

POLITIKA ZASEBNOSTI – "SLUŽBA ZA POMOČ STRANKAM"

Te informacije opisujejo namene in metode, s katerimi družba Safilo S.p.A. kot upravljavec podatkov (»upravljavec podatkov« ali »družba«) zbira in obdeluje osebne podatke (»podatki«), ki ste jih posredovali v okviru interakcije s službo za pomoč strankam (»CC«) in s tem povezane storitve, ki jih ponuja. Informacije, ki jih vsebuje ta politika, so na voljo v skladu s členoma 13 in 14 Uredbe 2016/679/EU z dne 27. aprila 2016 ("GDPR").

1. Kontaktni podatki upravljavca podatkov in pooblaščen osebe za varstvo podatkov

Upravljavec podatkov je družba Safilo S.p.A. s sedežem v Padovi, na naslovu via Settima Strada n. 15, 35129, na katero se lahko obrnete prek naslednjega e-poštnega naslova, info@safilo.com.

Družba Safilo S.p.A. je imenovala pooblaščen osebo za varstvo podatkov, na katero se lahko obrnete prek naslednjega e-naslova: dpo@safilo.com.

V zvezi z obdelavo osebnih podatkov, ki se izvaja za namen upravljanja nakupov izdelkov, se zgledujte po podatkih, ki jih posreduje družba ali ustrezna podružnica, s katero poteka poslovni odnos.

2. Kategorije in viri obdelanih podatkov

Podatki, ki jih družba lahko obdeluje v mejah namenov in metod, opisanih v tej politiki, so kontaktni podatki (ime in priimek, e-poštni naslovi, telefonske številke). Družba ne obdeluje sodnih podatkov ali podatkov, ki spadajo v posebne kategorije (člen 9 GDPR), zato posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, pozivamo, da teh informacij ne posreduje med telefonskimi klici z operaterji, razen če je kakršno koli posredovanje določenih podatkov pomembno za vašo telefonsko zahtevo, v tem primeru jih bo podjetje obdelovalo izključno v ta namen. Zbrani podatki se nanašajo na fizične osebe ali zakonite zastopnike, pooblaščenice, zaposlene, osebe, odgovorne za upravljanje pogodbenega razmerja, pa tudi, samo za partnerstva in samostojne podjetnike, ime in bančne podatke.

Če jih ne posredujete neposredno, lahko vaše podatke upravljavcu podatkov sporočijo podjetja in hčerinske družbe skupine Safilo, katerih seznam je prikazan na dnu te politike.

3. Nameni obdelave in pravna podlaga

Podjetje lahko obdeluje vaše podatke za naslednje namene:

1. Prezem, upravljanje in obdelava zahtev, poslanih podjetju prek navedenih kanalov (vključno z e-pošto, telefonskim kanalom in WhatsApp), za katera koli naročila, usmerjena na družbo Safilo S.p.A. in dejavnosti v podporo strankam;
Pravna podlaga: zagotavljanje storitev, ki ste jih izrecno zahtevali kot posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki (člen 6, odstavek 1, nadaljevanje. (b), GDPR): "obdelava je potrebna za izvajanje pogodbe, katere stranka je posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali za izvajanje predpogodbenih ukrepov, sprejetih na zahtevo le-teh". Zagotavljanje podatkov je neobvezno, vendar potrebno za zagotavljanje zahtevane storitve. Če torej podatkov ne posredujete, podjetje ne bo moglo ukrepati na vašo zahtevo.
2. Snemanje telefonskih klicev z osebjem za pomoč strankam z namenom nadzora kakovosti in učinkovitosti storitev pomoči, ki jih neposredno ponuja podjetje, da bi ustrezno usmerjali

dejavnosti usposabljanja odgovornega osebja in izboljšali opravljene storitve. V ta namen in z vašim izrecnim soglasjem se lahko telefonski pogovor z našim osebjem posname.

Pravna podlaga: vaše izrecno soglasje kot posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki (člen 6, odstavek 1, nadaljevano. (a), GDPR): "*posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, je izrazil privolitev v obdelavo svojih osebnih podatkov za enega ali več posebnih namenov*".

Posredovanje podatkov in snemanje telefonskega klica sta neobvezna. Če teh podatkov ne posredujete, podjetje ne bo moglo izpolniti zahtev posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, prek telefonskega kanala, ki se lahko v vsakem primeru obrne na službo za pomoč strankam po elektronski pošti.

