

## Datenschutzerklärung für After Sales Services

### § 1 Information über die Erhebung personenbezogener Daten

(1) Im Folgenden informieren wir über die Erhebung personenbezogener Daten bei Nutzung unserer Service Website. Personenbezogene Daten sind alle Daten, die auf Sie persönlich beziehbar sind, z. B. Name, Adresse, E-Mail-Adressen, Nutzerverhalten.

(2) Verantwortlicher gem. Art. 4 Abs. 7 EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) ist

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Fax +49 40 853994-90

E-Mail: office@hoyerhandel.com

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

(3) Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter [Datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:Datenschutz@hoyerhandel.com) oder unserer Postadresse mit dem Zusatz „Der Datenschutzbeauftragte“.

(4) Falls wir für einzelne Funktionen unseres Angebots auf beauftragte Dienstleister zurückgreifen oder Ihre Daten für werbliche Zwecke nutzen möchten, werden wir Sie untenstehend im Detail über die jeweiligen Vorgänge informieren. Dabei nennen wir auch die festgelegten Kriterien der Speicherdauer.

### § 2 Ihre Rechte

(1) Sie haben gegenüber uns folgende Rechte hinsichtlich der Sie betreffenden personenbezogenen Daten:

- Recht auf Auskunft,
- Recht auf Berichtigung oder Löschung,
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung,
- Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung,
- Recht auf Datenübertragbarkeit.

(2) Sie haben zudem das Recht, sich bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns zu beschweren.

### **§ 3 Widerspruch oder Widerruf gegen die Verarbeitung Ihrer Daten**

Falls Sie eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit widerrufen. Ein solcher Widerruf beeinflusst die Zulässigkeit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, nachdem Sie ihn gegenüber uns ausgesprochen haben.

Soweit wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf die Interessenabwägung stützen, können Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen. Dies ist der Fall, wenn die Verarbeitung insbesondere nicht zur Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen erforderlich ist, was von uns jeweils bei der vorstehenden Beschreibung der Funktionen dargestellt wird. Bei Ausübung eines solchen Widerspruchs bitten wir um Darlegung der Gründe, weshalb wir Ihre personenbezogenen Daten nicht wie von uns durchgeführt verarbeiten sollten. Im Falle Ihres begründeten Widerspruchs prüfen wir die Sachlage und werden entweder die Datenverarbeitung einstellen bzw. anpassen oder Ihnen unsere zwingenden schutzwürdigen Gründe aufzeigen, aufgrund derer wir die Verarbeitung fortführen.

Ihren Widerspruch richten Sie bitte an die § 1 (2) genannte Kontaktadresse oder E-Mail.

Selbstverständlich können Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Werbung und Datenanalyse jederzeit widersprechen. Über Ihren Werbewiderspruch können Sie uns unter den unter Verantwortlicher genannten Kontaktdaten informieren.

### **§ 4 Verpflichtung zur Angabe von personenbezogenen Daten**

Es besteht keine Verpflichtung zur Bereitstellung der auf dieser Website, telefonisch oder Eingabe in das Kontaktformular erhobenen personenbezogenen Daten. Sie ist nicht gesetzlich oder vertraglich vorgeschrieben oder für einen Vertragsabschluss erforderlich. Soweit die Datenerhebung zur Darstellung der Website erforderlich ist, kann eine fehlerfreie Auspielung der Website nicht ohne die Datenerhebung erfolgen. Die Datenerhebung erfolgt in diesen Fällen automatisiert bei der Bereitstellung der Website auf Basis der unten genannten Rechtsgrundlage.

Für die Erbringung unserer Service-Dienstleistungen ist die Angabe der abgefragten Daten erforderlich, damit dieser ordnungsgemäß erbracht werden kann.

## § 5 Erhebung personenbezogener Daten bei Besuch unserer Website

(1) Bei der bloß informatorischen Nutzung der Service-Website, also wenn Sie sich nicht registrieren oder uns anderweitig Informationen übermitteln, erheben wir nur die personenbezogenen Daten, die Ihr Browser an unseren Server übermittelt. Wenn Sie unsere Website betrachten möchten, erheben wir die folgenden Daten, die für uns technisch erforderlich sind, um Ihnen unsere Website anzuzeigen und die Stabilität und Sicherheit zu gewährleisten (Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO):

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Zeitzonendifferenz zur Greenwich Mean Time (GMT)
- Inhalt der Anforderung (konkrete Seite)
- Zugriffsstatus/HTTP-Statuscode
- Übertragene Bytes der angeforderten URL
- Browser
- Betriebssystem und dessen Oberfläche
- Sprache und Version der Browsersoftware.

