

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV - „STAROSTLIVOSŤ O ZÁKAZNÍKA“

Toto informačné oznámenie vysvetľuje účely a spôsoby, akými spoločnosť Safilo S.p.A., ako správca osobných údajov (ďalej len „prevádzkovateľ údajov“ alebo „spoločnosť“), zhromažďuje a spracúva osobné údaje (ďalej len „údaje“), ktoré ste poskytli v rámci vašej komunikácie s oddelením starostlivosti o zákazníkov (ďalej len „CC“) a pri využívaní súvisiacich služieb, ktoré spoločnosť ponúka. Informácie uvedené v tomto oznámení sa poskytujú v súlade s článkami 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov („GDPR“).

1. Kontaktné údaje prevádzkovateľa a úradníka pre ochranu údajov

Správcom údajov je spoločnosť Safilo S.p.A. so sídlom v Padove, via Settima Strada č. 15, 35129, ktorú je možné kontaktovať na tejto e-mailovej adrese, info@safilo.com.

Spoločnosť Safilo S.p.A. vymenovala úradníka pre ochranu osobných údajov (DPO), ktorého môžete kontaktovať prostredníctvom e-mailovej adresy: dpo@safilo.com.

V prípade spracúvania osobných údajov na účely riadenia nákupu produktov si prosím preštudujte informácie poskytnuté spoločnosťou alebo príslušnou pobočkou, s ktorou máte obchodný vzťah.

2. Kategórie a zdroje spracovaných údajov

Osobné údaje, ktoré môže spoločnosť spracúvať na základe účelov a metód uvedených v tomto informačnom oznámení, zahŕňajú najmä kontaktné údaje (ako sú meno a priezvisko, e-mailová adresa a telefónne číslo). Spoločnosť nespracúva súdne údaje ani osobné údaje patriace do osobitných kategórií (podľa čl. 9 GDPR). Z tohto dôvodu sa od dotknutej osoby vyžaduje, aby počas telefonických hovorov s operátormi takéto informácie neposkytovala, pokiaľ ich oznámenie nie je nevyhnutné na vybavenie konkrétnej žiadosti. V takom prípade budú tieto údaje spracúvané výlučne na uvedený účel. Zhromaždené údaje sa týkajú fyzických osôb, ako sú zákonní zástupcovia, advokáti, zamestnanci a riadiaci pracovníci. V prípade obchodných spoločností a živnostníkov sa spracúvajú aj identifikačné údaje, ako je obchodný názov a bankové spojenie, a to len v rozsahu nevyhnutnom na účely obchodného vzťahu.

Ak ste svoje osobné údaje neposkytli priamo, mohli ich prevádzkovateľovi údajov poskytnúť spoločnosti alebo pobočky skupiny Safilo, ktorých zoznam sa nachádza na konci tohto informačného oznámenia.

3. Účel spracovania a právny základ

Spoločnosť môže spracúvať vaše údaje na tieto účely:

1. Spracúvanie zahŕňa prijímanie, evidenciu a vybavovanie požiadaviek zaslaných spoločnosti prostredníctvom dostupných komunikačných kanálov (vrátane e-mailu, telefonických hovorov a aplikácie WhatsApp), ako aj spracovanie všetkých nákupných objednávok adresovaných spoločnosti Safilo S.p.A. a realizáciu činností zákazníckej podpory.

Právny základ: poskytovanie služieb, ktoré ste si ako dotknutá osoba výslovne vyžiadali (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR): „*spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrení prijatých pred uzavretím zmluvy na žiadosť dotknutej osoby*“. Poskytnutie osobných údajov nie je povinné, avšak je nevyhnutné na

zabezpečenie požadovanej služby. Preto, ak osobné údaje neposkytnete, spoločnosť nebude schopná vašu žiadosť spracovať ani zabezpečiť požadovanú službu.

2. Telefonické hovory s pracovníkmi oddelenia starostlivosti o zákazníkov môžu byť nahrávané na účely monitorovania kvality a efektívnosti asistenčných služieb poskytovaných priamo spoločnosťou. Cieľom je primerane usmerniť vzdelávacie aktivity zodpovedných pracovníkov a neustále zlepšovať úroveň poskytovaných služieb. Na tento účel a na základe vášho výslovného súhlasu môže byť váš telefonický rozhovor s našimi zamestnancami nahrávaný.

Právny základ: váš výslovný súhlas ako dotknutej osoby podľa článku (čl. 6 ods. 1 písm . a) GDPR): „*dotknutá osoba udelila súhlas so spracovaním svojich osobných údajov na jeden alebo viaceré konkrétnych účelov*“.

