

## **ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ – “ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ”**

Η παρούσα δήλωση περιγράφει τους σκοπούς και τους τρόπους με τους οποίους η εταιρία Safilo S.p.A., υπό την ιδιότητά της ως υπευθύνου επεξεργασίας (ο «υπεύθυνος επεξεργασίας» ή η«Εταιρεία»), συλλέγει και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα («Δεδομένα») που μας παρέχετε κατά την αλληλεπίδραση με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών («CC») και τη διενέργεια των σχετικών υπηρεσιών που προσφέρει. Οι πληροφορίες που περιέχονται στην παρούσα δήλωση παρέχονται σύμφωνα με τα άρθρα 13 και 14 του κανονισμού 2016/679/ΕΕ της 27ης Απριλίου 2016 («ΓΚΠΔ»).

### **1. Στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επεξεργασίας και του υπευθύνου προστασίας δεδομένων**

Υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η εταιρία Safilo S.p.A. με έδρα στην Πάντοβα, οδός Settima Strada αρ. 15, T.K. 35129, με την οποία μπορείτε να επικοινωνήσετε στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, [info@safilo.com](mailto:info@safilo.com).

Η εταιρία Safilo S.p.A. έχει ορίσει έναν υπεύθυνο προστασίας δεδομένων, με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνήσετε στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: [dpo@safilo.com](mailto:dpo@safilo.com).

Σε σχέση με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διενεργείται με σκοπό τη διαχείριση αγορών των προϊόντων, ανατρέξτε στη δήλωση που παρέχεται από την Εταιρία ή στην αρμόδια θυγατρική εταιρεία, με την οποία διατηρείτε εμπορική σχέση.

### **2. Κατηγορίες και πηγές επεξεργασμένων δεδομένων**

Τα Δεδομένα που δύναται να επεξεργάζεται η Εταιρία, στα όρια των σκοπών και τρόπων που περιγράφονται στην παρούσα δήλωση, είναι τα δεδομένα επικοινωνίας (ονοματεπώνυμο, διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνικοί αριθμοί). Η Εταιρία δεν επεξεργάζεται δικαστικά δεδομένα ή δεδομένα που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες (άρθρο 9 ΓΚΠΔ), ως εκ τούτου το υποκείμενο των δεδομένων καλείται να μην παρέχει τέτοιες πληροφορίες κατά τη διάρκεια τηλεφωνικών κλήσεων με συμβούλους εξυπηρέτησης, εκτός και εάν ενδεχόμενη σχετική κοινοποίηση συγκεκριμένων δεδομένων σχετίζεται με τηλεφωνικό αίτημα, οπότε σε αυτήν την περίπτωση η Εταιρεία θα τα επεξεργαστεί αποκλειστικά για τον σκοπό αυτό. Τα Δεδομένα που συλλέγονται σχετίζονται με φυσικά πρόσωπα όπως νόμιμους εκπροσώπους, πληρεξούσιους, εργαζομένους, υπεύθυνους διαχείρισης της συμβατικής σχέσης, καθώς και, για τις ατομικές επιχειρήσεις και εταιρείες, την επωνυμία και τα τραπεζικά στοιχεία.

Σε περίπτωση που δεν τα παρέχετε εσείς απευθείας, τα Δεδομένα σας ενδεχομένως να κοινολογηθούν στον υπεύθυνο επεξεργασίας από τις εταιρείες και τις θυγατρικές του ομίλου Safilo, ο κατάλογος των οποίων εμφανίζεται κάτω από την παρούσα δήλωση.

### **3. Σκοποί επεξεργασίας δεδομένων και νομικές βάσεις**

Η Εταιρία δύναται να επεξεργαστεί τα Δεδομένα σας για τους ακόλουθους σκοπούς:

Ανάληψη, διαχείριση και διεκπεραίωση των αιτημάτων που αποστέλλονται στην Εταιρία μέσω των προκαθορισμένων διαύλων (συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, της τηλεφωνικής γραμμής και της εφαρμογής WhatsApp), των ενδεχόμενων παραγγελιών αγοράς που προορίζονται για τον όμιλο Safilo S.p.A. και των δραστηριοτήτων του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών.

Νομική βάση: παροχή υπηρεσιών που εσείς ζητήσατε ρητά με την ιδιότητα του υποκειμένου των δεδομένων (άρθρο 6, παρ. 1, στ. β), του ΓΚΠΔ): «η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη σύμβασης ». Η χορήγηση Δεδομένων είναι προαιρετική, αλλά απαραίτητη για την παροχή της αιτούμενης υπηρεσίας. Ως εκ τούτου, εάν δεν χορηγήσετε τα Δεδομένα, η Εταιρία δεν θα δύναται να διεκπεραιώσει το αίτημά σας.

