

TIETOSUOJASELOSTE – ASIAKASPALVELU

Tiedotteessa kuvataan tarkoituksia ja tapoja, joilla Safilo S.p.A. rekisterinpitäjänä ("rekisterinpitäjä" tai "yhtiö") kerää ja käsittelee henkilötietoja ("tietoja"), joita asiakas antaa ollessaan yhteyksissä asiakaspalveluun ja käyttäessään tämän tarjoamia palveluja. Tiedote on annettu EU:n yleisen tietosuojasetuksen 2016/679 ("GDPR") 13 ja 14 artiklojen mukaisesti.

1. Rekisterinpitäjän ja tietosuojavastaavan yhteystiedot

Rekisterinpitäjä on Safilo S.p.A., jonka rekisteröity toimipaikka on osoitteessa Via Settima Strada 15, 35129 Padova, Italia. Yhteydenotot sähköpostitse: info@safilo.com.

Safilo S.p.A. on nimittänyt tietosuojavastaavan, johon voi ottaa yhteyttä sähköpostitse: dpo@safilo.com.

Tuoteostosten käsittelyyn liittyvien henkilötietojen käsittelyssä sovelletaan yhtiön tai sen tytäryhtiön antamaa tietosuojaselostetta, jolta tuotteet on ostettu.

2. Käsiteltävien tietojen ryhmät ja lähteet

Yhtiö voi käsitellä tämän tietosuojaselosteen mukaisiin tarkoituksiin ja siinä määritellyin tavoin asiakkaan yhteystietoja (etu- ja sukunimi, sähköpostiosoitteet, puhelinnumerot). Yhtiö ei käsittele oikeudellisia tietoja tai erityisiin tietoryhmiin kuuluvia tietoja (GDPR 9 artikla). Tämän vuoksi rekisteröityä kehoitetaan olemaan antamatta tällaisia tietoja puhelinkeskustelujen aikana, ellei tietojen antaminen ole asiakkaan pyynnön kannalta olennaista. Tällöin tiedot käsitellään ainoastaan kyseistä tarkoitusta varten. Kerätyt tiedot voivat koskea luonnollisia henkilöitä tai oikeushenkilöiden edustajia, asiamiehiä, työntekijöitä tai sopimussuhteen hallinnoinnista vastaavia henkilöitä. Henkilöyhtiöiden ja yksityisten elinkeinonharjoittajien osalta voidaan käsitellä myös nimi- ja pankkitietoja.

Rekisteröidyn suoraan antamien tietojen lisäksi rekisterinpitäjä voi saada tietoja Safilo-konsernin yhtiöiltä ja tytäryhtiöiltä, jotka on lueteltu tietosuojaselosteen lopussa.

3. Tietojenkäsittelyn tarkoitukset ja oikeusperusteet

Yhtiö voi käsitellä tietoja seuraaviin tarkoituksiin:

- Yhtiön käytössä olevien kanavien kautta (mukaan lukien sähköposti, puhelin ja WhatsApp) lähetettyjen pyyntöjen sekä Safilo S.p.A.:lle osoitettujen ostotilausten ja asiakastuen toimenpiteiden käsittely ja hallinnointi:
 - Oikeusperusta: palvelujen tarjoaminen rekisteröidyn nimenomaisesta pyynnöstä (GDPR 6 artikla, 1 kohta, b alakohta): *"käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä"*. Tietojen antaminen on vapaaehtoista mutta välttämätöntä pyydetyn palvelun tarjoamiseksi. Ilman tietoja yhtiö ei voi käsitellä pyyntöä.
- Asiakaspalvelupuheluiden tallentaminen, jotta voidaan valvoa yhtiön suoraan tarjoaman asiakaspalvelun laatua ja tehokkuutta, ohjata henkilöstön koulutusta ja parantaa tarjottua palvelua. Puhelu voidaan tallentaa tätä tarkoitusta varten ja rekisteröidyn nimenomaisella suostumuksella.
 - Oikeusperusta: rekisteröidyn nimenomainen suostumus (GDPR 6 artikla, 1 kohta, a alakohta): *"rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten"*. Tietojen ja puhelutallenteen antaminen on vapaaehtoista. Ilman niitä yhtiö ei voi käsitellä pyyntöä puhelimitse, mutta asiakas voi silti ottaa yhteyttä sähköpostitse. Puhelun alussa ilmoitetaan käsittelyn tarkoituksista ja tietosuojaselosteesta, josta saa lisätietoja, sekä mahdollisesta tallennuksesta. Nimenomainen suostumus annetaan jatkamalla puhelua. Jos asiakas ei halua antaa suostumustaan, riittää, että hän katkaisee puhelun.
- Lakisääteisten velvoitteiden ja säädösten noudattaminen, mukaan lukien kirjanpito-,

