

INFORMATIVA PRIVACY – “CUSTOMER CARE”

La presente informativa descrive le finalità e le modalità con cui la società Safilo S.p.A., in qualità di titolare del trattamento (il “Titolare” o la “Società”), raccoglie e tratta i dati personali (“Dati”) da Lei forniti nell’ambito dell’interazione con il Customer Care (“CC”) e dei relativi servizi da esso offerti. Le informazioni contenute nella presente informativa sono fornite ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE del 27 aprile 2016 (“GDPR”).

1. Dati di contatto del Titolare e del Responsabile della Protezione dei Dati

Il Titolare del trattamento dei Dati è la società Safilo S.p.A. con sede legale in Padova, via Settima Strada n. 15, 35129, contattabile al seguente indirizzo e-mail, info@safilo.com.

Safilo S.p.A. ha provveduto a nominare un Responsabile della Protezione dei Dati, contattabile al seguente indirizzo e-mail: dpo@safilo.com.

In relazione ai trattamenti dei dati personali svolti ai fini della gestione degli acquisti dei prodotti, si rimanda all’informativa messa a disposizione dalla Società o la filiale pertinente, con la quale intrattiene un rapporto commerciale.

2. Categorie e fonti dei Dati trattati

I Dati che la Società potrà trattare, nei limiti delle finalità e delle modalità descritte nella presente informativa, sono i dati di contatto (nome e cognome, indirizzi di posta elettronica, numeri di telefono). La Società non tratta dati giudiziari o appartenenti a categorie particolari (art. 9 GDPR), pertanto si invita l’interessato a non fornire tali informazioni durante le telefonate con gli operatori, a meno che l’eventuale comunicazione di dati particolari non sia pertinente alla Sua richiesta telefonica, nel qual caso la Società li tratterà esclusivamente per tale finalità. I Dati raccolti sono relativi a persone fisiche ovvero rappresentanti legali, procuratori, dipendenti, addetti alla gestione del rapporto contrattuale, oltre a, per le sole società di persone e ditte individuali, la denominazione e i dati bancari.

Qualora da Lei non direttamente conferiti, i Suoi Dati potranno essere comunicati al Titolare dalle società e filiali del gruppo Safilo, il cui elenco è riportato in calce alla presente informativa.

3. Finalità del trattamento e basi giuridiche

La Società potrà trattare i Suoi Dati per le seguenti finalità:

1. Presa in carico, gestione ed evasione delle richieste inviate alla Società mediante i canali predisposti (incluse e-mail, canale telefonico e WhatsApp), degli eventuali ordini d’acquisto diretti a Safilo S.p.A. e delle attività a supporto dei clienti;

Base giuridica: prestazione di servizi da Lei espressamente richiesti in qualità di interessato (art. 6, par. 1, lett. b), del GDPR): *“il trattamento è necessario all’esecuzione di un contratto, di cui l’interessato è parte o all’esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso”*. Il conferimento dei Dati è facoltativo, ma necessario per la prestazione del servizio richiesto. Pertanto, in caso di mancato conferimento dei Dati, la Società non potrà dare seguito alla Sua richiesta.

2. Registrazione delle telefonate con il personale del Customer Care per finalità di controllo della qualità e dell'efficacia dei servizi di assistenza offerti direttamente dalla Società, allo scopo di orientare adeguatamente le azioni formative del personale incaricato e migliorare il servizio fornito. A tale scopo e previo Suo consenso esplicito, la conversazione telefonica con il nostro personale potrà essere registrata.

Base giuridica: il Suo consenso esplicito, in qualità di interessato (art. 6, par. 1, lett. a), del GDPR): *“l’interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità”.*

Il conferimento dei Dati e la registrazione della telefonata sono facoltativi. L’eventuale mancato conferimento comporterà per la Società l’impossibilità di soddisfare tramite canale telefonico le richieste dell’interessato, che potrà in ogni caso contattare il servizio clienti tramite e-mail. In particolare, all’inizio della chiamata, l’interessato sarà avvisato delle finalità del trattamento, con rinvio alla presente informativa per maggiori informazioni, e dell’eventuale registrazione della telefonata. Il rilascio del consenso esplicito alla registrazione avverrà tramite la volontà manifestata da parte dell’interessato di continuare la telefonata. Nel caso in cui l’interessato non voglia rilasciare il proprio consenso sarà sufficiente riagganciare.

3. Adempimento di obblighi di legge e di regolamento, contabili, fiscali, contributivi o di ogni altra natura connessi alla prestazione dei servizi da parte del CC.

Base giuridica: adempimento di obblighi di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1, lett. c), del GDPR): *“il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento”*. Il trattamento dei Dati è necessario ed in caso di mancato conferimento non sarà possibile per la Società ottemperare agli obblighi di legge.

4. Gestione del contenzioso in caso di inadempimenti, contestazioni, controversie giudiziarie e/o transazioni, nonché, in generale, per la tutela dei diritti e degli interessi legittimi del Titolare e/o di terzi, anche in sede giudiziaria.

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare a tutelare, ad esercitare interessi e diritti, ivi incluso quello di difesa, in ogni sede competente (art. 6, par. 1, lett. f), del GDPR): *“il trattamento è necessario per il perseguitamento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell’interessato che richiedono la protezione dei dati personali”*. Il conferimento dei Suoi Dati è facoltativo, tuttavia, in caso di mancato conferimento, la Società potrebbe non essere in grado di rendere i servizi richiesti mediante il CC.

