificate în reglementările legale ale UE sau în reglementările legale din România;

Cu toate acestea, dreptul Clientului de a solicita ștergerea datelor cu caracter personal **nu poate fi exercitat** în măsura în care NOVASERVIS FERRO GROUP SRL trebuie să continue prelucrarea acestor date pentru a respecta o obligație legală sau dacă prelucrarea continuă este necesară pentru a stabili, exercita sau apăra pretențiile legale ale NOVASERVIS FERRO GROUP SRL

- dreptul de a **restricționa prelucrarea**, adică dreptul la suspendarea prelucrării până la clarificarea cererii Clientului către FERRO S.A.; în cazul în care prelucrarea este restricționată, NOVASERVIS FERRO GROUP SRL poate prelucra datele cu caracter personal exclusiv cu consimțământul Clientului (acest lucru nu se aplică posibilității de păstrare și prelucrare a datelor în scopul stabilirii, exercitării și apărării revendicărilor legale ale NOVASERVIS FERRO GROUP SRL);
- dreptul de a **se opune prelucrării** în scopuri de comercializare; în cazul în care se formulează o obiecție, NOVASERVIS FERRO GROUP SRL nu va mai putea prelucra datele Clientului în aceste scopuri.

Clientul poate exercita drepturile de mai sus prin:

- trimiterea unei cereri scrise pe adresa str. Câmpina nr.47, loc. Cluj-Napoca sau prin e-mail către marketing@ferro.ro;
- la +40 264522524.

În cazul în care NOVASERVIS FERRO GROUP SRL are îndoieli rezonabile cu privire la identitatea Clientului care face solicitarea, acesta poate solicita informații suplimentare necesare pentru a confirma identitatea Clientului.

În cazul în care în baza de procesare este **acordul Clientului**, Clientul va avea dreptul de a retrage consimțământul în orice moment; cu toate acestea, retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării pe baza acestui consimțământ înainte de retragerea acestuia. Consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal poate fi retras:

- prin trimiterea unui e-mail la marketing@ferro.ro;
- prin debifarea casetei relevante după conectarea la contul Clientului;
- prin trimiterea unei scrisori prin poștă la: str. Câmpina nr. 47, Cluj-Napoca

Retragerea consimțământului are ca rezultat nevizarea Serviciilor.

6. Utilizarea cookie-urilor nu permite descărcarea de date personale sau de adresă ale utilizatorului sau orice informații confidențiale de pe computerul său. Putem să folosim module

cookie în unele porțiuni din site-ul nostru web. Un modul cookie este un mic fișier text trimis de pe un site web și stocat local pe hard discul vizitatorului. Nu folosim niciodată module cookie pentru a stoca informații personale despre dvs. Le folosim în mod exclusiv pentru a simplifica navigarea dvs. și pentru a identifica numărul de utilizatori pe site-ul nostru. Aceste date tehnice de acces nu pot identifica o anumită persoană, și acest lucru înseamnă că fiecare utilizator rămâne anonim. Datele personale care ies din acest cadru, cum ar fi numele, adresa, numărul de telefon sau adresa de e-mail, nu sunt înregistrate dacă nu le oferiți în mod voluntar. Fiecare vizită pe site-ul FERRO este înregistrată automat, caz în care se înregistrează adresa IP sau numele domeniului utilizatorului, precum și numele paginii vizitate. O adresa IP este un număr alocat computerului dvs. pentru a accesa internetul. Fiecare computer este identificat pe internet prin intermediul unei adrese IP; acest lucru permite computerului și serverelor să se recunoască între ele în rețea și să comunice între ele. Novaservis Ferro Group solicită aceste informații pentru a înțelege, prin metode statistice, cum utilizează vizitatorii aceste pagini. Acest lucru permite ca oferta să fie îmbunătățită permanent. (A se vedea art. 7. Google Analytics). Dacă doriți să fiți informați despre utilizarea modulelor cookie de către browserul dvs., activați setările corespunzătoare ale browserului. Cu toate acestea, puteți, de asemenea, seta browserul să nu mai primească module cookie. Trebuie să subliniem, totuși, că e posibil să nu puteți utiliza toate funcțiile site-ului web în acest caz.