vero- ja sosiaaliturvavelvoitteet tai muut asiakaspalvelun tarjoamiseen liittyvät velvoitteet.

- Oikeusperusta: rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattaminen (GDPR 6 artikla, 1 kohta, c alakohta): *"käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi"*.
4. Riitatilanteiden, kuten sopimusrikkomusten, oikeudenkäyntien ja sovittelujen, hallinta sekä rekisterinpitäjän tai kolmansien osapuolten oikeuksien ja oikeutettujen etujen suojaaminen myös oikeudellisessa menettelyssä.
- Oikeusperusta: rekisterinpitäjän oikeutettu etu (GDPR 6 artikla, 1 kohta, f alakohta): *"käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi"*. Tietojen antaminen on vapaaehtoista, mutta ilman niitä yhtiö ei välttämättä voi tarjota palveluja asiakaspalvelun kautta.
5. Suoramarkkinointi, kuten yhtiön tuotteita, palveluita, tapahtumia ja kaupallisia aloitteita koskevat asiakaspalvelupuhelut.
- Oikeusperusta: nimenomainen suostumus (GDPR 6 artikla, 1 kohta, a alakohta). Suostumus voidaan peruuttaa milloin tahansa, mikä ei kuitenkaan vaikuta ennen peruuttamista tapahtuneen käsittelyn lainmukaisuuteen.

4. Tietojen säilytysaika

Tietoja käsitellään koko sopimussuhteen ajan yhtiön kanssa. Sopimussuhteen päättymisen jälkeen tietoja säilytetään kymmenen (10) vuoden ajan Italian siviililaissa tai erityisissä säännöksissä määriteltyjen yleisten vanhentumisaikojen mukaisesti hallinnollisiin tarkoituksiin ja/tai oikeuden tai oikeutetun edun käyttämiseksi tai puolustamiseksi. Tiedot poistetaan, kun niiden keräämisen tarkoitus ei enää ole voimassa. Mahdollisia puhelutallenteita säilytetään 60 päivän ajan. Jos asiakas on antanut suostumuksensa tietojesi käsittelyyn suoramarkkinointitarkoituksiin, tietoja käsitellään 24 kuukauden ajan suostumuksen antamisesta, ellei suostumusta peruuteta. Tämä aika voi pidentyä, jos asiakas uusii suostumuksensa tätä tarkoitusta tapahtuvaan käsittelyyn.

5. Tietojenkäsittelytavat

Tietojenkäsittely tapahtuu sähköisten ja/tai tietoliikennevälineiden avulla, joilla taataan tietojen turvallisuus ja luottamuksellisuus. Käsittelystä vastaa asianmukaisesti koulutettu henkilöstö, joka on nimetty käsittelemään tietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Automaattista päätöksentekoa ei käytetä.

