

DATENSCHUTZERKLÄRUNG – „KUNDENBETREUUNG“

Diese Datenschutzerklärung beschreibt die Zwecke und Methoden, mit denen Safilo S.p.A. in seiner Eigenschaft als Datenverantwortlicher (fortan der „Verantwortliche“ oder das „Unternehmen“) die von Ihnen im Rahmen der Interaktion mit dem Kundendienst („CC“) und den damit verbundenen und von ihm angebotenen Dienstleistungen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten („Daten“) erhebt und verarbeitet. Die in dieser Erklärung enthaltenen Informationen werden gemäß den Art. 13 und 14 der Verordnung 2016/679/EU vom 27. April 2016 („DSGVO“) bereitgestellt.

1. Kontaktdaten des Verantwortlichen und des Datenschutzbeauftragten

Der Verantwortliche für die Datenverarbeitung ist das Unternehmen Safilo S.p.A. mit Sitz in 35129 Padua, Via Settima Strada 15, das unter der folgenden E-Mail-Adresse kontaktiert werden kann: info@safilo.com.

Safilo S.p.A. hat einen Datenschutzbeauftragten ernannt, der unter der folgenden E-Mail-Adresse kontaktiert werden kann: dpo@safilo.com.

In Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten zur Verwaltung von Produktkäufen verweisen wir auf die Informationen, die vom Unternehmen oder der jeweiligen Niederlassung, mit der es eine Geschäftsbeziehung unterhält, zur Verfügung gestellt werden.

2. Kategorien und Quellen der verarbeiteten Daten

Die Daten, die das Unternehmen im Rahmen der in dieser Erklärung beschriebenen Zwecke und Methoden verarbeiten kann, sind Kontaktdaten (Vor- und Nachname, E-Mail-Adressen, Telefonnummern). Das Unternehmen verarbeitet keine justiziellen Daten oder Daten von besonderen Kategorien (Art. 9 DSGVO), daher wird die betroffene Person aufgefordert, solche Informationen bei Telefonaten mit Betreibern nicht anzugeben, sofern die Übermittlung bestimmter Daten nicht für Ihre telefonische Anfrage relevant ist. In diesem Fall wird das Unternehmen die Daten ausschließlich zu diesem Zweck verarbeiten. Die erhobenen Daten beziehen sich auf natürliche oder gesetzliche Vertreter, Bevollmächtigte, Rechtsanwälte, Arbeitnehmer, Personen, die mit der Verwaltung des Vertragsverhältnisses betraut sind, sowie - nur bei Personengesellschaften und Einzelunternehmen - den Namen und die Bankverbindung.

Werden Ihre Daten nicht direkt von Ihnen zur Verfügung gestellt, können sie von den Unternehmen und Tochtergesellschaften der Safilo-Gruppe, deren Liste am Ende dieser Datenschutzerklärung aufgeführt ist, an den Datenverantwortlichen weitergegeben werden.

3. Zwecke der Verarbeitung und Rechtsgrundlagen

Das Unternehmen kann Ihre Daten für die folgenden Zwecke verarbeiten:

1. Annahme, Verwaltung und Ausführung von Anfragen, die über die bereitgestellten Kanäle (einschließlich E-Mail, Telefon und WhatsApp) an das Unternehmen gesendet werden, sowie von Bestellungen bei Safilo S.p.A. und Kundendienstaktivitäten;

Rechtsgrundlage: Erbringung von Dienstleistungen, die von Ihnen als betroffene Person ausdrücklich gewünscht werden (Art. 6, Abs. 1, lit. b) der DSGVO): „Die Verarbeitung ist für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, oder für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich, die auf deren Antrag hin ergriffen werden“. Die

Bereitstellung der Daten ist freiwillig, aber für die Erbringung der angeforderten Dienstleistung erforderlich. Wenn Sie die Daten nicht zur Verfügung stellen, kann das Unternehmen folglich Ihrer Anfrage nicht nachkommen.

2. Aufzeichnung von Telefongesprächen mit den Mitarbeitern des Kundendienstes, um die Qualität und Wirksamkeit der direkt vom Unternehmen angebotenen Assistenz zu kontrollieren, die Schulungsmaßnahmen des verantwortlichen Personals angemessen zu steuern und die erbrachte Dienstleistung zu verbessern. Zu diesem Zweck und mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung kann das Telefongespräch mit unseren Mitarbeitern aufgezeichnet werden.

Rechtsgrundlage: Ihre ausdrückliche Einwilligung als betroffene Person (Art. 6, Abs. 1, lit. a) der DSGVO): „*Die betroffene Person hat ihre Einwilligung zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke erteilt*“.

