

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH – „OBSŁUGA KLIENTA”

Niniejsze informacje opisują cele i metody, za pomocą których spółka Safilo S.p.A., jako administrator danych (dalej „Administrator danych” lub „Spółka”), gromadzi i przetwarza dane osobowe („Dane”) przekazywane przez Państwa w związku z kontaktem z Działem Obsługi Klienta („DOK”) i powiązanych usług oferowanych przez ten dział. Informacje zawarte w niniejszej Polityce są przekazywane na podstawie art. 13 i 14 Rozporządzenia 2016/679/UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”).

1. Dane kontaktowe Administratora Danych i Inspektora Ochrony Danych

Administratorem danych jest spółka Safilo S.p.A. z siedzibą we Włoszech w Padwie, pod adresem Settima Strada nr 15, 35129, z którą można się skontaktować pod następującym adresem e-mail, info@safilo.com.

Spółka Safilo S.p.A. wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod następującym adresem e-mail: dpo@safilo.com.

W związku z przetwarzaniem danych osobowych w celu zarządzania zakupami produktów, należy zapoznać się z informacjami udostępnianymi przez Spółkę lub odpowiedni oddział, z którym utrzymują Państwo relacje handlowe.

2. Kategorie i źródła przetwarzanych danych

Dane, które Spółka może przetwarzać, w granicach celów i metod opisanych w niniejszej Informacji, to dane kontaktowe (imię i nazwisko, adresy e-mail, numery telefonów). Spółka nie przetwarza danych sądowych ani danych należących do szczególnych kategorii (art. 9 RODO), dlatego prosimy osoby kontaktujące się z Obsługą Klienta o nieprzekazywanie takich informacji podczas rozmów telefonicznych z operatorami, chyba że przekazanie takich danych jest niezbędne do rozpatrzenia konkretnej sprawy; w takim przypadku dane będą przetwarzane wyłącznie w tym celu. Gromadzone dane dotyczą osób fizycznych lub przedstawicieli prawnych, adwokatów, pracowników, osób odpowiedzialnych za zarządzanie stosunkiem umownym, a w przypadku spółek osobowych oraz działalności gospodarczych, także nazwy firmy i danych bankowych. W przypadku gdy Dane nie zostały przekazane bezpośrednio przez Państwa, mogą one zostać udostępnione Administratorowi przez spółki i filie Grupy Safilo, których wykaz znajduje się na końcu niniejszej informacji.

3. Cele przetwarzania i podstawy prawne

Spółka może przetwarzać Państwa Dane w następujących celach:

1. Przyjęcie, zarządzanie i realizacja zgłoszeń kierowanych do Spółki za pośrednictwem udostępnionych kanałów (w tym poczty elektronicznej, infolinii i WhatsApp), ewentualnych zamówień składanych bezpośrednio do Safilo S.p.A., a także działań wspierających obsługę klienta;

Podstawa prawna: świadczenie usług wyraźnie żądanych przez osobę, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO): „*przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy*,

której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie tej osoby". Przekazanie Danych jest dobrowolne, ale niezbędne do świadczenia żądanej usługi. Nieprzekazanie tych danych uniemożliwi Spółce rozpatrzenie Państwa zgłoszenia.

2. Nagrywanie rozmów telefonicznych z personelem Obsługi Klienta w celu kontrolowania jakości i skuteczności usług assistance oferowanych bezpośrednio przez Spółkę, w celu odpowiedniego ukierunkowania szkoleń personelu i doskonalenia oferowanej usługi. W tym celu, po uprzednim uzyskaniu Państwa wyraźnej zgody, rozmowa telefoniczna z naszym personelem może być nagrywana.

Podstawa prawna: Państwa wyraźna zgoda jako osoby, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO): „osoba, której dane dotyczą, wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub kilku konkretnych celach”.

Udzielenie Danych i nagranie rozmowy telefonicznej są dobrowolne. Brak zgody uniemożliwi Spółce realizację żądań zgłoszonych telefonicznie, jednak możliwy będzie kontakt z Działem Obsługi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególności na początku rozmowy osoba, której dane dotyczą, zostanie powiadomiona o celach przetwarzania, z odniesieniem do niniejszej informacji, oraz o ewentualnym nagrywaniu rozmowy. Wyrażenie wyraźnej zgody następuje poprzez kontynuowanie rozmowy. W przypadku, gdy osoba, której dane dotyczą, nie chce wyrazić zgody, wystarczy się rozłączyć.

3. Wypełnianie obowiązków prawnych i regulacyjnych, księgowych, podatkowych, składkowych lub innych, związanych ze świadczeniem usług przez Dział Obsługi Klienta.

Podstawa prawna: wypełnienie obowiązków prawnych którym podlega Administrator Danych (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO): „przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego, któremu podlega administrator danych”. Przetwarzanie Danych jest niezbędne i w przypadku ich niepodania Spółka nie będzie mogła wywiązać się z obowiązków prawnych.

4. Zarządzanie sporami sądowymi w przypadku niezgodności, reklamacji, postępowań sądowych i/lub ugód, a także, ogólnie, ochrona praw i uzasadnionych interesów Administratora Danych i/lub osób trzecich, także na drodze sądowej.

Podstawa prawna: prawnie uzasadniony interes Administratora Danych polegający na ochronie, wykonywaniu interesów i praw, w tym w zakresie obrony przed odpowiednimi organami (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO): „przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą”. Przekazanie Danych jest dobrowolne, jednak w przypadku ich nieprzekazania Spółka może nie być w stanie świadczyć usług zamówionych za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta.

