

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ – „PÉČE O ZÁKAZNÍKY“

Tyto zásady popisují účely a způsoby, jakými společnost Safilo S.p.A. jako správce údajů (dále jen „správce údajů“ nebo „společnost“) shromažďuje a zpracovává osobní údaje (dále jen „údaje“), které jste poskytli v souvislosti s vaší interakcí s oddělením Péče o zákazníky (dále jen „CC“) a souvisejícími službami, které nabízí. Informace obsažené v těchto zásadách jsou poskytovány v souladu s články 13 a 14 nařízení 2016/679/EU ze dne 27. dubna 2016 („GDPR“).

1. Kontaktní údaje správce údajů a pověřence pro ochranu osobních údajů

Správce údajů je společnost Safilo S.p.A. se sídlem na adrese via Settima Strada č. 15, 35129 Padova, kterou lze kontaktovat na následující e-mailové adrese, info@safilo.com.

Společnost Safilo S.p.A. jmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů, kterého lze kontaktovat na následující e-mailové adrese: dpo@safilo.com.

V souvislosti se zpracováním osobních údajů prováděným za účelem správy nákupů produktů se, prosím, řiďte zásadami poskytnutými Společností nebo příslušnou pobočkou, se kterou vedete obchodní vztah.

2. Kategorie a zdroje zpracovávaných údajů

Údaje, které může Společnost zpracovávat v mezích účelů a způsobů popsanych v těchto zásadách, jsou kontaktní údaje (jméno a příjmení, e-mailové adresy, telefonní čísla). Společnost nezpracovává justiční údaje, ani údaje patřící do zvláštních kategorií (čl. 9 GDPR), proto je subjekt údajů vyzván, aby tyto informace neposkytoval během telefonních hovorů s operátory, pokud není sdělení konkrétních údajů relevantní pro vaši telefonickou žádost, v takovém případě je bude Společnost zpracovávat výhradně pro tento účel. Shromážděné údaje se týkají fyzických osob, jmenovitě právních zástupců, advokátů, zaměstnanců, osob pověřených správou smluvního vztahu, jakož i obchodního názvu a bankovních údajů pouze v případě obchodních společností a živností.

Pokud je neposkytnete přímo, mohou být vaše Údaje sděleny Správci údajů společnostmi a pobočkami skupiny Safilo, jejichž seznam je uveden v dolní části těchto zásad.

3. Účely zpracování a právní základy

Společnost může zpracovávat vaše Údaje pro následující účely:

1. Přijetí, správa a zpracování požadavků zaslaných společnosti prostřednictvím předem vyčleněných kanálů (včetně e-mailu, telefonního kanálu a WhatsApp) jakýchkoli nákupních objednávek určených pro společnost Safilo S.p.A. a činnosti na podporu zákazníků;

Právní základ: poskytování služeb, které jste si jako subjekt údajů výslovně vyžádali (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR): „zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení předmluvních opatření přijatých na jeho žádost“. Poskytnutí Údajů je dobrovolné, ale nezbytné pro poskytnutí požadované služby. Pokud tedy Údaje neposkytnete, Společnost nebude moci na vaši žádost reagovat.

2. Nahrávání telefonních hovorů s pracovníky Péče o zákazníky za účelem kontroly kvality a efektivity asistenčních služeb nabízených přímo Společností, za účelem adekvátního vedení školení odpovědných pracovníků a zlepšování poskytovaných služeb. Za tímto účelem a s vaším výslovným souhlasem může být telefonický rozhovor s našimi zaměstnanci nahráván.
Právní základ: váš výslovný souhlas, jako subjekt údajů (čl. 6, odst. 1, písm. a) GDPR): *"subjekt údajů vyjádřil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden nebo více konkrétních účelů"*.
Poskytnutí Údajů a záznam telefonního hovoru jsou dobrovolné. Neposkytnutí těchto údajů znemožní Společnosti vyhovět požadavkům subjektu údajů prostřednictvím telefonických prostředků, přičemž tento může v každém případě kontaktovat zákaznický servis e-mailem. Zejména na začátku hovoru bude subjekt údajů informován o účelech zpracování, s odkazem na tyto zásady pro další informace, a o případném nahrávání telefonního hovoru. K udělení výslovného souhlasu s nahráváním dojde prostřednictvím vůle vyjádřené subjektem údajů pokračovat v telefonickém hovoru. V případě, že subjekt údajů nebude chtít svůj souhlas udělit, stačí, když zavěsí.
3. Plnění zákonných a regulatorních, účetních, daňových, sociálně-pojistných povinností či jakékoliv jiné povahy související s poskytováním služeb ze strany CC.
Právní základ: plnění právních povinností, které se na správce údajů vztahují (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR): *„zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje“*. Zpracování Údajů je nezbytné a v případě jejich neposkytnutí nebude Společnosti umožněno splnit zákonné povinnosti.
4. Vedení řízení v případě neplnění povinností, stížností, soudních sporů a/nebo urovnání, jakož i obecně pro ochranu práv a oprávněných zájmů správce údajů a/nebo třetích stran, a to i u soudu.
Právní základ: oprávněný zájem správce údajů na ochraně, výkonu zájmů a práv, včetně obhajoby, u jakéhokoli příslušného soudu (čl. 6, odst. 1, písm. f) GDPR): *"zpracování je nezbytné pro účely prosazování oprávněných zájmů správce údajů nebo třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů"*. Poskytnutí vašich Údajů je dobrovolné, pokud je však neposkytnete, Společnost nemusí být schopna poskytnout služby požadované prostřednictvím CC.
5. Provádění přímých marketingových aktivit prostřednictvím hovorů CC týkajících se produktů, služeb, událostí a obchodních iniciativ Společnosti,
Právní základ: váš výslovný souhlas, jako subjekt údajů (čl. 6, odst. 1, písm. a) GDPR): *„subjekt údajů vyjádřil souhlas se zpracováním svých osobních údajů“*. Souhlas lze kdykoli odvolat, čímž se přeruší provádění těchto činností, aniž by však odvolání ovlivnilo zákonnost operací zpracování prováděných do tohoto okamžiku.

