

Datuen babesa



Ezagutu **Bezeroen**
pribatutasunerako politika berria



**General
Optica**
Visión y Audición

Zeu zara zeure begirada

Pribatutasun politika

General Optica SAK Pribatutasun Politika hau idatzi du jakin dezazun nola erabiltzen dituen datuak (i) zerbitzuren bat eskatzen duzunean, bere denda sarean produkturen bat erosten duzunean edo (ii) [generaloptica.es](https://www.generaloptica.es) web orrian ("web orria", aurrerantzean) sartzen zarenean.

Web orrian nabigatze hutsak ez du esan nahi zure datu pertsonalak jaso edo tratatuko direnik, kontuan izan behar bada ere gure Cookie Politikan ezarritakoa (arretaz irakurtzea gomendatzen dizugu).

Inprimakiren bat betetzen baduzu, newsletterren harpidetza egiten baduzu edo bezero gisa erregistratzen bazara, datu pertsonal jakin batzuk jasoko ditugu, zure eskaerari edo kontsultari erantzuteko, edota eskatzen diguzun zerbitzua emateko.

Gogoratu: zalantzaren bat baduzu edo informazio gehiago nahi baduzu, jar zaitez harremanetan gure Datuak Babesteko Ordezkararekin ("Data Protection Officer"), noiznahi, dagokion atalean aipatzen diren bideak erabilita.

Nor da datuen tratamenduaren arduraduna?

General Optica SA ("General Optica"), Ctra. de l'Hospitalet, num. 147, Cityparc, Edif. Amsterdam, Cornellà de Llobregat (08940 Barcelona), denda propioz eta frankiziez osatutako sare bat kudeatzen duen sozietatea, liderra Espainiako merkatu optikoan.

General Opticaren lantaldeko kideok zerbitzurik onena eskaini nahi dizugu, gure dendetan eta frankizietan, bai eta gure web orrira sartzen zarenean ere. Hori dela-eta, datu-base bat erabiltzen dugu, General Opticaren eta saltoki frankiziatuen ardurapean, hainbat datu gordetzen dituen (hala nola zuri eginiko salmentak edo zure graduazioak), arreta pertsonalizatua eskaintzeko beti, zeinahi ere izanik gurekin harremanetan jartzeko erabilitako modua.

Kontuan izan behar duzu frankiziatutako dendak pertsona juridikoak direla, General Opticarekiko independenteak. **Arduradun bakoitzak bere betebeharrak ditu:**



General Opticaren ardura izan da datu-base komuna kudeatzeko erabiltzen den azpiegitura teknikoa garatzea. Halaber, eskubideez baliatu nahi dutenei erantzutearen arduradun nagusia da, dagozkion aldaketak eginez datu-basean.



Frankiziek biltzen dituzte beren dendetara doazen bezeroen eta bezero posibleen datuak, eta datu-base komunera sartzen dira soil-soilik beharrezkoa denean bezero bati erantzuteko.

Gainera, frankizia bakoitzak bere fitxategiak sor ditzake (adibidez, kontabilitateari, fakturazioari edo segurtasun zaintzari buruzkoak), bere aplikazioen bidez erabiliko dituenak, bere erantzukizunpean.

General Optica sareko denda frankiziatu batera sartzen bazara, informazioa jasoko duzu zure datu pertsonalak tratatuko dituen eta General Optica ez den pertsona juridikoaren izen osoari buruz.

Datuak Babesteko Ordezkaria ("Data Protection Officer" edo DPO)

General Opticak DPO bat izendatu du, eta hainbat modutan jar zaitezke harremanetan harekin:

- E-mail: dpo@general-optica.es
- Posta arrunta: Ctra. de l'Hospitalet, num. 147, Cityparc, Edif. Amsterdam, Cornellà de Llobregat (08940 Barcelona).

Gure DPOk zure zalantza guztiak argitu eta kontsulta guztiei erantzungo die, Pribatutasun Politika honi edo General Opticak zure datu pertsonalak erabiltzeko moduari buruzkoak.

