

PRAVILA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI – "KORISNIČKA PODRŠKA"

Ova Pravila o zaštiti privatnosti opisuju svrhe i metode kojima Safilo S.p.A., u svojstvu voditelja obrade podataka („Voditelj obrade podataka” ili „Društvo”), prikuplja i obrađuje osobne podatke („Podaci”) koje ste pružili u kontekstu interakcije s Korisničkom službom („CC”) i povezanim uslugama koje nudi. Informacije sadržane u ovim pravilima pružaju se u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe 2016/679/EU od 27. travnja 2016. („OUZP”).

1. Podaci za kontakt Voditelja obrade podataka i Službenika za zaštitu podataka

Voditelj obrade podataka je društvo Safilo S.p.A., adresa sjedišta via Settima Strada n. 15, 35129 Padova, koje možete kontaktirati putem adrese e-pošte info@safilo.com.

Društvo Safilo S.p.A. imenovalo je Službenika za zaštitu podataka kojeg možete kontaktirati putem adrese e-pošte: dpo@safilo.com.

U vezi s obradom osobnih podataka koja se provodi u svrhu upravljanja kupnjom proizvoda, pogledajte informacije koje pruža Društvo ili relevantna podružnica s kojom ima poslovni odnos.

2. Kategorije i izvori obrađenih Podataka

Podaci koje Društvo može obrađivati, u granicama svrha i metoda opisanih u ovim Pravilima o zaštiti privatnosti su kontakt podaci (ime i prezime, adrese e-pošte, telefonski brojevi). Društvo ne obrađuje pravosudne podatke ili podatke koji pripadaju posebnim kategorijama (članak 9. OUZP), stoga se ispitanik poziva da takve podatke ne daje tijekom telefonskih poziva s operaterima, osim ako je bilo kakva komunikacija pojedinih podataka relevantna za vaš telefonski zahtjev, u kojem slučaju će ih Društvo obrađivati isključivo u tu svrhu. Prikupljeni Podaci odnose se na fizičke osobe ili zakonske zastupnike, odvjetnike, zaposlenike, osobe zadužene za upravljanje ugovornim odnosom, kao i, samo za partnerstva i samostalne poduzetnike, ime i bankovne podatke.

Ako ih ne dostavite izravno, vaše Podatke mogu priopćiti Voditelju obrade podataka Društva i podružnice Safilo grupe, čiji je popis prikazan na dnu ovih pravila o zaštiti privatnosti.

3. Svrhe obrade i pravne osnove

Društvo može obrađivati vaše Podatke u sljedeće svrhe:

1. Rukovanje, upravljanje i obrada zahtjeva poslanih Društvu putem ponuđenih kanala (uključujući e-poštu, telefon i WhatsApp) svih narudžbi upućenih društvu Safilo S.p.A. i aktivnosti za podršku kupcima;

Pravna osnova: pružanje usluga koje ste izričito zatražili kao ispitanik (čl. 6, stavak 1, točka (b), OUZP): „*obrađa je nužna za izvršenje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili za izvršenje predugovornih mjera donesenih na njegov zahtjev*”. Pružanje Podataka nije obavezno, ali je potrebno za pružanje tražene usluge. Stoga, ako ne dostavite Podatke, Društvo neće moći pratiti vaš zahtjev.

2. Snimanje telefonskih razgovora s osobljem Službe za korisnike u svrhu kontrole kvalitete i učinkovitosti usluga pomoći koje nudi izravno Društvo, kako bi se adekvatno usmjerile

aktivnosti obuke odgovornog osoblja i poboljšala pružena usluga. U tu svrhu i uz vašu izričitu suglasnost, telefonski razgovor s našim osobljem može se snimati.

Pravna osnova: vaša izričita privola, kao ispitanika (čl. 6, stavak 1, točka (a) OUZP

): „*ispitanik je izrazio privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha*”.

Pružanje Podataka i snimanje telefonskog poziva nisu obavezni. Nepružanje takvih podataka onemogućit će Društvu da udovolji zahtjevima ispitanika putem telefona, koji u svakom slučaju može kontaktirati korisničku službu putem e-pošte.

