

GİZLİLİK POLİTİKASI – "MÜŞTERİ HİZMETLERİ"

Bu politika, Safilo S.p.A.'nın, Veri Sorumlusu ("Veri Sorumlusu" veya "Şirket") sıfatıyla, Müşteri Hizmetleri ("CC") ile etkileşimleriniz ve bu kapsamda sunulan ilgilihizmetler çerçevesinde tarafınızca sağlanan kişisel verilerin ("Veriler") toplanması ve işlenmesine ilişkin amaç ve yöntemleri açıklamaktadır. Bu politikada yer alan bilgiler, 27 Nisan 2016 tarihli ve 2016/679/EU sayılı Genel Veri Koruma Tüzüğü'nün ("GDPR") 13. ve 14. maddeleri uyarınca hazırlanmıştır.

1. Veri Sorumlusu ve Veri Koruma Görevlisinin İletişim Bilgileri

Veri Sorumlusu, merkezi Settima Strada no: 15, 35129 Padova adresinde bulunan ve info@safilo.com e-posta adresinden iletişime geçilebilen Safilo S.p.A. şirkettir.

Safilo S.p.A., dpo@safilo.com e-posta adresinden iletişime geçilebilecek bir Veri Koruma Görevlisi atamıştır.

Ürün satın alımlarının yönetimi amacıyla gerçekleştirilen kişisel veri işleme faaliyetlerine ilişkin olarak, lütfen Şirket veya iş ilişkisinde bulunulan ilgili şube tarafından sağlanan bilgilere başvurunuz.

2. İşlenen veri kategorileri ve kaynakları

Şirketin işbu politikada açıklanan amaçlar ve yöntemlerle sınırlı olarak işleyebileceği veriler, iletişim verileridir (ad soyad, e-posta adresleri, telefon numaraları). Şirket, adli verileri veya özel kategorilere ait verileri işlemez (GDPR madde 9). Bu nedenle, veri sahibi, yalnızca telefondaki talebiyle doğrudan ilgili olması durumunda bu tür verileri paylaşmalıdır; aksi takdirde, operatörlerle yapılan telefon görüşmeleri sırasında bu tür bilgileri vermemesi rica olunur. Böyle bir durumda, Şirket söz konusu verileri yalnızca bu özel amaç doğrultusunda işleyecektir. Toplanan Veriler; gerçek kişiler, yasal temsilciler, avukatlar, çalışanlar ve sözleşme ilişkisinin idaresinden sorumlu kişilerin yanı sıra yalnızca şahıs şirketleri ve bireysel işletmeler durumunda ad ve banka bilgileriyle ilgili olabilir.

Doğrudan tarafınızca sağlanmaması durumunda Verileriniz, bu politikanın sonunda listelenen Safilo Grubu şirketleri ve iştirakleri tarafından Veri Sorumlusuna iletilebilir.

3. İşleme amaçları ve yasal dayanaklar

Şirket, Verilerinizi aşağıdaki amaçlarla işleyebilir:

1. Şirkete, sağlanan kanallar (e-posta, telefon ve WhatsApp dahil) aracılığıyla iletilen taleplerinin ve Safilo S.p.A.'ya yönelik olası doğrudan satın alma siparişlerinin ve müşteri destek faaliyetlerinin yürütülmesi, yönetilmesi ve yerine getirilmesi..

Yasal dayanak: Veri sahibi olarak tarafınızdan açıkça talep edilen hizmetlerin sağlanması (GDPR Madde 6, fıkra 1, bent b)): "*Veri Sahibinin taraf olduğu bir sözleşmenin yerine getirilmesi veya Veri Sahibinin talebi üzerine kabul edilen sözleşme öncesi önlemlerin alınması için işlemenin gerekli olması*".

Verilerin sağlanması isteğe bağlıdır, ancak talep edilen hizmetin sağlanması için gereklidir. Bu nedenle, verileri sağlamazsanız Şirket, talebinizi yerine getiremeyecektir.

2. Sorumlu personelin eğitim faaliyetlerini uygun şekilde yönlendirmek ve verilen hizmeti iyileştirmek için doğrudan Şirket tarafından sunulan destek hizmetlerinin kalitesini ve etkinliğini kontrol etmek amacıyla Müşteri Hizmetleri personeli ile yapılan telefon görüşmelerinin kaydedilmesi. Bu maksatla ve açık rızanız ile personelimizle yaptığınız telefon görüşmesi kaydedilebilir.

Yasal dayanak: Veri sahibi olarak açık rızanız (GDPR madde 6, fıkra 1, bent a)): "*Veri Sahibi, kişisel verilerinin bir veya daha fazla belirli amaç için işlenmesine rıza göstermiştir*".

