

Protección de Datos



Coñece a nova **Política
de Privacidade para Clientes**



**General
Optica**
Visión y Audición

A túa mirada es ti

Política de privacidad

General Optica, S.A. redactou a seguinte Política de Privacidade para informarte do tratamento de datos que realiza (i) cando solicitas algún servizo ou compras algún produto na súa rede de tendas ou (ii) accedes á páxina web www.generaloptica.es (en adiante, a “Web”), que é xestionada por esta compañía.

A simple navegación pola Web non implica a recollida nin o tratamento dos teus datos persoais, sen prexuízo do disposto na nosa Política de Cookies, que te recomendamos que leas atentamente.

Se completas algún dos formularios, te subscribes á *newsletter* ou te rexistras como cliente, recolleemos determinados datos persoais coa finalidade principal de atender a túa petición ou consulta, ou de facilitarche o servizo que nos solicites.

Lembra que, se desexas consultar algunha dubida ou solicitar información adicional, podes poñerte en contacto co noso/a Delegado de Protección de Datos ou “Data Protection Officer” en calquera momento, a través dos medios que se indican no apartado correspondente.

Quen é o responsable do tratamento dos datos?

General Optica, S.A. (“**General Optica**”), con domicilio na estr. de l’Hospitalet, núm. 147, Cityparc, Edif. Amsterdam, Cornellà de Llobregat (08940, Barcelona), sociedade que xestiona unha rede de tendas propias e franquías, líder no mercado óptico español.

En General Optica, traballamos por ofrecerche o mellor servizo en calquera das nosas tendas, franquías ou nas túas visitas en liña. Por iso dispoñemos dunha base de datos única, da que son responsables General Optica e as tendas franquizadas, con datos como o teu histórico de vendas ou graduacións para poder ofrecerche sempre a atención personalizada, sexa cal sexa a túa forma de poñerte en contacto con nós.

Debes ter en conta que as tendas franquizadas son persoas xurídicas independentes de General Optica. **Cada un dos responsables ten obrigacións diferentes:**



General Optica encargouse de desenvolver a infraestrutura técnica a través da que se xestiona a base de datos común. Tamén é a responsable última de atender o exercicio de dereitos, realizando as correspondentes modificacións nesta base de datos.



As franquías recollen datos de clientes e posibles clientes que visitan os seus locais e acceden á base de datos común na medida en que resulta estritamente necesario para atender a un cliente.

Ademais, cada franquía pode dispoñer de ficheiros propios (por exemplo, un ficheiro relativo a contabilidade, facturación, vixilancia de seguridade), tratado coas súas propias aplicacións e baixo a súa exclusiva responsabilidade.

Se visitas unha tenda franquizada da rede General Optica, recibirás información sobre o nome completo da persoa xurídica, distinta a General Optica, que tratará os teus datos persoais.

Delegado de Protección de Datos (Data Protection Officer ou DPO)

General Optica nomeou un DPO co que podes contactar a través destes medios:

- Por correo electrónico ao seguinte enderezo: dpo@general-optica.es
- Por correo postal a: estr. de l'Hospitalet, núm. 147, Cityparc, Edif. Amsterdam, Cornellà de Llobregat (08940, Barcelona).

O noso DPO está á túa disposición para atender calquera consulta ou dúbida que teñas relacionada con esta Política de Privacidade ou co tratamento dos teus datos persoais por parte de General Optica.

O noso DPO exerce as súas funcións de forma independente e sen recibir instrucións de General Optica ou as súas franquías. Por iso, tamén podes presentar reclamacións ante o DPO, en caso de que consideres que os teus dereitos non foron atendidos correctamente ou que estamos utilizando os teus datos de forma inadecuada.

Que tipo de datos tratamos?

Os datos que recollemos dependen do servizo ou produto que nos solicites e da forma na que contactes con nós.

