

Databeskyttelseserklæring til eftersalgsservice

§ 1 Information om indsamling af personrelaterede data

(1) Nedenfor informerer vi om indsamling af personrelaterede data, når du bruger vores servicehjemmeside. Personrelaterede data er alle data, der henviser til dig personligt, f.eks. navn, adresse, e-mailadresser eller brugeradfærd.

(2) Dataansvarlig iht. art. 4, afsnit 7, i EU-databeskyttelsesforordningen (GDPR) er

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tlf.: +49 40 853994-80

Fax: +49 40 853994-90

E-mail: office@hoyerhandel.com

Hjemmesider: www.hoyer-service.com & www.monsieur-cuisine-service.com

(3) Kontakt vores databeskyttelsesrådgiver på Datenschutz@hoyerhandel.com eller på vores postadresse, "Der Datenschutzbeauftragte" (Att. den databeskyttelsesansvarlige).

(4) Hvis vi ved enkelte funktioner på vores hjemmeside benytter os af tjenesteydere, eller hvis vi vil bruge dine data til salgsfremmende formål, vil vi nedenfor informere dig udførligt om de respektive aktiviteter. Her fortæller vi også om de fastlagte kriterier for, hvor længe data opbevares.

§ 2 Dine rettigheder

(1) Du har følgende rettigheder overfor os med henblik på de personrelaterede data, som berører dig:

- Ret til oplysning
- Ret til berigtigelse eller sletning
- Ret til begrænsning af databehandlingen
- Ret til indsigelse mod databehandlingen
- Ret til dataportabilitet.

(2) Du har endvidere ret til at klage over vores behandling af dine personrelaterede data hos en tilsynsmyndighed for databeskyttelse.

§ 3 Indsigelse mod eller tilbagetrækning af behandlingen af dine data

Hvis du har givet samtykke til behandling af dine data, kan du til enhver tid trække dette samtykke tilbage. En sådan tilbagetrækning har indflydelse på, om det er lovligt at behandle dine personrelaterede data, efter at du har meddelt os din tilbagetrækning.

I det omfang vi begrundet vores behandling af dine personrelaterede data med afvejning af vores interesser, kan du gøre indsigelse mod denne behandling. Dette er tilfældet, hvis databehandlingen ikke specielt kræves til opfyldelse af en kontrakt med dig, hvilket fra vores side hver gang vil blive angivet i den ovenstående beskrivelse af funktionen. Ved udøvelsen af en sådan indsigelse beder vi dig om at angive grundene til, at vi ikke skal have lov til at behandle dine personrelaterede data på den måde, vi har gjort. I tilfælde af din begrundede indsigelse gennemgår vi situationen, og enten indstiller eller tilpasser vi databehandlingen, eller også påviser vi de anerkendelsesværdige grunde, der tvinger os til at fortsætte med behandlingen af dine data.

Send din indsigelse til den kontaktadresse eller e-mailadresse, der er angivet i § 1 (2).

Du kan naturligvis til enhver tid gøre indsigelse mod behandlingen af dine personrelaterede data til reklame- og dataanalyseformål. Du kan informere os om din indsigelse mod reklame ved at benytte de kontaktoplysninger, der er angivet under Dataansvarlig.

§ 4 Forpligtelse til at angive personrelaterede data

Der er ingen forpligtelse til at angive de personrelaterede data, der indsamles på denne hjemmeside, pr. telefon eller ved at indtaste dem i kontaktformularen. Det er ikke påkrævet ved lov eller kontrakt eller nødvendigt for indgåelse af en kontrakt. Hvis indsamlingen af data er nødvendig for at vise hjemmesiden, kan hjemmesiden ikke vises korrekt uden indsamling af data. I disse tilfælde indsamles data automatisk, når hjemmesiden stilles til rådighed på grundlag af det retsgrundlag, der er angivet nedenfor.

For at kunne levere vores services er det nødvendigt at angive de ønskede data, så de kan leveres korrekt.