Verilerin sağlanması ve telefon görüşmesinin kaydedilmesi isteğe bağlıdır. Bu tür verilerin sağlanmaması, Şirketin Veri Sahibinin telefon üzerinden iletği talebi yerine getirmesini engelleyebilir; ancak e-posta yoluyla müşteri hizmetlerine ulaşması her durumda mümkündür.

Özellikle, aramanın başlangıcında Veri Sahibine, daha fazla bilgi için bu Politikaya başvurması bilgisi iletilerek, kayıt ve işleme amaçları hakkında bilgi verilecektir. Kayıt için açık rıza, Veri Sahibinin aramaya devam etme isteğiyle verilir. Rıza vermek istemeyen Veri Sahibinin telefonu kapatması yeterlidir.

3. Yasal ve düzenleyici yükümlülükler ile muhasebe, vergi, sosyal güvenlik primleri veya CC tarafından hizmetlerin sağlanmasıyla ilgili diğer her türlü nitelikteki yükümlülüklerin yerine getirilmesi..

Yasal dayanak: Veri Sorumlusunun tabi olduğu yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi (GDPR madde 6, fıkra 1, bent c)): "*İşleme, veri Sorumlusunun tabi olduğu yasal bir yükümlülüğe uymak için gereklidir*". Verilerin işlenmesi gerekli olup, temin edilememesi halinde Şirketin yasal yükümlülüklerine uyması mümkün olmayacaktır.

4. Adem-i ifa, anlaşmazlıklar, hukuki ihtilaflar ve/veya uzlaşmalar durumundaki ihtilafların ve ayrıca genel olarak Veri Sorumlusunun ve/veya üçüncü tarafların mahkeme nezdinde de dahil olmak üzere haklarının ve meşru menfaatlerinin korunması için dava yönetimi.

Yasal dayanak: Veri sorumlusunun savunma hakkı da dâhil olmak üzere menfaat ve haklarını her yetkili mercide koruma ve kullanma konusundaki meşru menfaati (GDPR madde 6, fıkra 1, bent f)): "*İşleme, veri sahibinin kişisel verilerin korunmasını gerektiren menfaatleri veya temel hak ve özgürlükleri tarafından geçersiz kılınmaması koşuluyla, Veri Sorumlusu veya üçüncü tarafın meşru menfaati için gereklidir.*" Verilerinizin sağlanması isteğe bağlıdır, ancak bunu sağlamazsanız, Şirket CC aracılığıyla talep edilen hizmetleri sağlayamayabilir.

5. Şirketin ürün, hizmet, etkinlik ve ticari girişimlerine ilişkin olarak Kurum tarafından yapılan dış aramalar yoluyla doğrudan pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi,

Yasal dayanak: Veri sahibi olarak açık rızanız (GDPR madde 6, fıkra 1, bent a)): "*Veri sahibi, kişisel verilerinin işlenmesine ilişkin rızasını açıkça belirtmiştir*". Rıza herhangi bir zamanda geri çekilebilir, ancak bu faaliyetlerin yerine getirilmesini kesintiye uğratabilir, ancak geri çekme o ana kadar gerçekleştirilen işleme faaliyetlerinin yasallığını etkilemez.

4. Veri saklama süresi

Verileriniz, Şirket ile kurulan sözleşme ilişkisi boyunca işlenecek; sözleşmenin sona ermesinden itibaren 10 yıl süreyle, Medeni Kanun veya diğer yasal düzenlemelerde belirtilen zaman aşımı süreleri doğrultusunda, idari amaçlarla veya bir hakkın ileri sürülmesi/savunulması amacıyla saklanacaktır. Toplanma amaçları ortadan kalktığında da silinecektir. Tüm telefon kayıtları 60 gün

süreyle saklanacaktır. Ayrıca, Verilerinizin doğrudan pazarlama amacıyla işlenmesine onay verdiyseniz, iptal edilmediği sürece Verileriniz, onayın verildiği tarihten itibaren 24 ay süreyle işlenecektir. Bu süre, bu amaçla işlemeye ilişkin onayınızı yenilemeniz halinde uzatılabilir.

5. Veri işleme yöntemleri

Verilerin işlenmesi, güvenliklerini ve gizliliklerini garanti altına almak için uygun BT ve/veya telematik araçlar kullanılarak gerçekleştirilecek ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuata uygun olarak, usulüne uygun olarak eğitilmiş ve verileri işlemek için resmi olarak atanmış personel tarafından gerçekleştirilecektir. Otomatik karar verme süreçleri bulunmamaktadır.

