

Protección de Datos



Conoce la nueva **Política
de Privacidad para Clientes**



**General
Optica**
Visión y Audición

Tu mirada eres tú

Política de Privacidad

General Optica. S.A. ha redactado la siguiente Política de Privacidad para informarte del tratamiento de datos que realiza (i) cuando solicitas algún servicio o compras algún producto en su red de tiendas o (ii) accedes a la página web **generaloptica.es** (en adelante, la “Web”), que es gestionada por dicha compañía.

La simple navegación por la Web no implica la recogida ni el tratamiento de tus datos personales, sin perjuicio de lo dispuesto en nuestra Política de Cookies, que te recomendamos que leas atentamente.

Si completas alguno de los formularios, te suscribes a la *newsletter* o te registras como cliente, recogeremos determinados datos personales con la finalidad principal de atender tu petición o consulta, o de facilitarte el servicio que nos solicites.

Recuerda que, si deseas consultar alguna duda o solicitar información adicional, puedes ponerte en contacto con nuestro/a Delegado de Protección de Datos o “Data Protection Officer” en cualquier momento, a través de los medios que se indican en el apartado correspondiente.

¿Quién es el responsable del tratamiento de los datos?

General Optica S.A. (“General Optica”), con domicilio en la Ctra. de l’Hospitalet, núm. 147 - Cityparc, Edf. Amsterdam -Cornellà de Llobregat (08940, Barcelona), sociedad que gestiona una red de tiendas propias y franquicias, líder en el mercado óptico español.

En General Optica, trabajamos por ofrecerte el mejor servicio en cualquiera de nuestras tiendas, franquicias o en tus visitas online. Por ello disponemos de una base de datos única, de la que son responsables General Optica y las tiendas franquiciadas, con datos como tu histórico de ventas o graduaciones para poder ofrecerte siempre la atención personalizada, sea cual sea tu forma de ponerte en contacto con nosotros.

Debes tener en cuenta que las tiendas franquiciadas son personas jurídicas independientes de General Optica. **Cada uno de los responsables tiene obligaciones diferentes:**

- ✔ General Optica se ha encargado de desarrollar la infraestructura técnica a través de la que se gestiona la base de datos común. También es la responsable última de atender el ejercicio de derechos, realizando las correspondientes modificaciones en dicha base de datos.
- ✔ Las franquicias recogen datos de clientes y posibles clientes que visitan sus locales y acceden a la base de datos común en la medida en que resulta estrictamente necesario para atender a un cliente.

Además, cada franquicia puede disponer de ficheros propios (por ejemplo, un fichero relativo a contabilidad, facturación, vigilancia de seguridad), tratado con sus propias aplicaciones y bajo su exclusiva responsabilidad.

Si visitas una tienda franquiciada de la red General Optica, recibirás información sobre el nombre completo de la persona jurídica, distinta a General Optica, que tratará tus datos personales.

Delegado de Protección de Datos ("Data Protection Officer" o DPO)

General Optica ha nombrado un DPO con el que puedes contactar a través de estos medios:

- Por email a la siguiente dirección: dpo@general-optica.es
- Por correo postal a: Ctra. de l'Hospitalet, núm. 147 - Cityparc, Edf. Amsterdam - Cornellà de Llobregat (08940, Barcelona).

Nuestro DPO está a tu disposición para atender cualquier consulta o duda que tengas relacionada con esta Política de Privacidad o con el tratamiento de tus datos personales por parte de General Optica.

Nuestro DPO ejerce sus funciones de forma independiente y sin recibir instrucciones de General Optica o sus franquicias. Por ello, también puedes presentar reclamaciones ante el DPO, en caso de que consideres que tus derechos no han sido atendidos correctamente o que estamos utilizando tus datos de forma inapropiada.

¿Qué tipo de datos tratamos?

Los datos que recogemos dependen del servicio o producto que nos solicites y de la forma en la que contactes con nosotros.

