

INTEGRITETSPOLICY - "CUSTOMER CARE"

Detta informationsmeddelande beskriver de syften och metoder med vilka företaget Safilo S.p.A., i egenskap av personuppgiftsansvarig ("personuppgiftsansvarig" eller "företaget"), samlar in och behandlar de personuppgifter ("uppgifter") som du tillhandahåller i samband med din interaktion med Customer Care ("CC") och de relaterade tjänster som erbjuds av den. Informationen i detta meddelande tillhandahålls i enlighet med artiklarna 13 och 14 i förordning 2016/679/EU av den 27 april 2016 ("GDPR").

1. Kontaktuppgifter för den personuppgiftsansvarige och dataskyddsombudet

Personuppgiftsansvarig är företaget Safilo S.p.A. med säte i Padua, via Settima Strada n. 15, 35129, som kan kontaktas via följande e-postadress: info@safilo.com.

Safilo S.p.A. har utsett ett dataskyddsombud, som kan kontaktas via följande e-postadress: dpo@safilo.com.

När det gäller behandling av personuppgifter som utförs i syfte att hantera produktinköp hänvisas till den information som tillhandahålls av företaget eller den relevanta filial som företaget har en affärsrelation med.

2. Kategorier och källor för behandlade uppgifter

De uppgifter som företaget kan behandla, inom gränserna för de syften och metoder som beskrivs i detta informationsmeddelande, är kontaktuppgifter (namn och efternamn, e-postadresser, telefonnummer). Bolaget behandlar inte rättsliga uppgifter eller uppgifter som hör till särskilda kategorier (art. 9 GDPR), så den registrerade uppmanas att inte tillhandahålla sådan information under telefonsamtal med operatörer, såvida inte kommunikationen av särskilda uppgifter inte är relevant för din telefonförfrågan, i vilket fall företaget kommer att behandla dem uteslutande för det ändamålet. De uppgifter som samlas in avser fysiska personer, dvs. juridiska ombud, advokater, anställda, personal för avtalsförvaltning samt, endast för handelsbolag och enskilda firmor, namn och bankuppgifter.

Om dina uppgifter inte överläts direkt av dig kan de kommuniceras till personuppgiftsansvarig av Safilo-gruppens företag och filialer, vars lista finns i slutet av detta informationsmeddelande.

3. Ändamålet med behandlingen och rättslig grund

Bolaget kan komma att behandla dina uppgifter för följande ändamål:

1. Ansvara för, hantera och behandla förfrågningar som skickas till företaget via de kanaler som inrättats (inklusive e-post, telefonkanal och WhatsApp), eventuella inköpsorder som riktas till Safilo S.p.A. och kundsupportaktiviteter.
Rättslig grund: Tillhandahållande av tjänster som uttryckligen begärts av dig som registrerad (art. 6, par. 1 *b* i GDPR): "*behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket den registrerade är part eller för att vidta åtgärder före avtalets ingående på den registrerades begäran*". Det är frivilligt att lämna uppgifter, men det är nödvändigt för att tillhandahålla den begärda tjänsten. Därför, om du inte tillhandahåller uppgifterna, kommer företaget inte att kunna behandla din begäran.
2. Inspelning av telefonsamtal med kundtjänstpersonal i syfte att övervaka kvaliteten och effektiviteten i de assistanstjänster som erbjuds direkt av företaget, för att på lämpligt sätt styra

utbildningsåtgärderna för den ansvariga personalen och förbättra den service som tillhandahålls. För detta ändamål och med ditt uttryckliga samtycke kan ditt telefonsamtal med vår personal komma att spelas in.

Rättslig grund: Ditt uttryckliga samtycke som registrerad (art. 6, par. 1 a i GDPR): "*den registrerade har lämnat sitt samtycke till att hans eller hennes personuppgifter behandlas för ett eller flera specifika ändamål*".