Gure DPO bere kabuz aritzen da eta ez du General Opticaren edo haren frankizien jarraibiderik jasotzen. Horregatik, erreklamazioak aurkez ditzakezu ere DPOren aurrean, uste baduzu zure eskubideak urratu direla edo modu desegokian erabiltzen ari garela zure datuak.

Zer motatako datuak tratatzen ditugu?

Eskatzen diguzun zerbitzu edo produktuaren eta gurekin harremanetan jartzeko moduaren arabera, datu mota bat edo beste biltzen dugu.

-  Erabiltzaile kontu bat sortzen baduzu gure web orrian, zure erabiltzaile izena eta bezeroen eremuan eginiko ekintzei eta sarrerei buruzko informazioa tratatuko ditugu.
-  General Optican zerbait erosten baduzu, identifikazio eta kontaktu datuak eskatuko dizkizugu; hala nola izen-abizenak, helbide elektronikoa, erabiltzailea (online erosketetarako), helbidea etab., bai eta ordainketari buruzkoak ere. Datu horiek erabiliko ditugu, adibidez, zure eskaeraren entrega data jakinarazteko, hitzordu bat berresteko edo faktura bat egiteko.
-  Bezeroa ez bazara, behar-beharrezkoak diren datuak soilik bilduko ditugu, zure eskaerari erantzuteko edo eska dezakezun informazioa helarazteko.
-  Beharrezkoa bada, osasun datuak erabiliko ditugu, zure ikusmen edo entzumenarekin zerikusia duen zerbitzu bat emateko.
-  Litekeena da batzuetan zure zaletasunei, gustuei, ohiturei edo familiari buruzko datuak eskatzea. Ia beti, ez da nahitaezkoa datu horiek ematea (zure ikusmena edo entzumena aztertzeke garrantzia dutenean izan ezik). Era horretako datuak eskuratzen ditugunean, zure profilari egokitutako promozioen berri emateko izan ohi da.

Zertarako erabiltzen ditugu zure datuak? Zer arrazoik legitimatzen du erabilera hori?

Eskatu diguzun zerbitzua kudeatzeko edo eskatu diguzun produktua saltzeko erabiltzen ditugu zure datuak. Erabilera hori legitimatzen du (i) zurekin dugun kontratu edo kontratu-aurreko harremanak, eta (ii) zure osasunarekin lotutako informazioa tratatzeko beharrak, eskatzen duzun osasun prestazioa gauzatze aldera. Hala, zure datuak erabil ditzakegu:

- ✔ Zure erosketa edo eskatu diguzun zerbitzua kudeatzeko. Horren barruan sartzen dira: faktura bat igortzea, ikusmena graduatzea, lenteak neurrira enkargatzea, etab.
- ✔ General Optica sareko dendetan erositako produktuen bermeei erantzuteko.
- ✔ Gure webguneko bezeroen atalera sartzeko aukera emateko.
- ✔ Eskaeren berrespenak, eskaeren entrega daten abisuak edo hitzorduen berrespenak bidaltzeko.

Gainera, datu erabilera jakin batzuetarako, ezinbestekoa dugu zure baimena:

- ✔ Zure zaletasun, gustu eta erosketa ohiturei buruzko azaleko profilak egitea. Batzuetan, profilak egiteko, hirugarrenen analisi eta informaziora jotzen dugu (jatorri publikoko informazio estatistikoa eta soziodemografikoa, legez akreditatuko erakundeek emandakoa; adibidez, zure posta kodeari dagozkion ezaugarri demografikoak).
- ✔ Zuretzat interesgarriak izan daitezkeen eskaintza bereziak, deskontuak eta promozioak bidaltzea.
- ✔ Gure newsletterra bidaltzea (eskatzen digutenei soilik bidaltzen diegu).

