

PRIVACYBELEID – "CUSTOMER CARE"

Deze informatie beschrijft de doeleinden en methoden waarmee Safilo S.p.A., in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke (de "Verwerkingsverantwoordelijke" of het "bedrijf"), de persoonsgegevens ("gegevens") verzamelt en verwerkt die door u zijn verstrekt in het kader van de interactie met Customer Care ("CC") en de daarmee verband houdende diensten die door het bedrijf wordt aangeboden. De informatie in dit beleid wordt verstrekt in overeenstemming met de artikelen 13 en 14 van Verordening 2016/679/EU van 27 april 2016 ("AVG").

1. Contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en de functionaris voor gegevensbescherming

De verantwoordelijke voor de verwerking is het bedrijf Safilo S.p.A. met statutaire zetel in Padua, via Settima Strada n. 15, 35129, waarmee u contact kunt opnemen op het volgende e-mailadres, info@safilo.com.

Safilo S.p.A. heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld, met wie u contact kunt opnemen op het volgende e-mailadres: dpo@safilo.com.

Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, met het oog op het beheer van productaankopen, verwijzen wij u naar de informatie die wordt verstrekt door het bedrijf of het betreffende filiaal waarmee het een zakelijke relatie heeft.

2. Categorieën en bronnen van verwerkte gegevens

De gegevens die het bedrijf kan verwerken, binnen de grenzen van de doeleinden en methoden die in dit beleid worden beschreven bestaan uit contactgegevens (voor- en achternaam, e-mailadressen, telefoonnummers). Het bedrijf verwerkt geen gerechtelijke gegevens of gegevens die tot bijzondere categorieën behoren (art. 9 AVG), daarom wordt de betrokkene verzocht dergelijke informatie niet te verstrekken tijdens telefoongesprekken met operatoren, tenzij de communicatie van bepaalde gegevens relevant is voor uw telefoonverzoek, in welk geval het bedrijf deze uitsluitend voor dit doel zal verwerken. De verzamelde gegevens hebben betrekking op natuurlijke personen of wettelijke vertegenwoordigers, advocaten, werknemers, personen die belast zijn met het beheer van de contractuele relatie, evenals, alleen voor partnerschappen en eenmanszaken, naam en bankgegevens.

Als u deze niet rechtstreeks verstrekt, kunnen uw gegevens aan de verwerkingsverantwoordelijke worden meegedeeld door de bedrijven en dochterondernemingen van de Safilo-groep, waarvan de lijst onderaan dit beleid wordt weergegeven.

3. Doeleinden van de verwerking en rechtsgrondslagen

Het bedrijf kan uw gegevens verwerken voor de volgende doeleinden:

1. Behandeling, beheer en verwerking van verzoeken die naar het bedrijf worden gestuurd via de daarvoor bestemde kanalen (inclusief e-mail, telefoonkanaal en WhatsApp), van eventuele inkooporders gericht aan Safilo S.p.A. en activiteiten ter ondersteuning van klanten;

Rechtsgrondslag: levering van diensten die uitdrukkelijk door u als betrokkene zijn aangevraagd (art. 6, lid 1, sub. (b), van de AVG): "de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene een partij is, of voor de uitvoering van precontractuele maatregelen die op verzoek van de betrokkene zijn genomen". Het verstrekken van gegevens is optioneel, maar noodzakelijk voor het leveren van de gevraagde dienst. Als u de gegevens niet

verstrekt, kan het bedrijf uw verzoek niet opvolgen.

2. Opname van telefoongesprekken met het personeel van de klantenservice met als doel de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteunende diensten die rechtstreeks door het bedrijf worden aangeboden, te controleren, om de opleidingsacties van het verantwoordelijke personeel adequaat te begeleiden en de geleverde service te verbeteren. Voor dit doel en met uw uitdrukkelijke toestemming kan het telefoongesprek met onze medewerkers worden opgenomen.

Rechtsgrondslag: uw uitdrukkelijke toestemming, als betrokkene (art. 6, lid 1, sub. a), van de AVG: "*de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden*".

Het verstrekken van gegevens en het opnemen van het telefoongesprek zijn optioneel. Als dergelijke gegevens niet worden verstrekt, kan het voor het bedrijf onmogelijk zijn om via de telefoon aan de verzoeken van de betrokkene te voldoen, die in ieder geval per e-mail contact kan opnemen met de klantenservice.

