

POLÍTICA DE PRIVACIDAD – "CUSTOMER CARE"

Esta política describe los fines y métodos con los que la sociedad Safilo S.p.A., en su calidad de titular del tratamiento (el "Titular" o la "Sociedad"), recopila y procesa los datos personales ("Datos") proporcionados por usted en el contexto de la interacción con Customer Care ("CC") y los servicios relacionados ofrecidos por este. La información contenida en esta política se proporciona de conformidad con los artículos 13 y 14 del Reglamento 2016/679/UE de 27 de abril de 2016 ("RGPD").

1. Datos de contacto del Titular y del Responsable de protección de datos

El Titular del tratamiento de los datos es la sociedad Safilo S.p.A. con domicilio social en Padua, via Settima Strada n.º 15, 35129, con la que se puede contactar en la siguiente dirección de correo electrónico, info@safilo.com.

Safilo S.p.A. ha designado un Responsable de Protección de Datos, con el que se puede contactar en la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@safilo.com.

En relación con el tratamiento de datos personales llevado a cabo con el fin de gestionar las compras de productos, remítase a la información facilitada por la Sociedad o la filial pertinente, con la que mantiene una relación comercial.

2. Categorías y fuentes de los datos tratados

Los Datos que la Sociedad podrá tratar, dentro de los límites de los fines y métodos descritos en esta política, son datos de contacto (nombre y apellidos, direcciones de correo electrónico, números de teléfono). La Sociedad no trata datos judiciales ni datos pertenecientes a categorías especiales (art. 9 del RGPD), por lo que se invita al interesado a no proporcionar dicha información durante las llamadas telefónicas con los operadores, salvo que la comunicación de datos particulares no sea relevante para su solicitud telefónica, en cuyo caso la Sociedad los tratará exclusivamente para dicho fin. Los datos recopilados se refieren a personas físicas o representantes legales, apoderados, empleados, encargados de la gestión de la relación contractual, así como, en el caso de sociedades personales y empresas individuales, la denominación social y los datos bancarios.

Si no los proporciona directamente, sus Datos podrán ser comunicados al Titular por las empresas y filiales del grupo Safilo, cuya lista figura al final de esta política.

3. Finalidades del tratamiento y bases jurídicas

La Sociedad podrá tratar sus Datos para los siguientes fines:

1. Asunción de la responsabilidad, gestión y tramitación de las solicitudes enviadas a la Sociedad a través de los canales habilitados (entre ellos correo electrónico, canal telefónico y WhatsApp), de cualquier pedido de compra dirigido a Safilo S.p.A. y actividades de asistencia a los clientes;

Base jurídica: prestación de servicios expresamente solicitados por usted como interesado (art. 6, párr. 1, letra b), del RGPD): *"el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales"*. La comunicación de Datos es opcional, pero necesaria para la prestación del servicio solicitado. Por lo tanto, si no proporciona los Datos, la Sociedad no podrá dar seguimiento a su solicitud.

2. Grabación de llamadas telefónicas con el personal de Customer Care con la finalidad de controlar la calidad y la eficiencia de los servicios de asistencia ofrecidos directamente por la Sociedad, con el fin de orientar adecuadamente las acciones formativas del personal a cargo y mejorar el servicio prestado. A tal efecto y con su consentimiento expreso, la conversación telefónica con nuestro personal podrá grabarse.

Base jurídica: su consentimiento explícito, como interesado (art. 6, párr. 1, letra a), del RGPD): *"el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos"*.

La comunicación de datos y la grabación de la llamada telefónica son opcionales. La no comunicación de dichos datos imposibilitará a la Empresa atender las solicitudes del interesado a través del canal telefónico que, en cualquier caso, podrá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente por correo electrónico.

En particular, al inicio de la llamada, se notificará al interesado los fines del tratamiento, con referencia a esta política para obtener más información, y la grabación de la llamada telefónica. La aceptación del consentimiento explícito para la grabación tendrá lugar a través de la voluntad manifestada por el interesado de continuar con la llamada telefónica. En el caso de que el interesado no quiera dar su consentimiento, bastará con colgar el teléfono.

3. Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias, contables, fiscales, de cotización a la Seguridad Social o de cualquier otra naturaleza relacionadas con la prestación de servicios por parte del CC.

Base jurídica: cumplimiento de las obligaciones legales a las que está sujeto el Titular (art. 6, párr. 1, letra c), del RGPD): *"el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento"*. El tratamiento de los Datos es necesario y, en caso de no facilitarlos, la Sociedad no podrá cumplir con las obligaciones legales.

4. Gestión de litigios en caso de incumplimiento, impugnaciones, controversias judiciales o transacciones, así como, en general, para la protección de los derechos e intereses legítimos del Titular o de terceros, incluso ante los tribunales.

Base jurídica: interés legítimo del Titular para proteger, ejercer intereses y derechos, incluido el de defensa, en cualquier foro competente (art. 6, párr. 1, letra f), del RGPD): *"el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de los datos personales"*. La comunicación de sus Datos es opcional, sin embargo, si no los proporciona, es posible que la Sociedad no pueda prestar los servicios solicitados a través del CC.