Poskytnutie osobných údajov, ako aj nahrávanie telefonického hovoru, je dobrovoľné. Ak osobné údaje neposkytnete alebo neudelíte súhlas s nahrávaním hovoru, spoločnosť nebude môcť vybaviť vašu telefonickú požiadavku. V takom prípade však môžete oddelenie služieb zákazníkom kontaktovať prostredníctvom e-mailu. Na začiatku hovoru bude dotknutá osoba informovaná najmä o účele spracúvania osobných údajov, s odkazom na toto informačné oznámenie, kde sú dostupné podrobnejšie informácie, ako aj o možnosti nahrávania hovoru. Výslovný súhlas s nahrávaním hovoru sa považuje za udelený, ak dotknutá osoba po oboznámení sa s informáciou o nahrávaní vyjadrí ochotu pokračovať v telefonickom rozhovore. V prípade, že dotknutá osoba nechce udeliť súhlas s nahrávaním hovoru, môže kedykoľvek ukončiť telefonický rozhovor bez ďalších následkov.

3. Plnenie právnych, regulačných, účtovných, daňových, kontrolných alebo iných povinností súvisiacich s poskytovaním služieb zo strany oddelenia starostlivosti o zákazníkov (KC).

Právny základ: plnenie zákonných povinností, ktoré sa na prevádzkovateľa vzťahujú (čl. 6 ods. 1, písm.

(c) GDPR): „*spracúvanie je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti, ktorá sa na prevádzkovateľa vzťahuje*“. Spracovanie údajov je nevyhnutné a v prípade ich neposkytnutia nebude možné, aby Spoločnosť splnila svoje zákonné povinnosti.

4. Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účely vedenia súdnych sporov v prípade neplnenia záväzkov, riešenia sporov, súdnych konaní a/alebo urovnaní, ako aj všeobecne na ochranu práv a oprávnených záujmov prevádzkovateľa a/alebo tretích strán, a to aj v rámci súdneho konania.

Právny základ: oprávnený záujem prevádzkovateľa údajov chrániť a uplatňovať svoje záujmy a práva, vrátane práva na obhajobu na akomkoľvek príslušnom fóre (čl. 6 ods. 1 písm . f) GDPR): „*spracúvanie je nevyhnutné na účely sledovania oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany, za predpokladu, že neprevažujú záujmy alebo základné práva a slobody dotknutej osoby, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov*.“ Poskytnutie vašich osobných údajov je dobrovoľné, avšak v prípade ich neposkytnutia nemusí byť spoločnosť schopná zabezpečiť požadované služby prostredníctvom zákazníckeho centra (CC).

5. Vykonávanie priamych marketingových činností prostredníctvom telefonických hovorov realizovaných zákazníckym centrom (CC), ktoré sa týkajú produktov, služieb, podujatí a obchodných iniciatív spoločnosti.

Právny základ: váš výslovný súhlas ako dotknutej osoby podľa článku (čl. 6, ods. 1 písm . a) GDPR): „*dotknutá osoba udelila súhlas so spracovaním svojich osobných údajov*“ Súhlas možno kedykoľvek odvolať, čím sa ukončí vykonávanie príslušných činností. Odvolanie súhlasu však nemá vplyv na zákonnosť spracovateľských operácií vykonaných pred jeho odvolaním.

4. Obdobie uchovávania údajov

Vaše osobné údaje budú spracúvané počas celého trvania zmluvného vzťahu so spoločnosťou. Po jeho ukončení budú uchovávané po dobu 10 rokov v súlade s bežnými premlčacími lehotami stanovenými v Občianskom zákonníku alebo v osobitných právnych predpisoch.

Uchovávanie údajov slúži na administratívne účely a/alebo na uplatnenie alebo obhajobu práv a oprávnených záujmov. Po uplynutí tejto doby, resp. po zániku účelu, na ktorý boli údaje zhromaždené, budú bezpečne vymazané. Všetky telefonické záznamy sa budú uchovávať 60 dní. Okrem toho, ak ste udelili súhlas so spracúvaním vašich osobných údajov na účely priameho marketingu, tieto údaje budú spracúvané po dobu 24 mesiacov odo dňa udelenia súhlasu, pokiaľ svoj súhlas medzitým neodvoláte. Toto obdobie sa môže predĺžiť, ak obnovíte svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov na tento účel.

5. Spôsoby spracovania údajov

Spracúvanie osobných údajov sa vykonáva prostredníctvom počítačových a/alebo telematických nástrojov, ktoré sú vhodné na zabezpečenie primeranej úrovne bezpečnosti a dôvernosti. Spracovanie vykonávajú riadne poučení pracovníci, ktorí sú formálne poverení spracúvaním údajov v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov. Neexistujú žiadne automatizované rozhodovacie procesy.