5. Prowadzenie działań marketingu bezpośredniego poprzez połączenia wychodzące wykonywane przez dział Obsługi Klienta w związku z produktami, usługami, wydarzeniami i inicjatywami handlowymi Spółki,

Podstawa prawna: Państwa wyraźna zgoda jako osoby, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO): „osoba, której dane dotyczą, wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych”. Zgoda może być wycofana w dowolnym momencie, co skutkować będzie zakończeniem takich działań, jednak bez wpływu na zgodność z prawem operacji przetwarzania dokonanych do tego momentu.

4. Okres przechowywania danych

Państwa Dane będą przetwarzane przez cały okres trwania stosunku umownego ze Spółką, a następnie będą przechowywane przez okres 10 lat od zakończenia tego stosunku, zgodnie ze zwykłymi terminami przedawnienia określonymi w Kodeksie cywilnym lub w szczególnych przepisach prawa, w celach administracyjnych i/lub w celu dochodzenia lub obrony roszczeń, lub ochrony uzasadnionego interesu. Po ustaniu celów, dla których Dane zostały zebrane, zostaną one usunięte. Ewentualne nagrania rozmów telefonicznych będą natomiast przechowywane przez okres 60 dni. Ponadto, jeżeli wyrazili Państwo zgodę na przetwarzanie swoich Danych na potrzeby marketingu bezpośredniego, Dane te będą przetwarzane przez okres 24 miesiące od daty wyrażenia zgody, chyba że zgoda zostanie wcześniej wycofana. Okres ten może zostać przedłużony w przypadku ponownego wyrażenia zgody na przetwarzanie Danych w tym celu.

5. Metody przetwarzania danych

Przetwarzanie Danych będzie odbywać się przy użyciu narzędzi informatycznych i/lub telematycznych, odpowiednich do zagwarantowania ich bezpieczeństwa i poufności; przetwarzanie będzie prowadzone przez personel odpowiednio przeszkolony w zakresie ochrony danych osobowych, a także formalnie upoważniony do ich przetwarzania. Nie przewiduje się zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

6. Odbiorcy danych

Państwa dane mogą być przekazywane, w celach wskazanych powyżej, pracownikom Administratora Danych, którzy zostali odpowiednio upoważnieni i przeszkoleni w zakresie przetwarzania danych osobowych, a także następującym kategoriom podmiotów, które mogą działać jako należycie wyznaczone podmioty przetwarzające dane lub administratorzy danych:

- (i) innym spółkom należącym do Grupy Safilo, które prowadzą działalność produkcyjną, logistyczną i handlową;
- (ii) osobom fizycznym, spółkom, stowarzyszeniom lub profesjonalnym kancelariom świadczącym usługi doradcze i wspierające na rzecz Spółki (takim jak np. firmy zajmujące się przetwarzaniem danych, archiwizacją dokumentacji, dostawcom usług logistycznych, profesjonalnym konsultantom);
- (iii) Bankom;
- (iv) podmiotom uprawnionym do dostępu do Danych na mocy przepisów prawa i aktów wykonawczych lub na podstawie decyzji wydanych przez właściwe organy.

7. Przekazywanie danych za granicę

Państwa Dane mogą być przekazywane podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym („EOG”), do krajów, w których obecne są spółki z Grupy Safilo, w celach określonych powyżej. Państwa Dane będą przekazywane na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzających odpowiedni stopień ochrony, zgodnie z art. 45 RODO. Tylko w odniesieniu do tych krajów, dla których nie wydano takich decyzji, Państwa Dane będą przekazywane na podstawie wyjątku przewidzianego w art. 49 ust. 1 lit. b) RODO, tj. w celu wykonania umowy zawartej między osobą, której dane dotyczą, a administratorem danych lub w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy na wniosek tej osoby <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care> .

8. Państwa prawa

W przypadkach przewidzianych przez prawo, przysługują Państwu prawa określone w art. 15–22 RODO. W szczególności mają Państwo prawo do:

- zażądania potwierdzenia, że Państwa Dane są przetwarzane, a jeśli tak, uzyskania od Administratora Danych dostępu do informacji związanych z samym przetwarzaniem;
- żądania sprostowania nieprawidłowych lub niekompletnych Danych;
- żądania usunięcia Danych przez Administratora;
- żądania ograniczenia przetwarzania;
- żądania otrzymania dotyczących Państwa Danych w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz ich przekazania innemu administratorowi bądź – jeśli jest to technicznie możliwe – żądania bezpośredniego przekazania Danych pomiędzy administratorami (tzw. przenoszalność danych);
- cofnięcia w dowolnym momencie udzielonej uprzednio zgody. W każdym przypadku wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej wycofaniem;
- wniesienia sprzeciwu – w całości lub w części – wobec przetwarzania Danych, jeżeli odbywa się ono na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub osób trzecich.

Administrator ma obowiązek udzielić odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu jednego miesiąca od otrzymania wniosku. Termin ten może zostać przedłużony o kolejne dwa miesiące, jeżeli będzie to konieczne ze względu na złożoność lub liczbę otrzymanych żądań. W takich przypadkach Administrator Danych poinformuje Państwa – w terminie miesiąca od otrzymania żądania – o przyczynach opóźnienia.

Powyższe prawa mogą Państwo zrealizować, wysyłając wniosek pocztą elektroniczną do Administratora Danych na następujący adres e-mail: dataprotection@safilo.com.

Wreszcie, jeśli uważają Państwo, że przetwarzanie Państwa danych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, mają Państwo prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego ds. ochrony danych osobowych.

9. Zmiany

Niniejsza informacja została zaktualizowana w dniu 7 maja 2025 r. i może podlegać dalszym zmianom, w tym związanym z ewentualnym wejściem w życie nowych przepisów prawa, aktualizacją lub wdrożeniem nowych usług przez Administratora, bądź w następstwie zmian technologicznych.

Zawsze aktualna wersja niniejszej informacji dostępna jest pod adresem <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care> :