

## Политика за защита на личните данни при следпродажбеното обслужване

### § 1 Информация за събирането на лични данни

(1) По-долу Ви информираме за събирането на лични данни при използването на нашия уеб сайт за сервизно обслужване. Лични данни са всички данни, които се отнасят лично до Вас, например име, адрес, адреси на електронна поща (имейли), поведение на потребител.

(2) Отговорното лице съгласно член 4, параграф 7 на Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД) на ЕС е

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Тел.: +49 40 853994-80

Факс: +49 40 853994-90

Имейл: [office@hoyerhandel.com](mailto:office@hoyerhandel.com)

Уеб сайтове: [www.hoyer-service.com](http://www.hoyer-service.com) и [www.monsieur-cuisine-service.com](http://www.monsieur-cuisine-service.com)

(3) С нашите служители по защита на данните можете да се свържете на [Datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:Datenschutz@hoyerhandel.com) или на нашия адрес за кореспонденция по пощата с добавяне на „Der Datenschutzbeauftragte“ (До служителя по защита на данните).

(4) Ако за отделни функции от предлаганата от нас оферта използваме външни доставчици на услуги или ако искаме да използваме Вашите данни за рекламни цели, по-долу ще Ви информираме детайлно за съответните процедури. При това ще Ви съобщим и определените критерии за срока на съхранение.

### § 2 Вашите права

(1) Спрямо нас имате следните права по отношение на касаещите Ви лични данни:

- право на информация/справка;
- право на коригиране или изтриване;

- право на ограничаване на обработката на информацията;
- право на възражение срещу обработката на информацията;
- право на преносимост на данните.

(2) Освен това имате право да се оплачете пред надзорен орган по защита на данните за начина, по който използваме Вашите лични данни.

### **§ 3 Възражение срещу или отказ от обработката на Вашите данни**

Ако сте дали съгласието си за обработка на Вашите данни, можете да го оттеглите по всяко време. Подобно възражение влияе върху допустимостта за обработка на Вашите лични данни, след като сте го заявили пред нас.

Доколкото ние базираме обработката на Вашите лични данни на преценката на интересите, можете да подадете възражение срещу обработката им. Това е случаят, когато обработката на тези данни не е необходима специално за изпълнението на договор, сключен с Вас, което е обяснено от нас в описанието на функциите по-горе. Когато се възползвате от правото си на такова възражение, Ви молим да представите основанията, поради които ние не можем да обработваме Вашите лични данни по начина, по който го правим. В случай че Вашето възражение е обосновано, ние ще проверим фактическото положение и или ще прекратим или адаптираме обработката на данните, или ще Ви покажем основанията, които ни задължават и поради които ще продължим да работим с Вашите данни.

Възражението си изпратете на посочения в §1 (2) адрес за контакт или имейл.

Разбира се, можете по всяко време да възразите срещу обработката на личните Ви данни за рекламни цели или за анализ на данни. Можете да ни съобщите за възражението си срещу рекламата, като използвате данните за контакт, посочени за отговорното лице.

### **§ 4 Задължение за предоставяне на лични данни**

Няма задължение за предоставяне на личните данни, събрани на този уеб сайт, по телефона или чрез попълване на контактната форма. Това не се изисква по закон или договор и не е необходимо за сключване на договор. Доколкото събирането на данни е необходимо за представянето на уеб сайта, без събирането на данни не може да се осигури безпроблемното му изобразяване. В такива случаи събирането на данни става автоматично при предоставяне на посоченото по-долу правно основание.

За предоставянето на нашите сервизни услуги е необходимо предоставянето на поисканите данни, за да може услугата да бъде предоставена правилно.

## **§ 5 Събиране на лични данни при посещение на нашия уеб сайт**

(1) Ако използвате уеб сайта само за информация, т.е. ако не се регистрирате или не ни предадете информация по друг начин, ние ще съберем само тези лични данни, които Вашият браузър предава на нашия сървър. Ако искате да разгледате нашия уеб сайт, ние събираме следните данни, които са технически необходими за нас, за да Ви покажем нашия уеб сайт и да гарантираме стабилността и безопасността (правни основания ще намерите в член 6, параграф 1, алинея 1, буква е) на Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД)):

- IP адрес;
- дата и час на запитването;
- разлика в часовите зони спрямо средното време по Гринуич (GMT);
- съдържание на запитването (конкретна страница);
- статус на достъп/HTTP код на статуса;
- прехвърлени байтове на поискания URL адрес;
- браузър;
- операционна система и съответния работен плот;
- език и версия на софтуера на браузъра.