5. Svolgimento di attività di marketing diretto attraverso telefonate in outbond fatte dal CC inerenti a prodotti, servizi, eventi ed iniziative commerciali della Società,

Base giuridica: il Suo consenso esplicito, in qualità di interessato (art. 6, par. 1, lett. a), del GDPR): *“l’interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali”*. Il consenso può essere revocato in ogni momento, interrompendo lo svolgimento di dette attività, senza che tuttavia l’intervenuta revoca possa pregiudicare la liceità delle operazioni di trattamento svolte fino a tale momento.

4. Periodo di conservazione dei Dati

I Suoi Dati saranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale con la Società, dopodiché saranno conservati per un periodo di 10 anni dal termine del rapporto contrattuale nel rispetto dei termini di prescrizione ordinaria individuati dal Codice Civile o da specifiche

disposizioni di legge, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un diritto un diritto o un interesse legittimo, e gli stessi verranno cancellati al venir meno degli scopi per i quali sono stati raccolti. Le eventuali registrazioni telefoniche saranno invece conservate per un periodo di 60 giorni. Inoltre, qualora Lei abbia conferito il consenso al trattamento dei Suoi Dati per finalità di marketing diretto, i Suoi Dati saranno trattati per 24 mesi dalla data in cui il consenso è stato prestato, salvo intervenuta revoca. Tale periodo potrà essere esteso qualora rinnovi il Suo consenso al trattamento per tale finalità.

5. Modalità di trattamento dei Dati

Il trattamento dei Dati avverrà mediante strumenti informatici e/o telematici, idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e verrà eseguito da personale debitamente istruito al rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, nonché formalmente incaricato al trattamento dei Dati. Non sono previsti processi decisionali automatizzati.

6. Destinatari dei Dati

I Suoi Dati potranno essere comunicati, per le finalità di cui sopra, a personale dipendente del Titolare, che è stato debitamente autorizzato e istruito al trattamento, nonché alle seguenti categorie di soggetti, che potranno agire in veste di responsabili del trattamento, debitamente designati, ovvero di titolari del trattamento:

- (i) altre società appartenenti al Gruppo Safilo che svolgono attività di tipo produttivo l'logistico e commerciale;
- (ii) persone, società, associazioni o studi professionali che prestino servizi ed attività di assistenza e consulenza alla Società (quali, per esempio, società di elaborazione dati, archiviazione della documentazione, fornitori di servizi di logistica, consulenti professionali);
- (iii) istituti bancari;
- (iv) soggetti cui la facoltà di accedere ai Dati sia riconosciuta da disposizioni di legge e di normativa secondaria o da disposizioni impartite dalle autorità competenti.

7. Trasferimento di dati all'estero

I Suoi Dati possono essere trasferiti verso soggetti stabiliti al di fuori dello Spazio Economico Europeo ("SEE"), in Paesi nei quali le società del Gruppo Safilo sono presenti, per le finalità di cui sopra. I suoi Dati saranno trasferiti sulla base di decisioni di adeguatezza della Commissione Europea, ai sensi dell'art. 45 del GDPR. Soltanto per quei Paesi in cui tali decisioni di adeguatezza non sono presenti, i Suoi Dati saranno trasferiti sulla base della deroga di cui all'art. 49 par. 1, lett. b), del GDPR, ossia per l'esecuzione di un contratto concluso tra l'interessato e il titolare del trattamento ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su istanza dell'interessato. L'elenco dei Paesi terzi verso cui potranno essere trasferiti i Suoi Dati è presente all'indirizzo <https://www.safilogroup.com/it/clienti/customer-care> .

8. I Suoi diritti

Lei potrà esercitare, nei casi espressamente previsti dalla legge, i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR. In particolare, Lei ha il diritto di:

- chiedere la conferma che sia in corso il trattamento dei Suoi Dati e, in tal caso, chiedere al Titolare l'accesso alle informazioni relative al trattamento medesimo;
- chiedere la rettifica dei Dati inesatti o incompleti;
- chiedere al Titolare la cancellazione dei dati;
- chiedere la limitazione del trattamento;
- chiedere di ricevere in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati che La riguardano e di trasmetterli ad altro titolare, o di ottenere la trasmissione diretta da un titolare all'altro, se tecnicamente fattibile (c.d. portabilità dei dati);
- revocare il consenso eventualmente prestato in ogni momento. In ogni caso, l'intervenuta revoca non pregiudica la liceità dei trattamenti fino a quel momento effettuati;
- opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che La riguardano e trattati sulla base del legittimo interesse del Titolare o di terzi.

Il Titolare dovrà procedere in tal senso senza ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute dal Titolare. In tali casi il Titolare entro un mese dal ricevimento della Sua richiesta, La informerà e La metterà al corrente dei motivi della proroga.

Potrà esercitare tali diritti inviando una richiesta a mezzo e-mail al Titolare al seguente indirizzo e-mail, dataprotection@safilo.com.

Infine, qualora ritenga che il trattamento dei Suoi Dati violi la normativa in materia di protezione dei dati personali, Lei ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

9. Modifiche

La presente informativa è stata aggiornata il 7 maggio 2025 e potrà subire successive modifiche, anche connesse all'eventuale entrata in vigore di nuove normative di settore, all'aggiornamento o erogazione di nuovi servizi da parte del Titolare ovvero ad intervenute innovazioni tecnologiche.

L'ultima versione della presente informativa è sempre disponibile all'indirizzo <https://www.safilogroup.com/it/clienti/customer-care>.