Tillhandahållandet av uppgifter och inspelningen av telefonsamtalet är frivilligt. Underlåtenhet att göra detta kommer att göra det omöjligt för företaget att uppfylla förfrågningarna från den berörda personen per telefon, som i alla fall kan kontakta kundtjänstavdelningen via e-post. I synnerhet kommer den berörda personen i början av samtalet att informeras om syftet med behandlingen, med hänvisning till denna policy för ytterligare information, och om eventuell inspelning av samtalet. Uttryckligt samtycke till inspelningen kommer att ges genom att den registrerade uttrycker sin vilja att fortsätta telefonsamtalet. Om den berörda personen inte vill ge sitt samtycke, räcker det med att lägga på luren.

3. Uppfyllande av rättsliga och regulatoriska, redovisnings-, skatte-, kontroll- eller andra skyldigheter i samband med CC:s tillhandahållande av tjänster.

Rättslig grund: Fullgörande av rättsliga skyldigheter som åligger den personuppgiftsansvarige (art. 6, par. 1,

c i GDPR): "*behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar den personuppgiftsansvarige*". Behandlingen av uppgifterna är nödvändig och i händelse av underlåtenhet att tillhandahålla dem kommer det inte att vara möjligt för företaget att uppfylla sina juridiska skyldigheter.

4. Hantering av tvister i händelse av betalningsförsummelser, dispyter, rättsliga tvister och/eller förlikningar samt, i allmänhet, för att skydda den personuppgiftsansvariges och/eller tredje parts rättigheter och berättigade intressen, inklusive i domstol.

Rättslig grund: Personuppgiftsansvarigs berättigade intresse av att skydda och utöva intressen och rättigheter, inklusive rätten till försvar, i alla behöriga instanser (artikel 6, par. 1 *f i GDPR*): "*behandlingen är nödvändig för att tillgodose den personuppgiftsansvariges eller en tredje parts berättigade intressen, förutsatt att den registrerades intressen eller grundläggande rättigheter och friheter som kräver skydd av personuppgifter inte åsidosätts*". Tillhandahållandet av dina uppgifter är valfritt, men om du inte tillhandahåller dem kanske företaget inte kan tillhandahålla de tjänster som begärs via CC.

5. Genomföra direktmarknadsföringsaktiviteter genom utgående telefonsamtal från CC om företagets produkter, tjänster, evenemang och kommersiella initiativ.

Rättslig grund: Ditt uttryckliga samtycke som registrerad (art. 6 , par. 1 a i GDPR): "*den registrerade har lämnat sitt samtycke till behandlingen av hans eller hennes personuppgifter*". Samtycket kan återkallas när som helst, vilket avbryter utförandet av sådana aktiviteter, men ett sådant återkallande ska inte påverka lagligheten av de behandlingsåtgärder som utförts fram till den tidpunkten.

4. Period för lagring av uppgifter

Dina uppgifter kommer att behandlas under hela avtalsförhållandet med företaget, varefter de kommer att bevaras under en period av 10 år från slutet av avtalsförhållandet i enlighet med de vanliga preskriptionstiderna som anges i civillagen eller genom specifikationer,

rättsliga bestämmelser, för administrativa ändamål och/eller för att hävda eller försvara en rättighet eller ett berättigat intresse, och kommer att raderas när de ändamål för vilka de samlades in inte längre är tillämpliga. Eventuella telefoninspelningar kommer istället att sparas under en period på 60 dagar. Om du har samtyckt till att dina uppgifter behandlas för direktmarknadsföring kommer dina uppgifter dessutom att behandlas i 24 månader från det datum då samtycket gavs, såvida du inte återkallar ditt samtycke. Denna period kan förlängas om du förnyar ditt samtycke till behandling för detta ändamål.

5. Modaliteter för databehandling

Behandlingen av uppgifterna ska ske med hjälp av datoriserade och/eller telematiska verktyg som är lämpliga för att garantera säkerhet och sekretess, och ska utföras av personal som är vederbörligen instruerad i enlighet med lagstiftningen om skydd av personuppgifter, samt formellt anförtrödd behandlingen av uppgifterna. Det finns inga automatiserade beslutsprocesser.