4. Doba uchovávání údajů

Vaše Údaje budou zpracovávány po celou dobu trvání smluvního vztahu se Společností, poté budou uchovávány po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu, v souladu s běžnými promlčecími lhůtami stanovenými občanským zákoníkem nebo zvláštními právními předpisy, pro administrativní účely a/nebo pro uplatnění nebo obhajobu práva, nebo oprávněného zájmu, a stejné budou vymazány, jakmile přestanou existovat účely, pro které byly shromážděny. Veškeré telefonní záznamy budou uchovávány po dobu 60 dnů. Kromě to ho,

pokud jste udělili souhlas se zpracováním vašich Údajů pro účely přímého marketingu, budou vaše Údaje zpracovávány po dobu 24 měsíců ode dne, kdy byl souhlas udělen, pokud nedojde k jeho odvolání. Tato lhůta může být prodloužena, pokud obnovíte svůj souhlas se zpracováním za tímto účelem.

5. Způsoby zpracování dat

Zpracování Údajů bude probíhat pomocí počítačových a/nebo telematických nástrojů, které jsou vhodné pro zajištění jejich bezpečnosti a důvěrnosti, přičemž bude prováděno pracovníky řádně vyškolenými v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů, jakož i formálně pověřenými zpracováním Údajů. Neexistují žádné automatizované rozhodovací procesy.

6. Příjemci údajů

Vaše údaje mohou být pro výše uvedené účely sděleny zaměstnancům správce údajů, kteří byli řádně oprávněni a pověřeni zpracováním údajů, jakož i následujícím kategoriím subjektů, které mohou jednat jako řádně určení zpracovatelé údajů, tj. správci údajů:

- (i) další společnosti patřící do skupiny Safilo, které vykonávají výrobní, logistické a obchodní činnosti;
- (ii) osoby, společnosti, sdružení nebo profesní kanceláře, které Společnosti poskytují služby a činnosti pomoci a poradenství (jako jsou například společnosti zpracovávající data, společnosti zabývající se archivací dokumentace, poskytovatelé logistických služeb, odborní poradci);
- (iii) Banky;
- (iv) subjekty, které mají právo na přístup k Údajům ze zákona a sekundárních právních předpisů nebo na základě ustanovení vydaných příslušnými orgány.

7. Předávání údajů do zahraničí

Vaše údaje mohou být předány subjektům usazeným mimo Evropský hospodářský prostor („EHP“) v zemích, kde působí společnosti skupiny Safilo, a to pro výše uvedené účely. Vaše údaje budou předány na základě rozhodnutí Evropské komise o přiměřenosti v souladu s článkem 45 GDPR. Pouze proty země, ve kterých taková rozhodnutí o přiměřenosti neexistují, budou vaše údaje předány na základě výjimky uvedené v článku 49 odst. 1, lett. b), GDPR, tj. pro plnění smlouvy uzavřené mezi subjektem údajů a správcem údajů nebo pro výkon opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost subjektu údajů. Seznam třetích zemí, do kterých mohou být vaše Údaje přenášeny, je k dispozici na adrese <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Vaše práva

V případech výslovně stanovených zákonem můžete uplatnit práva uvedená v článcích 15-22 GDPR. Zejména máte právo:

- požádat o potvrzení, že vaše Údaje jsou zpracovávány, a pokud ano, požádat Správce údajů o přístup k informacím týkajícím se samotného zpracování;
- požadovat opravu nepřesných nebo neúplných Údajů;
- požádat správce údajů o vymazání údajů;
- požádat o omezení zpracování;
- požádat o získání Údajů, které se vás týkají, v běžně používaném a strojově čitelném formátu a o

jejich předání jinému správci, nebo o přímý přenos od jednoho správce k druhému, pokud je to technicky proveditelné (tzv. přenositelnost údajů);

- kdykoli odvolat jakýkoli udělený souhlas. Odvoláním není dotčena zákonnost zpracování prováděného do tohoto okamžiku;
- vznést námitku, zcela nebo zčásti, z oprávněných důvodů, proti zpracování osobních údajů, které se vás týkají a které jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu správce nebo třetích stran.

Správce tak musí učinit neprodleně a v každém případě nejpozději do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Lhůta může být v případě potřeby prodloužena o dva měsíce, a to s ohledem na složitost a počet žádostí, které správce údajů obdrží. V takových případech vás správce do jednoho měsíce od obdržení vaší žádosti bude informovat a sdělí vám důvody prodloužení lhůty.

Tato práva můžete uplatnit zasláním e-mailové žádosti správci údajů na následující e-mailovou adresu, dataprotection@safilo.com.

Na závěr, pokud se domníváte, že zpracování vašich údajů porušuje právní předpisy o ochraně osobních údajů, máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

9. Úpravy

Tyto zásady byly aktualizovány dne 7. května 2025 a mohou podléhat následným změnám, které se týkají i možného vstupu v platnost nových odvětvových předpisů, aktualizace nebo poskytování nových služeb správcem údajů nebo technologických inovací, ke kterým došlo.

Nejnovější verze těchto zásad je vždy k dispozici na adrese <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.