Тези данни запамятаваме за 14 дни в така наречен регистрационен файл. След това данните се изтриват.

Този уеб сайт се хоства от външен доставчик на услуги (доставчик на хостинг). Личните данни, събрани от този уеб сайт, се съхраняват на сървърите на доставчика на хостинг. Ние използваме plusserver GmbH като хост. За да се гарантира обработка, съвместима със защитата на данни, ние сме сключили договор относно обработката на данни с нашия доставчик на хостинг.

(2) Когато използвате нашия уеб сайт, освен посочените по-горе данни, на Вашия компютър допълнително се запамятават „бисквитки“. При „бисквитките“ става въпрос за малки текстови файлове, които се запамятават на твърдия Ви диск, класифицирани към използвания от Вас браузър, и чрез които обектът, който поставя „бисквитките“ (в този случай ние), получава определена информация. „Бисквитките“ не могат да изпълняват програми или да прехвърлят на компютъра Ви вируси. Те служат за това предлаганото в интернет да стане по принцип по-ефективно и по-приятно за потребителя.

Съхраняването на „бисквитки“, които са задължително необходими за функционирането на уеб сайта, се извършва на правното основание на § 25, алинея 2, точка 2 на Закона за защита на данните в телекомуникациите и телемедиите (TTDSG). Други „бисквитки“ се съхраняват само след Ваше съгласие, правното основание в този случай е § 25, алинея 1 на Закона за защита на данните в телекомуникациите и телемедиите (TTDSG) във връзка с член 6, параграф 1, буква а) на Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД).

Краткотрайни „бисквитки“

Краткотрайните „бисквитки“ се изтриват автоматично, когато затворите браузъра. Към тях спадат по-специално „бисквитките“ на сесията. Те запамятват така наречен ID на сесията, с който на цялото посещение/пребиваване в интернет могат да бъдат присвоени определени запитвания на Вашия браузър. По този начин Вашият компютър може да бъде отново разпознат, когато се върнете на нашия уеб сайт. Също така към „бисквитките“ за сесията спадат и „бисквитки“, които използваме, за да гарантираме правилното представяне на уеб сайта на използваното крайно устройство. „Бисквитките“ за сесията се изтриват, когато излезете от страницата или затворите браузъра.

Задължителните „бисквитки“ се използват на този уеб сайт за следните цели:

Необходимите „бисквитки“ са задължителни за основните функции на уеб сайта, като например пазарната кошница, плащането, формулярите, показването на видеоклипове или управлението на съгласието, и не могат да бъдат деактивирани. Правното основание за използването на тези „бисквитки“ е § 25 (2), точка 1 на Закона за защита на данните в телекомуникациите и телемедиите (TTDSG).

Конкретно става дума за следната „бисквитка“.

(JSESSIONID): „Бисквитката“ се използва, за да Ви идентифицира като потребител на уеб сайта, без да е необходимо специално да влизате в системата. Не е възможна безпогрешна навигация в страницата без „бисквитките“ на сесията. Тези „бисквитки“ са временни и се изтриват автоматично, след като напуснете уеб сайта. Използването на тези „бисквитки“ не води до получаване на нови лични данни за Вас като потребител на уеб сайта, а има за цел да осигури функционирането му. Получената от „бисквитките“ информация за начина, по който сте използвали уеб сайта, няма да се предава на трети страни.

## **§ 6 Събиране на лични данни при осъществяване на контакт**

(1) Осъществяване на контакт чрез портала за самообслужване на Hoyer, имейл адреса на сервизното обслужване на Hoyer или чрез горещата линия на сервизното обслужване на Hoyer

В рамките на комуникацията с клиентите събираме лични данни за обработката на Вашите запитвания, ако доброволно ни ги предоставите при контакт с нас (например чрез портала за самообслужване или имейл). В рамките на комуникацията чрез сервизния имейл или сервизния портал задължителните полета са маркирани като такива, тъй като в тези случаи данните са необходими за обработка на Вашето запитване.