Konkretno, na početku poziva ispitanik će biti obaviješten o svrsi obrade, pozivajući se na ova Pravila o zaštiti podataka za više informacija, te o svakoj snimci telefonskog poziva. Izdavanje izričite suglasnosti za registraciju dogodit će se na temelju spremnosti zainteresirane strane da nastavi poziv. U slučaju da ispitanik ne želi dati svoj pristanak, bit će dovoljno prekinuti vezu.

3. Ispunjavanje zakonskih i regulatornih obveza, računovodstvenih, poreznih, doprinosa za socijalno osiguranje ili bilo koje druge prirode u vezi s pružanjem usluga od strane CC.

Pravna osnova: ispunjavanje zakonskih obveza kojima podliježe voditelj obrade (članak 6. stavak 1. točka (c), OUZP): „*obrada je nužna za usklađenost sa zakonskom obvezom kojoj podliježe voditelj obrade podataka*”. Obrada Podataka je nužna i u slučaju nepružanja, Društvo neće moći ispuniti zakonske obveze.

4. Upravljanje parnicama u slučaju neusklađenosti, sporova, pravnih sporova i/ili nagodbi, kao i, općenito, radi zaštite prava i legitimnih interesa Voditelja obrade i/ili trećih strana, uključujući i sud.

Pravna osnova: legitimni interes voditelja obrade za zaštitu, ostvarivanje interesa i prava, uključujući i obranu, na bilo kojem nadležnom sjedištu (članak 6. stavak 1. točka (f) OUZP): „*obrada je nužna u svrhe legitimnih interesa Voditelja obrade ili treće strane, pod uvjetom da nad takvim interesima ne prevladavaju interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka*”. Pružanje vaših Podataka nije obavezno, međutim, ako ih ne pružite, Društvo možda neće moći pružiti usluge zatražene putem CC-a.

5. Provođenje izravnih marketinških aktivnosti putem outbond poziva CC-a koji se odnose na proizvode, usluge, događaje i komercijalne inicijative Društva,

Pravna osnova: vaša izričita privola kao ispitanika (čl. 6, stavak 1, točka (a) OUZP): „*ispitanik je izrazio privolu za obradu svojih osobnih podataka*”. Privola se može opozvati u bilo kojem trenutku, prekidajući obavljanje tih aktivnosti, a da opoziv ne utječe na zakonitost postupaka obrade koji su se do tog trenutka provodili.

4. Razdoblje čuvanja podataka

Vaši Podaci će se obrađivati tijekom cijelog trajanja ugovornog odnosa s Društvom, nakon čega će se čuvati u razdoblju od 10 godina od prestanka ugovornog odnosa, u skladu s redovnim rokovima zastare utvrđenim Građanskim zakonikom ili posebnim zakonskim odredbama, u administrativne svrhe i/ili radi ostvarivanja ili obrane prava ili legitimnog interesa, a isti će biti izbrisani kada svrhe za koje su prikupljene prestanu postojati. Sve telefonske snimke čuvat će se u razdoblju od 60 dana. Osim toga, ako ste dali privolu za obradu vaših Podataka u svrhe izravnog marketinga, vaši će se Podaci obrađivati 24 mjeseca od datuma dana pristanka, osim ako se ne dogodi opoziv. To se razdoblje može produljiti ako obnovite svoju privolu za obradu u tu svrhu.

5. Metode obrade Podataka

Obrada Podataka odvijat će se pomoću informatičkih i/ili telematskih alata, prikladnih za jamčenje njihove sigurnosti i povjerljivosti, a provodit će je osoblje propisno obučeno u skladu sa zakonodavstvom o zaštiti osobnih podataka, kao i službeno imenovano za obradu Podataka. Ne postoje automatizirani procesi donošenja odluka.

