

ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT – „ÜGYFÉLSZOLGÁLAT”

Ez a tájékoztatás ismerteti azokat a célokat és módszereket, amelyekkel a Safilo S.p.A. adatkezelői minőségében (az „Adatkezelő” vagy a „Vállalat”) összegyűjti és feldolgozza az Ön és az Ügyfélszolgálat közti kapcsolat és az felkínált kapcsolódó szolgáltatások keretében megadott személyes adatokat („Adatok”). A jelen tájékoztatóban szereplő információkat a 2016. április 27-i 2016/679/EU rendelet („GDPR”) 13. és 14. cikke értelmében közöljük.

1. Az adatkezelő és az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei

Az adatkezelő a Safilo S.p.A. vállalat, székhelye: Padova, via Settima Strada 15, 35129, de elérhetők az info@safilo.com e-mail címen is.

A Safilo S.p.A. adatvédelmi tisztviselőt nevezett ki, aki a dpo@safilo.com e-mail címen érhető el.

A termékvásárlás lebonyolítása céljából végzett személyes adatok kezelésével kapcsolatban olvassa el a Vállalat vagy az üzleti kapcsolatban álló fióktelep által megadott információkat.

2. A kezelt adatok kategóriái és forrásai

A Vállalat által a jelen szabályzatban leírt célok és módszerek keretein belül feldolgozható adatok a kapcsolattartási adatok (vezeték, és utónév, e-mail címek, telefonszámok). A Vállalat nem kezel bírósági adatokat vagy különleges kategóriákba tartozó adatokat (GDPR 9. cikk), ezért kérjük, hogy ilyen információkat ne közöljön a szolgáltatókkal folytatott telefonbeszélgetések során, kivéve, ha az egyes adatok közlése a kérelem szempontjából szükséges. Ebben az esetben a Vállalat ezeket az adatokat kizárólag erre a célra dolgozza fel. Az összegyűjtött adatok természetes személyekre vagy jogi képviselőkre, ügyvédekre, alkalmazottakra, a szerződéses jogviszony kezeléséért felelős személyekre, valamint társas és egyéni vállalkozások esetében a névre és a banki adatokra vonatkoznak.

Ha az adatait nem adja meg közvetlenül, a Safilo csoport vállalatai és leányvállalatai közölhetik ezeket az Adatkezelővel, amelyek listája a jelen szabályzat alján olvasható.

3. Az adatkezelés céljai és jogalapjai

A Vállalat az adatait a következő célokra kezelheti:

1. A Vállalathoz a rendelkezésre bocsátott csatornákon (pl. e-mail, telefon és WhatsApp) küldött kérések megválaszolása, a Safilo S.p.A.céghez küldött megrendelések kezelése és ügyfélszolgálati tevékenységek;

Jogalap: Ön, mint érintett által kifejezetten kért szolgáltatások nyújtása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont): „az adatkezelés szükséges lehet szerződés teljesítéséhez, ha az érintett az egyik fél, illetve az érintett kérésére elfogadott, szerződéskötést megelőző intézkedések végrehajtására”. Az adatok megadása nem kötelező, de szükséges a kért szolgáltatás nyújtásához. Ezért, ha nem adja meg az adatokat, a Vállalat nem tudja teljesíteni a kérését.

2. Az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése a Vállalat közvetlen ügyfélszolgálati minőségének és hatékonyságának ellenőrzése céljából, a megbízott személyzet képzésének megfelelő irányítása céljából, valamint a nyújtott szolgáltatás

javítása érdekében. Erre a célra és az Ön kifejezett hozzájárulásával a munkatársainkkal folytatott telefonbeszélgetést rögzíthetjük.

Jogalap: az Ön kifejezett hozzájárulása, érintett minőségében (a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja): „*az érintett hozzájárulását fejezte ki személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez*”.