Baimena emateko, erabili behar duzu gure web orrian aurkituko duzun edo gure dendetan entregatuko dizuten Baimen Deklarazioa (normalean, gailu elektroniko batean sinatuz emango duzu baimena, eta sinatutako dokumentuaren kopia eska diezaiekezu dendako langileei).

Gure dendetako batera bazatoz eta zure ikusmenari edo entzumenari lotutako zerbitzu jakin batzuk eskatzen badituzu, osasun profesional batek informazioa emango dizu, eta baimen bat izenpetu beharko duzu (baimen mediko informatua), produktu hauek erosteko: lenteak, audifonoak eta begi protesiak.

Baimen mediko informatua ez da zure datu pertsonalak erabiltzeko baimen bat, osasun zerbitzu edo arreta bat jasotzeko baimena baizik, eta ez da nahastu behar promozioak egiteko edo eskaintza komertzialak bidaltzeko eskatzen dugun baimenarekin. Baimen mediko informatua ezin daiteke eman gure webaren bidez.

Produktu bereziak

Privilege bezeroak

Privilege txartela duten bezeroek abantaila bereziak dituzte, eta batzuetan informazio gehiago behar izaten dugu abantaila horiek eskaintzeko.

Privilege bezeroen datuak erabiltzen ditugu txartelaren erabilera baldintzen barruan eskainitako zerbitzu bereziak kudeatzeko (https://www.generaloptica.es/media/pdf/condiciones_programa_privilege_esp.pdf). Baldintza horien artean daude eskaintza bereziak eta deskontu txkeak lortzea. Privilege bezero zaren aldetik, kontuan izan behar duzu soilik baimena eman baduzu jasoko duzula baldintza horiei eta zure deskontuei buruzko informazioa SMS, email edo beste bitarteko batzuen bidez. Bestela, abantaila berberak izango dituzu, baina zuzenean kontsultatu beharko duzu dendan baldintza berezien eta deskontuen aplikazioa.

Privilege txartela kontrata daiteke bai dendetan bai gure web orrian.

Opari txartela

Opari txartel bat erosi baduzu, zure datu pertsonalak erabiliko ditugu (izena, helbide elektronikoa eta banku datuak). Kasu honetan, kontratu harremanak legitimatzen du zure datu pertsonalen tratamendua.

Opari txartela web orrian eskuratu bada, General Opticak izena eskatuko dizu, opari txartela jasoko duen pertsonari bidalitako mezuan eransteko.

Gure web orrian erositako opari txartel bat jasotzen baduzu, General Opticak erabiliko ditu txartela erosi duen pertsonak emandako zure kontaktu datuak (helbide elektronikoa) eta identifikazio datuak (izena). Datu horiek erabiliko dira soil-soilik opari txartela bidaltzeko, eta General Opticak ez ditu inola ere beste ezein helbururekin erabiliko. Opari txartela erabiltzen ez baduzu edo beste pertsona bati ematen badiozu, zure datuak ezabatu egingo dira e-maila jaso eta 3 urteko epea igarota.

Gure web orrian erregistratutako bezeroak

Webaren bidez erosi nahi baduzu, alta eman behar duzu erabiltzaile gisa, eta zure izena, abizena, NAN edo dokumentu baliokidea eman behar dituzu, bai eta harremanetako informazioa ere.

Ordaintzeko hainbat modu eskainiko dizkizugu, produktuak finantzatzeko aukera barne. Erositako produktuak ordaintzean, zure datuak eman ahal izango dizkiegu ordainketa zerbitzuen hornitzaileei eta bankuei, eta erositako produktua finantzatzea erabakitzen baduzu, finantzaketaz arduratuko den erakundeari.

Web orriko erregistroak aktibo jarraituko duenez erosketa egin ondoren, bezero fitxa bat edukiko duzu, dendetan ere kontsultatu ahal izango dutena.