1. Καταγραφή τηλεφωνικών συνομιλιών με το προσωπικό του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών με σκοπό τον έλεγχο της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών υποστήριξης που προσφέρει απευθείας η Εταιρία, προκειμένου να καθοδηγήσει κατάλληλα την εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού και να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για τον σκοπό αυτό και με τη ρητή συγκατάθεσή σας, η τηλεφωνική συνομιλία με το προσωπικό μας μπορεί να καταγραφεί.

Νομική βάση: η ρητή συγκατάθεσή σας, με την ιδιότητα του υποκειμένου των δεδομένων (άρθρο 6, παρ. 1, στ. α), του ΓΚΠΔ): «το υποκείμενο των δεδομένων έχει συναινέσει στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του για έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους σκοπούς ».

Η χορήγηση των Δεδομένων και η καταγραφή της τηλεφωνικής συνομιλίας είναι προαιρετικές. Σε περίπτωση μη χορήγησης των δεδομένων, για την Εταιρεία καθίσταται αδύνατη η ικανοποίηση των αιτημάτων που υποβλήθηκαν κατά την τηλεφωνική συνομιλία από το υποκείμενο των δεδομένων, που σε κάθε περίπτωση δύναται να επικοινωνήσει με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ειδικότερα, στην αρχή της κλήσης, το υποκείμενο των δεδομένων θα ενημερωθεί για τους σκοπούς της επεξεργασίας, με παραπομπή στην παρούσα δήλωση για περισσότερες πληροφορίες, καθώς και για ενδεχόμενη καταγραφή της τηλεφωνικής κλήσης. Η χορήγηση της ρητής συγκατάθεσης για την καταγραφή προκύπτει από την προθυμία του κατόχου των δεδομένων να συνεχίσει τη συνομιλία. Σε περίπτωση που το υποκείμενο των δεδομένων δεν επιθυμεί να συναινέσει, αρκεί να θέσει τέλος στην κλήση.

2. Εκπλήρωση νομικών, κανονιστικών, λογιστικών, φορολογικών, ασφαλιστικών υποχρεώσεων ή οποιασδήποτε άλλης φύσης που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών.

Νομική βάση: εκπλήρωση των νομικών υποχρεώσεων στις οποίες υπόκειται ο υπεύθυνος επεξεργασίας (άρθρο 6, παράγραφος 1, στ. γ), του ΓΚΠΔ): « η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας, ». Η επεξεργασία των Δεδομένων είναι απαραίτητη και σε

περίπτωση μη συγκατάθεσης, δεν θα είναι δυνατή η συμμόρφωση της Εταιρείας με τις έννομες υποχρεώσεις.

3. Διαχείριση δικαστικών διαφορών σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, προσφυγών, ένδικων διαφορών ή/και συναλλαγών, καθώς και, εν γένει, για την προστασία των δικαιωμάτων και των έννομων συμφερόντων του υπεύθυνου επεξεργασίας ή/και τρίτων, συμπεριλαμβανομένων των νομικών αξιώσεων.

Νομική βάση: έννομο συμφέρον του υπεύθυνου επεξεργασίας να προστατεύει, να επιδιώκει συμφέροντα και να ασκεί δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος υπεράσπισης, σε οποιαδήποτε αρμόδια Αρχή (άρθρο 6, παρ. 1, στ. στ), του ΓΚΠΔ): « η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τρίτος, εκτός εάν έναντι των συμφερόντων αυτών υπερισχύει το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων που επιβάλλουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ». Η χορήγηση των Δεδομένων σας είναι προαιρετική, ωστόσο, σε περίπτωση μη χορήγησης, η Εταιρεία ενδέχεται να μην δύναται να παρέχει τις υπηρεσίες που αιτείστε να λάβετε στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών.

