

## Δήλωση προστασίας δεδομένων για υπηρεσίες υποστήριξης μετά την πώληση

### Άρθρο 1 Ενημέρωση για τη συλλογή προσωπικών δεδομένων

(1) Στη συνέχεια, σας ενημερώνουμε για τη συλλογή προσωπικών δεδομένων σε περίπτωση χρήσης της ιστοσελίδας εξυπηρέτησής μας. Προσωπικά δεδομένα είναι όλα τα δεδομένα τα οποία σχετίζονται προσωπικά με εσάς, π.χ. όνομα, διεύθυνση, διευθύνσεις e-mail, συμπεριφορά χρήστη.

(2) Υπεύθυνη σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 7 του γενικού κανονισμού για την προστασία δεδομένων (ΓΚΠΔ) της ΕΕ είναι η

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Τηλ.: +49 40 853994-80

Φαξ +49 40 853994-90

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

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

(3) Μπορείτε να απευθυνθείτε στον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων μας στη διεύθυνση [Datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:Datenschutz@hoyerhandel.com) ή στην ταχυδρομική μας διεύθυνση με την προσθήκη «Der Datenschutzbeauftragte» (Υπεύθυνος προστασίας δεδομένων).

(4) Σε περίπτωση που για επιμέρους λειτουργίες της προσφοράς μας απευθυνόμαστε σε παρόχους υπηρεσιών ή θέλουμε να χρησιμοποιήσουμε τα δεδομένα σας για διαφημιστικούς σκοπούς, θα σας ενημερώσουμε αναλυτικά για τις αντίστοιχες διαδικασίες. Παράλληλα αναφέρουμε και τα καθορισμένα κριτήρια της διάρκειας αποθήκευσης.

### Άρθρο 2 Τα δικαιώματά σας

(1) Έχετε έναντι μας τα ακόλουθα δικαιώματα σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα που σας αφορούν:

- Δικαίωμα ενημέρωσης,
- Δικαίωμα διόρθωσης ή διαγραφής,
- Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας,
- Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία,
- Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων.

(2) Έχετε επιπρόσθετα το δικαίωμα να υποβάλετε τα παράπονά σας σε μια αρχή προστασίας δεδομένων/επιτήρησης σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας από εμάς.

### **Άρθρο 3      Εναντίωση στην επεξεργασία των δεδομένων σας ή ανάκληση της συγκατάθεσής σας**

Εάν έχετε παράσχει τη συγκατάθεσή σας στην επεξεργασία των δεδομένων σας, μπορείτε να την ανακαλέσετε ανά πάσα στιγμή. Μια τέτοια ανάκληση επηρεάζει το παραδεκτό της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων σας, αφού το δηλώσετε σε εμάς.

Στον βαθμό που στηρίζουμε την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας σε στάθμιση συμφερόντων, μπορείτε να εναντιωθείτε στην επεξεργασία. Αυτό συμβαίνει ιδίως όταν η επεξεργασία δεν είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση μιας σύμβασης με εσάς, όπως παρουσιάζεται από εμάς κάθε φορά στην ανωτέρω περιγραφή των λειτουργιών. Σε περίπτωση τέτοιας εναντίωσης, παρακαλείστε να εξηγήσετε τους λόγους που δεν θα πρέπει να επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα σας με τον τρόπο που το κάνουμε. Σε περίπτωση δικαιολογημένης εναντίωσης, ελέγχουμε την κατάσταση και είτε θα διακόψουμε ή θα προσαρμόσουμε την επεξεργασία δεδομένων, είτε θα σας αναφέρουμε τους υποχρεωτικούς, νόμιμους λόγους για τους οποίους συνεχίζουμε την επεξεργασία.

Παρακαλείστε να στείλετε την εναντίωσή σας στη διεύθυνση ή τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αναφέρονται στο άρθρο 1 παρ. 2 εναντίωση.

Φυσικά, μπορείτε να εναντιωθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας για σκοπούς διαφήμισης και ανάλυσης δεδομένων οποιαδήποτε στιγμή. Μπορείτε να μας ενημερώσετε για την εναντίωσή σας στην επεξεργασία για σκοπούς διαφήμισης στα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επεξεργασίας.