Zure bezero fitxak aukera emango dizu zure erosketen zerrendara sartzeko, erositako produktuen fakturen kopia lortzeko eta beste eragiketa batzuk egiteko. Eragiketa horien artean, zure profilaren bidez:

- ✔ Atzera egin dezakezu komunikazio komertzialetarako emandako baimenean, edo komunikazio horien harrera aktibatu.
- ✔ Zure kontaktu datuak alda ditzakezu (adibidez, entrega edo fakturazio helbide berri bat eman, edo beste telefono zenbaki bat).

Erabiltzaile gisa erregistratzean, sarbide kredentzialak eskuratuko dituzu (erabiltzaile izena eta pasahitza). Zure ardura izango da kredentzial horiek zaintzea. Ez jakinarazi inori, eta jarri berehala harremanetan gurekin susmorik baduzu norbait zure profilerara sartu dela, **atencioncliente@generaloptica.es** helbidera idatziz.

Erabiltzaileek erregistroa erabil dezakete ere erosketarik egin behar izan gabe. Adibidez, erregistra zaitezke General Opticaren denda batean sortutako zure bezero fitxara sartzeko. Horrela, zure fakturen kopia lor dezakezu, edo begietan egin dizuten graduazioen emaitzena.

Segurtasunagatik, General Opticaren bezeroa bazara, gure dendan eman dituzun kontaktu datuak erabiliz soilik erregistratu ahal izango zara zure bezero fitxara sartzeko. Zure nortasuna berresteko, egiaztapen kode bat bidaliko dugu zure telefono mugikorrera. Kontuan izan ezingo zarela erregistratu kasu hauetan:

- ✔ Ez badituzu ematen zure izen-abizenak eta NAN edo dokumentu baliokidea.
- ✔ Dendan eman zenituen kontaktu datuak ez beste batzuk ematen badituzu (beste e-mail edo telefono zenbaki bat).

Mesedez, berriki itzazu arretaz eremuak erregistro inprimakia betetzean.

Edonola ere, 16 urtetik beherakoek debekatuta dute web orrian erregistratzea eta produktuak erostea.

Telefono deiak Bezeroentzako Arreta Zerbitzuari

Gure Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura telefonoz deitzen baduzu, deia grabatu egingo dela jakinaraziko zaizu lokuzio baten bidez. Lokuzio horren bidez jasotako informazioa osatzen da Politika honen edukiaren bitartez.

Grabazioak gorde egingo dira hiru urtez gehienez, eta denbora horretan erabili ahal izango dira erreklamazioak, kontsultak eta gorabeherak izapidetzeko, bai eta kontsulta horien segurtasuna eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren kalitatea bermatzeko ere.

Nori helaraziko dizkiogu zure datuak?

Lehenik eta behin, jada esan dugun bezala, zure datuak helarazten zaizkie denda propio eta frankiziatu guztiei, gure sareko denda guztietan zerbitzu bateratu bat jaso dezazun. Denden erabiltzaileek beharrezkoa izanez gero soilik eskuratuko dituzte zure datuak. Gure frankizien eta denden zerrenda kontsultatzeko:

<https://www.generaloptica.es/es/tiendas>

Gure lanean, hornitzaile bat baino gehiago erabiltzen dugu. Adibidez: lente graduatuak enkarguz egiten dituzten enpresak, lentillak banatzen dituzten enpresak, betaurrekoen armazioak banatzen dituztenak, etab. Oro har, informazioa trukutzen dugunean enpresa horiekin, datu seudonimizatuak erabiltzen ditugu. Horrek esan nahi du lente graduatuen eskaerei ez diegula bezeroaren izenik eransten, barne erreferentzia bat baizik, hornitzaileak jakin ez dezan norentzat ari den fabrikatzen produktua.

Gainera, gure denda batzuetan, zerbitzu berezietarako hornitzaileak ditugu. Hala nola: Retinalyze, paketeria banatzeko zerbitzuak, etab.

Zerbitzu berezi horietako bat eskatzen badiguzu, zure datuak emango zaizkio dagokion hornitzaileari (izen-abizenak eta beste datu garrantzitsu batzuk).