4. Διεξαγωγή δραστηριοτήτων άμεσου μάρκετινγκ μέσω εξερχόμενων κλήσεων που πραγματοποιούνται από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών σχετικά με προϊόντα, υπηρεσίες, εκδηλώσεις και εμπορικές πρωτοβουλίες της Εταιρείας,

Νομική βάση: η ρητή συγκατάθεσή σας, με την ιδιότητα του υποκειμένου των δεδομένων (άρθρο 6, παρ. 1, στ. α), του ΓΚΠΔ): «το υποκείμενο των δεδομένων έχει συναινέσει στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του για έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους σκοπούς ». Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή, διακόπτοντας τη διενέργεια των εν λόγω δραστηριοτήτων, χωρίς, ωστόσο, η ανάκληση να επηρεάζει τη νομιμότητα των πράξεων επεξεργασίας που είχαν πραγματοποιηθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή.

#### 4. Περίοδος διατήρησης δεδομένων

Τα Δεδομένα σας θα υποβάλλονται σε επεξεργασία καθόλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης με την Εταιρεία, μετά το πέρας της οποίας θα αποθηκεύονται για χρονικό διάστημα 10 ετών από τη λήξη της συμβατικής σχέσης, τηρουμένων των χρονικών ορίων συνήθους παραγραφής που ορίζονται από τον Αστικό Κώδικα ή από ειδικές νομοθετικές διατάξεις, για διοικητικούς σκοπούς ή/και για τη διεκδίκηση ή υπεράσπιση δικαιώματος ή έννομου συμφέροντος, και θα διαγραφούν όταν πάψουν να υφίστανται οι σκοποί για τους οποίους συλλέχθηκαν. Αντιθέτως, ενδεχόμενες καταγραφές τηλεφωνικών κλήσεων θα διατηρούνται για χρονικό διάστημα 60 ημερών. Επιπλέον, εάν έχετε συναινέσει στην επεξεργασία των Δεδομένων σας για τους σκοπούς άμεσου μάρκετινγκ, τα Δεδομένα σας θα υποβληθούν σε επεξεργασία για χρονικό διάστημα 24 μηνών από την ημερομηνία χορήγησης της συγκατάθεσης, εκτός εάν προκύψει ανάκληση. Το εν λόγω διάστημα μπορεί να παραταθεί εάν ανανεώσετε τη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία για

ΤΟΝ ΣΚΟΠΟ ΑΥΤΟ.

## 5. Μέθοδοι επεξεργασίας δεδομένων

Η επεξεργασία των Δεδομένων θα πραγματοποιείται με τη χρήση εργαλείων πληροφορικής ή/και τηλεπληροφορικής, που διασφαλίζουν την ασφάλεια και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα τους και θα διενεργείται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό σύμφωνα με τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και επίσημα επιφορτισμένο με την επεξεργασία των Δεδομένων. Δεν προβλέπονται αυτοματοποιημένες διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

## 6. Αποδέκτες των Δεδομένων

Τα Δεδομένα σας ενδέχεται να κοινολογηθούν, για τους σκοπούς που αναφέρονται παραπάνω, σε εργαζόμενους του υπευθύνου επεξεργασίας, οι οποίοι έχουν δεόντως εξουσιοδοτηθεί και καταρτιστεί σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων, καθώς και με τις ακόλουθες κατηγορίες υποκειμένων, που ενδεχομένως να ενεργήσουν με την ιδιότητα των δεόντως καθορισμένων εκτελούντων την επεξεργασία, δηλαδή με την ιδιότητα των υπευθύνων επεξεργασίας:

- (i) άλλες εταιρείες που ανήκουν στον Όμιλο Safilo και ασκούν παραγωγικές και εμπορικές δραστηριότητες καθώς και δραστηριότητες επιμελητείας,
- (ii) πρόσωπα, εταιρείες, φορείς ή επαγγελματικά γραφεία που παρέχουν υπηρεσίες και δραστηριότητες εξυπηρέτησης και συμβουλευτικής στην Εταιρεία (όπως, για παράδειγμα, εταιρείες επεξεργασίας δεδομένων, αρχειοθέτησης της τεκμηρίωσης, πάροχοι υπηρεσιών επιμελητείας, επαγγελματίες συμβουλευτικής),
- (iii) τραπεζικά ιδρύματα,
- (iv) υποκείμενα με δικαίωμα πρόσβασης στα Δεδομένα που αναγνωρίζεται βάσει νομικών διατάξεων και παράγωγης νομοθεσίας ή οδηγιών που εκδίδουν οι αρμόδιες Αρχές.