### **Άρθρο 4      Υποχρέωση γνωστοποίησης προσωπικών δεδομένων**

Δεν υπάρχει υποχρέωση γνωστοποίησης των προσωπικών δεδομένων που συλλέγονται σε αυτήν την ιστοσελίδα, τηλεφωνικά ή μέσω συμπλήρωσης της φόρμας επικοινωνίας. Δεν απαιτείται από τη νομοθεσία ή τη σύμβαση ούτε είναι αναγκαία για τη σύναψη σύμβασης. Στον βαθμό που η συλλογή δεδομένων είναι αναγκαία για την προβολή της ιστοσελίδας, η άψογη προβολή της ιστοσελίδας δεν είναι δυνατή χωρίς τη συλλογή δεδομένων. Σε αυτές τις περιπτώσεις, τα δεδομένα συλλέγονται αυτόματα κατά την παροχή της ιστοσελίδας, με βάση τη νομική βάση που ορίζεται κατωτέρω.

Για την παροχή των υπηρεσιών εξυπηρέτησής μας είναι αναγκαία η παροχή των δεδομένων που ζητούνται, ώστε οι υπηρεσίες να μπορούν να παρασχεθούν σωστά.

## **Άρθρο 5 Συλλογή προσωπικών δεδομένων κατά την επίσκεψη στην ιστοσελίδα μας**

(1) Κατά τη χρήση της ιστοσελίδας εξυπηρέτησης για απλή ενημέρωση, δηλαδή όταν δεν εγγράφεστε ή δεν μας μεταβιβάζετε πληροφορίες με κάποιον άλλον τρόπο, συλλέγουμε μόνο τα προσωπικά δεδομένα που μεταβιβάζει το πρόγραμμα πλοήγησής σας στον διακομιστή μας. Αν επιθυμείτε να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας, συλλέγουμε τα ακόλουθα δεδομένα, τα οποία είναι τεχνικά απαραίτητα για να σας προβάσουμε την ιστοσελίδα μας και να εγγυηθούμε τη σταθερότητα και την ασφάλειά της (νομική βάση είναι το άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο 1 στοιχείο στ του ΓΚΠΔ):

- Διεύθυνση διαδικτυακού πρωτοκόλλου
- Ημερομηνία και ώρα του αιτήματος
- Διαφορά ζώνης ώρας από την ώρα Γκρίνουιτς (Greenwich Mean Time, GMT)
- Περιεχόμενο του αιτήματος (συγκεκριμένη σελίδα)
- Κατάσταση πρόσβασης/κωδικός κατάστασης HTTP
- Μεταφερθέντα bytes της αιτούμενης URL
- Πρόγραμμα πλοήγησης
- Λειτουργικό σύστημα και επιφάνειά του
- Γλώσσα και έκδοση του λογισμικού πλοήγησης.

Αποθηκεύουμε τα δεδομένα αυτά για διάστημα 14 ημερών σε ένα λεγόμενο αρχείο καταγραφής. Στη συνέχεια, τα δεδομένα διαγράφονται.

Αυτή η ιστοσελίδα φιλοξενείται από έναν εξωτερικό πάροχο υπηρεσιών (εξυπηρετητής). Τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται σε αυτήν την ιστοσελίδα αποθηκεύονται στους διακομιστές του εξυπηρετητή. Χρησιμοποιούμε την plusserver GmbH ως εξυπηρετητή. Για να εγγυηθούμε την επεξεργασία σύμφωνα με τη νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων, έχουμε συνάψει σύμβαση επεξεργασίας δεδομένων με τον εξυπηρετητή μας.

(2) Εκτός από τα δεδομένα που αναφέρθηκαν προηγουμένως, κατά τη χρήση της ιστοσελίδας μας, αποθηκεύονται cookies στον υπολογιστή σας. Τα cookies είναι μικρά αρχεία κειμένου που αποθηκεύονται στον σκληρό δίσκο σας και σχετίζονται με το πρόγραμμα πλοήγησης που χρησιμοποιείτε, μέσω των οποίων μεταβιβάζονται συγκεκριμένες πληροφορίες στον φορέα που ορίζει τα cookies (στην προκειμένη περίπτωση, σε εμάς). Τα cookies δεν έχουν τη δυνατότητα να ενεργοποιήσουν προγράμματα ή να μεταφέρουν ιούς στον υπολογιστή σας. Απλώς καθιστούν τη διαδικτυακή προσφορά στο σύνολό της φιλικότερη προς τον χρήστη και αποτελεσματικότερη.

Η αποθήκευση cookies που είναι απολύτως αναγκαία για τη λειτουργία της ιστοσελίδας στηρίζεται στη νομική βάση του άρθρου 25 παρ. 2 σημείο 2 του γερμανικού νόμου TTDSG. Άλλα cookies αποθηκεύονται μόνο με τη συγκατάθεσή σας, ενώ η νομική βάση σε αυτήν την

περίπτωση είναι το άρθρο 25 παρ. 1 του γερμανικού νόμου TTDSG σε συνδυασμό με το άρθρο 6 παρ. 1 στοιχείο α του ΓΚΠΔ.