Az adatok megadása és a telefonhívás rögzítése nem kötelező. Az adatok hiányában a Vállalat képtelen teljesíteni az Érintett telefonos kérelmét, aki e-mailben bármikor felkeresheti az ügyfélszolgálatot. A telefonhívás elején az érintettet tájékoztatják az adatkezelés céljairól, felhívják a figyelmét, hogy részleteket ebben a kiadványban talál, és értesítik a telefonhívás rögzítéséről. A rögzítéshez adott kifejezett hozzájárulás, ha az Érintett folytatja a telefonhívást. Ha az érintett nem adja meg a hozzájárulást, akkor elég, ha megszakítja a telefonhívást.

3. Jogi és szabályozási kötelezettségek teljesítése, számviteli, adózási, társadalombiztosítási járulékok vagy egyéb, az Ügyfélszolgálat által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos jellegű kötelezettség.

Jogalap: az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettségek teljesítése a GDPR 6. cikkelye (1) bekezdésének c) pontja): „*az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges*”. Az adatokkezelés szükséges, és annak hiányában a Vállalat nem tud eleget tenni a jogi kötelezettségeinek.

4. Perek kezelése meg nem felelés, jogviták, jogviták és/vagy egyezségek esetén, valamint általában az Adatkezelő és/vagy harmadik személyek jogainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, beleértve a bíróságot is.

Jogalap: az Adatkezelő jogos érdeke az érdekek és és jogok – beleértve a védelemhez való jogot is – védelme és gyakorlása bármely illetékes bíróság előtt (a GDPR 6. cikkelye (1) bekezdésének f) pontja): „*az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé*”. Nem kötelező megadnia az adatait, de ha nem adja meg, előfordulhat, hogy a Vállalat nem tudja biztosítani a CC-n keresztül kért szolgáltatásokat.

5. Direkt marketing a Vállalat termékeivel, szolgáltatásaival, rendezvényeivel és kereskedelmi kezdeményezéseivel kapcsolatos és az Ügyfélszolgálat által kezdeményezett telefonhívásokkal,

Jogalap: az Ön kifejezett hozzájárulása, érintett minőségében (a GDPR 6. cikkelye (1) bekezdésének a) pontja): „*az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak kezeléséhez*”. A hozzájárulás bármikor visszavonható, megszakítva a tevékenységek végzését, anélkül, hogy a visszavonás érintené az addig elvégzett adatkezelési műveletek jogszerűségét.

4. Adatmegőrzési időszak

Az Ön adatait a Vállalattal fennálló szerződéses jogviszony teljes időtartama alatt kezeljük, ezt követően a szerződéses jogviszony megszűnésétől számított 10 évig tároljuk, a Polgári Törvénykönyvben vagy külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott elévülési

időnek megfelelően, adminisztratív célokra és/vagy jog vagy jogos érdek érvényesítésére vagy védelmére, és akkor törölődnek, ha a gyűjtésük alapjául szolgáló célok már nem állnak fenn.. A rögzített telefonhívásokat 60 napig őrizzük meg. Ezenkívül, ha hozzájárult adatai feldolgozásához közvetlen üzletszerzés céljából, akkor az adatait a hozzájárulás napjától számított 24 hónapig kezeljük, kivéve, ha a visszavonja a hozzájárulását. Ez az időszak meghosszabbítható, ha megújítja az erre a célra adott hozzájárulását.

5. Adatfeldolgozási módszerek

Az adatok feldolgozása olyan informatikai és/vagy telematikai eszközökkel történik, amelyek alkalmasak azok biztonságának és bizalmas jellegének garantálására, és azt a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályok értelmében megfelelően képzett, valamint az adatok feldolgozására hivatalosan kijelölt személyzet végzi. Nincsenek automatizált döntéshozatali folyamatok.