In het bijzonder wordt de betrokkene aan het begin van het gesprek op de hoogte gebracht van de doeleinden van de verwerking, met verwijzing naar deze informatie voor meer informatie, en van de eventuele opname van het telefoongesprek. Het vrijgeven van expliciete toestemming voor registratie zal plaatsvinden door de bereidheid van de geïnteresseerde om de oproep voort te zetten. In het geval dat de betrokkene zijn toestemming niet wil geven, volstaat het om op te hangen.

3. Voldoen aan wettelijke en reglementaire verplichtingen, boekhoudkundige, fiscale, sociale zekerheidsbijdragen of enige andere aard die verband houdt met de levering van diensten door het CC.

Rechtsgrondslag: het nakomen van wettelijke verplichtingen waaraan de verwerkingsverantwoordelijke is onderworpen (art. 6, lid 1, sub. c), van de AVG: "*de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting waaraan de verwerkingsverantwoordelijke is onderworpen*". De verwerking van gegevens is noodzakelijk en in het geval van niet-verstreking ervan zal het voor het bedrijf niet mogelijk zijn om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.

4. Beheer van geschillen in geval van niet-naleving, geschillen, juridische geschillen en/of schikkingen, evenals, in het algemeen, voor de bescherming van de rechten en legitieme belangen van de verwerkingsverantwoordelijke en/of derden, met inbegrip van de rechtbank.

Rechtsgrondslag: gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke om belangen en rechten, met inbegrip van die van verdediging, te beschermen en uit te oefenen in een bevoegd forum (art. 6, lid 1, sub. f), van de AVG: "*de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, op voorwaarde dat de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, niet prevaleren boven die belangen*". De verstrekking van uw gegevens is optioneel, maar als u deze niet verstrekt, is het mogelijk dat het bedrijf niet in staat is om de via het CC gevraagde diensten te leveren.

5. Het uitvoeren van directe marketingactiviteiten door middel van uitgaande telefoongesprekken door het CC met betrekking tot de producten, diensten, evenementen en commerciële initiatieven van het bedrijf,

Rechtsgrondslag: uw uitdrukkelijke toestemming, als betrokkene (art. 6, lid 1, sub. a), van de AVG: "*de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens*". De toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken, waardoor de uitvoering van deze activiteiten wordt onderbroken, zonder dat de intrekking echter afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de tot op dat moment uitgevoerde verwerkingen.

4. Bewaartermijn van gegevens

Uw gegevens worden verwerkt voor de volledige duur van de contractuele relatie met het bedrijf, waarna ze worden bewaard voor een periode van 10 jaar vanaf het einde van de contractuele relatie, met inachtneming van de gewone verjaringstermijnen die zijn vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek of in specifieke wettelijke bepalingen, voor administratieve doeleinden en/of om een recht of legitiem belang te doen gelden of te verdedigen en deze zullen worden verwijderd wanneer de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, ophouden te bestaan. Eventuele telefoonopnames worden 60 dagen bewaard. Als u toestemming hebt gegeven voor de verwerking van uw gegevens voor directe marketingdoeleinden, worden uw gegevens bovendien verwerkt gedurende 24 maanden vanaf de datum waarop de toestemming is gegeven, tenzij de toestemming wordt ingetrokken. Deze periode kan worden verlengd als u uw toestemming voor de verwerking voor dit doel hernieuwt.

5. Methoden voor gegevensverwerking

De verwerking van de gegevens zal plaatsvinden met behulp van IT- en/of telematica-instrumenten die geschikt zijn om hun veiligheid en vertrouwelijkheid te garanderen en zal worden uitgevoerd door personeel dat naar behoren is opgeleid in overeenstemming met de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en dat formeel is aangesteld om de gegevens te verwerken. Er zijn geen geautomatiseerde besluitvormingsprocessen.