При приемането и последващата обработка на Вашата заявка събираме следните данни:

- фамилия, собствено име;
- обръщение;
- адрес;
- адрес на електронна поща (имейл);
- телефонен номер;
- номер на талона;
- номер на талона заедно със съкращение за държавата;
- номер на артикула (IAN или EAN);
- описание на артикула;
- дата на подаване на рекламацията;
- описание на проблема;
- език за установяване на контакта;
- дата на закупуване;
- покупна цена;
- евентуално документ за закупуване;
- евентуално вида на повредата (снимка);
- евентуално време за обратно обаждане;
- евентуално други коментари в рамките на събирането на информация.

(2) Осъществяване на контакт чрез горещата линия за обслужване на Lidl или имейлът за сервизно обслужване на Lidl, събиране на данни от Lidl

Ако сте закупили произведен от нас продукт от Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) и сте се свързали с горещата линия за сервизно обслужване на Lidl или имейлът за сервизно обслужване на Lidl, за да използвате следпродажбеното обслужване, Lidl ще събере описаните по-горе в § 6 (1) данни, изцяло или частично, и ще ни ги предаде за по-нататъшно събиране на данни и предоставяне на следпродажбено обслужване.

(3) Осъществяване на контакт чрез горещата линия за обслужване на Kaufland или имейлът за сервизно обслужване на Kaufland, събиране на данни от Kaufland  
Ако сте закупили произведен от нас продукт от Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötzelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) и сте се свързали с горещата линия за сервизно обслужване на Kaufland или имейлът за сервизно обслужване на Kaufland, за да използвате следпродажбеното обслужване, Kaufland ще събере описаните по-горе в § 6 (1) данни, изцяло или частично, и ще ни ги предаде за по-нататъшно събиране на данни и предоставяне на следпродажбено обслужване.

(4) Правно основание за събиране на данни съгласно § 6 (1) и § 6 (2), период на съхранение

Ако заявката за услуга е свързана с рекламация или ремонт/замяна на продукти, ние ще съхраняваме данните Ви в продължение на срока на съществуващата гаранция или гаранционни искове. Това означава от 3 до 5 години. В такъв случай правно основание е съществуващият договор за покупка, член 6, параграф 1, алинея 1, буква б) на Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД).

Ако става дума за обща комуникация, изтриваме данните след 6 месеца. В този случай правното основание е нашият законен интерес да осигурим удовлетворяваща комуникация с клиентите, съгласно член 6, параграф 1, буква е) от ОРЗД.

(5) Записи на разговори

Ако информацията, получена на нашата гореща линия за сервизно обслужване или изпратена ни от Lidl, се записва, ще бъдете уведомени за това преди разговора или преди началото на записа чрез автоматично съобщение. Имате възможност да възразите срещу записа, като преди началото му посочите, че не желаете да се прави запис.

(6) Правно основание за записите на разговори, срок на съхранение

Записите на разговори се правят, за да можем при необходимост да предоставим доказателства за хода и съдържанието на разговора. Други цели са мерките за обучение и наставничество на служителите, както и подобряване на нашите вътрешни процеси. Тези цели представляват законен интерес, правно основание за обработка на данни в този случай е член 6, параграф 1, алинея 1, буква е) на Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД).

Записите се пазят в период от 6 месеца, след което данните се изтриват.

## **§ 7 Предаване на трета страна**

За предоставяне на следпродажбено обслужване (напр. ремонт, замяна на рекламирани уреди и т.н.) ние предаваме Вашите данни на следните доставчици на услуги:

- колцентър;
- доставчик на ремонтни услуги;
- доставчик на транспортни услуги;
- доставчик на услуги по обработка на поръчките;
- кредитна институция.

Не се извършва предаване на данни извън рамките на ЕС.

## **§ 8 Текуща версия и промяна на тези указания за защита на данните**

Това е версия 2.0 на Политиката за защита на личните данни при уеб сайтове за сервизно обслужване. Ние непрекъснато развиваме нашите услуги, за да можем да Ви предоставим все по-добро обслужване. Винаги ще поддържаме тези указания за защита на данните актуални и съответно ще ги коригираме, ако и в степента, в която това стане необходимо. Молим Ви да се информирате периодично за съдържанието на нашите указания за защита на данните. Ние коригираме указанията за защита на данните веднага щом предприеманите от нас промени в обработката на данните направят това необходимо. Ще Ви информираме веднага, ако поради промените е необходимо Вашето сътрудничество (напр. съгласие) или друго индивидуално уведомление.