

DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE – "SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE"

A presente declaração de privacidade descreve as finalidades e os métodos com os quais a Safilo S.p.A., na sua qualidade de responsável pelo tratamento de dados (doravante, o "Responsável pelo Tratamento" ou a "Empresa"), recolhe e processa os dados pessoais (doravante, os "Dados") fornecidos por si no contexto da interação com o Serviço de Atendimento ao Cliente (doravante, o "Serviço de Atendimento ao Cliente") e os serviços relacionados por ela oferecidos. As informações contidas nesta declaração são fornecidas de acordo com os artigos 13.º e 14.º do Regulamento 2016/679/UE, de 27 de abril de 2016 ("GDPR").

1. Contactos do Responsável pelo Tratamento de Dados e do Responsável pela Proteção de Dados

O Responsável pelo Tratamento de Dados é a empresa Safilo S.p.A. com sede em Pádua, via Settima Strada n. 15, 35129, que pode ser contactada através do seguinte endereço de e-mail: info@safilo.com.

A Safilo S.p.A. nomeou um Responsável pela Proteção de Dados, que pode ser contactado através do seguinte endereço de e-mail: dpo@safilo.com.

Em relação ao tratamento de dados pessoais efetuado com a finalidade de gerir compras de produtos, consulte as informações fornecidas pela Empresa ou pela sucursal relevante, com a qual tem uma relação comercial.

2. Categorias e fontes dos dados tratados

Os Dados que a Empresa pode tratar, dentro dos limites das finalidades e métodos descritos nesta declaração, são dados de contacto (nome e apelido, endereços de e-mail, números de telefone). A Empresa não trata dados judiciais ou dados pertencentes a categorias especiais (artigo 9.º do GDPR), portanto, o titular dos dados é convidado a não fornecer tais informações durante chamadas telefónicas com os operadores, a menos que qualquer comunicação de dados específicos seja relevante para a sua solicitação telefónica, caso em que a Empresa tratará os dados exclusivamente para essa finalidade. Os Dados recolhidos referem-se a pessoas singulares ou representantes legais, advogados, colaboradores, pessoas encarregadas da gestão da relação contratual, bem como, apenas para parcerias e empresas em nome individual, o nome e dados bancários.

Se não os fornecer diretamente, os seus Dados poderão ser comunicados ao Responsável pelo Tratamento de Dados pelas empresas e subsidiárias do grupo Safilo, cuja lista é apresentada no final da presente declaração.

3. Finalidades do tratamento e bases jurídicas

A Empresa pode tratar os seus Dados para as seguintes finalidades:

1. Tratamento, gestão e processamento de pedidos enviados à Empresa através dos canais disponibilizados (incluindo e-mail, canal telefónico e WhatsApp), de quaisquer ordens de compra direcionadas para a Safilo S.p.A. e de atividades de apoio aos clientes;

Base jurídica: prestação de serviços expressamente solicitados por si enquanto titular dos dados (artigo 6.º, n.º 1, alínea b), do RGPD): "se o tratamento for necessário para a execução de um

contrato no qual o titular dos dados é parte, ou para diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados". O fornecimento de Dados é opcional, mas necessário para a prestação do serviço solicitado. Portanto, se não fornecer os Dados, a Empresa não poderá dar seguimento ao seu pedido.

2. Gravação de chamadas telefónicas com a equipa de Atendimento ao Cliente com a finalidade de controlar a qualidade e eficácia dos serviços de assistência oferecidos diretamente pela Empresa, a fim de orientar adequadamente formações para o pessoal responsável e melhorar o serviço prestado. Para este efeito e com o seu consentimento expresso, a chamada telefónica com o nosso pessoal poderá ser gravada.

Base jurídica: o seu consentimento explícito enquanto titular dos dados (artigo 6.º, n.º 1, alínea a), do RGPD): «se o titular dos dados tiver dado o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais para uma ou mais finalidades específicas».