6. Primatelji Podataka

Vaši se Podaci mogu priopćiti, u gore navedene svrhe, zaposlenicima Voditelja obrade podataka, koji su propisno ovlašteni i upućeni za obradu podataka, kao i sljedećim kategorijama ispitanika, koji mogu djelovati kao propisno imenovani obrađivači podataka ili voditelji obrade podataka:

- (i) druga društva koja pripadaju Safilo grupi koja obavljaju proizvodne, logističke i komercijalne djelatnosti;
- (ii) osobe, društva, udruge ili stručni uredi koji pružaju usluge i aktivnosti pomoći i savjetovanja Društvu (kao što su, na primjer, društva za obradu podataka, arhiviranje dokumentacije, pružatelji logističkih usluga, stručni konzultanti);
- (iii) Banke;
- (iv) subjekti koji imaju pravo pristupa Podacima po zakonu i sekundarnom zakonodavstvu ili odredbama koje su donijela nadležna tijela.

7. Prijenos Podataka u inozemstvo

Vaši Podaci mogu se prenijeti subjektima osnovanim izvan Europskog gospodarskog prostora ("EGP"), u zemljama u kojima su prisutna društva Safilo Grupe, u gore navedene svrhe. Vaši Podaci bit će preneseni na temelju odluka o primjerenosti Europske komisije, u skladu s člankom 45. OUZP. Samo za one zemlje u kojima takve odluke o primjerenosti nisu prisutne, vaši će se Podaci prenijeti na temelju odstupanja iz članka 49. stavka 1. točke (b) OUZP, odnosno za izvršenje ugovora sklopljenog između ispitanika i voditelja obrade podataka ili za izvršenje predugovornih mjera donesenih na zahtjev ispitanika. Popis trećih zemalja u koje se vaši Podaci mogu prenijeti dostupan je na <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Vaša prava

U slučajevima izričito predviđenim zakonom možete ostvariti prava iz članaka 15-22 OUZP. Konkretno, imate pravo:

- zatražiti potvrdu da se vaši Podaci obrađuju i, ako jest, zatražiti od Voditelja obrade podataka pristup informacijama koje se odnose na samu obradu;
- zatražiti ispravak netočnih ili nepotpunih Podataka;
- zatražiti od Voditelja obrade podataka da izbriše Podatke;
- zatražiti ograničenje obrade;
- zatražiti primanje Podataka koji se odnose na vas u uobičajeno korištenom i strojno čitljivom formatu i njihov prijenos drugom Voditelju obrade ili dobivanje izravnog prijenosa od jednog Voditelja obrade do drugog, ako je to tehnički izvedivo (tzv. prenosivost podataka);
- opozvati svaku privolu danu u bilo kojem trenutku. U svakom slučaju, opoziv ne utječe na zakonitost obrade koja se do tog trenutka provodila;
- uložiti prigovor, u cijelosti ili djelomično, iz legitimnih razloga, obradi osobnih podataka koji se odnose na vas i koji se obrađuju na temelju legitimnog interesa voditelja obrade podataka ili trećih strana.

Voditelj obrade podataka to mora učiniti bez odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije mjesec dana nakon primitka zahtjeva. Rok se može produljiti za dva mjeseca, ako je potrebno, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva koje je zaprimio Voditelj obrade. U takvim slučajevima Voditelj obrade obavijestit će vas i obavijestiti o razlozima produljenja u roku od mjesec dana od primitka vašeg zahtjeva.

Ova prava možete ostvariti slanjem zahtjeva e-poštom Voditelju obrade na adresu e-pošte dataprotection@safilo.com.

Konačno, ako smatrate da obrada vaših Podataka krši zakonodavstvo o zaštiti osobnih podataka, imate pravo podnijeti žalbu tijelu za zaštitu podataka.

9. Promjene

Ova Pravila o zaštiti podataka ažurirana su 7. svibnja 2025. i podložna su naknadnim izmjenama, također u vezi s mogućim stupanjem na snagu novih sektorskih propisa, ažuriranjem ili pružanjem novih usluga od strane Voditelja obrade podataka ili tehnološkim inovacijama koje su se dogodile.

Najnovija verzija ovih pravila uvijek je dostupna na <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.