

## Prohlášení o ochraně osobních údajů pro Poprodejní služby

### § 1 Informace o shromažďování osobních údajů

(1) Níže vás informujeme o shromažďování osobních údajů při využívání naší servisní webové stránky. Osobní údaje jsou všechny údaje, které se k vám osobně vztahují, např. jméno, adresa, e-mailové adresy, chování uživatele.

(2) Správce údajů dle čl. 4 odst. 7 Obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů (GDPR) je

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Telefon: +49 40 853994-80

Fax +49 40 853994-90

E-mail: [office@hoyerhandel.com](mailto:office@hoyerhandel.com)

Webové stránky: [www.hoyer-service.com](http://www.hoyer-service.com) & [www.monsieur-cuisine-service.com](http://www.monsieur-cuisine-service.com)

(3) Našeho pověřence pro ochranu osobních údajů můžete kontaktovat na adrese [Datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:Datenschutz@hoyerhandel.com) nebo poštou s uvedením adresáta „Pověřenec pro ochranu osobních údajů“.

(4) V případě, že používáme pro jednotlivé funkce naší nabídky smluvní poskytovatele služeb nebo že bychom chtěli použít vaše údaje ke komerčním účelům, budeme vás podrobně informovat o příslušných postupech. Přitom také uvádíme stanovená kritéria pro dobu uchování.

### § 2 Vaše práva

(1) Máte vůči nám následující práva ohledně vašich osobních údajů:

- právo na informace,
- právo na opravu nebo výmaz,
- právo na omezení zpracování,
- právo vznést námitku proti zpracování,
- právo na přenositelnost údajů.

(2) Máte navíc právo si stěžovat u dozorčího orgánu ochrany osobních údajů na naše zpracování vašich osobních údajů.

### **§ 3 Námitky nebo odvolání proti zpracování vašich údajů**

Pokud jste dali souhlas se zpracováním vašich údajů, můžete ho kdykoliv odvolat. Takové odvolání ovlivňuje zákonnost zpracování vašich osobních údajů, poté co jste nám ho oznámili.

Vzhledem k tomu, že zpracováváme vaše osobní údaje na základě vyváženosti zájmů, můžete proti zpracování vznést námitky. Tak je tomu v případě, že zpracování není nutné zejména pro splnění smlouvy s vámi, což vždy uvádíme ve výše uvedeném popisu funkcí. V případě takové námitky vás prosíme o uvedení důvodů, proč bychom neměli zpracovávat vaše osobní údaje tak, jak jsme je zpracovávali. V případě vaší odůvodněné námitky se budeme situací zabývat a zpracování údajů ukončíme, příp. upravíme nebo vám předložíme přesvědčivé důvody, na základě kterých budeme ve zpracovávání pokračovat.

Svou námitku zašlete na kontaktní adresu nebo e-mailovou adresu uvedenou v § 1 (2).

Proti zpracování svých osobních údajů pro účely reklamy a analýzy dat můžete samozřejmě kdykoli vznést námitku. Svůj nesouhlas s reklamou nám můžete sdělit prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v části Správce údajů.

### **§ 4 Povinnost poskytovat osobní údaje**

Není povinnost poskytovat osobní údaje shromažďované na těchto webových stránkách, telefonicky nebo zadáním do kontaktního formuláře. Není to vyžadováno zákonem nebo smlouvou, ani to není nezbytné pro uzavření smlouvy. Pokud je shromažďování údajů nezbytné pro zobrazení webových stránek, nemohou se webové stránky bez shromažďování údajů správně zobrazovat. V těchto případech jsou údaje shromažďovány automaticky při poskytování webových stránek na základě níže uvedeného právního základu.

Pro řádné poskytování našich servisních služeb je nutné poskytnout požadované údaje.

### **§ 5 Shromažďování osobních údajů při návštěvě našich webových stránek**

(1) Při pouze informativním využívání servisní webové stránky, tedy když se neregistrujete nebo nám jiným způsobem nepředáváte informace, shromažďujeme pouze osobní údaje, které zprostředkuje váš prohlížeč na náš server. Chcete-li se podívat na náš web, shromažďujeme následující údaje, které jsou pro nás technicky potřebné, abychom vám mohli náš web zobrazit a zajistit stabilitu a bezpečnost (právním základem je čl. 6 odst. 1 věta 1 písm. f GDPR):

- IP adresa
- datum a čas požadavku
- rozdíl časových pásem oproti Greenwich Mean Time (GMT)
- obsah požadavku (konkrétní stránka)
- status přístupu/stavový kód HTTP
- přenesené bity požadovaného URL
- prohlížeč
- operační systém a jeho plocha
- jazyk a verze softwaru prohlížeče.