7. Acest site web utilizează Google Analytics, un serviciu de analiză web oferit de Google, Inc. („Google”). Google Analytics utilizează module cookie, care sunt fișiere text localizate în computerul dvs., pentru a ajuta site-ul web să analizeze modul în care utilizatorii folosesc acest site. Informațiile generate de modulul cookie cu privire la utilizarea de către dvs. a site-ului web vor fi transmise la Google și stocate pe servere din Statele Unite.

Dacă anonimizarea IP este activată pe acest site web, adresa dvs. IP va fi prescurtată în zona statelor membre ale Uniunii Europene sau în alte părți ale Acordului privind Spațiul Economic European. Doar în cazuri excepționale adresa IP completă va fi mai întâi transferată pe serverul Google din SUA și prescurtată acolo. Google va utiliza aceste informații în numele operatorului acestui site web pentru a evalua utilizarea site-ului web de către dvs., întocmind rapoarte privind activitatea de pe site pentru operatorii site-ului și furnizându-le alte servicii legate de activitatea de pe site-ul web și utilizarea internetului.

Adresa IP comunicată de browserul dvs. pentru Google Analytics nu va fi asociată cu alte date deținute de Google. Puteți refuza utilizarea modulelor cookie selectând setările corespunzătoare din browserul dvs., însă rețineți că dacă faceți acest lucru, este posibil să nu mai puteți beneficia de funcționalitatea completă a acestui site web. De asemenea, puteți renunța la opțiunea de urmărire de către Google Analytics pe viitor, descărcând și instalând Programul de completare pentru browser de renunțare la opțiunea Google Analytics pentru browserul dvs. web actual: tools.google.com/dlpage/gaoptout.

8. Oferta noastră poate cuprinde link-uri către site-uri web ale unor terți; nu avem nicio influență asupra conținutului acestora. Prin urmare, nu putem accepta nicio răspundere pentru acest conținut extern. Organizația care oferă sau operează paginile către care trimitem link-urile este responsabilă pentru conținutul acestora. Paginile către care trimitem link-urile au fost verificate să nu existe potențiale încălcări legale în momentul creării link-urilor. În acel moment nu s-a depistat niciun conținut ilegal. Cu toate acestea, nu este rezonabil să se aștepte monitorizarea permanentă a conținutului paginilor către care trimit link-urile, fără indicații clare privind încălcarea legii. În cazul în care sunt depistate încălcări ale legii, aceste link-uri vor fi șterse imediat.

9. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL utilizează măsuri tehnice și organizaționale de securitate pentru a va proteja datele pe care le gestionăm împotriva manipulării aleatorii sau deliberate, pierderii,

distrugerii sau accesării lor de către persoane neautorizate. Măsurile noastre de securitate sunt îmbunătățite în permanentă ținând seama de evoluțiile tehnologice.

CAPITOLUL 5

Utilizarea Serviciilor

§ 9.

1. Site-ul este disponibil pentru Clienți 24/7. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL își rezervă dreptul de a suspenda disponibilitatea pe Site din cauza necesității de a efectua întreținerea periodică.
2. Fusul orar adecvat pentru site-ul web este adecvat pentru România.
3. Clientul trebuie să verifice în mod regulat corectitudinea executării instrucțiunilor sale și dacă constată nereguli, el sau ea trebuie să contacteze NOVASERVIS FERRO GROUP SRL în conformitate cu § 12.

§ 10.

1. Clientul trebuie să respecte interdicția de a abuza de măsurile de comunicare electronică și de a încărca următorul conținut în sistemele TIC ale NOVASERVIS FERRO GROUP SRL:

a) conținut care perturbă sau supraîncarcă sistemele TIC ale NOVASERVIS FERRO GROUP SRL sau ale altor entități care participă direct sau indirect la furnizarea de servicii electronice;

b) conținut care încalcă drepturile terților sau normele sociale general acceptate sau care este în discordanță cu reglementările legale general aplicabile.

2. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL nu controlează mediul de calculator al Clientului, dar recomandă Clientului să se asigure, înainte de utilizarea Site-ului web, că mediul său IT este sigur și respectă cerințele relevante. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL nu va fi răspunzătoare pentru consecințele nerespectării recomandărilor de mai sus.

3. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL recomandă, de asemenea, utilizarea software-ului anti-virus. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL nu va fi răspunzător pentru nicio acționare a programelor distructive (virusilor) în infrastructura IT a Clientului.

4. În cazuri speciale care afectează securitatea sau stabilitatea sistemului său TIC, NOVASERVIS FERRO GROUP SRL are dreptul de a anula sau limita temporar furnizarea Serviciilor, fără notificare prealabilă, și de a efectua lucrări destinate restabilirii securității sau stabilității sistemului TIC.

§ 11.

1. Clientul poate renunța la Servicii în orice moment prin intermediul instrucțiunilor relevante din sistem.

2. Politica de retragere este menționată la § 11.1 și echivalează cu rezilierea acordului pentru furnizarea Serviciilor, dar nu și cu rezilierea altor acorduri.

CAPITOLUL 6

Procedura de depunere a plângerilor

§ 12.

1. Clientul poate face sesizări, comentarii și reclamații legate de Servicii:

a) prin telefon la +40 264522524.

b) prin e-mail la marketing@ferro.ro.

2. Sesizările, observațiile și plângerile ar trebui să includă numele, prenumele și adresa exactă a expeditorului, precum și o descriere detaliată a plângerii și a motivului.

3. Sesizările, comentariile și plângerile legate de furnizarea Serviciilor vor fi tratate cât mai curând posibil, iar răspunsurile vor fi transmise electronic, în scris sau prin telefon.

CAPITOLUL 7

Dreptul de proprietate

§ 13.

1. Conținutul care include logo-uri, reprezentări stilizate, simboluri comerciale, imagini statice, imagini dinamice, text și/sau conținut multimedia prezentate pe Site și nu numai sunt proprietatea exclusivă NOVASERVIS FERRO GROUP SRL fiindu-i rezervate toate drepturile obținute în acest sens în mod direct sau indirect (prin acordul de utilizare a materialelor promoționale).

2. Clientului/ Utilizatorului nu îi este permisă copierea, distribuirea, publicarea, transferul către terțe părți, modificarea, alterarea, utilizarea, expunerea, includerea oricărui Conținut în orice alt context decât cel original intenționat de NOVASERVIS FERRO GROUP SRL. Transferul, modificarea sau distribuția materialelor realizate de NOVASERVIS FERRO GROUP SRL este posibilă doar prin convenția scrisă și semnată a părților implicate.

CAPITOLUL 8

Dispoziții finale

§ 14.

1. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL își rezervă dreptul de a modifica acești Termeni și Condiții din motive importante. Acestea includ:

- introducerea de noi reglementări legale și abrogarea reglementărilor legale existente;
- adaptarea la modificările necesare ale sistemului TIC existent al NOVASERVIS FERRO GROUP SRL;
- modificări ale ofertei NOVASERVIS FERRO GROUP SRL

2. În cazul modificării acestor Termeni și Condiții, NOVASERVIS FERRO GROUP SRL va notifica toți Clienții săi cu privire la modificări prin intermediul mesajului relevant publicat pe Site-ul web.

3. Acești Termeni și Condiții sunt disponibili pe Website.

§ 15.

1. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL nu este responsabilă pentru întreruperile în furnizarea Serviciilor cauzate de defecțiuni sau funcționarea defectuoasă a sistemelor TIC în afara NOVASERVIS FERRO GROUP SRL.

2. NOVASERVIS FERRO GROUP SRL nu va fi responsabil pentru indisponibilitatea Serviciilor cauzate de înregistrarea incorectă a Clientului.

3. Orice litigiu între Client și NOVASERVIS FERRO GROUP SRL cu privire la furnizarea Serviciilor prin intermediul Website-ului vor fi soluționate de către instanțele competente asupra sediului social al NOVASERVIS FERRO GROUP SRL. În cazul clienților care sunt consumatori, instanța competentă se stabilește în conformitate cu Codul românesc de procedură civilă sau cu alte reglementări legale general aplicabile.

4. Aspectele care nu sunt reglementate în acești Termeni și Condiții vor fi reglementate de dispozițiile Legii românești privind furnizarea de servicii electronice, privind drepturile de autor și drepturile conexe, precum și ale Codului civil românesc.