

隐私声明-消费者联络中心

费列罗希望为您提供最佳的消费体验，并致力于保护您的隐私。据此，我们将告知您在消费者联络中心的过程中，我们将如何处理您的个人信息，详见本隐私声明（“**声明**”）。

1. 我们是谁？

费列罗贸易（上海）有限公司，注册地址为中国（上海）自由贸易试验区东方路102-08号836,838号，200122（以下简称“**费列罗**”或“**我们**”）。费列罗为数据处理者，为消费者保护目的收集和处理个人信息。

费列罗任命了一名数据保护官（“**DPO**”），是您数据处理和保护事宜的主要联系人。如果您对个人信息处理有任何疑问，或者如果您希望行使您的任何数据保护权利，请随时通过隐私邮箱地址 privacy.China@ferrero.cn 联系我们的 DPO。

2. 我们收集哪些个人信息？

(a) 您直接提供的信息

当您与我们的消费者联络中心取得联系时，我们会处理您直接提供给我们的个人信息。这些数据包括：

- 您的姓氏
- 您的电话号码（当您通过电话联系我们时）
- 您的电子邮件地址（当您通过邮件联系我们时）
- 您是否成年
- 您的问题、评论或您向我们反映事项的详细信息

您可能还可能自愿提供任何其他您认为相关的信息。

为了使我们的消费者联络中心能够处理您的请求，一些个人信息是必不可少的。如果您通过电话联系我们，接线员将在第一次联系时详细说明我们需要您提供的个人信息（主要是您的姓名和联系方式）。

当您向我们的消费者联络中心询问问题、发表评论或报告问题时，我们恳请您避免与他人分享任何信息，除非您依法享有权利，例如作为父母或儿童的法定监护人，或者您已经获得了相关个人的明确同意。

(b) 从其他渠道收集的信息

费列罗还可以从其他来源获取有关消费者满意程度、评论、问题或事项的信息。特别是在我们的消费者关怀服务中，我们可能从社交媒体（例如您在 **Nutella** 或其他费列罗产品的社交媒体上留言）和电商平台（例如您在电商平台上发布公开评论）收集信息。

此外，费列罗可能从其他渠道获取有关消费者售后服务的相关信息。特别是从以下渠道获取信息：

- 我们的业务合作伙伴（例如您购买费列罗产品的超市可能会告知我们您反馈的问题）

- 我们的消费者关怀合作伙伴（例如消费者联络中心的坐席可能会向我们转交您在社交平台上发布的投诉或评论）
- 费列罗集团的其他公司或部门（例如您可能联系了位于其他国家的费列罗消费者联络中心，或其他部门，在这种情况下，我们的同事将会向我们转交您的联络信息）。

保护消费者的隐私是我们与业务合作伙伴和服务提供商之间的重要考量。这就是为什么我们仅在为合法目的（例如保护消费者）、遵守所有个人信息及隐私保护规则的前提下向他们收集和处理信息的原因。

3. 什么是敏感个人信息？

一般而言，我们恳请您在阐述您的请求或问题时，避免向我们的消费者联络中心分享任何敏感的个人信息。

敏感个人信息包括与您的健康、种族、政治观点、宗教或哲学信仰、工会成员、基因或生物识别数据、性生活或性取向相关的信息。

在一些情况下，我们理解您在提出疑问、发表评论或报告事件（例如，关于过敏原的问题）时可能会自愿或无意地向我们分享敏感个人信息。如果为了回答您的疑问或妥善解决您向我们报告的事件而必须处理敏感个人信息，我们将确保在进行处理前获得您的明确同意。

同样，当我们从业务合作伙伴等其他渠道（例如，出售费列罗产品的超市）收集敏感的个人信息时，我们将确保该收集行为合法（例如，您已明确同意该等收集行为）。

请您放心，我们将根据所有适用法律，以最高级别的保密措施对待任何敏感个人信息。

4. 处理数据的目的和合法性基础是什么？

在我们的消费者联络中心的售后服务活动中，我们将仅为特定和合法目的处理您的个人信息。每一目的及其法律依据如下表所示：

	目的	合法性基础
一般个人信息		
1.	用于确认已收到您的问题或评论，和/或对您的问题或评论提供答复	基于您的同意，或经您自行公开（如在社交媒体上发布）或经方式其他合法公开
2.	用于处理、降低风险或解决您向费列罗报告的事件	基于您的同意，应您要求所履行相应的义务
3.	遵守费列罗的内部政策和程序，和/或改进我们的程序、产品或服务（包括与安全、质量、集团报告、审计或认证相关的政策和程序）	基于您的同意，或为履行法定义务
4.	维护费列罗或费列罗集团旗下任何实体的整体利益，包括保护其声誉或在索赔或争议的情况下维护其立场	基于您的同意
5.	遵守所有适用的法律法规，包括产品责任、健康和安全法规	为履行法定义务
6.	与主管卫生部门或食品安全部门联络或合作	为履行法定义务，或为实现公共利益

7.	在您与我们电话联系（电话录音）时，为培训目的或为提高我们的服务质量而进行的处理	基于您的同意
敏感个人信息（如健康数据）		
8.	回应您的要求、处理您的投诉或解决与我们的产品、品牌或服务相关的问题（如关于过敏原的问题）	您的单独同意，或经您自行公开（如在社交媒体上发布）或经方式其他合法公开
9.	为应对个人的严重健康风险而进行的处理（如在发生严重过敏反应的情况下向应急部门通报）	为履行法定义务或为保护个人的切身利益
10.	为根据食品安全法规或公共卫生政策处理重大健康或卫生风险而进行的处理（如因污染（风险）而进行的产品召回程序）	为履行法定义务或为公共卫生领域的公共利益
11.	为在争议或诉讼的情况下维护费列罗或费列罗集团的任何实体的法律、财务或声誉权益而进行的处理	基于您的单独同意