§ 5 Indsamling af personrelaterede data ved besøg på vores hjemmeside

(1) Hvis du kun bruger servicehjemmesiden til at hente information, dvs. hvis du ikke registrerer dig eller på anden vis sender os oplysninger, indsamler vi kun de personrelaterede data, som din browser sender til vores server. Hvis du besøger vores hjemmeside, indsamler vi følgende data, som er teknisk nødvendige for os, for at vi kan vise vores hjemmeside og garantere stabilitet og sikkerhed (retsgrundlaget er GDPR art. 6, afsnit 1, s. 1, litra f):

- IP-adresse
- Dato og tidspunkt for tilgangen
- Tidszoneforskellen fra Greenwich Mean Time (GMT)
- Tilgangens indhold (den konkrete side)
- Adgangsstatus/HTTP-statuskode
- Overførte bytes fra den tilgåede URL
- Browser
- Operativsystemet og dets grænseflade
- Browsersoftwarens sprog og version.

Disse data gemmer vi i en periode på 14 dage i en såkaldt logfil. Herefter bliver dataene slettet.

Denne hjemmeside hostes af en ekstern tjenesteyder (host). De personrelaterede data, der indsamles på denne hjemmeside, gemmes på hostens servere. Vi bruger plusserver GmbH som vores host. For at sikre en databeskyttelseskompatibel behandling har vi indgået en ordrebehandlingskontrakt med vores host.

(2) Når du bruger vores hjemmeside, gemmer vi – ud over de førnævnte data – cookies på din computer. Cookies er små tekstfiler, som den browser, du anvender, gemmer på din computers harddisk, og fra det sted, cookien bliver anbragt (af os), tilgår der os bestemte informationer. Cookies kan ikke udføre nogen programmer eller overføre virus til din computer. De tjener det formål at gøre hjemmesiden mere brugervenlig og effektiv samlet set.

Opbevaring af cookies, der er absolut nødvendige for webstedets funktion, udføres på det juridiske grundlag i § 25, stk. 2, nr. 2, i TTDSG (den tyske lov om databeskyttelse i forbindelse med telekommunikation og teledier). Andre cookies gemmes kun med dit samtykke; retsgrundlaget er i dette tilfælde § 25, stk. 1, i TTDSG sammenholdt med art. 6, stk. 1, litra a, i GDPR.

Transiente cookies

Transiente cookies bliver automatisk slettet, når du lukker browseren. Herunder hører især sessionscookies. De gemmer en såkaldt sessions-id, som din browsers forskellige tilgange kan få tildelt under den samlede session. På den måde kan din computer blive genkendt, når du vender tilbage til vores hjemmeside. Til sessionscookieerne hører også de cookies, som vi

anvender for at sikre den rigtige visning af hjemmesiden på den benyttede enhed. Sessionscookies bliver slettet, når du logger ud eller lukker browseren.

Sessionscookies slettes, når du logger ud eller lukker browseren. Cookies, der er nødvendige til følgende formål, bruges på denne hjemmeside:

Nødvendige cookies er nødvendige for hjemmesidens grundlæggende funktioner, f.eks. indkøbskurven, kassen, formularer, visning af videoer eller håndtering af samtykke, og kan ikke deaktiveres. Retsgrundlaget for brugen af disse cookies er § 25 TTDSG (2), nr. 1.

Det drejer sig specifikt om følgende cookie:

(JSESSIONID): Cookie bruges til at identificere dig som bruger af hjemmesiden, uden at du behøver at logge ind separat. Det er ikke muligt at navigere på hjemmesiden uden sessionscookie. Cookie er midlertidig og slettes automatisk, så snart du forlader hjemmesiden. Brugen af denne cookie resulterer ikke i, at vi modtager nye personrelaterede data om dig som bruger af hjemmesiden, men derimod i at sikre driften af hjemmesiden. De oplysninger, der genereres af cookie om din brug af denne hjemmeside, videregives ikke til tredjeparter.

§ 6 Indsamling af personrelaterede data ved kontakt med os

(1) Kontakt via Hoyers selvbetjeningsportal, Hoyers service-e-mailadresse eller Hoyers servicehotline

I forbindelse med kundekommunikation indsamler vi personrelaterede data for at behandle dine forespørgsler, hvis du frivilligt giver os disse oplysninger, når du kontakter os (f.eks. selvbetjeningsportal eller e-mail). I forbindelse med kommunikation via servicemailed eller serviceportalen er obligatoriske felter markeret som sådan, da vi i disse tilfælde har brug for dataene til at behandle din kontakt.