Tyto údaje ukládáme po dobu 14 dní v takzvaném log file souboru. Potom jsou údaje smazány.

Tyto webové stránky hostuje externí poskytovatel služeb (hostitel). Osobní údaje shromážděné na těchto webových stránkách jsou uloženy na serverech hostitele. Pro hosting využíváme společnost plusserver GmbH. Abychom zajistili zpracování v souladu s ochranou osobních údajů, uzavřeli jsme s naším hostitelem smlouvu o zpracování objednávek.

(2) Kromě výše uvedených údajů se při používání našich webových stránek ukládají do vašeho počítače také soubory cookie. Cookies jsou malé textové soubory, které jsou přiřazovány a ukládány na váš pevný disk vámi používaným prohlížečem, díky nimž subjekt, který cookies nastavuje (v tomto případě tedy my), získává určité informace. Cookies nemohou provádět žádné programy ani přenášet viry do vašeho počítače. Slouží k celkovému zlepšení a zefektivnění využívání internetového obsahu.

Ukládání souborů cookie, které jsou nezbytně nutné pro fungování webových stránek, se provádí na základě § 25 odst. 2 č. 2 TTDSG (německý zákon o ochraně osobních údajů v telekomunikacích, telemédiích). Ostatní cookies jsou ukládány pouze s vaším souhlasem; právním základem je v tomto případě § 25 odst. 1 TTDSG ve spojení s čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.

Přechodné soubory cookie

Přechodné cookies jsou automaticky vymazány, jakmile zavřete váš prohlížeč. Do této skupiny patří tzv. session cookies. Ty ukládají takzvané session ID, pomocí kterého mohou být různé požadavky vydané vaším prohlížečem přiřazeny společné relaci. To umožňuje identifikaci vašeho počítače při opětovném návratu na naší webovou stránku. K session cookies patří také cookies,

keré používáme pro zajištění správného zobrazení webové stránky na použitém koncovém zařízení. Jakmile se odhlásíte nebo zavřete prohlížeč, session cookies budou vymazány.

Na těchto webových stránkách se používají soubory cookie potřebné k následujícím účelům:

Nezbytné soubory cookie jsou nutné pro základní funkce webových stránek, jako je nákupní košík, pokladna, formuláře, zobrazování videí nebo správa souhlasů, a nelze je deaktivovat. Právním základem pro používání těchto souborů cookie je § 25 TTDSG (2) číslo 1.

Konkrétně se jedná o následující soubor cookie.

(JSESSIONID): Tento soubor cookie slouží k identifikaci uživatele webových stránek, aniž byste se museli zvlášť přihlašovat. Navigace na webu není možná bez session cookie. Tento soubor cookie je dočasný a je automaticky vymazán, jakmile opustíte webové stránky. Použití tohoto souboru cookie nevede k získání nových osobních údajů o vás jako uživateli webových stránek, ale spíše k zajištění provozu webových stránek. Informace vygenerované souborem cookie o vašem používání této webové stránky nejsou předávány třetím stranám.

## **§ 6 Shromažďování osobních údajů při kontaktování**

(1) Kontaktování prostřednictvím Selfcare portálu Hoyer, servisního e-mailu Hoyer nebo servisní horké linky Hoyer

V rámci komunikace se zákazníky shromažďujeme osobní údaje pro zpracování vašich požadavků, pokud nám tyto údaje dobrovolně poskytnete při kontaktu s námi (např. Selfcare portál nebo e-mail). V rámci komunikace prostřednictvím servisního e-mailu nebo servisního portálu jsou povinná pole označena jako povinná, protože v těchto případech údaje potřebujeme ke zpracování vašeho kontaktu.