-  Se creas unha conta de usuario na nosa páxina Web, trataremos o teu nome de usuario e información relativa ás accións e accesos que realizas na área de clientes.
-  No caso de realizares unha compra en General Optica solicitarémosche datos identificativos e de contacto tales como o nome, apelidos, correo electrónico, usuario (para unha compra en liña), enderezo etc., así como relativos ao pagamento que efectúas. Utilizaremos estes datos, por exemplo, para avisarche da data de entrega do teu pedido, confirmarche unha cita ou emitirche unha factura.
-  En caso de non seres cliente noso, recolleremos os datos estritamente necesarios para poder dar resposta á túa petición ou solicitude de información que solicites.
-  Tratamos datos de saúde, cando sexan necesarios para a prestación dun servizo relacionado coa túa saúde visual ou auditiva.
-  En ocasións, pedirémosche que nos facilites datos relativos ás túas afeccións, gustos, hábitos ou ámbito familiar. Estes datos case sempre son opcionais (agás que teñan algunha relevancia para avaliar a túa saúde visual ou auditiva). Cando os recollemos de forma opcional, empregámoslos para dirixirche promocións adecuadas ao teu perfil.

Para que utilizamos os teus datos? Cal é causa que lexitima o tratamento?

Utilizamos os teus datos coa finalidade principal de xestionar a prestación dun servizo que nos solicitaches ou de venderche o produto que nos pides. Este tratamento está lexitimado (i) na existencia dunha relación contractual ou precontractual que mantemos contigo e (ii) na necesidade de tratar información relacionada coa túa saúde para levar a cabo a prestación sanitaria que requires.

Así, podemos empregar os teus datos para:

- ✔ Xestionar a túa compra ou o servizo que nos solicitas. Isto inclúe accións como: emitirche unha factura, graduarche a visión, encargarche unhas lentes a medida etc.
- ✔ Atender as garantías dos produtos que adquires nas tendas da rede General Optica.
- ✔ Facilitarche o acceso á sección de clientes da nosa páxina Web.
- ✔ Enviarche confirmacións de pedidos, avisos de recollida de pedidos ou confirmacións de citas.

Ademais do anterior, existen unha serie de tratamentos que só levamos a cabo se prestaches o teu consentimento:

- ✔ Elaborar perfís sinxelos das túas afeccións, gustos e hábitos de compras. Nalgunhas ocasións, para a elaboración de perfís, recorreremos a análise e información de terceiros (información estatística e sociodemográfica de orixe público facilitada por entidades legalmente acreditadas, como, por exemplo, características demográficas correspondentes ao teu código postal).
- ✔ Enviarche ofertas especiais, descontos e promocións que resulten do teu interese.
- ✔ Enviarche a nosa *newsletter* (soamente remitimos a nosa *newsletter* a quen nos solicita este servizo).

O teu consentimento préstase sempre de forma activa, a través da Declaración de Consentimento que vas atopar na nosa Web ou que che entregarán nunha tenda (normalmente, solicitarémosche a túa sinatura prestando o teu consentimento nun dispositivo electrónico; podes obter copia do documento asinado pedíndollo ao persoal de tenda).

Se nos visitas nalgunha das nosas tendas, e solicitas determinados servizos relacionados coa túa saúde auditiva e visual, recibirás información do profesional sanitario que te atenda e deberás asinar unha autorización previa (consentimento médico informado) para os seguintes produtos: lentes de contacto, audífonos e próteses oculares.

O consentimento médico informado é unha autorización para someterte e/ou recibir o servizo ou atención sanitaria requiridos, non unha autorización para tratar os teus datos persoais. Non o confundas co consentimento que solicitamos para accións promocionais e envío de ofertas comerciais. O consentimento médico informado non se pode prestar a través da nosa Web.

Produtos específicos

Cientes Privilege

Os clientes que dispoñen da nosa tarxeta Privilege gozan de condicións especiais, para atender ás cales, necesitamos en ocasións tratar información adicional.

Tratamos os datos dos clientes Privilege para xestionar a prestación dos servizos especiais ofertados dentro das condicións de uso da tarxeta (https://www.generaloptica.es/media/pdf/condiciones_programa_privilege_esp.pdf). Entre estas condicións, inclúense ofertas especiais e a obtención de cheques desconto. Como cliente Privilege, debes ter en conta que soamente recibirás información sobre estas ofertas e os teus descontos por SMS, correo electrónico ou outros medios se prestaches o teu consentimento para iso. En caso contrario, seguirás gozando das mesmas vantaxes, pero deberás consultar directamente en tenda a aplicación de condicións especiais e descontos.