5. Llevar a cabo actividades de marketing directo a través de llamadas telefónicas salientes realizadas por el CC en relación con los productos, servicios, eventos e iniciativas comerciales de la Sociedad,

Base jurídica: su consentimiento explícito, como interesado (art. 6, párr. 1, letra a), del RGPD): *"el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales"*. El consentimiento podrá revocarse en cualquier momento, interrumpiendo la realización de estas actividades, sin que, sin embargo, la revocación afecte a la licitud de las operaciones de tratamiento realizadas hasta ese momento.

4. Periodo de conservación de los datos

Sus Datos serán tratados durante la completa duración de la relación contractual con la Sociedad, transcurrido el cual se conservarán durante un periodo de 10 años a partir de la

finalización de la relación contractual, de conformidad con los plazos de prescripción ordinarios identificados por el Código Civil o por disposiciones legales específicas, con fines administrativos o para hacer valer o defender un derecho, pretensión o interés legítimo, y los mismos se suprimirán cuando dejen de existir los fines para los que fueron recogidos. Las grabaciones telefónicas se conservarán durante un período de 60 días. Además, si usted da su consentimiento para el tratamiento de sus Datos con fines de marketing directo, sus Datos se tratarán durante 24 meses a partir de la fecha en que dio el consentimiento, a menos que se produzca la revocación. Este plazo podrá ampliarse si renueva su consentimiento para el tratamiento con este fin.

5. Modalidades de tratamiento de los datos

El tratamiento de los Datos se llevará a cabo utilizando herramientas informáticas y/o telemáticas, adecuadas para garantizar su seguridad y confidencialidad y será realizado por personal debidamente formado en el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales, así como formalmente designado para el tratamiento de los Datos. No hay procesos automatizados de toma de decisiones.

6. Destinatarios de los datos

Sus Datos podrán ser comunicados, para los fines indicados anteriormente, a los empleados del Titular que hayan sido debidamente autorizados e instruidos para el tratamiento de los datos, así como a las siguientes categorías de sujetos, que podrán actuar como responsables del tratamiento, debidamente designados, o titulares del tratamiento:

- (i) otras empresas pertenecientes al Grupo Safilo que realizan actividades de producción, logísticas y comerciales;
- (ii) personas, empresas, asociaciones o despachos profesionales que prestan servicios y actividades de asistencia y consultoría a la Empresa (como, por ejemplo, empresas de elaboración de datos, archivo de documentación, proveedores de servicios logísticos, consultores profesionales);
- (iii) entidades bancarias;
- (iv) sujetos con derecho a acceder a los Datos, reconocidos tanto por disposiciones legales y de normativa secundaria o por disposiciones dictadas por las autoridades competentes.

7. Transferencia de datos al extranjero

Sus Datos podrán transferirse a entidades establecidas fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"), en países en los que estén presentes las empresas del Grupo Safilo, para los fines indicados anteriormente. Sus datos se transferirán sobre la base de decisiones de adecuación de la Comisión Europea, de conformidad con el artículo 45 del RGPD. Solo para aquellos países en los que no existan dichas decisiones de adecuación, sus Datos se transferirán sobre la base de la excepción mencionada en el artículo 49, párr. 1, letra b), del RGPD, es decir, para la ejecución de un contrato entre el interesado y el responsable del tratamiento o para la ejecución de medidas precontractuales adoptadas a solicitud del interesado. La lista de terceros países a los que se pueden transferir sus datos está disponible en <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Sus derechos

Puede ejercer, en los casos expresamente previstos por la ley, los derechos mencionados en los artículos 15 a 22 del RGPD. En particular, tiene derecho a:

- solicitar la confirmación de que sus Datos están siendo tratados y, en caso afirmativo, solicitar al Titular el acceso a la información relativa al propio tratamiento;
- solicitar la rectificación de los Datos inexactos o incompletos;
- solicitar al Titular la eliminación de los datos;
- solicitar la limitación del tratamiento;
- solicitar recibir los Datos que le conciernen en un formato de uso común y legible informáticamente y transmitirlos a otro responsable del tratamiento, u obtener la transmisión directa de un responsable del tratamiento a otro, si es técnicamente posible (la llamada portabilidad de datos);
- revocar cualquier consentimiento otorgado en cualquier momento. En cualquier caso, la revocación no afecta a la licitud del tratamiento realizado hasta ese momento;
- oponerse, total o parcialmente, por motivos legítimos, al tratamiento de los datos personales que le conciernen y que se tratan sobre la base del interés legítimo del Titular o de terceros.

El Titular deberá hacerlo sin demora y, en cualquier caso, a más tardar un mes después de la recepción de la solicitud. El plazo podrá prorrogarse dos meses, en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes recibidas por el Titular. En dichos casos, el Titular le informará y le comunicará los motivos de la prórroga en el plazo de un mes a partir de la recepción de su solicitud.

Puede ejercer estos derechos enviando una solicitud por correo electrónico al Titular a la siguiente dirección de correo electrónico, dataprotection@safilo.com.

Por último, si cree que el tratamiento de sus datos infringe la legislación sobre protección de datos personales, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Protección de Datos.

9. Modificaciones

Esta política fue actualizada el 7 de mayo de 2025 y puede ser objeto de modificaciones posteriores, también relacionadas con la posible entrada en vigor de nuevas normativas sectoriales, actualizaciones o prestaciones de nuevos servicios por parte del Titular o innovaciones tecnológicas que se hayan producido.

La última versión de esta política siempre está disponible en la dirección <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.