Predvsem bo na začetku klica posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, obveščen o namenih obdelave, s sklicevanjem na te informacije za več informacij, in o morebitnem posnetku telefonskega klica. Izrecno soglasje za registracijo se bo izvedlo na podlagi pripravljenosti, ki jo je zainteresirana stranka izrazila za nadaljevanje klica. V primeru, da posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ne želi dati soglasja, bo dovolj, da prekine klic.

3. Izpolnjevanje zakonskih in regulativnih obveznosti, računovodskih ali davčnih obveznosti, prispevkov za socialno varnost ali katere koli druge narave, povezane z opravljanjem storitev s strani službe za pomoč strankam (CC). Pravna podlaga: izpolnjevanje zakonskih obveznosti, ki veljajo za upravljavca podatkov (člen 6, odstavek 1, sod. (c), GDPR): "*obdelava je potrebna za izpolnjevanje pravne obveznosti, ki velja za upravljavca podatkov*". Obdelava podatkov je potrebna in v primeru nezagotavljanja podatkov družba ne bo mogla izpolnjevati zakonskih obveznosti.
4. Vodenje sodnih postopkov v primeru neskladnosti, sporov, pravnih sporov in/ali poravnav ter na splošno za zaščito pravic in zakonitih interesov upravljavca podatkov in/ali tretjih oseb, vključno s sodiščem.
Pravna podlaga: zakoniti interes upravljavca podatkov za zaščito, uveljavljanje interesov in pravic, vključno z obrambo na katerem koli pristojnem sodišču (člen 6, odstavek 1, LT. (f), Splošne uredbe o varstvu podatkov): "*obdelava je potrebna za namene zakonitih interesov, za katere si prizadeva upravljavec ali tretja oseba, pod pogojem, da nad takšnimi interesi ne prevladajo interesi ali temeljne pravice in svoboščine posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ki zahtevajo varstvo osebnih podatkov*". Zagotavljanje vaših podatkov je neobvezno, če pa jih ne posredujete, podjetje morda ne bo moglo zagotoviti storitev, ki jih zahteva služba za pomoč strankam (CC).
5. Izvajanje dejavnosti neposrednega trženja prek pozivov službe za pomoč strankam (CC) v zvezi z izdelki, storitvami, dogodki in komercialnimi pobudami družbe,
Pravna podlaga: vaše izrecno soglasje kot posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki (člen 6, odstavek 1, nadaljevano. (a), Splošne uredbe o varstvu podatkov): "*posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, je izrazil privolitev v obdelavo svojih osebnih podatkov*". Soglasje se lahko kadar koli prekliče, s čimer se prekine izvajanje teh dejavnosti, vendar preklic ne vpliva na zakonitost postopkov obdelave, ki so bili izvedeni do takrat.

4. Obdobje hrambe podatkov

Vaši podatki se bodo obdelovali za celotno trajanje pogodbenega razmerja z družbo, nato pa bodo shranjeni za obdobje 10 let od prenehanja pogodbenega razmerja, v skladu z običajnimi zastaralnimi roki, določenimi s civilnim zakonikom ali posebnimi zakonskimi določbami, za

upravne namene in/ali za uveljavljanje ali obrambo pravice ali zakonitega interesa, in ti podatki bodo izbrisani, ko nameni, za katere so bili zbrani, prenehajo obstajati. Vsi telefonski posnetki se hranijo 60 dni. Poleg tega, če ste dali soglasje za obdelavo vaših podatkov za namene neposrednega trženja, se bodo vaši podatki obdelovali 24 mesecev od datuma, ko je bilo soglasje dano, razen če pride do preklica. To obdobje se lahko podaljša, če obnovite svoje soglasje za obdelavo v ta namen.

5. Metode obdelave podatkov

Obdelava podatkov bo potekala z uporabo informacijskih in/ali telematskih orodij, ki so primerna za zagotavljanje njihove varnosti in zaupnosti, izvajalo pa jo bo ustrezno usposobljeno osebje v skladu z zakonodajo o varstvu osebnih podatkov in uradno imenovano za obdelavo podatkov. Ni avtomatiziranih postopkov odločanja.