6. Verilerin Alıcıları

Verileriniz, yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda, işleme konusunda usulüne uygun olarak yetkilendirilmiş ve eğitilmiş Veri Sorumlusu çalışanlarına ve ayrıca usulüne uygun olarak belirlenmiş veri işleyiciler veya veri sorumluları olarak hareket edebilecek aşağıdaki alıcı kategorilerine iletilebilir:

- (i) Safilo Grubu bünyesindeki üretim, lojistik ve ticari faaliyetlerde bulunan diğer şirketler;
- (ii) Şirkete destek ve danışmanlık faaliyeti sağlayan kişiler, şirketler, dernekler veya profesyonel firmalar (örneğin, veri işleme, belge arşivleme şirketleri, lojistik hizmet sağlayıcıları, profesyonel danışmanlar);
- (iii) bankacılık kuruluşları;
- (iv) Verilere erişim hakkının, kanun ve ikincil mevzuat hükümleri veya yetkili makamlarca çıkarılan hükümlerce tanındığı kişiler.

7. Verilerin yurt dışına aktarılması

Verileriniz, yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda Avrupa Ekonomik Alanı ("AEA") dışında, Safilo Grup şirketlerinin bulunduğu ülkelerde yerleşik kuruluşlara aktarılabilir. Verileriniz, GDPR'nin 45. maddesi uyarınca Avrupa Komisyonu'nun yeterlilik kararlarına dayanarak aktarılacaktır. Yalnızca bu tür yeterlilik kararlarının mevcut olmadığı ülkelerde Verileriniz, GDPR Madde 49 fıkra 1, b e n t b)' d e atıfta bulunulan istisna temelinde, yani veri sahibi ile veri sorumlusu arasında akdedilen bir sözleşmenin yerine getirilmesi veya veri sahibinin talebi üzerine kabul edilen sözleşme öncesi önlemlerin uygulanması için aktarılacaktır.. Verilerinizin aktarılabileceği üçüncü ülkelerin listesi <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care> adresinde mevcuttur.

8. Haklarınız

Yasaların açıkça öngördüğü durumlarda, GDPR'nin 15–22. maddeleri uyarınca aşağıdaki haklara sahipsiniz:

- Veri Sorumlusundan Verilerinizin işlenip işlenmediğine dair teyit isteme ve işleniyorsa, detaylı bilgi talep etme,
- Yanlış veya eksik Verilerin düzeltilmesini talep etme;
- Veri Sorumlusundan verileri silmesini isteme;
- İşlemenin sınırlandırılmasını talep etme;
- Sizinle ilgili Verileri, yaygın olarak kullanılan ve makine tarafından okunabilir bir formatta almayı ve bunları başka bir Veri Sorumlusuna iletmeyi veya teknik olarak mümkünse bir Sorumludan diğerine doğrudan iletilmesini sağlamayı talep etme (veri taşınabilirliği olarak adlandırılır);

- Herhangi bir zamanda verilen herhangi bir onayı geri çekme. Her halükarda geri çekme, o ana kadar gerçekleştirilen işlemin yasallığını etkilemez;
- Tamamen veya kısmen, meşru nedenlerle, sizinle ilgili kişisel verilerin işlenmesine ve Veri Sorumlusunun veya üçüncü tarafların meşru menfaati temelinde işlenmesine itiraz etmek.

Veri Sorumlusu bunu gecikmeksizin ve her halükarda talebin alınmasından itibaren en geç bir ay içinde yapmalıdır. Gerekirse, Veri Sorumlusu tarafından alınan taleplerin karmaşıklığı ve sayısı dikkate alınarak son tarih iki ay uzatılabilir. Bu gibi durumlarda Veri Sorumlusu, talebinizin alınmasından itibaren bir ay içinde sizi bilgilendirecek ve uzatma nedenlerini size bildirecektir.

Bu hakları, şu e-posta adresine e-posta ile bir talep göndererek kullanabilirsiniz, dataprotection@safilo.com.

Son olarak, Verilerinizin işlenmesinin kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuatı ihlal ettiğine inanıyorsanız, Veri Koruma Kurumuna şikayette bulunma hakkınız vardır.

9. Değişiklik

Bu bilgiler 7 Mayıs 2025 tarihinde güncellenmiştir ve bu alanla ilgili olası yeni düzenlemelerin yürürlüğe girmesi, Veri Sorumlusu tarafından yeni hizmetlerin güncellenmesi veya sağlanması veya meydana gelen teknolojik yeniliklerle ilgili olarak da müteakip değişikliklere tabi olabilir.

Bu politikanın en son versiyonu her zaman <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care> adresinde mevcuttur.