Vi indsamler følgende data, når vi modtager og efterfølgende behandler din henvendelse:

- Efternavn, fornavn
- Tiltale
- Adresse
- E-mailadresse
- Telefonnummer
- Billetnummer
- Billetnummer inkl. landekode
- Artikelnummer (IAN eller EAN)

- Produktbeskrivelse
- Oprettelsesdato for reklamationen
- Beskrivelse af problemet
- Kontaktsprog
- Købsdato
- Købspris
- Eventuelt købsbevis
- Eventuel beskrivelse af skaden (billeder)
- Eventuel tilbagekaldelsestid
- Eventuelle yderligere kommentarer i forbindelse med dataregistreringen

(2) Kontakt via Lidl's servicehotline eller Lidl's service-e-mailadresse, dataindsamling hos Lidl
Hvis du har købt et produkt, der er fremstillet af os, hos Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) og har kontaktet Lidl's servicehotline eller Lidl's service-e-mailadresse for at gøre brug af eftersalgsservice, indsamler Lidl alle eller en del af de data, der er angivet ovenfor under § 6 (1), for at videresende dem til os med henblik på yderligere dataindsamling og levering af eftersalgsservice.

(3) Kontakt via Kauflands servicehotline eller Kauflands service-e-mailadresse, dataindsamling hos Kaufland
Hvis du har købt et produkt, der er fremstillet af os, hos Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) og har kontaktet Kauflands servicehotline eller Kauflands service-e-mailadresse for at gøre brug af eftersalgsservice, indsamler Kaufland alle eller en del af de data, der er angivet ovenfor under § 6 (1) for at videresende dem til os med henblik på yderligere dataindsamling og levering af eftersalgsservice.

(4) Retsgrundlag for dataindsamling i henhold til § 6, stk. 1, og § 6, stk. 2, opbevaringsperiode
Hvis serviceanmodningen er i forbindelse med en reklamation eller en reparation/udskiftning af et produkt, gemmer vi dine data, så længe de eksisterende garanti- eller reklamationskrav gælder. Dette drejer sig om 3-5 år. Retsgrundlaget er i så fald den eksisterende købekontrakt, art. 6, stk. 1, pkt. 1, litra b, i GDPR.

Ved generel kommunikation sletter vi dataene efter 6 måneder. Retsgrundlaget er da vores legitime interesse i at levere tilfredsstillende kundekommunikation og dermed art. 6, stk. 1, litra f, i GDPR.

(5) Optagelser af opkald

I det omfang vi optager opkald, der modtages via vores servicehotline eller videresendes til os af Lidl, vil du blive informeret om dette ved en automatisk meddelelse før opkaldet, eller før

optagelsen begynder. Du har mulighed for at gøre indsigelse mod optagelsen ved at tilkendegive, at du ikke ønsker at blive optaget, inden optagelsen begynder.

(6) Juridisk grundlag for opkaldsoptagelser, opbevaringsperiode

Opkald optages, så vi om nødvendigt kan bevise samtaleforløb og indhold. Andre formål omfatter foranstaltninger til videreuddannelse og coaching af medarbejdere og til forbedring af vores interne processer. Disse formål udgør en berettiget interesse; retsgrundlaget for databehandling er derfor art. 6, stk. 1, pkt. 1, litra f, i GDPR.

Samtalerne gemmes i 6 måneder, hvorefter dataene slettes.

§ 7 Videregivelse til tredjeparter

Vi videresender dine data til følgende tjenesteydere med henblik på levering af eftersalgsservice (f.eks. reparation, udskiftning af returnerede enheder osv.):

- Callcenter
- Udbyder af reparationservice
- Udbyder af transportservice
- Udbyder af ekspeditionsservice
- Kreditinstitut

Data overføres ikke til lande uden for EU.

§ 8 Nuværende version og ændring af denne databeskyttelsesmeddelelse

Dette er version 2.0 af servicehjemmesidens databeskyttelsesmeddelelse. Vi udvikler hele tiden vores tjenester for at give dig en stadig bedre service. Vi vil altid holde denne databeskyttelsesmeddelelse opdateret og tilpasse den i overensstemmelse hermed, hvis og i det omfang det skulle blive nødvendigt. Vi beder dig om regelmæssigt at orientere dig om indholdet af vores databeskyttelsesoplysninger. Vi tilpasser databeskyttelsesoplysningerne, så snart ændringer i den databehandling, vi udfører, gør dette nødvendigt. Vi informerer dig, så snart ændringerne kræver dit samarbejde (f.eks. samtykke) eller anden individuel meddelelse.