

PERSONVERNERKLÆRING – "KUNDEBEHANDLING"

Denne informasjonen beskriver formålene og metodene som Safilo S.p.A., i egenskap av behandlingsansvarlig («behandlingsansvarlig» eller «selskapet»), samler inn og behandler personopplysningene («data») gitt av deg i sammenheng med interaksjonen med kundeservice («CC») og de relaterte tjenestene som tilbys av den. Informasjonen i denne policyen er gitt i henhold til artikkel 13 og 14 i forordning 2016/679/EU av 27 april 2016 ("GDPR").

1. Kontaktinformasjon til behandlingsansvarlig og personvernombud

Behandlingsansvarlig er selskapet Safilo S.p.A. med registrert kontor i Padova, via Settima Strada n. 15, 35129, som kan kontaktes på følgende e-postadresse, info@safilo.com.

Safilo S.p.A. har utnevnt et personvernombud, som kan kontaktes på følgende e-postadresse: dpo@safilo.com.

Når det gjelder behandling av personopplysninger som utføres med det formål å styre produktkjøp, vennligst se informasjonen gitt av selskapet eller den aktuelle filialen, som det har et forretningsforhold til.

2. Kategorier og kilder til behandlet data

Data som selskapet kan behandle, innenfor grensene for formålene og metodene beskrevet i denne policyen, er kontaktdata (navn og etternavn, e-postadresser, telefonnumre). Selskapet behandler ikke rettslige data eller data som tilhører spesielle kategorier (art. 9 GDPR), derfor inviteres den registrerte til ikke å gi slik informasjon under telefonsamtaler med operatører, med mindre kommunikasjon av bestemte data er relevant for telefonforespørselen din, i så fall vil selskapet behandle dem utelukkende for dette formålet. Data som samles inn gjelder fysiske personer eller juridiske representanter, advokater, ansatte, personer som er ansvarlige for å administrere kontraktsforholdet, samt, kun for partnerskap og enkeltpersonforetak, navn og bankdetaljer.

Hvis du ikke oppgir dem direkte, kan dataene dine bli kommunisert til den behandlingsansvarlige av selskapene og datterselskapene i Safilo-konsernet, hvis liste vises nederst i denne policyen.

3. Formål med behandling og juridisk grunnlag

Selskapet kan behandle dataen din for følgende formål:

1. Håndtering, styring og behandling av forespørsler sendt til selskapet gjennom de oppgitte kanalene (inkludert e-post, telefon og WhatsApp), av eventuelle innkjøpsordrer rettet mot Safilo S.p.A. og aktiviteter til støtte for kunder;
Juridisk grunnlag: levering av tjenester som du som registrert uttrykkelig har bedt om (art. 6, paragraf 1, lett. (b), av GDPR): "behandlingen er nødvendig for utførelsen av en kontrakt, som den registrerte er part i, eller for gjennomføring av pre-kontraktuelle tiltak vedtatt på forespørsel fra samme". Levering av data er valgfritt, men nødvendig for levering av den forespurte tjenesten. Derfor, hvis du ikke oppgir dataene, vil ikke selskapet kunne følge opp forespørselen din.
2. Opptak av telefonsamtaler med kundeservicepersonell med det formål å kontrollere kvaliteten og effektiviteten til assistansetjenestene som tilbys direkte av selskapet, for å veilede opplæringshandlingene til det ansvarlige personellet og forbedre tjenesten som tilbys. For dette formålet og med ditt uttrykkelige samtykke kan telefonsamtalen med våre ansatte bli tatt opp.
Juridisk grunnlag: ditt uttrykkelige samtykke, som registrert (art. 6, nr. 1, lett. (a), i GDPR): "den

registrerte har uttrykt samtykke til behandling av hans eller hennes personopplysninger for et eller flere spesifikke formål".

Levering av data og opptak av telefonsamtalen er valgfritt. Unnlatelse av å oppgi slike data vil gjøre det umulig for selskapet å tilfredsstille forespørselen fra den registrerte via telefon, som uansett kan kontakte kundeservice via e-post.