Diese Daten speichern wir für die Dauer von 14 Tagen in einem sogenannten Log-File. Danach werden die Daten gelöscht.

Diese Website wird bei einem externen Dienstleister gehostet (Hoster). Die personenbezogenen Daten, die auf dieser Website erfasst werden, werden auf den Servern des Hosters gespeichert. Wir setzen die plussserver GmbH als Hoster ein. Um die datenschutzkonforme Verarbeitung zu gewährleisten, haben wir einen Vertrag über Auftragsverarbeitung mit unserem Hoster geschlossen.

(2) Zusätzlich zu den zuvor genannten Daten werden bei Ihrer Nutzung unserer Website Cookies auf Ihrem Rechner gespeichert. Bei Cookies handelt es sich um kleine Textdateien, die auf Ihrer Festplatte dem von Ihnen verwendeten Browser zugeordnet gespeichert werden und durch welche der Stelle, die den Cookie setzt (hier durch uns), bestimmte Informationen zufließen. Cookies können keine Programme ausführen oder Viren auf Ihren Computer übertragen. Sie dienen dazu, das Internetangebot insgesamt nutzerfreundlicher und effektiver zu machen.

Die Speicherung von Cookies, die für die Funktion der Website unbedingt erforderlich sind, erfolgt auf der Rechtsgrundlage von § 25 Abs. 2 Nr. 2 TTDSG. Andere Cookies werden nur nach Einwilligung von Ihnen gespeichert, die Rechtsgrundlage in diesem Fall ist § 25 Abs. 1 TTDSG iVm. DSGVO Art. 6 Abs. 1 lit a.

Transiente Cookies

Transiente Cookies werden automatisiert gelöscht, wenn Sie den Browser schließen. Dazu zählen insbesondere die Session-Cookies. Diese speichern eine sogenannte Session-ID, mit welcher sich verschiedene Anfragen Ihres Browsers der gemeinsamen Sitzung zuordnen lassen. Dadurch kann Ihr Rechner wiedererkannt werden, wenn Sie auf unsere Website zurückkehren. Ebenfalls zu den Session-Cookies gehören die Cookies, die wir verwenden, um die richtige Darstellung der Webseite auf dem verwendeten Endgerät sicherzustellen. Die Session-Cookies werden gelöscht, wenn Sie sich ausloggen oder den Browser schließen.

Es kommen Cookies erforderliche Cookies für folgende Zwecke zum Einsatz auf dieser Website:

Erforderliche Cookies sind für die Grundfunktionen der Website, etwa den Warenkorb, Checkout, Formulare, die Anzeige von Videos oder die Verwaltung der Einwilligung erforderlich und können nicht deaktiviert werden. Die Rechtsgrundlage für die Verwendung dieser Cookies ist § 25 TTDSG (2) Ziffer 1.

Konkret handelt es sich um folgendes Cookie.

(JSESSIONID): Das Cookie kommt zum Einsatz, um Sie als Nutzer der Webseite identifizieren zu können, ohne dass Sie sich gesondert einloggen müssen. Die Navigation auf der Seite ist ohne den Session-Cookie nicht fehlerfrei möglich. Das Cookie ist temporär und wird automatisch gelöscht, sobald Sie die Webseite verlassen. Die Verwendung dieses Cookie führt nicht dazu, dass wir neue personenbezogene Daten über Sie als Nutzer der Webseite erhalten, sondern um den Betrieb der Website sicherzustellen. Die durch das Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Webseite werden nicht an Dritte weitergegeben.

## **§ 6 Erhebung personenbezogener Daten bei Kontaktaufnahme**

(1) Kontaktaufnahme über das Hoyer-Selfcare-Portal, die Hoyer-Service-E-Mail-Adresse oder die Hoyer-Service—Hotline

Im Rahmen der Kundenkommunikation erheben wir zur Bearbeitung Ihrer Anfragen personenbezogene Daten, wenn Sie uns diese bei einer Kontaktaufnahme mit uns (z.B. Selfcare-Portal oder E-Mail) freiwillig mitteilen. Im Rahmen der Kommunikation über die Service-E-Mail oder das Service Portal werden Pflichtfelder als solche gekennzeichnet, da wir in diesen Fällen die Daten zwingend zur Bearbeitung Ihrer Kontaktaufnahme benötigen.