6. Mottagare av uppgifter

Dina uppgifter kan, för ovan nämnda ändamål, lämnas ut till anställda hos den personuppgiftsansvarige, som har vederbörligen bemyndigats och instruerats att behandla dem, samt till följande kategorier av personer, som kan agera som vederbörligen utsedda personuppgiftsbiträden eller personuppgiftsansvariga:

- (i) andra företag som tillhör Safilo-gruppen och som bedriver produktion, logistik och kommersiell verksamhet;
- (ii) personer, företag, sammanslutningar eller yrkesföretag som tillhandahåller tjänster och verksamhet för assistans och rådgivning till företaget (som t.ex. databehandlingsföretag, dokumentationslagring, logistiktjänsteleverantörer, professionella konsulter);
- (iii) bankinstitut;
- (iv) personer vars rätt att få tillgång till uppgifterna erkänns genom bestämmelser i lag och sekundärlagstiftning eller bestämmelser som utfärdats av de behöriga myndigheterna.

7. Överföring av uppgifter till utlandet

Dina uppgifter kan överföras till personer som är etablerade utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ("EES"), i länder där Safilo-gruppens företag är närvarande, för ovan nämnda ändamål. Dina uppgifter kommer att överföras på grundval av beslut om adekvat skyddsnivå av Europeiska kommissionen, i enlighet med artikel 45 i dataskyddsförordningen. Endast för de länder där sådana beslut om adekvat skyddsnivå inte finns, kommer dina uppgifter att överföras på grundval av undantaget i artikel 49 par. 1 (b) i GDPR, dvs. för att fullgöra ett avtal som ingåtts mellan den registrerade och den personuppgiftsansvarige eller för att genomföra åtgärder före avtalets ingående som vidtagits på begäran av den registrerade. En förteckning över de tredje länder till vilka dina uppgifter kan komma att överföras finns på <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Dina rättigheter

Du kan, i de fall som uttryckligen föreskrivs i lag, utöva dina rättigheter enligt artiklarna 15-22 i GDPR. Du har i synnerhet rätt till

- begära bekräftelse på att dina uppgifter behandlas och, om så är fallet, be den personuppgiftsansvarige om tillgång till information som rör denna behandling;
- begära rättelse av felaktiga eller ofullständiga uppgifter;
- be den personuppgiftsansvarige att radera uppgifterna;
- begära begränsning av behandlingen;
- begära att i ett allmänt använt och maskinläsbart format erhålla de uppgifter som rör dig och att överföra dem till en annan registeransvarig, eller att få direkt överföring från en registeransvarig till en annan, om det är tekniskt genomförbart (så kallad dataportabilitet);
- när som helst återkalla ett lämnat samtycke. Under alla omständigheter påverkar en sådan återkallelse inte lagligheten av den behandling som utförts fram till den tidpunkten;
- helt eller delvis, av berättigade skäl, motsätta sig behandling av personuppgifter som rör dig och som behandlas på grundval av den personuppgiftsansvariges eller tredje parts berättigade intresse.

Den personuppgiftsansvarige ska göra detta utan dröjsmål och senast inom en månad från mottagandet av begäran. Tidsfristen kan förlängas med två månader om det är nödvändigt med hänsyn till komplexiteten i och antalet förfrågningar som den personuppgiftsansvarige tar emot. I sådana fall ska den personuppgiftsansvarige inom en månad efter att ha mottagit din begäran informera dig och ange skälen till förlängningen.

Du kan utöva dessa rättigheter genom att skicka en begäran via e-post till den personuppgiftsansvarige på följande e-postadress dataprotection@safilo.com.

Slutligen, om du anser att behandlingen av dina uppgifter strider mot lagstiftningen om skydd av personuppgifter, har du rätt att lämna in ett klagomål till dataskyddsmyndigheten.

9. Ändringar

Detta informationsmeddelande uppdaterades den 7 maj 2025 och kan bli föremål för senare ändringar, även i samband med eventuellt ikraftträdande av nya sektorsbestämmelser, uppdatering eller tillhandahållande av nya tjänster av den personuppgiftsansvarige eller tekniska innovationer.

Den senaste versionen av detta meddelande finns alltid tillgänglig på <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