A contratación da tarxeta Privilege pode realizarse tanto en tendas como a través da nosa Web.

Tarxeta regalo

Se adquiriches unha tarxeta regalo tratamos os teus datos persoais (nome, correo electrónico e datos bancarios) para xestionar a compra da mesma. O tratamento dos teus datos persoais está lexitimado na existencia dunha relación contractual.

Se a tarxeta regalo foi adquirida a través da nosa páxina Web, General Optica solicitará o teu nome de pía para incluílo na comunicación que se realice ao receptor da tarxeta regalo.

Se es receptor dunha tarxeta regalo adquirida a través da nosa páxina Web, General Optica tratará os teus datos de contacto (correo electrónico) e identificativos (nome) que foron facilitados polo comprador da tarxeta. Estes datos trataranse exclusivamente para o envío da tarxeta regalo e, en ningún caso, General Optica fará uso deles para outra finalidade distinta. En caso de que non utilices a tarxeta regalo ou lla cedas a outra persoa, os teus datos serán borrados nun prazo de 3 anos desde a recepción do correo electrónico.

Clientes rexistrados na nosa Web

Se desexas comprar a través da Web, debes darte de alta como usuario e facilitar o teu nome, apelido, DNI ou documento equivalente, así como a túa información de contacto.

Ofrecerémosche distintos medios de pagamento, incluíndo a posibilidade de financiamento de produtos. Para a realización do pagamento dos produtos que compres, poderemos comunicar os teus datos a provedores de servizos de pagamento, entidades bancarias e, se decides financiar un produto, á entidade responsable do financiamento.

O rexistro na Web manterase activo despois de realizada a túa compra, de forma que terás unha ficha de cliente, que poderá ser consultada tamén nas tendas.

A túa ficha de cliente permíteche acceder ao historial das túas compras, obter copia das facturas dos produtos adquiridos e realizar distintas operacións. Entre outras operacións, a través do teu perfil:

- ✔ Podes revogar o consentimento a comunicacións comerciais cando queiras, ou activar a recepción destas.
- ✔ Podes modificar os teus datos de contacto (por exemplo, engadir un novo enderezo de entrega ou facturación, ou un número de teléfono novo).

Cando te rexistres como usuario, dispoñerás dunhas credenciais de acceso (nome de usuario e contrasinal). Es responsable de custodialas adecuadamente. Non as comunique a terceiros e ponte en contacto con nós inmediatamente se sospeitas que alguén puido acceder ao teu perfil escribindo a atencioncliente@generaloptica.es

O rexistro está tamén dispoñible para os usuarios sen necesidade de realizar unha compra. Por exemplo, podes rexistrarte para teres acceso á túa ficha de cliente creada nunha tenda General Optica. Deste xeito, poderás obter unha copia das túas facturas ou dos resultados das graduacións visuais realizadas.

Por motivos de seguridade, se xa es cliente de General Optica, só poderás rexistrarte para acceder á túa ficha de cliente utilizando os mesmos datos de contacto facilitados nunha das nosas tendas. Para confirmar a túa identidade, enviaremos un código de verificación ao teu teléfono móbil. Ten en conta que podería denegarse o rexistro nos seguintes casos:

- ✔ Se non facilitas correctamente o teu nome e apelidos, e DNI ou documento identificativo equivalente.
- ✔ Se facilitas información de contacto distinta á que comunicaches en tenda (outro correo electrónico ou número de teléfono).

Por favor, revisa coidadosamente os campos ao completares o formulario de rexistro.

En todo caso, o rexistro e a compra de produtos a través da Web non está permitido a menores de 16 anos.

Chamadas telefónicas ao Servizo de Atención a Clientes

No caso de que chames por teléfono ao noso Servizo de Atención a Clientes, unha locución avisarate en caso de que a chamada sexa gravada. A información que recibes nesta locución complementase co contido desta política.

Almacenaremos as gravacións durante un período máximo de tres anos, durante o cal poderán ser utilizadas para tramitar reclamacións, consultas e incidencias comunicadas, garantir a seguridade destas consultas e a calidade do noso Servizo de Atención a Clientes.