Bei Aufnahme und anschließender Bearbeitung Ihres Anliegens über erfassen wir die folgenden Daten:

- Name, Vorname
- Anrede

- Adresse
- Emailadresse
- Telefonnummer
- Ticketnummer
- Ticketnummer inkl. Länderkürzel
- Artikelnummer (IAN oder EAN)
- Artikelbeschreibung
- Anlagedatum der Reklamation
- Problembeschreibung
- Kontaktsprache
- Kaufdatum
- Kaufpreis
- gegebenenfalls Kaufbeleg
- gegebenenfalls Schadensbild (Fotos)
- gegebenenfalls Rückrufzeit
- gegebenenfalls weitere Kommentare im Rahmen der Datenerfassung

(2) Kontaktaufnahme über die Lidl-Service-Hotline oder Lidl-Service-E-Mail, Datenerhebung bei Lidl

Haben Sie ein von uns hergestelltes Produkt bei Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) erworben und für die Inanspruchnahme von Aftersale-Services die Lidl-Service-Hotline oder Lidl-Service-E-Mail kontaktiert, wird Lidl die vorstehend unter § 6 (1) bezeichneten Daten ganz oder teilweise erfassen und zur weiteren Datenerhebung und Erbringung von Aftersales-Services an uns weiterleiten.

(3) Kontaktaufnahme über die Kaufland-Service-Hotline oder Kaufland-Service-E-Mail, Datenerhebung bei Kaufland

Haben Sie ein von uns hergestelltes Produkt bei Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) erworben und für die Inanspruchnahme von Aftersale-Services die Kaufland-Service-Hotline oder Kaufland-Service-E-Mail kontaktiert, wird Kaufland die vorstehend unter § 6 (1) bezeichneten Daten ganz oder teilweise erfassen und zur weiteren Datenerhebung und Erbringung von Aftersales-Services an uns weiterleiten.

(4) Rechtsgrundlage für die Datenerhebungen gemäß § 6(1) und § 6(2), Speicherdauer

Steht die Service-Anfrage in Zusammenhang mit der Beanstandung oder einer Reparatur/Austausch eines Produkts, speichern wir Ihre Daten für die Dauer der bestehenden Gewährleistungs- oder Garantieansprüche. Dies sind 3-5 Jahre. Rechtsgrundlage ist dann der bestehende Kaufvertrag, Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO.

Handelt es sich um allgemeine Kommunikation, löschen wir die Daten nach 6 Monaten. Rechtsgrundlage ist dann unser berechtigtes Interesse an der Bereitstellung einer zufriedenstellenden Kundenkommunikation und somit Art 6. Abs. 1 lit. f DSGVO.

#### (5) Gesprächsaufzeichnungen

Insoweit wir die über unsere Service-Hotline eingehen oder von Lidl an uns weitergeleitet werden aufzeichnen, werden Sie vor dem Gespräch bzw. vor Beginn der Aufzeichnung durch eine automatische Ansage über diesen Umstand informiert. Sie haben die Möglichkeit, der Aufzeichnung zu widersprechen, indem Sie vor Beginn der Aufzeichnung darauf hinweisen, dass Sie keine Aufzeichnung wünschen.

#### (6) Rechtsgrundlage für die Gesprächsaufzeichnungen, Speicherdauer

Die Gesprächsaufzeichnungen erfolgen, damit wir den Verlauf und Inhalt des Gesprächs ggf. nachweisen können. Weitere Zwecke sind Maßnahmen zu Mitarbeiterfortbildung und -Coaching sowie zur Verbesserung unserer internen Abläufe. Diese Zwecke stellen ein berechtigtes Interesse dar, Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist damit Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

Die Speicherung der Gespräche erfolgt für 6 Monate, im Anschluss werden die Daten gelöscht.

## § 7 Weitergabe an Dritte

Zur Erbringung von Aftersales-Services (z.B. Reparatur, Austausch der reklamierten Geräte etc.) leiten wir Ihre Daten an folgende Dienstleister weiter:

- Call-Center
- Reparaturdienstleister
- Transportdienstleister
- Fulfillment-Dienstleister
- Kreditinstitut

Ein Datentransfer außerhalb der EU erfolgt nicht.

## § 8 Aktuelle Version und Änderung dieser Datenschutzhinweise

Dies ist die Version 2.0 der Service-Webseiten-Datenschutzerklärung. Wir entwickeln unsere Services laufend weiter, um Ihnen einen immer besser werdenden Dienst zur Verfügung stellen zu können. Diese Datenschutzhinweise werden wir stets aktuell halten und entsprechend anpassen, wenn und soweit dies erforderlich werden sollte. Wir bitten Sie, sich regelmäßig über den

Inhalt unserer Datenschutzhinweise zu informieren. Wir passen die Datenschutzhinweise an, sobald die Änderungen der von uns durchgeführten Datenverarbeitungen dies erforderlich machen. Wir informieren Sie, sobald durch die Änderungen eine Mitwirkungshandlung Ihrerseits (z.B. Einwilligung) oder eine sonstige individuelle Benachrichtigung erforderlich wird.