Azkenik, litekeena da batzuetan zure datuak eman behar izatea beste enpresa batzuei (bankuak, finantza erakundeak edo ordainbideak kudeatzeko erakundeak), modu egokian burutzeko zure erosketa edo zerbitzua. Erosketa bat finantzatu nahi baduzu, zure datu pertsonalak (izena, abizena, produktua eta prezioa) jakinaraziko zaizkio finantzaketaren ardura duen erakundeari, finantzaketa eragiketaren izapideak has ditzan (erakunde horrek bere erabilera baldintzak eta pribatutasun politika izango ditu).

Zein kasutan erabil ditzakegu zure senideen edo zurekin zerikusia duten beste pertsona batzuen datuak?

Zure senideen edo zurekin zerikusia duten beste pertsona batzuen datu pertsonalak erabil ditzakegu kasu hauetan:



Privilege txartel baten titularra bazara, beste pertsona batzuk izenda ditzakezu zure txartelaren onuradun gisa, Privilege Programaren abantailetako batzuk izan ditzaten. Nolanahi ere, interesdunak berak eman beharko dizkio bere datuak General Opticari, alta emateko onuradun gisa.



16 urtetik beherakoen kasuan, haien aita-ama edo tutorea bazara (haientzat produkturen bat erosi edo zerbitzuren bat eskatuz gero).



Opari txartel bat erosten baduzu, txartela jasoko duen pertsonaren oinarritzko datuak erabiliko ditugu.

Haurren datuen tratamenduaren bermeak (16 urtetik beherakoak)

General Opticak ez ditu haurrentzako produktuak espezifikoki merkaturatzen, nahiz eta haurrentzako ikusmen eta entzumen produktu eta zerbitzu sail bat eskaintzen duen.

16 urtetik beherakoen kasuan, haurraren segurtasunerako eta haren eskubideak zaintzeko, pertsona heldu batekin jarriko gara harremanetan beti. Horrek esan nahi du, adibidez, ez diegula produkturik salduko 16 urtetik beherakoei, eta ez diegula ere SMSrik (adibidez, hitzordu bat berretsiz) edo mezu elektroniko promozionalik bidaliko haurrei.

16 urtetik beherako haur guztiak (salbu eta legez emantzipatuta badaude eta hori egiaztatzen badute) pertsona heldu arduradun bati lotuta agertuko dira fitxan beti: hau da, aita, ama, tutorea edo horiek behar bezala baimendutako pertsona bat.

Komunikazio operatiboak zein promozionalak, baldin eta onartu badira, pertsona helduari bidaliko zaizkio beti. Era berean, arau orokor gisa, fakturak igorriko dira pertsona helduaren izenean, ez 16 urtetik beherako haurraren izenean.

16 urtetik beherako haur batek bi heldu arduradun izan ditzake, eta batak ezingo du bestearen informazioa ikusi (adibidez, helduetako batek ezingo du ikusi besteari fakturatutako produktu edo zerbitzurik, ezta helbidea ere, bestearen baimenik gabe).

Mesedez, ez ahaztu: 16 urtetik beherako haur bat gurasorik gabe sartzten bada General Opticaren denda batean, pertsona heldu bati informazio gehigarria eskatzeko aukera izango dugu (adibidez, gurasoetako edozeinen baimena edo legezko tutorea dela egiaztatzen duen agiri bat).

Nolanahi ere, 14 urtetik gorakoek beren kabuz eta ordezkariarik gabe eskatu ahal izango dute beren datuetara sartzea, bai eta Politika honen azken puntuan aipatutako gainerako eskubide guztiak baliatzea ere.

16 urte baino gehiago dituzu?

Gure produktuak ez dira espezifikoki adingabeentzat merkaturatzen, baina bezero gazte asko ditugu eta, batzuetan, haientzako eskaintza bereziak egiten ditugu. 16 urtetik gorakoa bazara, nahiz eta adin nagusikoa ez izan, zure datu pertsonalak erabiltzeko baimena eman dezakezu, NANA erakutsita. Nahi izanez gero, eskaintzak eta deskontuak barne hartuko dituen informazioa bidaltzeko eska dezakezu. Kontuan izan, kasu horretan, bezero profil bat egin ahal izango dugula, emango diguzun informazioan oinarrituta, eskaintza pertsonalizatuak bidaltzeko.