- ✓ Si creas una cuenta de usuario en nuestra página Web, trataremos tu nombre de usuario e información relativa a las acciones y accesos que realizas en el área de clientes.
- ✓ En el caso de que realices una compra en General Optica te solicitaremos datos identificativos y de contacto tales como el nombre, apellidos, email, usuario (para una compra online), dirección, etc., así como relativos al pago que efectúas. Utilizaremos estos datos, por ejemplo, para avisarte de la fecha de entrega de tu pedido, confirmarte una cita o emitirte una factura.
- ✓ En caso de no ser cliente nuestro, recogeremos los datos estrictamente necesarios para poder dar respuesta a tu petición o solicitud de información que solicites.
- ✓ Tratamos datos de salud, cuando sean necesarios para la prestación de un servicio relacionado con tu salud visual o auditiva.
- ✓ En ocasiones, te pediremos que nos facilites datos relativos a tus aficiones, gustos, hábitos o entorno familiar. Estos datos casi siempre son opcionales (salvo que tengan alguna relevancia para evaluar tu salud visual o auditiva). Cuando los recogemos de forma opcional, los utilizamos para dirigirte promociones adecuadas a tu perfil.

¿Para qué utilizamos tus datos? ¿Cuál es causa que legitima el tratamiento?

Utilizamos tus datos con la finalidad principal de gestionar la prestación de un servicio que nos has solicitado o de venderte el producto que nos pides. Este tratamiento está legitimado (i) en la existencia de una relación contractual o pre-contractual que mantenemos contigo y (ii) en la necesidad de tratar información relacionada con tu salud para llevar a cabo la prestación sanitaria que requieres.

Así, podemos emplear tus datos para:

- ✔ Gestionar tu compra o el servicio que nos solicitas. Esto incluye acciones como: emitirte una factura, graduarte la visión, encargarte unas lentes a medida, etc.
- ✔ Atender las garantías de los productos que adquieres en las tiendas de la red General Optica.
- ✔ Facilitarte el acceso a la sección de clientes de nuestra página Web.
- ✔ Enviarte confirmaciones de pedidos, avisos de recogida de pedidos o confirmaciones de citas.

Además de lo anterior, existen una serie de tratamientos que sólo llevamos a cabo si has prestado tu consentimiento:

- ✔ Elaborar perfiles sencillos de tus aficiones, gustos y hábitos de compras. En algunas ocasiones, para la elaboración de perfiles, recurrimos a análisis e información de terceros (información estadística y sociodemográfica de origen público facilitada por entidades legalmente acreditadas, como, por ejemplo, características demográficas correspondientes a tu código postal).
- ✔ Enviarte ofertas especiales, descuentos y promociones que resulten de tu interés.
- ✔ Enviarte nuestra *newsletter* (solamente remitimos nuestra *newsletter* a quien nos solicita este servicio).

Tu consentimiento se presta siempre de forma activa, a través de la Declaración de Consentimiento que encontrarás en nuestra Web o que te entregarán en una tienda (normalmente, te solicitaremos tu firma prestando tu consentimiento en un dispositivo electrónico; puedes obtener copia del documento firmado pidiéndolo al personal de tienda).

Si nos visitas en alguna de nuestras tiendas, y solicitas determinados servicios relacionados con tu salud auditiva y visual, recibirás información del profesional sanitario que te atienda y deberás firmar una autorización previa (consentimiento médico informado) para los siguientes productos: lentes de contacto, audífonos y prótesis oculares.

El consentimiento médico informado es una autorización para someterte y/o recibir el servicio o atención sanitaria requeridos, no una autorización para tratar tus datos personales. No lo confundas con el consentimiento que solicitamos para acciones promocionales y envío de ofertas comerciales. El consentimiento médico informado no se puede prestar a través de nuestra Web.

Productos específicos

Cientes Privilege

Los clientes que disponen de nuestra tarjeta Privilege disfrutan de condiciones especiales, para atender a las cuales, necesitamos en ocasiones tratar información adicional.

Tratamos los datos de los clientes Privilege para gestionar la prestación de los servicios especiales ofertados dentro de las condiciones de uso de la tarjeta (https://www.generaloptica.es/media/pdf/condiciones_programa_privilege_esp.pdf). Entre dichas condiciones, se incluyen ofertas especiales y la obtención de cheques descuento. Como cliente Privilege, debes tener en cuenta que solamente recibirás información sobre estas ofertas y tus descuentos por SMS, email u otros medios si has prestado tu consentimiento para ello. En caso contrario, seguirás disfrutando de las mismas ventajas, pero deberás consultar directamente en tienda la aplicación de condiciones especiales y descuentos.