6. Ontvangers van de gegevens

Uw gegevens kunnen, voor de hierboven aangegeven doeleinden, worden meegedeeld aan werknemers van de Verwerkingsverantwoordelijke, die naar behoren zijn gemachtigd en geïnstrueerd om de gegevens te verwerken, evenals aan de volgende categorieën van personen, die kunnen optreden als naar behoren aangewezen gegevensverwerkers of verwerkingsverantwoordelijken:

- (i) andere bedrijven die behoren tot de Safilo Group die productie-, logistieke en commerciële activiteiten uitvoeren;
- (ii) personen, bedrijven, verenigingen of professionele firma's die diensten en activiteiten ter ondersteuning en advies verlenen aan het bedrijf (zoals bijvoorbeeld gegevensverwerkende bedrijven, archivering van documentatie, logistieke dienstverleners, professionele consultants);
- (iii) Banken;
- (iv) personen die recht hebben op toegang tot de gegevens op grond van de wet en het afgeleide recht of op grond van bepalingen van de bevoegde autoriteiten.

7. Doorgifte van gegevens naar het buitenland

Uw gegevens kunnen worden overgedragen aan entiteiten die buiten de Europese Economische Ruimte ("EER") zijn gevestigd, in landen waar bedrijven van de Safilo Group aanwezig zijn, voor de hierboven uiteengezette doeleinden. Uw gegevens worden doorgegeven op basis van adequaatheidsbesluiten van de Europese Commissie, in overeenstemming met artikel 45 van de AVG. Alleen voor die landen waar dergelijke adequaatheidsbesluiten niet van kracht zijn, worden uw gegevens overgedragen op basis van de afwijking vermeld in artikel 49, lid 1, sub. (b), van de AVG, d.w.z. voor de uitvoering van een overeenkomst tussen de betrokkene en de verwerkingsverantwoordelijke of voor de uitvoering van precontractuele maatregelen die op verzoek

van de betrokkene zijn genomen. De lijst van derde landen waarnaar uw gegevens kunnen worden overgedragen, is beschikbaar op <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Uw rechten

U kunt, in de gevallen waarin de wet uitdrukkelijk voorziet, de rechten uitoefenen die worden vermeld in de artikelen 15-22 van de AVG. In het bijzonder hebt u het recht om:

- bevestiging te vragen dat uw gegevens worden verwerkt en zo ja, de Verwerkingsverantwoordelijke om toegang te vragen tot informatie met betrekking tot de verwerking zelf;
- te verzoeken om rectificatie van onjuiste of onvolledige gegevens;
- de verwerkingsverantwoordelijke te vragen de gegevens te verwijderen;
- te verzoeken om beperking van de verwerking;
- te verzoeken om de betreffende gegevens in een algemeen gebruikt en machinaal leesbaar formaat te ontvangen en door te geven aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, of om directe overdracht van de ene verwerkingsverantwoordelijke naar de andere te verkrijgen, indien dit technisch haalbaar is (zogenaamde dataportabiliteit);
- elke gegeven toestemming op elk moment in te trekken. De intrekking heeft in ieder geval geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerking die tot op dat moment heeft plaatsgevonden;
- om gerechtvaardigde redenen geheel of gedeeltelijk bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens die worden verwerkt op basis van het gerechtvaardigde belang van de verwerkingsverantwoordelijke of derden.

De Verwerkingsverantwoordelijke moet dit onverwijld doen en in ieder geval niet later dan één maand na ontvangst van het verzoek. De termijn kan indien nodig met twee maanden worden verlengd, rekening houdend met de complexiteit en het aantal verzoeken dat de verwerkingsverantwoordelijke heeft ontvangen. In dergelijke gevallen zal de verwerkingsverantwoordelijke u binnen een maand na ontvangst van uw verzoek informeren en u informeren over de redenen voor de verlenging.

U kunt deze rechten uitoefenen door een verzoek per e-mail te sturen naar de Verwerkingsverantwoordelijke op het volgende e-mailadres, dataprotection@safilo.com.

Tot slot, als u van mening bent dat de verwerking van uw gegevens in strijd is met de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens, hebt u het recht om een klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit.

9. Veranderingen

Deze informatie is bijgewerkt op 7 mei 2025 en kan op een later tijdstip worden gewijzigd, ook in verband met de mogelijke inwerkingtreding van nieuwe sectorale regelgevingen, de actualisering of levering van nieuwe diensten door de Verwerkingsverantwoordelijke of technologische innovaties die hebben plaatsgevonden.

De meest recente versie van dit beleid is altijd beschikbaar op <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.