Con quen compartimos os teus datos?

En primeiro lugar, como xa che explicamos, os teus datos compártense entre todas as tendas propias e franquizadas da nosa rede, coa finalidade de prestarche un servizo uniforme e estar dispoñibles para ti en todos os lugares aos que chega a nosa rede. Os usuarios das tendas só accederán aos teus datos na medida en que iso sexa necesario. Podes consultar un listado actualizado das nosas franquías e sucursais en España en <https://www.generaloptica.es/es/tiendas>

Dispoñemos de distintos provedores que nos axudan a realizarmos o noso traballo. Por exemplo: empresas que fabrican lentes graduadas por encargo, empresas que distribúen lentes de contacto, empresas distribuidoras de monturas de lentes etc. Como norma xeral, cando intercambiamos información con estes provedores utilizamos datos seudonimizados. Isto significa que xunto a un pedido de lentes graduadas non figura o nome do cliente ao que corresponde, senón unha referencia interna, de modo que o provedor non sabe para que persoa está fabricando un produto.

Ademais do anterior, nalgunhas das nosas tendas dispoñemos de provedores para a prestación de servizos especiais, como, por exemplo: Retinalyze, servizos de entrega de paquetería etc.

En caso de que nos solicites algúns destes servizos especiais, os teus datos serán transmitidos ao provedor correspondente con indicación do teu nome e apelido e/ou outras circunstancias relevantes.

Por último, é posible que debamos comunicar os teus datos a terceiras empresas como bancos, entidades financeiras ou entidades xestoras de medios de pagamento para xestionar adecuadamente a túa compra ou servizo. No caso de que desexes financiar unha compra, os teus datos persoais (como norma xeral, nome, apelido, produto e prezo que se desexa financiar) serán comunicados á entidade responsable do financiamento, que se rexe polas súas propias condicións de uso e política de privacidade, co fin de que iniciar os trámites da operación de financiamento.

En que casos podemos tratar datos dos teus familiares ou de terceiras persoas relacionadas contigo?

Podemos tratar datos persoais dos teus familiares ou de terceiras persoas relacionadas contigo nos seguintes supostos:

-  Se es titular dunha Tarxeta Privilege podes designar outras persoas como beneficiarios da túa tarxeta para que poidan acceder a algunhas das vantaxes do Programa Privilege. En todo caso será o propio interesado quen facilite os seus datos a General Optica para darse de alta como beneficiario.
-  En caso de menores de 16 anos dos que sexas pai ou titor (para os que solicites algún servizo ou compres algún produto).
-  Se compras unha tarxeta regalo, trataremos datos básicos do receptor da tarxeta.

Garantías no tratamento de datos de nenos (menores de 16 anos)

General Optica non dirixe os seus produtos ou servizos directamente a nenos, aínda que dispón dunha ampla gama de produtos e servizos de saúde visual e auditiva para o público infantil.

No caso dos menores de 16 anos, pola propia seguridade do neno e para unha maior protección dos seus dereitos, dirixirémonos sempre a un adulto autorizado. Isto significa, por exemplo, que non venderemos produtos a menores de 16 anos, e tampouco enviaremos un SMS ao teléfono dun neno lembrando unha cita nin lle remitiremos correos electrónicos promocionais.

Todo menor de 16 anos (agás que se atope legalmente emancipado e así o acredite) aparecerá vinculado na súa ficha a un adulto responsable, que poderá ser o pai, a nai, o titor/a ou unha persoa autorizada debidamente por estes.

As comunicacións tanto operativas como promocionais, se se aceptasen, enviaranse sempre ao adulto. Do mesmo xeito, as facturas emitiranse, como norma xeral, a nome deste e non do menor de 16 anos.

Un menor de 16 anos pode ter asignados dous adultos responsables, que non poderán ver a información do outro (por exemplo, un dos adultos non poderá consultar os produtos e servizos facturados ao outro, o seu domicilio ou enderezo, sen autorización deste último).