La contratación de la tarjeta Privilege puede realizarse tanto en tiendas como a través de nuestra Web.

Tarjeta regalo

Si has adquirido una tarjeta regalo tratamos tus datos personales (nombre, correo electrónico y datos bancarios) para gestionar la compra de la misma. El tratamiento de tus datos personales está legitimado en la existencia de una relación contractual.

Si la tarjeta regalo ha sido adquirida a través de nuestra página web, General Optica solicitará tu nombre de pila para incluirlo en la comunicación que se realice al receptor de la tarjeta regalo.

Si eres receptor de una tarjeta regalo adquirida a través de nuestra página web, General Optica tratará tus datos de contacto (correo electrónico) e identificativos (nombre) que han sido facilitados por el comprador de la tarjeta. Estos datos se tratarán exclusivamente para el envío de la tarjeta regalo y, en ningún caso, General Optica hará uso de ellos para otra finalidad distinta. En caso de que no utilices la tarjeta regalo o la cedas a otra persona, tus datos serán borrados en un plazo de 3 años desde la recepción del e-mail.

Clientes registrados en nuestra Web

Si deseas comprar a través de la Web, debes darte de alta como usuario y facilitar tu nombre, apellido, DNI o documento equivalente, así como tu información de contacto.

Te ofreceremos distintos medios de pago, incluyendo la posibilidad de financiación de productos. Para la realización del pago de los productos que compres, podremos comunicar tus datos a proveedores de servicios de pago, entidades bancarias y, si decides financiar un producto, a la entidad responsable de la financiación.

El registro en la Web se mantendrá activo después de realizada tu compra, de forma que tendrás una ficha de cliente, que podrá ser consultada también en las tiendas.

Tu ficha de cliente te permite acceder al historial de tus compras, obtener copia de las facturas de los productos adquiridos y realizar distintas operaciones. Entre otras operaciones, a través de tu perfil:

- ✔ Puedes revocar el consentimiento a comunicaciones comerciales cuando quieras, o activar la recepción de estas.
- ✔ Puedes modificar tus datos de contacto (por ejemplo, añadir una nueva dirección de entrega o facturación, o un número de teléfono nuevo).

Cuando te registres como usuario, dispondrás de unas credenciales de acceso (nombre de usuario y contraseña). Eres responsable de custodiarlas adecuadamente. No las comuniques a terceros y ponte en contacto con nosotros inmediatamente si sospechas que alguien ha podido acceder a tu perfil escribiendo a atencioncliente@generaloptica.es

El registro está también disponible para los usuarios sin necesidad de realizar una compra. Por ejemplo, puedes registrarte para tener acceso a tu ficha de cliente creada en una tienda General Optica. De esta forma, podrás obtener una copia de tus facturas o de los resultados de las graduaciones visuales realizadas.

Por motivos de seguridad, si ya eres cliente de General Optica, solo podrás registrarte para acceder a tu ficha de cliente utilizando los mismos datos de contacto facilitados en una de nuestras tiendas. Para confirmar tu identidad, enviaremos un código de verificación a tu teléfono móvil. Ten en cuenta que podría denegarse el registro en los siguientes casos:

- ✔ Si no facilitas correctamente tu nombre y apellidos, y DNI o documento identificativo equivalente.
- ✔ Si facilitas información de contacto distinta a la que comunicaste en tienda (otro e-mail o número de teléfono).

Por favor, revisa cuidadosamente los campos al completar el formulario de registro.

En todo caso, el registro y la compra de productos a través de la Web no está permitido a menores de 16 años.

Llamadas telefónicas al Servicio de Atención a Clientes

En el caso de que llames por teléfono a nuestro Servicio de Atención a Clientes, una locución te avisará en caso de que la llamada sea grabada. La información que recibes en dicha locución se complementa con el contenido de esta política.