6. Az adatok címzettjei

Az adatait a fent megjelölt célokra közölhetjük az Adatkezelő alkalmazottaival, akiket az adatkezelésre felhatalmazottak és betanítottak, valamint az alábbi felsorolt kategóriába tartozó személyekkel, akik kijelölt adatfeldolgozóként vagy adatkezelőként járhatnak el:

- (i) a Safilo Csoporthoz tartozó egyéb vállalatok, amelyek gyártási, logisztikai és kereskedelmi tevékenységet folytatnak;
- (ii) a Vállalatnak szolgáltatásokat nyújtó személyek, vállalatok, egyesületek vagy szakmai cégek (például adatfeldolgozó cégek, dokumentációarchiválás, logisztikai szolgáltatók, szakmai tanácsadók);
- (iii) bBankok;
- (iv) akiknek az Adatokhoz való hozzáférési jogát törvények és másodlagos jogszabályok, vagy az illetékes hatóságok által kiadott rendelkezések elismerik.

7. Adatok továbbítása külföldre

Az adatai a fent meghatározott célokból továbbíthatók az Európai Gazdasági Térségen („EGT”) kívüli, olyan országokban található szervezeteknek, ahol a Safilo Csoport vállalatai jelen vannak. Az adatait az Európai Bizottság megfelelősségi határozatai alapján továbbítjuk, a GDPR 45. cikke szerint. Azokban az országokban pedig, ahol nincs ilyen megfelelősségi határozat, az adatait a 49. cikk (1) bekezdésében említett eltérés alapján továbbítjuk, azaz az érintett és az adatkezelő között létrejött szerződés teljesítése vagy az érintett kérésére elfogadott, szerződéskötést megelőző intézkedések végrehajtása érdekében. A harmadik országok listája, amelyekbe továbbíthatjuk az adatait, a <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care> hivatkozáson olvasható.

8. Az Ön jogai

A törvényben kifejezetten meghatározott esetekben gyakorolhatja a GDPR 15-22. cikkében említett jogait. Joga van:

- megerősítést kérni arról, hogy adatait kezelik, és ebben az esetben hozzáférést kérni az

adatkezelőtől az adatkezeléssel kapcsolatos információkhoz;

- pontatlan vagy hiányos adatokat helyesbíteni;
- az Adatkezelőtől az adatok törlését kérni;
- az adatkezelést korlátozni;
- az Önre vonatkozó adatokat széles körben használt, géppel olvasható formátumban lekérni, és azokat másik adatkezelőnek továbbítani, vagy közvetlenül egyik adatkezelőtől a másiknak átadni, ha ez technikailag megvalósítható (ún. adathordozhatóság);
- a hozzájárulását bármikor visszavonni. A hozzájárulás visszavonása nem befolyásolja az addig végzett adatkezelés jogszerűségét;
- jogos okokból részben vagy egészben tiltakozni az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, amelyeket az Adatkezelő vagy harmadik felek jogos érdeke alapján kezelnek.

Az Adatkezelő köteles ezt haladéktalanul, de legkésőbb a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül végrehajtani. A határidő szükség esetén két hónappal meghosszabbítható, figyelembe véve az Adatkezelőhöz beérkezett kérelmek összetettségét és számát. Ilyen esetekben az Adatkezelő a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja a meghosszabbítás okairól.

Ezeket a jogait úgy gyakorolhatja, ha e-mailben elküldi a kérelmét az Adatkezelőnek a dataprotection@safilo.com címre.

Végül, ha úgy gondolja, hogy az adatai feldolgozása sérti a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályokat, joga van panaszt tenni az adatvédelmi hatóság felé.

9. Módosítások

Ezt a tájékoztatót 2025. május 7-én frissítettük, és a későbbiekben módosulhat, többek között az új ágazati szabályozások esetleges hatálybalépésével, az Adatkezelői szolgáltatások frissítésével vagy új szolgáltatások nyújtásával, illetve technológiai újításokkal.

A szabályzat legújabb verziója mindig elérhető a <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care> címe