6. Prejemniki podatkov

Vaši podatki se lahko za zgoraj navedene namene sporočijo zaposlenim upravljavca podatkov, ki so bili ustrezno pooblašeni in usposobljeni za obdelavo podatkov, kot tudi naslednjim kategorijam posameznikov, ki lahko delujejo kot ustrezno imenovani obdelovalci podatkov ali upravljavci podatkov:

- (i) druge družbe, ki pripadajo skupini Safilo, ki opravljajo proizvodne, logistične in komercialne dejavnosti;
- (ii) osebe, podjetja, združenja ali strokovna podjetja, ki zagotavljajo storitve in dejavnosti pomoči in svetovanja družbi (kot so na primer podjetja za obdelavo podatkov, arhiviranje dokumentacije, ponudniki logističnih storitev, strokovni svetovalci);
- (iii) banke;
- (iv) subjekti, ki imajo pravico dostopati do podatkov po zakonu in sekundarni zakonodaji ali po določbah, ki jih izdajo pristojni organi.

7. Prenos podatkov v tujino

Vaši podatki se lahko prenesejo subjektom s sedežem zunaj Evropskega gospodarskega prostora ("EGP"), v državah, kjer so prisotna podjetja skupine Safilo, za zgoraj navedene namene. Vaši podatki bodo preneseni na podlagi sklepov Evropske komisije o ustreznosti v skladu s členom 45 GDPR. Samo za tiste države, v katerih takšne odločbe o ustreznosti niso sprejete, bodo vaši podatki preneseni na podlagi odstopanja iz člena 49 (1) št. (b), GDPR, tj. za izvajanje pogodbe, sklenjene med posameznikom, na katerega se nanašajo osebni podatki, in upravljavcem podatkov, ali za izvajanje predpogodbenih ukrepov, sprejetih na zahtevo posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki. Seznam tretjih držav, v katere se lahko prenesejo vaši podatki, je na voljo na <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Vaše pravice

V primerih, ki jih izrecno določa zakon, lahko uveljavljate pravice iz členov 15-22 GDPR. Zlasti imate pravico:

- zahtevati potrditev, da se vaši podatki obdelujejo, in če je tako, zahtevati od upravljavca podatkov dostop do informacij v zvezi s samo obdelavo;
- zahtevati popravek netočnih ali nepopolnih podatkov;
- zahtevati od upravljavca podatkov, da izbriše podatke;

- zahtevati omejitev obdelave;
- zahtevati prejem podatkov, ki se nanašajo na vas, v splošno uporabljeni in strojno berljivi obliki in njihov prenos drugemu upravljavcu ali pridobiti neposreden prenos od enega upravljavca do drugega, če je to tehnično izvedljivo (tako imenovana prenosljivost podatkov);
- kadar koli prekličete vsako dano soglasje. V nobenem primeru preklic ne vpliva na zakonitost obdelave, ki je bila opravljena do tega trenutka;
- v celoti ali delno iz zakonitih razlogov ugovarjate obdelavi osebnih podatkov, ki se nanašajo na vas in se obdelujejo na podlagi zakonitega interesa upravljavca podatkov ali tretjih oseb.

Upravljavec podatkov mora to storiti brez odlašanja, v vsakem primeru pa najpozneje v enem mesecu po prejemu zahteve. Rok se lahko po potrebi podaljša za dva meseca, ob upoštevanju kompleksnosti in števila zahtev, ki jih prejme upravljavec podatkov. V takih primerih vas bo upravljavec podatkov obvestil in vas obvestil o razlogih za podaljšanje v enem mesecu od prejema vaše zahteve.

Te pravice lahko uveljavljate tako, da pošljete zahtevo po elektronski pošti upravljavcu podatkov na naslednji e-poštni naslov dataprotection@safilo.com.

Če menite, da obdelava vaših podatkov krši zakonodajo o varstvu osebnih podatkov, imate pravico vložiti pritožbo pri organu za varstvo podatkov.

9. Spremembe

Te informacije so bile posodobljene 7. maja 2025 in so lahko predmet naknadnih sprememb, tudi v zvezi z morebitnim začetkom veljavnosti novih sektorskih predpisov, posodobitvijo ali zagotavljanjem novih storitev s strani upravljavca podatkov ali tehnološkimi inovacijami, ki so se zgodile.

Najnovejša različica tega pravilnika je vedno na voljo na <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.