Almacenaremos las grabaciones durante un periodo máximo de tres años, durante el cual podrán ser utilizadas para tramitar reclamaciones, consultas e incidencias comunicadas, garantizar la seguridad de dichas consultas y la calidad de nuestro Servicio de Atención a Clientes.

¿Con quién compartimos tus datos?

En primer lugar, como te hemos explicado, tus datos se comparten entre todas las tiendas propias y franquiciadas de nuestra red, con la finalidad de prestarte un servicio uniforme y estar disponibles para ti en todos los lugares a los que llega nuestra red. Los usuarios de las tiendas sólo accederán a tus datos en la medida en que ello sea necesario. Puedes consultar un listado actualizado de nuestras franquicias y sucursales en España en <https://www.generaloptica.es/es/tiendas>

Disponemos de distintos proveedores que nos ayudan a realizar nuestro trabajo. Por ejemplo: empresas que fabrican lentes graduadas por encargo, empresas que distribuyen lentillas, empresas distribuidoras de monturas de gafas, etc. Como norma general, cuando intercambiamos información con estos proveedores utilizamos datos seudonimizados. Esto significa que junto a un pedido de lentes graduadas no figura el nombre del cliente al que corresponde, sino una referencia interna, de modo que el proveedor no sabe para qué persona está fabricando un producto.

Además de lo anterior, en algunas de nuestras tiendas disponemos de proveedores para la prestación de servicios especiales, como, por ejemplo: Retinalyze, servicios de entrega de paquetería, etc.

En caso de que nos solicites algunos de estos servicios especiales, tus datos serán transmitidos al proveedor correspondiente con indicación de tu nombre y apellido y/u otras circunstancias relevantes.

Por último, es posible que debamos comunicar tus datos a terceras empresas como bancos, entidades financieras o entidades gestoras de medios de pago para gestionar adecuadamente tu compra o servicio. En el caso de que desees financiar una compra, tus datos personales (como norma general, nombre, apellido, producto y precio que se desea financiar) serán comunicados a la entidad responsable de la financiación, que se rige por sus propias condiciones de uso y política de privacidad, con el fin de que iniciar los trámites de la operación de financiación.

¿En qué casos podemos tratar datos de tus familiares o de terceras personas relacionadas contigo?

Podemos tratar datos personales de tus familiares o de terceras personas relacionadas contigo en los siguientes supuestos:

-  Si eres titular de una Tarjeta Privilege puedes designar a otras personas como beneficiarios de tu tarjeta para que puedan acceder a algunas de las ventajas del Programa Privilege. En todo caso será el propio interesado quien facilite sus datos a General Optica para darse de alta como beneficiario.
-  En caso de menores de 16 años de los que seas padre o tutor (para los que solicites algún servicio o compres algún producto).
-  Si compras una tarjeta regalo, trataremos datos básicos del receptor de la tarjeta.

Garantías en el tratamiento de datos de niños (menores de 16 años)

General Optica no dirige sus productos o servicios directamente a niños, aunque dispone de una amplia gama de productos y servicios de salud visual y auditiva para el público infantil.

En el caso de los menores de 16 años, por la propia seguridad del niño y para una mayor protección de sus derechos, nos dirigiremos siempre a un adulto autorizado. Esto significa, por ejemplo, que no venderemos productos a menores de 16 años, y tampoco enviaremos un SMS al teléfono de un niño recordando una cita o le remitiremos correos electrónicos promocionales.

Todo menor de 16 años (salvo que se encuentre legalmente emancipado y así lo acredite) aparecerá vinculado en su ficha a un adulto responsable, que podrá ser el padre, la madre, el tutor/a o una persona autorizada debidamente por éstos.

Las comunicaciones tanto operativas como promocionales, si se hubieran aceptado, se enviarán siempre al adulto. De la misma forma, las facturas se emitirán, como norma general, a nombre de éste y no del menor de 16 años.

Un menor de 16 años puede tener asignados dos adultos responsables, que no podrán ver la información del otro (por ejemplo, uno de los adultos no podrá consultar los productos y servicios facturados al otro, su domicilio o dirección, sin autorización de este último).