6. Prijemcovia údajov

Vaše osobné údaje môžu byť na vyššie uvedené účely sprístupnené zamestnancom prevádzkovateľa, ktorí boli riadne poučení a poverení ich spracúvaním, ako aj nasledujúcim kategóriám subjektov, ktoré môžu vystupovať ako riadne vymenovaní sprostredkovatelia alebo samostatní prevádzkovatelia:

- (i) ostatné spoločnosti patriace do skupiny Safilo, ktoré vykonávajú výrobné, logistické a obchodné činnosti;
- (ii) Osoby, spoločnosti, združenia alebo odborné firmy, ktoré poskytujú služby a vykonávajú činnosti v oblasti podpory a poradenstva (napríklad spoločnosti zaoberajúce sa spracovaním údajov, archiváciou dokumentácie, poskytovatelia logistických služieb, odborní poradcovia);
- (iii) bankové inštitúcie;
- (iv) Subjekty, ktorým je právo na prístup k osobným údajom priznané na základe ustanovení zákona, sekundárnych právnych predpisov alebo rozhodnutí vydaných príslušnými orgánmi.

7. Prenos údajov do zahraničia

Vaše osobné údaje môžu byť na vyššie uvedené účely prenesené subjektom so sídlom mimo Európskeho hospodárskeho priestoru („EHP“) do krajín, v ktorých pôsobia spoločnosti skupiny Safilo. Vaše údaje sa prenášajú na základe rozhodnutia Európskej komisie o primeranosti podľa čl. 45 GDPR. Iba v prípade krajín, v ktorých neexistuje rozhodnutie Európskej komisie o primeranosti, sa vaše osobné údaje prenášajú na základe výnimky uvedenej v čl. 49 ods. 1 písm. b) nariadenia GDPR, t. j. na plnenie zmluvy uzavretej medzi dotknutou osobou a prevádzkovateľom alebo na vykonanie predzmluvných opatrení prijatých na žiadosť dotknutej osoby. Zoznam tretích krajín, do ktorých môžu byť vaše osobné údaje prenesené, nájdete na <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Vaše práva

V prípadoch výslovne stanovených zákonom môžete uplatniť svoje práva podľa článkov 15 až 22 Nariadenia GDPR. Máte právo najmä:

- požadovať potvrdenie o tom, či sa spracúvajú vaše osobné údaje, a ak áno, máte právo od prevádzkovateľa požadovať prístup k informáciám týkajúcim sa tohto spracúvania;
- požiadať o opravu nepresných alebo neúplných údajov;
- požiadať prevádzkovateľa údajov o vymazanie údajov;
- požiadať o obmedzenie spracovania;
- požiadať o získanie osobných údajov, ktoré sa vás týkajú, v bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, ako aj o ich prenos k inému prevádzkovateľovi alebo o priamy prenos od jedného prevádzkovateľa k druhému, ak je to technicky možné (tzv. právo na prenosnosť údajov);
- kedykoľvek odvolať udelený súhlas. Takéto odvolanie súhlasu v žiadnom prípade nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vykonaného pred jeho odvolaním;
- z oprávnených dôvodov máte právo úplne alebo čiastočne namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa vás týkajú a ktoré sa spracúvajú na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa alebo tretích strán.

Prevádzkovateľ vykoná požadované opatrenia bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného mesiaca od prijatia žiadosti. V prípade potreby môže byť lehota predĺžená o ďalšie dva mesiace, pričom sa zohľadní zložitosť a počet prijatých žiadostí od prevádzkovateľa. V takýchto prípadoch vás prevádzkovateľ informuje do jedného mesiaca od prijatia vašej žiadosti a oznámi vám dôvody predĺženia lehoty.

Tieto práva môžete uplatniť zaslaním žiadosti e-mailom prevádzkovateľovi na túto e-mailovú adresu dataprotection@safilo.com.

Ak sa domnievate, že spracúvanie vašich osobných údajov je v rozpore s právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, máte právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov.

9. Úpravy

Toto informačné oznámenie bolo aktualizované 7. mája 2025 a môže podliehať následným zmenám, a to aj v súvislosti s možným nadobudnutím účinnosti nových sektorových právnych predpisov, aktualizáciou alebo rozšírením služieb poskytovaných prevádzkovateľom, ako aj technologickými inováciami.

Najnovšia verzia tohto oznámenia je vždy k dispozícii na <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

