

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ – « CUSTOMER CARE »

Cette note d'information décrit les objectifs et les méthodes avec lesquels la société Safilo S.p.A., en sa qualité de responsable du traitement (le « Responsable » ou la « Société »), collecte et traite les données personnelles (les « Données ») que vous avez fournies dans le cadre de votre interaction avec le Customer Care (« CC ») et les services connexes qu'il offre. Les informations contenues dans la présente note d'information sont fournies conformément aux articles 13 et 14 du règlement 2016/679/UE du 27 avril 2016 (« RGPD »).

1. Coordonnées du Responsable et du Délégué à la protection des données

Le Responsable du traitement des Données est la société Safilo S.p.A., dont le siège social se trouve à Padoue, via Settima Strada n. 15, 35129, joignable à l'adresse électronique info@safilo.com.

Safilo S.p.A. a désigné un Délégué à la protection des données, joignable à l'adresse électronique dpo@safilo.com.

Pour ce qui est du traitement des données personnelles effectué dans le cadre de la gestion des achats de produits, veuillez vous référer à la note d'information fournie par la Société ou la filiale concernée avec laquelle elle entretient une relation commerciale.

2. Catégories et sources des Données traitées

Les Données que la Société peut traiter, dans les limites des finalités et des modalités décrites dans la présente note d'information, sont les données de contact (nom, prénom, adresses électroniques et numéros de téléphone). La Société ne traite pas de données judiciaires ou de données appartenant à des catégories particulières (article 9 du RGPD). Il est donc demandé à la personne concernée de ne pas fournir de telles informations lors des appels téléphoniques avec les opérateurs, sauf si la communication de ces données est pertinente pour votre demande téléphonique, auquel cas la Société les traitera exclusivement à cette fin. Les Données collectées concernent des personnes physiques, c'est-à-dire des représentants légaux, des mandataires, des salariés et le personnel chargé de la gestion de la relation contractuelle. Pour les sociétés de personnes et les entreprises individuelles uniquement, elles concernent également la dénomination et les coordonnées bancaires.

Si elles ne sont pas directement communiquées par vous, vos Données peuvent être communiquées au Responsable par les sociétés et les filiales du groupe Safilo, dont la liste figure à la fin de la présente note d'information.

3. Finalités du traitement et bases juridiques

La Société peut traiter vos Données aux fins suivantes :

1. la prise en charge, la gestion et le traitement des demandes envoyées à la Société par le biais des canaux mis en place (y compris les courriers électroniques, le canal téléphonique et WhatsApp), des commandes d'achat éventuelles adressées à Safilo S.p.A. et des activités d'assistance à la clientèle ;

Base juridique : prestation de services que vous avez expressément demandé en tant que personne concernée (article 6, paragr. 1, point *b*) du RGPD) : « *le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures*

précontractuelles prises à la demande de celle-ci ». La communication des Données est facultative, mais nécessaire pour fournir le service demandé. Par conséquent, si vous ne communiquez pas vos Données, la Société ne pourra pas traiter votre demande.

2. l'enregistrement des appels téléphoniques avec le personnel du Customer Care, afin de contrôler la qualité et l'efficacité des services d'assistance fournis directement par la Société, pour orienter de manière adéquate les actions de formation du personnel en charge et d'améliorer le service fourni. À cette fin, et avec votre consentement explicite, la conversation téléphonique avec notre personnel peut être enregistrée.

Base juridique : votre consentement explicite en tant que personne concernée (article 6, paragr. 1, point a) du RGPD) : « *la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques* ».

La communication des Données et l'enregistrement de l'appel téléphonique sont facultatifs. À défaut, la Société ne pourra pas répondre aux demandes de la personne concernée par téléphone, qui pourra toutefois contacter le service clients par e-mail. En particulier, au début de l'appel téléphonique, la personne concernée sera informée des finalités du traitement, de la possibilité de consulter la présente note d'information pour obtenir de plus amples informations, et de l'enregistrement éventuel de l'appel. Le consentement explicite à l'enregistrement sera donné par la personne concernée qui exprimera sa volonté de poursuivre l'appel téléphonique. Si la personne concernée ne souhaite pas donner son consentement, il suffit de raccrocher.

3. le respect des obligations légales et réglementaires, comptables, fiscales, de cotisation ou autres, liées à la prestation de services par le CC.

Base juridique : respect des obligations légales auxquelles le Responsable est soumis (article 6, paragr. 1, point

c) du RGPD) : « *le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis* ». Le traitement des Données est nécessaire et, en l'absence de communication de celles-ci, la Société ne pourra pas remplir ses obligations légales.

4. la gestion des litiges en cas de manquements, de contestations, de contentieux judiciaires et/ou de règlements, ainsi que, de manière générale, pour la protection des droits et des intérêts légitimes du Responsable et/ou de tiers, y compris devant les tribunaux.

Base juridique : intérêt légitime du Responsable à protéger et à exercer ses intérêts et ses droits, y compris le droit de se défendre, devant toute instance compétente (article 6, paragr. 1, point f) du RGPD) : « *le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel* ». La communication de vos Données est facultative, mais si vous ne les fournissez pas, la Société pourrait ne pas être en mesure de fournir les services demandés par l'intermédiaire du CC.