## 7. Διαβίβαση δεδομένων στο εξωτερικό

Τα Δεδομένα σας ενδέχεται να διαβιβαστούν σε οντότητες εγκατεστημένες εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου («ΕΟΧ»), σε χώρες όπου δραστηριοποιούνται εταιρείες του Ομίλου Safilo, για τους σκοπούς που αναφέρονται παραπάνω. Τα Δεδομένα σας θα διαβιβαστούν βάσει αποφάσεων επάρκειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σύμφωνα με το άρθρ. 45 του ΓΚΠΔ. Μόνο για τις χώρες όπου απουσιάζουν οι εν λόγω αποφάσεις επάρκειας, τα Δεδομένα σας θα διαβιβαστούν βάσει της παρέκκλισης που αναφέρεται στο άρθρο 49 παράγραφος 1, στ. β), του ΓΚΠΔ, δηλαδή για την εκτέλεση σύμβασης που έχει συναφθεί μεταξύ του υποκειμένου των δεδομένων και του υπευθύνου επεξεργασίας, δηλαδή για την εφαρμογή προσυμβατικών μέτρων τα οποία λαμβάνονται κατόπιν αιτήματος του υποκειμένου των δεδομένων. Ο κατάλογος

των τρίτων χωρών στις οποίες δύνανται να διαβιβαστούν τα Δεδομένα σας είναι διαθέσιμος στη διεύθυνση <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

## 8. Τα δικαιώματά σας

Μπορείτε να ασκήσετε, στις περιπτώσεις που προβλέπονται ρητά από το νόμο, τα δικαιώματα που αναφέρονται στα άρθρα 15-22 του ΓΚΠΔ. Ειδικότερα, έχετε το δικαίωμα:

- να ζητήσετε επιβεβαίωση ότι τα Δεδομένα σας υποβάλλονται σε επεξεργασία και, σε αυτήν την περίπτωση, να ζητήσετε από τον υπεύθυνο επεξεργασίας πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν την επεξεργασία αυτή καθαυτή,
- να ζητήσετε τη διόρθωση ανακριβών ή ελλιπών Δεδομένων,
- να ζητήσετε από τον υπεύθυνο επεξεργασίας τη διαγραφή των Δεδομένων,
- να ζητήσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας,
- να ζητήσετε να λάβετε τα Δεδομένα που σας αφορούν σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα διαλειτουργικό μορφότυπο και να τα διαβιβάσετε σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας ή να λάβετε την άμεση διαβίβασή τους από έναν υπεύθυνο επεξεργασίας σε έναν άλλον, εάν αυτό είναι τεχνικά εφικτό (η λεγόμενη φορητότητα δεδομένων),
- να ανακαλέσετε τυχόν συγκατάθεση χορηγήσατε ανά πάσα στιγμή. Σε κάθε περίπτωση, η ανάκληση δεν επηρεάζει τη νομιμότητα της επεξεργασίας που είχε πραγματοποιηθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή.
- να αντιταχθείτε, συνολικά ή εν μέρει, για νόμιμους λόγους, στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σας αφορούν και υποβάλλονται σε επεξεργασία βάσει του έννομου συμφέροντος του υπευθύνου επεξεργασίας ή τρίτων.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να προχωρήσει προς αυτή την κατεύθυνση χωρίς καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός χρονικού διαστήματος ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Η προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δύο μήνες, εάν είναι απαραίτητο, δεδομένης της πολυπλοκότητας και του αριθμού των αιτημάτων που λαμβάνει ο υπεύθυνος επεξεργασίας. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα σας ενημερώσει και θα σας πληροφορήσει για τους λόγους παράτασης σε χρονικό διάστημα ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματός σας.

Μπορείτε να ασκήσετε αυτά τα δικαιώματα αποστέλλοντας αίτημα με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον υπεύθυνο επεξεργασίας στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [dataprotection@safilo.com](mailto:dataprotection@safilo.com).

Τέλος, εάν θεωρείτε ότι η επεξεργασία των Δεδομένων σας παραβιάζει τη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, έχετε δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

## 9. Τροποποιήσεις

Η παρούσα δήλωση επικαιροποιήθηκε στις 7 Μαΐου 2025 και ενδέχεται να υποστεί περαιτέρω τροποποιήσεις, οι οποίες σχετίζονται επίσης με ενδεχόμενη έναρξη ισχύος νέων τομεακών διατάξεων, με την επικαιροποίηση ή την παροχή νέων υπηρεσιών από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, δηλαδή με τεχνολογικές καινοτομίες που έχουν πραγματοποιηθεί.

Η τελευταία έκδοση της παρούσας δήλωσης είναι πάντα διαθέσιμη στη διεύθυνση <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>

