

הודעת אבטחת מידע

חברת SOREMARTEC S.A., שמענה הרשום 16, route de Trèves, 2633 Senningerberg, Luxembourg (החברה"), בתפקידה כבעלת השליטה במידע על פי סעיפים 13 ו-14 לתקנות האירופיות בעניין אבטחת המידע (GDPR) (Regulation (EU) 2016/679) בדבר ההגנה על מידע אישי ("התקנות"), מבקשת למסור לך את המידע להלן:

1. סוגים של מידע אישי

הנתונים שסופקו למרכז שירות הלקוחות שלנו על ידך, לרבות שם פרטי ושם משפחה, תאריך לידה, מספר טלפון, כתובת דואר אלקטרוני, כתובת פיזית (לפי הנדרש) ונתונים (לפי הנדרש), כדי לתאר את הבעיה שדווחה על ידך (לרבות קטגוריות מיוחדות של מידע אישי, כגון מידע בריאותי), יעובדו על ידי החברה בהתאם לתקנות ובהתאם לחוקים ולכללים מקומיים רלוונטיים אחרים, לרבות החלטות של רשות הפיקוח הרלוונטית (אם ישנן).

ניתן למסור נתונים של צד שלישי רק במידה ויש לך הרשאה לעשות זאת, למשל אם יש בידך משמורת חוקית על צד שלישי כאמור, או משום שיש בידך את ההסכמה המפורשת של צד שלישי כאמור. מוסכם עליך, כי האחריות למסירת מידע כאמור תחול עליך באופן בלעדי.

2. מטרת והבסיס המשפטי לעיבוד הנתונים

החברה תעבד את הנתונים שסופקו על ידך במסגרת ביצוע עסקיה ולמטרות העיקריות הבאות: (1) מתן מענה לשאלות הכלליות שלך ו/או (2) ניהול הבעיות שדווחו על ידך לחברה ו/או (3) לצורך הגנה על החברה.

כמו כן, הנתונים יעובדו לצורך קיום החובות המוטלות על פי דין (לרבות, ללא הגבלה, חובות על רקע תקנות בריאות ובטיחות, לצורך התדיינות משפטית (אם ישנה), למטרות דיווח פנימי בקבוצה, לצורכי הליכי ביקורת פנימית (בטיחות, פרודוקטיביות, איכות השירותים), לצורכי בקרת ניהול, לצורכי הסמכה.

ייתכן שהנתונים שלך יעובדו גם לצרכי הערכות חוזרות בנוגע לקיום הדרישות האתיות והחוקיות שנקבעו על ידי החברה בקוד האתי שלה.

בעת הצגת שאלות כלליות לחברה, אנו נעבד את הנתונים שלך רק ככל הדרוש לנו כדי לאפשר לנו לספק לך תשובה, לפי בקשתך (סעיף 6(1)(ב) לתקנות).

היכן שהדבר הכרחי בהחלט כדי לטפל ביאות בכל שאלה או בעיה שדווחה לחברה, החברה עשויה גם לעבד קטגוריות מיוחדות של נתונים אישיים (בפרט, נתונים בריאותיים, כגון פרטים על תגובות אלרגיות או אחרות למוצרים וכדומה) שיסופקו לחברה על ידך. קטגוריות מיוחדות אלו של נתונים אישיים יעובדו על ידי החברה רק בהתבסס על הסכמתך המוקדמת והמפורשת.

עיבוד נתונים בקשר לכל יתר המטרות המפורטות אינו מחייב את הסכמתך, וזאת לאור ההקלות העומדות לרשות החברה לפי סימן (ג) ו-(ו) של סעיף 6.1 לתקנות.

3. אופי שיטות האיסוף והעיבוד

לרוב, למעט שאלות בסיסיות שעלו במהלך שיחת טלפון עם מפעילי מרכז שירות הלקוחות שלנו, איסוף נתונים אישיים הנוגעים לנשואי מידע היא דרישת סף: בהיעדר זאת, בלתי אפשרי לספק מענה לכל פניה מצידך.

הנתונים יעובדו על ידי החברה, ועל ידי מי שהופקד על העיבוד על ידי החברה, בעיקר באמצעות מערכות אלקטרוניות או ידניות, על פי עקרונות ההגינות, היושרה והשקיפות הנדרשים על פי התקנות ועל פי כל דין רלוונטי אחר בנושא אבטחת מידע, תוך שמירה על הפרטיות של האנשים הנוגעים בדבר באמצעות יישום אמצעים טכניים וארגוניים המבטיחים רמת אבטחה נאותה (לרבות, ללא הגבלה, על ידי מניעת גישה של אנשים לא מורשים – אלא אם כן גישה זו נדרשת על פי החוקים החלים – או על ידי הבטחת שחזור גישה לנתונים לאחר תאונות מהותיות או טכניות).

4. שמירה ואחסון של נתונים

הנתונים יאוחסנו בהתאם לתקנות ולכללים האחרים החלים בנושא אבטחת נתונים אישיים למשך הזמן הדרוש כדי לעמוד במטרות האמורות לעיל, דהיינו תקופה של:

- 12 חודשים במקרה של פניות שאינן קשורות לאיכות המוצרים שלנו (למשל זמינות של מוצר מסוים במדינה מסוימת);
- 24 חודשים במקרה של פניות הקשורות לאיכות המוצר שלנו (למשל תלונות על טריות מוצר מסוים שנרכש בסופרמרקט מסוים);
- 10 שנים במקרה של דיווח על אירוע (למשל אלרגיה או כל תגובה שלילית אחרת לאחר צריכת מוצר מסוים).