Gogoratu gure web orriko zerbitzuak ez direla 16 urtetik beherakoentzat. Ezin zara erregistratu eta ezin duzu haren bidez erosketarik egin.

Zenbat denboraz gordeko ditugu zure datuak?

Ohiko bezeroa bazara, aktibo mantenduko dugu zure historiala (gure dendetako batera lehen aldiz etorri zinenetik), arreta egokia jaso dezazun, kontrakoa adierazten ez badiguzu (kontsultatu “Zure eskubideak” atala).

Normalean produkturik edo zerbitzurik eskuratzen ez baduzu, zure historiala ezabatuko dugu, kontuan hartuz datuak gordetzeko gure barne politikak. Kontuan izan batzuetan zure datuak gorde egin behar direla General Opticaren lege betebeharrei erantzuteko (bermeei erantzutea, zerga betebeharrak betetzea, etab.). Zure datuak inola ere ez ditugu gordeko 15 urtez baino gehiagoz, kontatzen hasita gure dendetako batean azkenekoz izan zinenetik. Zure erabiltzaile profila automatikoki ezabatuko da urte horiek igarotzean.

Zure eskubideak

Datuak babesteko araudiaren arabera, hainbat eskubide balia ditzakezu:

- Zure datuetara sartzea eskatzea eta haien kopia bat lortzea.
- Datuak berrestea edo kasu batzuetan ezabatzea eskatzea.
- Profil pertsonalizatuak egiteari uko egitea.
- Zure datuen erabilerari mugak jar diezazkiogun eskatzea.
- Gurekin kontratu bat duzunean, eman dizkiguzun datuen eramangarritasuna eskatzea.

Komunikazio komertzialak bidaltzea onartu baduzu, baimen hori ezeztatzeko eskubidea izango duzu, eta eskaintzak bidaltzeari utziko diogu. Gainera, General Opticak eskubidea aitortzen dizu DPOren aurrean erreklamazio bat aurkezteko, uste baduzu gaizki erabili direla zure datu pertsonalak. Zure erreklamazioa era konfidentzialean aztertuko da, eta gure DPOren erantzuna jasoko duzu.

Zure eskubideez baliatzeko, harremanetan jar zaitezke gurekin:

- ✔ Zure bezero profilaren bidez, gure web orrian, “Nire kontua” atalean.
- ✔ Edozein dendatan eskatuta.
- ✔ Bezeroarentzako Arreta Telefono bidez: **900 626 626**
- ✔ Posta elektronikoa bidez: **atencioncliente@generaloptica.es**
- ✔ Gutun bat bidalita posta arrunt bidez: Ctra. de l'Hospitalet, num. 147, Cityparc, Edif. Amsterdam, de Cornellà de Llobregat (08940 Barcelona). Norentzat: General Opticaren Datuak Babesteko Ordezkaria.

Beharrezkoa ez bada ere zure NANaren kopia eranstea, kasu batzuetan informazio gehiago eskatu ahal izango dizugu, zure nortasuna egiaztatzeko edo gure datu-baseetan aurki zaitzagun (adibidez, izen bera duten bi pertsona badaude edo gurekin harremanetan jartzeko helbide elektronikoa ezein bezerori lotuta ageri ez bada).

Nolanahi ere, kaltetu edo interesdun gisa, egoki deritzozun erreklamazioak aurkeztu ahal izango dituzu Datuak Babesteko Espainiako Agentzian (www.aepd.es).

Zatoz General Opticara eta

esan ieza dazu nola begiratzeko duzun



**General
Optica**

Visión y Audición

generaloptica.es

Bezeroarentzako arreta-zerbitzua
900 626 626

Jarrai iezaguzu



#zeuzarazeurebegirada