Die Bereitstellung von Daten und das Aufzeichnen des Telefonats sind freiwillig. Die Nichtbereitstellung dieser Daten macht es dem Unternehmen unmöglich, die Anfragen der betroffenen Person per Telefon zu erfüllen, welche sich in jedem Fall per E-Mail an den Kundendienst wenden kann. Zu Beginn des Anrufs wird die betroffene Person mit Verweis auf diese Datenschutzerklärung insbesondere auf die Zwecke der Verarbeitung hingewiesen und über eine eventuelle Aufzeichnung des Telefonats informiert. Die Freigabe der ausdrücklichen Zustimmung zur Registrierung erfolgt durch die vom Interessenten zum Ausdruck gebrachte Bereitschaft, den Anruf fortzusetzen. Falls die betroffene Person keine Einwilligung nicht erteilen möchte, muss sie nur auflegen.

3. Erfüllung gesetzlicher, behördlicher, buchhalterischer, steuerlicher, beitragsbezogener oder sonstiger Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen durch den CC.

Rechtsgrundlage: Erfüllung der rechtlichen Verpflichtungen, denen der Verantwortliche unterliegt (Art. 6, Abs. 1, lit. c) der DSGVO): „*Die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich, der der Verantwortliche unterliegt*“. Die Verarbeitung der Daten ist notwendig und bei einer Nichtbereitstellung ist es dem Unternehmen nicht möglich, den gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen.

4. Verwaltung von Rechtsstreitigkeiten bei Nichteinhaltung, Streitigkeiten, gerichtlichen Auseinandersetzungen und/oder Transaktionen sowie im Allgemeinen zum Schutz der Rechte und berechtigten Interessen des Verantwortlichen und/oder Dritter auch vor Gericht.

Rechtsgrundlage: berechtigtes Interesse des Verantwortlichen an dem Schutz, der Ausübung von Interessen und Rechten, einschließlich der Verteidigung vor einem zuständigen Gericht (Art. 6, Abs. 1, lit. f) der DSGVO): „*Die Verarbeitung ist zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich, sofern diese Interessen oder Grundrechte und -freiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen*“. Die Bereitstellung Ihrer Daten ist freiwillig, dennoch könnte das Unternehmen bei einer Nichtbereitstellung nicht in der Lage, die über das CC angeforderten Dienstleistungen zu erbringen.

5. Durchführung von Direktmarketing-Aktivitäten durch Outbond-Anrufe, die vom CC in Bezug auf die Produkte, Dienstleistungen, Veranstaltungen und kommerziellen Initiativen des Unternehmens getätigt werden;

Rechtsgrundlage: Ihre ausdrückliche Einwilligung als betroffene Person (Art. 6, Abs. 1, lit. a) der DSGVO): „*Die betroffene Person hat ihre Einwilligung zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten erteilt*“. Die Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden, wodurch die Durchführung dieser Tätigkeiten unterbrochen wird, ohne dass der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis zu diesem Zeitpunkt durchgeführten Verarbeitungsvorgänge beeinträchtigt.

4. Dauer der Datenspeicherung

Ihre Daten werden für die gesamte Dauer des Vertragsverhältnisses mit dem Unternehmen verarbeitet. Danach werden sie für einen Zeitraum von 10 Jahren ab Beendigung des Vertragsverhältnisses unter Einhaltung der im BGB oder in bestimmten Rechtsvorschriften festgelegten allgemeinen Verjährungsfristen zu Verwaltungszwecken und/oder zur Geltendmachung oder Verteidigung eines Rechts oder eines berechtigten Interesses gespeichert. Wenn die Zwecke für die Datenerhebung nicht mehr bestehen, werden die Daten gelöscht. Etwaige Telefonaufzeichnungen werden hingegen für einen Zeitraum von 60 Tagen aufbewahrt. Wenn Sie eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten für Direktmarketingzwecke erteilt haben, werden Ihre Daten für 24 Monate ab dem Datum der Erteilung der Einwilligung verarbeitet, sofern kein Widerruf erfolgt. Diese Frist kann verlängert werden, wenn Sie Ihre Einwilligung zur Verarbeitung zu diesem Zweck erneuern.

5. Modalitäten der Datenverarbeitung

Die Verarbeitung der Daten erfolgt mit Hilfe von IT- und/oder Telematik-Tools, die geeignet sind, ihre Sicherheit und Vertraulichkeit zu gewährleisten, und wird von Personal durchgeführt, das in Übereinstimmung mit den Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten ordnungsgemäß geschult und formell mit der Verarbeitung der Daten beauftragt wurde. Es gibt keine automatisierten Entscheidungsprozesse.