Por favor, ten en conta que, cando un menor de 16 anos non veña a unha tenda de General Optica acompañado dun dos seus pais, reservámonos a posibilidade de solicitar información adicional ao adulto acompañante (por exemplo, unha autorización de calquera dos pais ou un documento que acredite que ostenta a condición de titor legal).

En todo caso, os maiores de 14 anos poderán solicitar por si mesmos e sen representantes o acceso aos seus datos e o resto de dereitos que enumeramos no último punto desta política.

Es maior de 16 anos?

Os nosos produtos non están dirixidos especificamente a menores de idade, pero contamos con moitos clientes mozos e, en ocasións, presentamos ofertas especiais para eles. Se es maior de 16 anos, aínda que non sexas maior de idade, podes consentir o tratamento dos teus datos persoais por ti mesmo se presentas o teu DNI. Se queres podes solicitar que che enviemos información con ofertas e descontos. Ten en conta que, en tal caso, poderemos elaborar un perfil de cliente baseándonos na información que nos facilitas, para remitirche ofertas personalizadas.

Lembra que os servizos da nosa páxina Web non están dispoñibles para menores de 16 anos. Non podes rexistrarte nin realizar ningunha compra a través dela.

Durante canto tempo conservamos os teus datos?

Se es un cliente habitual, manteremos activo o teu historial completo (desde que viñeches por primeira vez a un dos nosos establecementos) para os efectos de atenderte adecuadamente, e sempre que non nos solicites o contrario (consulta o apartado “Os teus dereitos”).

En caso de que non realices compras de produtos ou servizos habitualmente, procederemos a eliminar o teu historial de acordo coas nosas políticas internas de conservación de datos. Ten en conta que nalgunhas ocasións os teus datos deben conservarse para cumprir con obrigacións legais de General Optica (atender garantías, cumprir con obrigacións fiscais etc.). En ningún suposto os teus datos se conservarán durante máis de 15 anos desde a última vez que visitaches unha das nosas tendas. O teu perfil de usuario eliminarase automaticamente tras este período.

Os teus dereitos

De acordo coa normativa vixente de protección de datos podes exercer distintos dereitos:

- Solicitar acceso aos teus datos e obter unha copia destes.
- Pedir que se rectifiquen e/ou se supriman nalgúns casos.
- Opoñerte á elaboración de perfís personalizados.
- Solicitarnos limitar o tratamento dos teus datos.
- Pedir a portabilidade daqueles datos que nos facilitaches cando mantés un contrato con nós.

En todo momento, se consentiches o envío de comunicacións comerciais, tes dereito a revogar ese consentimento e deixaremos de remitirche as nosas ofertas. General Optica recoñéceche, ademais, o dereito a presentar unha reclamación ante o DPO en caso de que consideres que se fixo un tratamento incorrecto dos teus datos de carácter persoal. A túa reclamación investigárase de forma confidencial e recibirás unha resposta do noso DPO.

Para exercitares o teus dereitos, podes poñerte en contacto con nós a través destes medios:

- ✔ A través do teu perfil de cliente na nosa Web, na sección “A Miña Conta”
- ✔ Solicitándoo en calquera tenda.
- ✔ A través do teléfono de atención a clientes **900 626 626**.
- ✔ Por correo electrónico a **atencioncliente@generaloptica.es**.
- ✔ Dirixíndonos unha carta por correo postal ao enderezo: estr. de l'Hospitalet, núm. 147, Cityparc, Edif. Amsterdam de Cornellà de Llobregat (08940, Barcelona). A/A Delegado de Protección de Datos de General Optica.

Non é necesario que achegues unha copia do teu DNI, aínda que nalgúns supostos poderemos pedirche información adicional para acreditar a identidade ou localizarte nas nosas bases de datos (por exemplo, se existen dúas persoas co mesmo nome ou non figura o correo electrónico desde o que nos contactas asociado a ningún cliente).

En todo caso, como afectado ou interesado, podes presentar as reclamacións que consideres oportunas, ante a Axencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

Ven a General Optica e

*dime,
como
miras.*



**General
Optica**

Visión y Audición

generaloptica.es

Servizo de Atención ao Cliente
900 626 626

Síguenos en



#atuamiradaesti