6. Tietojen vastaanottajat

Tietoja voidaan luovuttaa edellä mainittuihin tarkoituksiin rekisterinpitäjän työntekijöille, jotka on asianmukaisesti valtuutettu ja ohjeistettu käsittelemään tietoja, sekä seuraaville tahoille, jotka voivat toimia nimettyinä henkilötietojen käsittelijöinä tai rekisterinpitäjinä:

- i. muut Safilo-konserniin kuuluvat yhtiöt, jotka harjoittavat tuotanto-, logistiikka- ja kaupallista toimintaa,
- ii. henkilöt, yhtiöt, yhdistykset tai ammatilliset tahot, jotka tarjoavat yhtiölle tuki- ja neuvontapalveluita (esimerkiksi tietojenkäsittelypalvelut, asiakirjojen arkistointipalvelut, logistiikkapalvelut, ammattikonsultit),
- iii. rahoituslaitokset,
- iv. tahot, joilla on lainsäädännön tai viranomaismääräysten nojalla oikeus saada tietoja.

7. Tietojen siirtäminen EU:n ulkopuolelle

Tietoja saatetaan siirtää Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolella sijaitseville tahoille maihin, joissa Safilo-konsernin yhtiöitä toimii, edellä mainittuja tarkoituksia varten.

Tietojen siirto perustuu Euroopan komission tekemään tietosuojan riittävyttä koskevaan päätökseen yleisen tietosuoja-asetuksen 45 artiklan mukaisesti. Niiden maiden kohdalla, joista tällaista päätöstä ei ole tehty, tietojen siirto perustuu yleisen tietosuoja-asetuksen 49 artiklan 1 kohdan b alakohdan

mukaiseen poikkeukseen eli rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen sopimuksen täyttämiseen tai rekisteröidyn pyynnöstä toteutettaviin toimenpiteisiin ennen sopimuksen tekemistä. Luettelo kolmansista maista, joihin tietoja voidaan siirtää, on saatavilla osoitteessa <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care> .

8. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on yleisen tietosuoja-asetuksen 15–22 artikloissa määritellyt oikeudet lainsäädännössä määritellyissä tilanteissa. Rekisteröidyllä on oikeus:

- pyytää vahvistusta siitä, käsitelläänkö omia tietoja, ja jos käsitellään, saada pääsy tietoihin ja niiden käsittelyä koskeviin tietoihin,
- pyytää virheellisten tai puutteellisten tietojen oikaisua,
- pyytää tietojen poistamista,
- pyytää käsittelyn rajoittamista,
- pyytää saada tietonsa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä pyytää niiden siirtämistä toiselle rekisterinpitäjälle tai, jos teknisesti mahdollista, niiden suoraa siirtämistä rekisterinpitäjältä toiselle (ns. tietojen siirrettävyys),
- peruuttaa annettu suostumus milloin tahansa tämän kuitenkaan vaikuttamatta ennen peruutusta tapahtuneen käsittelyn lainmukaisuuteen,
- vastustaa lainmukaisin perustein henkilötietojensa käsittelyä kokonaan tai osittain ja tietojensa käsittelyä rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutetun edun perusteella.

Rekisterinpitäjän on vastattava rekisteröidyn pyyntöön ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kuukauden kuluttua pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Tällöin rekisteröidylle ilmoitetaan viivästymisen syistä kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.

Rekisteröity voi käyttää näitä oikeuksia lähettämällä pyynnön sähköpostitse osoitteeseen: dataprotection@safilo.com.

Mikäli rekisteröity katsoo tietojaan käsiteltävän tietosuojalainsäädännön vastaisesti, hänellä on oikeus tehdä valitus tietosuojaviranomaiselle.

9. Muutokset

Tietosuojaseloste on päivitetty 7.5.2025. Siihen voidaan tehdä myöhemmin muutoksia, jotka voivat liittyä esimerkiksi uusien alakohtaisten säädösten voimaantuloon, rekisterinpitäjän tarjoamien palveluiden päivityksiin tai teknologisiin uudistuksiin.

Tietosuojaselosteen uusi versio on aina saatavilla osoitteessa <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care> .