Při evidenci a následném zpracování vašeho požadavku shromažďujeme následující údaje:

- příjmení, jméno
- oslovení
- adresa
- e-mailová adresa
- telefonní číslo
- číslo tiketu
- číslo tiketu včetně kódu země
- číslo výrobku (IAN nebo EAN)
- popis výrobku
- datum vytvoření reklamace

- popis problému
- kontaktní jazyk
- datum koupě
- kupní cena
- případně doklad o koupi
- případně foto poškození (fotografie)
- případně čas zpětného volání
- případně další komentáře v rámci shromažďování údajů

(2) Navázání kontaktu prostřednictvím servisní linky Lidl nebo servisního e-mailu Lidl, shromažďování údajů ve společnosti Lidl

Pokud jste si u společnosti Lidl (Lidl Stiftung Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) zakoupili námi vyráběný výrobek a kontaktovali jste servisní linku Lidl nebo servisní e-mail Lidl za účelem využití poprodejních služeb, společnost Lidl shromáždí všechny nebo část výše uvedených údajů podle § 6 (1) a předá nám je k dalšímu shromažďování údajů a poskytování poprodejních služeb.

(3) Navázání kontaktu prostřednictvím servisní linky Kaufland nebo servisního e-mailu Kaufland, shromažďování údajů ve společnosti Kaufland

& Pokud jste si u společnosti Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) zakoupili námi vyráběný výrobek a kontaktovali jste servisní linku Kaufland nebo servisní e-mail Kaufland za účelem využití poprodejních služeb, společnost Kaufland shromáždí všechny nebo část výše uvedených údajů podle § 6 (1) a předá nám je k dalšímu shromažďování údajů a poskytování poprodejních služeb.

(4) Právní základ pro shromažďování údajů podle § 6 (1) a § 6 (2), doba uchovávání údajů

Pokud dotaz souvisí s reklamací nebo opravou/výměnou výrobku, uložíme vaše údaje na dobu trvání stávající záruky nebo záručních nároků. Jedná se o 3–5 let. Právním základem je pak existující kupní smlouva, čl. 6 odst. 1 věta 1 písm. b GDPR.

V případě obecné komunikace vymažeme údaje po 6 měsících. Právním základem je pak náš oprávněný zájem na poskytování uspokojivé komunikace se zákazníky, a tedy čl. 6. odst. 1 písm. f) GDPR.

(5) Záznamy hovorů

Pokud nahráváme hovory přijaté prostřednictvím naší servisní linky nebo hovory předané nám společností Lidl, budete o této skutečnosti informováni automatickým oznámením před zahájením hovoru nebo před zahájením nahrávání. Máte možnost vznést námitku proti nahrávání tím, že před zahájením nahrávání uvedete, že si nepřejete být nahráváni.

(6) Právní základ pro záznam hovorů, doba uchování

Rozhovor je nahráván, abychom mohli v případě potřeby doložit jeho průběh a obsah. Mezi další účely patří opatření pro školení a koučování zaměstnanců a pro zlepšování našich interních procesů. Tyto účely představují oprávněný zájem, právním základem pro zpracování údajů je proto čl. 6 odst. 1 věta 1 písm. f GDPR.

Hovory se ukládají po dobu 6 měsíců, poté se údaje vymažou.

## § 7 Zpřístupnění třetím stranám

Vaše údaje předáváme následujícím poskytovatelům za účelem poskytování poprodejních služeb (např. oprava, výměna zařízení, která jsou předmětem reklamace atd.):

- Call centrum
- Poskytovatel oprav
- Poskytovatel přepravy
- Poskytovatel fulfillment služeb
- Úvěrová instituce

Údaje nejsou předávány mimo EU.

## § 8 Aktuální znění a změny tohoto prohlášení o ochraně osobních údajů

Toto je verze 2.0 prohlášení o ochraně osobních údajů na servisních webových stránkách. Naše služby neustále rozvíjíme, abychom vám mohli poskytovat stále lepší služby. Tyto informace o ochraně osobních údajů budeme vždy aktualizovat a v případě potřeby je odpovídajícím způsobem upravovat. Žádáme vás, abyste se pravidelně informovali o obsahu našeho prohlášení o ochraně osobních údajů. Prohlášení o ochraně osobních údajů upravíme, jakmile to bude nutné kvůli změnám v námi prováděném zpracování údajů. Budeme vás informovat, jakmile změny budou vyžadovat součinnost z vaší strany (např. souhlas) nebo jiné individuální oznámení.