O fornecimento de Dados e a gravação da chamada telefónica são opcionais. O não fornecimento desses dados impossibilitará a Empresa de satisfazer as solicitações do titular dos dados via canal telefónico, que pode, em qualquer caso, entrar em contacto com o atendimento ao cliente por e-mail.

Em particular, no início da chamada, o titular dos dados será notificado das finalidades do tratamento, com referência à presente declaração para obtenção de mais informações, e da gravação da chamada telefónica. O consentimento explícito para a gravação ocorrerá através da vontade expressa pelo titular dos dados de continuar a chamada. Caso o titular dos dados não queira dar o seu consentimento, bastará desligar.

3. Cumprimento de obrigações jurídicas e regulamentares, contabilísticas, fiscais, contribuições para a segurança social ou de qualquer outra natureza relacionada com a prestação de serviços pelo Serviço de Atendimento ao Cliente.

Base jurídica: cumprimento das obrigações jurídicas a que o Responsável pelo Tratamento está sujeito (artigo 6.º, n.º 1, alínea c), do RGPD): «se o tratamento for necessário para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito». O tratamento dos Dados é necessário e, em caso de não fornecimento, não será possível à Empresa cumprir obrigações jurídicas.

4. Gestão de contencioso em caso de incumprimento, litígios, disputas legais e/ou acordos, bem como, em geral, para a proteção dos direitos e interesses legítimos do Responsável pelo Tratamento e/ou de terceiros, incluindo em tribunal.

Base jurídica: interesse legítimo do Responsável pelo Tratamento em proteger, exercer interesses e direitos, incluindo o de defesa, em qualquer foro competente (artigo 6.º, número 1, alínea f), do RGPD): «se o tratamento for necessário para efeito dos interesses legítimos prosseguidos pelo responsável pelo tratamento ou por terceiros, exceto se prevalecerem os interesses ou direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais». O fornecimento dos seus Dados é opcional, no entanto, se não os fornecer, a Empresa poderá não conseguir prestar os serviços solicitados através do Serviço de Atendimento ao Cliente.

5. Realização de atividades de marketing direto através de chamadas efetuadas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente relativas aos produtos, serviços, eventos e iniciativas comerciais da Empresa;

Base jurídica: o seu consentimento explícito enquanto titular dos dados (artigo 6.º, n.º 1, alínea a), do RGPD): «se o titular dos dados tiver dado o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais». O consentimento pode ser revogado a qualquer

momento, interrompendo o exercício dessas atividades, sem que a revogação afete a licitude das operações de tratamento realizadas até esse momento.

4. Período de conservação dos Dados

Os seus Dados serão tratados durante toda a duração da relação contratual com a Empresa, findo o qual serão armazenados por um período de 10 anos a contar do termo da relação contratual, em cumprimento dos prazos de prescrição ordinários identificados pelo Código Civil ou por disposições legais específicas, para fins administrativos e/ou para fazer valer ou defender um direito ou interesse legítimo, e os mesmos serão eliminados quando os fins para os quais foram recolhidos deixarem de existir. Quaisquer gravações telefónicas serão conservadas por um período de 60 dias. Além disso, se tiver dado consentimento para o tratamento dos seus Dados para fins de marketing direto, os seus Dados serão tratados durante 24 meses a contar da data em que o consentimento foi dado, a menos que ocorra a sua revogação. Este período pode ser prorrogado se renovar o seu consentimento de tratamento para esta finalidade.

5. Métodos de tratamento dos Dados

O tratamento dos Dados será efetuado através de ferramentas informáticas e/ou telemáticas, adequadas para garantir a segurança e confidencialidade dos mesmos e será efetuado por pessoal devidamente formado no cumprimento da legislação sobre proteção de dados pessoais, bem como formalmente designado para tratar os mesmos. Não existem processos de decisão automatizados.