5. la réalisation d'activités de marketing direct par le biais d'appels téléphoniques sortants effectués par le CC concernant les produits, les services, les événements et les initiatives commerciales de la Société.

Base juridique : votre consentement explicite en tant que personne concernée (article 6, paragr. 1, point a) du RGPD) : « *la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel* ». Le consentement peut être retiré à tout moment, ce qui met fin à ces activités, sans que cette révocation n'affecte pas la légalité des traitements effectués jusqu'alors.

4. Période de conservation des Données

Vos Données seront traitées pendant toute la durée de la relation contractuelle avec la Société, puis conservées pendant 10 ans à compter de la fin de cette relation, conformément aux délais de prescription ordinaires prévus par le Code civil ou par des dispositions légales spécifiques, à des fins administratives et/ou pour faire valoir ou défendre un droit ou un intérêt légitime. Elles seront ensuite supprimées lorsque les finalités pour lesquelles elles ont été collectées ne seront plus d'actualité. En revanche, tout enregistrement téléphonique sera conservé pendant 60 jours. En outre, si vous avez consenti au traitement de vos Données à des fins de marketing direct, celles-ci seront traitées pendant 24 mois à compter de la date à laquelle vous avez donné votre consentement, sauf si vous le révoquez. Cette période peut être prolongée si vous renouvez votre consentement au traitement à cette fin.

5. Modalités de traitement des Données

Le traitement des Données s'effectue au moyen d'outils informatiques et/ou télématiques aptes à garantir la sécurité et la confidentialité. Il est effectué par du personnel dûment formé au respect de la législation sur la protection des données à caractère personnel et formellement chargé de ce traitement. Aucun processus décisionnel automatisé n'est prévu.

6. Destinataires des Données

Vos Données peuvent être divulguées aux fins susmentionnées aux salariés du Responsable, dûment autorisés et formés à leur traitement, ainsi qu'aux catégories de personnes suivantes, qui peuvent agir en tant que sous-traitants dûment désignés ou responsables du traitement :

- (i) d'autres sociétés du Groupe Safilo qui exercent des activités de production, de logistique et de commerce ;
- (ii) des personnes, des sociétés, des associations ou des cabinets professionnels fournissant des services et des activités d'assistance et de conseil à la Société (par exemple, des sociétés de traitement des données, d'archivage de documents ou de services logistiques, ou encore des consultants professionnels) ;
- (iii) les établissements bancaires ;
- (iv) les personnes dont l'accès aux Données est reconnu par des dispositions légales et réglementaires secondaires ou par des dispositions émises par les autorités compétentes.

7. Transfert de données à l'étranger

Vos Données peuvent être transférées à des entités établies en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »), dans les pays où les sociétés du Groupe Safilo sont présentes, pour les finalités susmentionnées. Vos Données seront transférées sur la base des décisions d'adéquation de la Commission européenne, conformément à l'article 45 du RGPD. Pour les pays où de telles décisions d'adéquation n'existent pas, vos Données seront transférées sur la base de la dérogation prévue à l'article 49, paragr. 1, point b) du RGPD, c'est-à-dire pour l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le responsable du traitement ou la mise en œuvre de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée. La liste des pays tiers vers lesquels vos Données peuvent être transférées est disponible à l'adresse <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Vos droits

Vous pouvez exercer les droits visés aux articles 15 à 22 du RGPD dans les cas expressément prévus par la loi. En particulier, vous avez le droit de :

- demander la confirmation que vos Données sont en cours de traitement et, dans ce cas, demander au Responsable l'accès aux informations relatives à ce traitement ;
- demander la rectification de Données inexactes ou incomplètes ;
- demander au Responsable de supprimer les données ;
- demander la limitation du traitement ;
- demander à recevoir les Données vous concernant dans un format couramment utilisé et lisible par un dispositif automatique, et à les transmettre à un autre responsable, ou à obtenir la transmission directe d'un responsable à un autre, si cela est techniquement possible (ce que l'on appelle la « portabilité des données ») ;
- retirer à tout moment le consentement donné. Dans tous les cas, ce retrait n'affecte pas la légalité du traitement effectué jusqu'alors ;
- s'opposer, en tout ou en partie, pour des raisons légitimes, au traitement de vos données personnelles effectué sur la base de l'intérêt légitime du Responsable ou de tiers.

Le Responsable procédera en ce sens sans délai, et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois si nécessaire, en fonction de la complexité et du nombre de demandes reçues par le Responsable. Dans ce cas, le Responsable vous informera, dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande, des raisons de cette prolongation.

Vous pouvez exercer ces droits en envoyant une demande par courrier électronique au Responsable à l'adresse électronique dataprotection@safilo.com.

Enfin, si vous estimatez que le traitement de vos Données viole la législation sur la protection des données à caractère personnel, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de contrôle pour la protection des données personnelles.

9. Modifications

La présente note d'information a été mise à jour le 7 mai 2025 et pourra faire l'objet de modifications ultérieures, notamment en cas d'entrée en vigueur de nouvelles réglementations sectorielles, de mise à jour ou de fourniture de nouveaux services par le Responsable ou en cas d'innovations technologiques.

La dernière version de cette note d'information est toujours disponible à l'adresse <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