5. 我们会将您的个人信息保存多久？

您的个人信息的保存期限不会超过为实现上述目的所必需的期限。特别是，适用以下保存期限：

- 对于您通过电话联系我们的电话录音，保存期限为 **3 年**。
- 对于与我们的产品或服务无关的普通咨询，如涉及我们的活动、产品或品牌（例如，某种产品在某些国家的供应情况），保存期限为 **12 个月**。
- 对于涉及我们的产品或服务质量的评论或反馈（例如，关于费列罗产品新鲜度的投诉，产品短缺的反馈，费列罗网站故障的报告等），保存期限为 **24 个月**。
- 对于我们认为可能引起产品责任的重要反馈（例如，因缺陷产品引起的住院、窒息或其他重要事件），保存期限为 **10 年**。

如果您提供的信息涉及索赔、争议或法律程序，上述保存期限可能被延长。具体而言，在相应的问题完全解决前（例如，最终解决方案、和解、决定或判决作出之前），您的个人信息将被保存。

6. 我们与哪些人分享您的个人信息？

费列罗承诺确保您的个人信息保密。在其他保护措施中，我们的消费者联络中心的员工受保密义务的约束，仅与为实现上述目的而必须参与的有限数量的相关人员（“接收者”）分享您的个人信息。

特别是，您的个人信息可能会与以下接收者分享：

- 接受您的问题、评论或投诉的消费者联络中心工作人员，以便能够为您提供回复或解决问题；
- 为答复您的请求、处理您的投诉或解决问题而必须参与的费列罗集团的其他部门（例如，如果您反馈的是产品质量问题，我们可能会与费列罗集团相关公司的食品安全与质量部门联系）；
- 为答复您的请求或解决您反映的问题而必须参与的供应商、服务提供商、经销商或销售方（例如，如果您反映某个销售点的费列罗产品的新鲜度问题，我们可能会与该销售方联系）；
- 在法律有要求时（例如，当费列罗集团必须与食品安全主管部门合作时），与主管公共机构或部门联系；
- 在费列罗集团或费列罗集团的公司为遵守内部政策、法律或提出或辩护法律诉求（包括在司法程序中），必要时与我们的审计师、法律顾问、律师或主管公共机构或法院联系。

为了保护您的隐私，只要可能，在与相关接收者分享您的个人信息之前（例如，只要这样做不会违背处理目的），将会对您的个人信息进行匿名或化名处理。

您可以通过联系我们 privacy.China@ferrero.cn 进一步查询您个人信息接收者的身份。

7. 我们会将您的个人信息传送到其他国家或地区吗？

一般而言，您的请求只会由您联系的消费者联络中心处理。但是，您的个人信息可能会传送给位于其他国家或地区的接收者，因为我们消费者关怀数据库的服务器设在意大利。

我们将确保您的个人信息总是以安全、合法的方式进行传输。特别是，如果您位于中国境内，我们在将您的个人信息传输到海外之前将会征得您的单独同意，并遵守所有关于跨境数据传输的适用法律要求。对于传输至位于意大利的消费者关怀数据库的个人信息，我们将按照声明第 5 条所列的相应保存期限进行保存。关于跨境数据传输，您可以参考附录中的详细信息。您可以通过联系我们 privacy.China@ferrero.cn 索取相关传输数据的副本（如有）。

8. 您的数据保护权利是什么？

在处理您的个人信息方面，您享有多项权利。特别是：

- 有权要求查阅、复制您提供给我们的个人信息。
- 有权要求我们对处理您的个人信息的规则进行解释说明。
- 如果您的个人信息不准确或不完整，您有权要求我们对其进行更正、补充。

- 在您希望将您的个人信息转移至您指定的个人信息处理者时，符合国家网信部门规定的条件的，我们将提供转移途径。
- 要求删除您的个人信息的权利。您需注意的是，为了遵循适用的法律法规的要求，我们需要保留指定的数据，其中可能会包含您的个人信息；在此情况下，我们可能无法满足您删除个人信息的请求。
- 在我们基于您的同意而处理您的个人信息时，您有权撤回您的同意。

您可以通过联系 privacy.China@ferrero.cn 随时行使这些权利。我们将分析您的请求，并尽快答复您。

如果您认为费列罗没有妥善处理您的请求或违反了适用的数据保护法律，您可以向主管数据保护部门提出投诉。

9. 基本信息

本声明最近一次更新于 2023 年 11 月。费列罗将不时修订本声明。因此，费列罗邀请您定期访问本页面，以了解最新信息。

附录：跨境数据传输的详细信息

境外接收方名称	联系地址	处理目的和方法	个人信息类别	隐私联系方式
FERRERO INTERNATIONAL S.A.	16 route de Trèves,2633 Senningerberg Luxembourg	为了统一管理，通过消费者关怀热线收集的部分消费者个人信息直接传输到部署在意大利的 FERRERO CARE 系统。	必须项：姓名、电话号码、电子邮件地址 非必须项：年龄（仅在处理儿童消费者场景中收集，以确定产品是否涉及或影响儿童的健康和安全）、地址（仅在产品退货场景中收集）。	privacy@ferrero.com