Por favor, ten en cuenta que, cuando un menor de 16 años no venga a una tienda de General Optica acompañado de uno de sus padres, nos reservamos la posibilidad de solicitar información adicional al adulto acompañante (por ejemplo, una autorización de cualquiera de los padres o un documento que acredite que ostenta la condición de tutor legal).

En todo caso, los mayores de 14 años podrán solicitar por sí mismos y sin representantes el acceso a sus datos y el resto de derechos que enumeramos en el último punto de esta política.

¿Eres mayor de 16 años?

Nuestros productos no están dirigidos específicamente a menores de edad, pero contamos con muchos clientes jóvenes y, en ocasiones, ofrecemos ofertas especiales para ellos. Si eres mayor de 16 años, aunque no seas mayor de edad, puedes consentir el tratamiento de tus datos personales por ti mismo si presentas tu DNI. Si quieres puedes solicitar que te enviemos información con ofertas y descuentos. Ten en cuenta que, en tal caso, podremos elaborar un perfil de cliente en base a la información que nos facilites, para remitirte ofertas personalizadas.

Recuerda que los servicios de nuestra página Web no están disponibles para menores de 16 años. No puedes registrarte ni realizar ninguna compra a través de ella.

¿Durante cuánto tiempo conservamos tus datos?

Si eres un cliente habitual, mantendremos activo tu historial completo (desde que viniste por primera vez a uno de nuestros establecimientos) a efectos de atenderte adecuadamente, y siempre que no nos solicites lo contrario (consulta el apartado "Tus derechos").

En caso de que no realices compras de productos o servicios habitualmente, procederemos a eliminar tu historial de acuerdo con nuestras políticas internas de conservación de datos. Ten en cuenta que en algunas ocasiones tus datos deben conservarse para cumplir con obligaciones legales de General Optica (atender garantías, cumplir con obligaciones fiscales, etc.). En ningún supuesto, tus datos se conservarán durante más de 15 años desde la última vez que visitaste una de nuestras tiendas. Tu perfil de usuario se eliminará automáticamente tras este periodo.

Tus derechos

De acuerdo con la normativa vigente de protección de datos puedes ejercer distintos derechos:

- Solicitar acceso a tus datos y obtener una copia de estos.
- Pedir que se rectifiquen y/o se supriman en algunos casos.
- Oponerte a la elaboración de perfiles personalizados.
- Solicitarnos limitar el tratamiento de tus datos.
- Pedir la portabilidad de aquellos datos que nos has facilitado cuando mantienes un contrato con nosotros.

En todo momento, si has consentido el envío de comunicaciones comerciales, tienes derecho a revocar ese consentimiento y dejaremos de remitirte nuestras ofertas. General Optica te reconoce, además, el derecho a presentar una reclamación ante el DPO en caso de que consideres que se ha hecho un tratamiento incorrecto de tus datos de carácter personal. Tu reclamación se investigará de forma confidencial y recibirás una respuesta de nuestro DPO.

Para ejercitar tus derechos, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de estos medios:

- ✓ A través de tu perfil de cliente en nuestra Web, en la sección “Mi Cuenta”
- ✓ Solicitándolo en cualquier tienda.
- ✓ A través del teléfono de atención a clientes **900 626 626**
- ✓ Por correo electrónico a **atencioncliente@generaloptica.es**
- ✓ Dirigiéndonos una carta por correo postal a la dirección: Ctra. de l'Hospitalet, núm. 147 - Cityparc, Edf. Amsterdam - de Cornellà de Llobregat (08940, Barcelona). A/A. Delegado de Protección de Datos de General Optica.

No es necesario que adjuntes una copia de tu DNI, aunque en algunos supuestos podremos pedirte información adicional para acreditar la identidad o localizarte en nuestras bases de datos (por ejemplo, si existen dos personas con el mismo nombre o no figura el correo electrónico desde el que nos contactas asociado a ningún cliente).

En todo caso, como afectado o interesado, puedes presentar las reclamaciones que consideres oportunas, ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

Ven a General Optica y

*dime,
cómo
miras.*



**General
Optica**

Visión y Audición

generaloptica.es

Servicio de Atención al Cliente
900 626 626

Síguenos en



#tumiradaerestu