6. Destinatários dos dados

Os seus Dados poderão ser comunicados, para as finalidades acima indicadas, a colaboradores do Responsável pelo Tratamento, devidamente autorizados e instruídos para o tratamento dos mesmos, bem como às seguintes categorias de entidades, que poderão atuar como subcontratantes ou responsáveis pelo tratamento de dados devidamente designados:

- (i) outras empresas pertencentes ao Grupo Safilo que exerçam atividades de produção, logística e comerciais;
- (ii) pessoas, empresas, associações ou firmas profissionais que prestem serviços e atividades de assistência e consultoria à Empresa (como, por exemplo, empresas de processamento de dados, arquivamento de documentação, prestadores de serviços logísticos, consultores profissionais);
- (iii) instituições bancárias;
- (iv) entidades que têm o direito de aceder aos Dados por força da lei e do direito derivado ou por disposições emitidas pelas autoridades competentes.

7. Transferência de dados para o estrangeiro

Os seus Dados podem ser transferidos para entidades estabelecidas fora do Espaço Económico Europeu ("EEE"), em países onde estejam presentes empresas do Grupo Safilo, para os fins acima descritos. Os seus Dados serão transferidos com base em decisões de adequação da

Comissão Europeia, nos termos do artigo 45.º do RGPD. Apenas para os países em que tais decisões de adequação não estão presentes, os seus Dados serão transferidos com base na derrogação referida no artigo 49.º, número 1, alínea b), do RGPD, ou seja, para a execução de um contrato entre o titular dos dados e o responsável pelo tratamento ou de diligências prévias à formação do contrato decididas a pedido do titular dos dados. A lista de países terceiros para os quais os seus Dados podem ser transferidos está disponível em <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Os seus direitos

Pode exercer, nos casos expressamente previstos na lei, os direitos referidos nos artigos 15.º a 22.º do RGPD. Em particular, tem o direito de:

- solicitar a confirmação de que os seus Dados estão a ser tratados e, em caso afirmativo, solicitar ao Responsável pelo Tratamento o acesso às informações relativas ao próprio tratamento;
- solicitar a retificação de Dados errados ou incompletos;
- solicitar ao Responsável pelo Tratamento que apague os dados;
- solicitar a limitação do tratamento;
- solicitar a receção dos Dados que lhe digam respeito num formato de uso corrente e legível por máquina e a sua transmissão a outro responsável pelo tratamento, ou a obtenção de transmissão direta de um responsável pelo tratamento para outro, se tal for tecnicamente viável (a chamada portabilidade dos dados);
- revogar qualquer consentimento dado a qualquer momento. Em qualquer caso, a revogação não afeta a licitude do tratamento efetuado até esse momento;
- opor-se, no todo ou em parte, por motivos legítimos, ao tratamento de dados pessoais que lhe digam respeito e tratados com base no interesse legítimo do Responsável pelo Tratamento ou de terceiros.

O Responsável pelo Tratamento deve fazê-lo sem demora e, em qualquer caso, o mais tardar, um mês após a receção do pedido. O prazo pode ser prorrogado por dois meses, se necessário, tendo em conta a complexidade e o número de pedidos recebidos pelo Responsável pelo Tratamento dos dados. Nesses casos, o Responsável pelo Tratamento irá informá-lo das razões para a prorrogação no prazo, um mês a contar da receção do seu pedido.

Poderá exercer os referidos direitos enviando uma solicitação por e-mail para o Responsável pelo Tratamento através do seguinte endereço de e-mail: dataprotection@safilo.com.

Por último, se considerar que o tratamento dos seus Dados viola a legislação relativa à proteção de dados pessoais, tem o direito de apresentar uma reclamação junto da Autoridade para a Proteção de Dados.

9. Alterações

A presente declaração de privacidade foi atualizada em 7 de maio de 2025 e poderá estar sujeita a alterações posteriores, também relacionadas com a eventual entrada em vigor de novas regulamentações setoriais, a atualização ou prestação de novos serviços pelo Responsável pelo Tratamento de Dados ou inovações tecnológicas ocorridas.

A versão mais recente desta declaração está sempre disponível em <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.