Spesielt i begynnelsen av samtalen vil den registrerte bli varslet om formålene med behandlingen, med henvisning til denne informasjonen for mer informasjon, og om eventuelle opptak av telefonsamtalen. Utgivelsen av eksplisitt samtykke til registrering vil skje gjennom den interesserte partens vilje til å fortsette samtalen. I tilfelle den registrerte ikke ønsker å gi sitt samtykke, vil det være tilstrekkelig å legge på.

3. Oppfyllelse av juridiske og regulatoriske forpliktelser, regnskap, skatt, trygdeavgifter eller annen art knyttet til levering av tjenester av CC.

Juridisk grunnlag: oppfyllelse av rettslige forpliktelser som påhviler den behandlingsansvarlige (art. 6, nr. 1, lett. (c), i GDPR): "*behandlingen er nødvendig for å overholde en juridisk forpliktelse som den behandlingsansvarlige er underlagt*". Behandlingen av data er nødvendig, og i tilfelle unnlatelse av å oppgi dem, vil det ikke være mulig for selskapet å overholde juridiske forpliktelser.

4. Håndtering av rettssaker i tilfelle manglende overholdelse, tvister, juridiske tvister og/eller forlik, samt generelt for beskyttelse av rettighetene og legitime interesser til den behandlingsansvarlige og/eller tredjeparter, inkludert i retten.

Juridisk grunnlag: den behandlingsansvarliges legitime interesse i å beskytte, utøve interesser og rettigheter, inkludert forsvar, i ethvert kompetent forum (art. 6, nr. 1, lett. (f), i GDPR): "*behandlingen er nødvendig for de legitime interessene som forfølges av den behandlingsansvarlige eller av en tredjepart, forutsatt at slike interesser ikke overstyres av interessene eller grunnleggende rettigheter og friheter til den registrerte som krever beskyttelse av personopplysninger*". Leveringen av dine data er valgfri, men hvis du ikke oppgir den, kan det hende at selskapet ikke kan tilby tjenestene som er forespurt gjennom CC.

5. Gjennomføring av direkte markedsføringsaktiviteter gjennom outbond-samtaler foretatt av CC knyttet til selskapets produkter, tjenester, arrangementer og kommersielle initiativer,

Juridisk grunnlag: ditt uttrykkelige samtykke, som registrert (art. 6, nr. 1, lett. (a), i GDPR): *«den registrerte har uttrykt samtykke til behandling av hans eller hennes personopplysninger»*. Samtykke kan tilbakekalles når som helst, og avbryte utførelsen av disse aktivitetene, uten at tilbakekallingen påvirker lovligheten av behandlingsoperasjonene som er utført frem til det øyeblikket.

4. Oppbevaringsperiode for data

Dataene dine vil bli behandlet i hele varigheten av kontraktsforholdet med selskapet, hvorefter de vil bli lagret i en periode på 10 år fra slutten av kontraktsforholdet, i samsvar med de

ordinære foreldelsesfristene identifisert av sivilloven eller av spesifikke lovbestemmelser, for administrative formål og/eller for å hevde eller forsvare en rettighet, rettighet eller legitim interesse, og det samme vil bli slettet når formålene de ble samlet inn for opphører å eksistere. Eventuelle telefonopptak vil bli oppbevart i en periode på 60 dager. I tillegg, hvis du har gitt samtykke til behandling av dataene dine for direkte markedsføringsformål, vil dataene dine bli behandlet i 24 måneder fra datoen da samtykket ble gitt, med mindre tilbakekalling skjer. Denne perioden kan forlenges hvis du fornyer ditt samtykke til behandlingen for dette formålet.

5. Metoder for databehandling

Behandlingen av dataene vil skje ved hjelp av IT- og/eller telematikkverktøy, egnet for å garantere deres sikkerhet og konfidensialitet, og vil bli utført av personell som er behørig opplært i samsvar med lovgivningen om beskyttelse av personopplysninger, samt formelt utnevnt til å behandle dataene. Det finnes ingen automatiserte beslutningsprosesser.