5. גילוי, הפצה והעברת נתונים

מבלי לפגוע בחובת הגילוי, לשם מילוי התחייבויות משפטיות או חוזיות כלשהן, יתכן והנתונים ייחשפו בפני יועצי מס או יועצים משפטיים, גורמים המשתפים פעולה עם החברה, הממשלה או גופים ציבוריים אחרים, אם הדבר נדרש במסגרת מכרזים, וכן בפני אותם אנשים המורשים על פי חוק לקבל מידע כאמור, רשויות משפטיות בלוקסמבורג או רשויות זרות או רשויות ציבוריות אחרות לשם מילוי התחייבויות משפטיות, או לשם ביצוע התחייבויות חוזיות, לרבות למטרות התגוננות בבתי המשפט. יתכן, כי פרטי התקשורת ייחשפו מעת לעת ובאופן חד פעמי לספקי החברה, לרבות – ללא הגבלה – אם יתעורר צורך בשיתוף פעולה עם מי מהגורמים הללו לצורך ביצוע השירותים.

כמו כן, יתכן והנתונים יעובדו על ידי הצוות האמון על ניהול החוזים והשירות בחברה. החברה עשויה להיעזר בצדדים שלישיים כדי לבצע שירותים מסוימים, העשויים להצריך עיבוד נתונים אישיים. יתכן וייחשפו נתונים לחברות אחרות השייכות ל"קבוצת פרו" – כלומר החברה וכל חברה אחרת בבעלותה ו/או חברה נשלטת במישרין או בעקיפין בכל עת על ידה או תחת בעלות משותפת ו/או שליטה בחברה – במידת הצורך, לשם תיאום ובקרה של הקבוצה. חברות כאמור תפעלנה כמעבדות מידע בהתאם להנחיות ספציפיות ונאותות של החברה בדבר שיטות העיבוד ואמצעי הבטיחות כמפורט בהסכמים ספציפיים. הן הצוות שהוזכר לעיל והן מעבדי צד שלישי יחתמו על התחייבות לשמירה על סודיות או כפופים לחובת סודיות משפטית רלוונטית.

הרשימה המלאה והמעודכנת של החברות הפועלות כמעבדות מידע זמינה על פי דרישה בכתב ממחלקת הפרטיות שלנו בכתובת privacy@ferrero.com.

לא יופצו נתונים אישיים. ככלל, הנתונים לא יועברו מחוץ לשטח האיחוד האירופי. עם זאת, במידה ויתעורר צורך בהעברת הנתונים למדינות מחוץ לאזור הכלכלי האירופי, לרבות מדינות שאינן מציעות אבטחת מידע נאותה, החברה מתחייבת להבטיח רמת אבטחה ושימור נאותה, לרבות באמצעות התקשורת בהסכמים ספציפיים, המתאימים לחוקים החלים, לרבות באמצעות התקשורת בסעיפים חוזיים סטנדרטיים.

עותק של ההתחייבויות של צדדים שלישיים על פי סעיף כאמור, כמו גם רשימת המדינות מחוץ לאזור הכלכלי האירופי שאליהן הועברו נתונים אישיים (אם בכלל), זמינים במחלקת הפרטיות שלנו על פי דרישה בכתב אל privacy@ferrero.com.

6. זכויות נשואי המידע

לנשואי המידע תעמודנה הזכויות המוזכרות בתקנות (סעיפים 15-21) לעניין עיבוד הנתונים הנזכרים בה, לרבות הזכויות להלן:

- אישור קיומם של נתונים אישיים הנוגעים לנשוא המידע וקבלת גישה אליהם (זכות הגישה למידע);
- דרישת עדכון, שינוי ו/או תיקון של הנתונים האישיים כאמור (זכות תיקון המידע);
- מחיקה או הגבלה של עיבוד נתונים אישיים שעבודם בלתי חוקי, לרבות מידע שאינו נחוץ עוד ביחס למטרות שלשמן נאסף או עובד בדרך אחרת (זכות להישבח וזכות להגבלת עיבוד הנתונים);
- התנגדות לעיבוד הנתונים (זכות להתנגד לעיבוד המידע);
- ביטול הסכמה שניתנה בעבר, אם בכלל, מבלי לפגוע בחוקיות העיבוד שהתבסס על אותה הסכמה;

- הגשת תלונה לרשות המקומית לאבטחת מידע של האיחוד האירופי או לרשות אבטחת המידע של לוקסמבורג (CNPD) בכתובת <https://cnpd.public.lu/en/support/contact.html>, במקרה של חשש שהחברה טיפלה במידע כאמור באופן בלתי חוקי;
- קבלת עותק אלקטרוני של הנתונים אשר נמסרו לחברה במסגרת הסכם ולהעביר נתונים אלו לבעל שליטה אחר במידע (זכות ניידות המידע האישי).

החברה מינתה ממונה אבטחת מידע. לצורך מימוש של הזכויות לעיל, ובקשת מידע נוסף בנוגע לאופן שבו Ferrero מעבדת את הנתונים שלך, יש לשלוח דואר אלקטרוני למחלקת הפרטיות שלנו בכתובת: privacy@ferrero.com.

.7 תיקונים

הודעה זו נכנסה לתוקפה ב-1 לנובמבר, 2021.

החברה שומרת את הזכות לשנות הודעה זו באופן חלקי או מלא, או לעדכן את תוכנה, למשל, כתוצאה משינויים בחוק החל. החברה תודיע על שינויים כאמור מיד עם הצגתם, והם ייחשבו שינויים מחייבים לאחר שנמסרה לך הודעה כאמור.