6. Empfänger der Daten

Ihre Daten können zu den oben genannten Zwecken an ordnungsgemäß zur Verarbeitung der Daten ermächtigte und angewiesene Mitarbeiter des Verantwortlichen und an die folgenden Kategorien von Personen weitergegeben werden, die als rechtmäßig benannte Datenverarbeiter oder Verantwortliche fungieren:

- (i) andere Unternehmen der Safilo-Gruppe, die Produktions-, Logistik- und Handelstätigkeiten ausüben;
- (ii) Personen, Unternehmen, Verbände oder Fachfirmen, die Dienstleistungen und Tätigkeiten zur Unterstützung und Beratung des Unternehmens erbringen (wie z. B. Unternehmen im Bereich Datenverarbeitung und Archivierung von Dokumentationen, Logistikdienstleister, Fachberater);
- (iii) Geldinstitute;
- (iv) Personen, die aufgrund des Gesetzes und des abgeleiteten Rechts oder aufgrund von Bestimmungen der zuständigen Behörden das Recht auf Zugang zu den Daten haben.

7. Übermittlung von Daten ins Ausland

Ihre Daten können zu den oben genannten Zwecken an Unternehmen mit Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) in Ländern übermittelt werden, in denen Unternehmen der Safilo-Gruppe vertreten sind. Die Übermittlung Ihrer Daten erfolgt auf der Grundlage von Angemessenheitsbeschlüssen der Europäischen Kommission gemäß Art. 45 der DSGVO. Nur für die Länder, in denen keine solcher Angemessenheitsbeschlüsse vorliegen, werden Ihre Daten gemäß der Regelung im Art. 49, Abs. 1, lit. b) der DSGVO übertragen, d.h. für die Erfüllung eines zwischen der betroffenen Person und dem Verantwortlichen geschlossenen Vertrags oder für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Antrag der betroffenen Person ergriffen werden. Die Liste der Drittländer, in die Ihre Daten übermittelt werden können, finden Sie unter

<https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Ihre Rechte

Sie können in den gesetzlich ausdrücklich vorgesehenen Fällen, die in den Art. 15-22 der DSGVO genannten Rechte ausüben. Insbesondere haben Sie das Recht:

- eine Bestätigung darüber zu verlangen, dass Ihre Daten verarbeitet werden, und in diesem Fall den Verantwortlichen um Zugang zu Informationen über die Verarbeitung zu bitten;
- die Berichtigung unrichtiger oder unvollständiger Daten zu verlangen;
- die Löschung der Daten vom Verantwortlichen zu fordern;
- die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen;
- den Erhalt der Daten zu Ihrer Person in einem gängigen und maschinenlesbaren Format zu verlangen und sie an einen anderen Verantwortlichen zu übermitteln oder eine direkte Übermittlung von einem Verantwortlichen an einen anderen zu erwirken, sofern dies technisch möglich ist (sog. Datenübertragbarkeit);
- erteilte Einwilligungen jederzeit zu widerrufen. In jedem Fall berührt der Widerruf nicht die Rechtmäßigkeit der bis zu diesem Zeitpunkt erfolgten Verarbeitung;
- aus legitimen Gründen ganz oder teilweise der Verarbeitung Ihrer personenbezogener Daten, die aufgrund eines berechtigten Interesses des Verantwortlichen oder Dritter verarbeitet werden, zu widersprechen.

Der Verantwortliche muss dies unverzüglich und in jedem Fall spätestens einen Monat nach Eingang des Antrags tun. Die Frist kann bei Bedarf unter Berücksichtigung der Komplexität und der Anzahl der beim Verantwortlichen eingegangenen Anfragen um zwei Monate verlängert werden. In solchen Fällen wird Sie der Verantwortliche innerhalb eines Monats nach Eingang Ihres Antrags über die Gründe für die Verlängerung informieren.

Sie können diese Rechte ausüben, indem Sie eine Anfrage unter der folgenden E-Mail-Adresse an den Verantwortlichen senden: dataprotection@safilo.com.

Wenn Sie der Meinung sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzgesetz verstößt, haben Sie das Recht, eine Beschwerde bei der Datenschutzbehörde einzureichen.

9. Änderungen

Diese Datenschutzerklärung wurde am 7. Mai 2025 aktualisiert und kann auch im Zusammenhang mit dem eventuellen Inkrafttreten neuer sektoraler Vorschriften, der Aktualisierung oder der Bereitstellung neuer Dienstleistungen durch den Verantwortlichen oder technologischer Neuerungen späteren Änderungen unterliegen.

Die neueste Version dieser Richtlinie ist immer unter <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care> verfügbar.