6. Mottakere av dataene

Dataene dine kan kommuniseres, for de formålene som er angitt ovenfor, til ansatte hos den behandlingsansvarlige, som har blitt behørig autorisert og instruert til å behandle dataene, samt til følgende kategorier av personer, som kan fungere som behørig utpekte databehandlere eller behandlingsansvarlige:

- (i) andre selskaper som tilhører Safilo Group som utfører produksjon, logistikk og kommersielle aktiviteter;
- (ii) personer, selskaper, foreninger eller profesjonelle firmaer som tilbyr tjenester og aktiviteter for assistanse og rådgivning til selskapet (som for eksempel databehandlingsselskaper, dokumentasjonsarkivering, logistikkjenesteleverandører, profesjonelle konsulenter);
- (iii) banker;
- (iv) personer som har rett til å få tilgang til dataene i henhold til lov og sekundær lovgivning eller i henhold til bestemmelser gitt av kompetente myndigheter.

7. Overføring av data til utlandet

Opplysningene dine kan overføres til enheter etablert utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet («EØS»), i land der selskaper i Safilo-konsernet er til stede, for formålene som er angitt ovenfor. Dataene dine vil bli overført på grunnlag av tilstrekkelighetsbeslutninger fra EU-kommisjonen, i henhold til artikkel 45 i GDPR. Bare for de landene der slike tilstrekkelighetsbeslutninger ikke er til stede, vil dataene dine bli overført på grunnlag av unntaket nevnt i artikkel 49 paragraf 1, lett. (b), i GDPR, det vil si for utførelsen av en kontrakt inngått mellom den registrerte og den behandlingsansvarlige eller for gjennomføring av tiltak før kontraktsinngåelse vedtatt på forespørsel fra den registrerte. Listen over tredjeland som dataene dine kan overføres til, er tilgjengelig på <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Dine rettigheter

Du kan utøve, i de tilfellene som er uttrykkelig fastsatt i loven, rettighetene nevnt i artikkel 15 -22 i GDPR. Spesielt har du rett til:

- be om bekreftelse på at dataen din blir behandlet, og i så fall be den behandlingsansvarlige om tilgang til informasjon knyttet til selve behandlingen;
- be om retting av unøyaktige eller ufullstendige data;
- be den behandlingsansvarlige om å slette dataen;
- be om begrensning av behandlingen;
- be om å motta dataen om deg i et vanlig brukt og maskinlesbart format og overføre dem til en annen behandlingsansvarlig, eller å få direkte overføring fra en behandlingsansvarlig til en annen, hvis det er teknisk mulig (såkalt dataportabilitet);
- tilbakekalle ethvert samtykke som er gitt når som helst. I alle fall påvirker ikke tilbakekallingen lovligheten av behandlingen som er utført frem til det øyeblikket;
- protestere, helt eller delvis, av legitime grunner, mot behandlingen av personopplysninger om deg og behandlet på grunnlag av den behandlingsansvarliges eller tredjeparters legitime interesse.

Den behandlingsansvarlige må gjøre dette uten opphold og uansett senest en måned etter mottak av forespørselen. Fristen kan forlenges med to måneder, om nødvendig, med hensyn til kompleksiteten og antallet forespørsler mottatt av den behandlingsansvarlige. I slike tilfeller vil den behandlingsansvarlige informere deg om årsakene til forlengelsen innen en måned etter mottak av forespørselen din.

Du kan utøve disse rettighetene ved å sende en forespørsel via e-post til den behandlingsansvarlige på følgende e-postadresse, dataprotection@safilo.com.

Til slutt, hvis du mener at behandlingen av dataene dine bryter med lovgivningen om beskyttelse av personopplysninger, har du rett til å sende inn en klage til Datatilsynet.

9. Endringer

Denne informasjonen ble oppdatert 7 mai 2025 og det kan komme endringer senere, også knyttet til mulig ikrafttredelse av nye sektorforskrifter, oppdatering eller levering av nye tjenester fra den behandlingsansvarlige eller teknologiske innovasjoner som har funnet sted.

Den nyeste versjonen av denne policyen er alltid tilgjengelig på <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.