Προσωρινά cookies

Τα προσωρινά cookies διαγράφονται αυτόματα, μόλις κλείσετε το πρόγραμμα πλοήγησης. Σε αυτά συμπεριλαμβάνονται κυρίως τα Session-Cookies (cookies συνεδρίας). Αυτά αποθηκεύουν μια λεγόμενη ταυτότητα συνεδρίας (Session-ID), με την οποία μπορούν να ταξινομηθούν διάφορα αιτήματα του προγράμματος πλοήγησής σας σε μια κοινή συνεδρία. Με τον τρόπο αυτόν, ο υπολογιστής σας αναγνωρίζεται όταν επιστρέψετε στην ιστοσελίδα μας. Στα cookies συνεδρίας ανήκουν εξάλλου και τα cookies που χρησιμοποιούμε για να διασφαλίσουμε τη σωστή προβολή της ιστοσελίδας στην τερματική συσκευή που χρησιμοποιείται. Τα cookies συνεδρίας διαγράφονται όταν αποσυνδέεστε ή κλείνετε το πρόγραμμα πλοήγησης.

Στην ιστοσελίδα, χρησιμοποιούνται cookies αναγκαία για τους εξής σκοπούς:

Υποχρεωτικά cookies απαιτούνται για τις βασικές λειτουργίες της ιστοσελίδας, όπως το καλάθι αγορών, το ταμείο, η προβολή βίντεο ή η διαχείριση συγκατάθεσης και αυτά δεν μπορούν να απενεργοποιηθούν. Η νομική βάση για τη χρήση αυτών των cookies είναι το άρθρο 25 του γερμανικού νόμου TTDSG (2) εδάφιο 1.

Συγκεκριμένα, είναι το εξής cookie.

(JSESSIONID): Αυτό το cookie χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή σας ως χρήστη της ιστοσελίδας χωρίς να χρειάζεται να συνδεθείτε ξεχωριστά. Η πλοήγηση στην ιστοσελίδα χωρίς σφάλματα δεν είναι δυνατή χωρίς το cookie συνεδρίας. Το cookie είναι προσωρινό και διαγράφεται αυτόματα μόλις εγκαταλείψετε την ιστοσελίδα. Η χρήση αυτού του cookie δεν οδηγεί στη λήψη από εμάς νέων προσωπικών δεδομένων για εσάς ως χρήστη της ιστοσελίδας, αλλά διασφαλίζει τη λειτουργία της ιστοσελίδας. Οι πληροφορίες που παράγονται από το cookie για τη χρήση της ιστοσελίδας από εσάς δεν θα μεταβιβαστούν σε τρίτους.

## **Άρθρο 6 Συλλογή προσωπικών δεδομένων κατά την επικοινωνία σας μαζί μας**

(1) Επικοινωνία μέσω της πύλης Hoyer Selfcare, του e-mail εξυπηρέτησης της Hoyer ή της γραμμής εξυπηρέτησης της Hoyer

Στο πλαίσιο της επικοινωνίας πελατών, συλλέγουμε προσωπικά δεδομένα για τον σκοπό της επεξεργασίας των αιτημάτων σας αν μας τα παρέχετε όταν επικοινωνείτε μαζί μας (π.χ. μέσω της πύλης Selfcare ή μέσω e-mail). Στο πλαίσιο της επικοινωνίας μέσω του e-mail

εξυπηρέτησης ή της πύλης εξυπηρέτησης, τα υποχρεωτικά πεδία σημειώνονται, καθώς σε αυτές τις περιπτώσεις χρειαζόμαστε τα δεδομένα για να επεξεργαστούμε την επικοινωνία σας.

Όταν λαμβάνουμε και έπειτα επεξεργαζόμαστε το αίτημά σας, συλλέγουμε τα εξής δεδομένα:

- Επώνυμο, όνομα
- Προσφώνηση
- Διεύθυνση
- Διεύθυνση e-mail
- Τηλέφωνο
- Αριθμός δελτίου
- Αριθμός δελτίου συμπεριλαμβανομένου κωδικού χώρας
- Αριθμός προϊόντος (IAN ή EAN)
- Περιγραφή προϊόντος
- Ημερομηνία δημιουργίας του παραπόνου
- Περιγραφή προβλήματος
- Γλώσσα επικοινωνίας
- Ημερομηνία αγοράς
- Τιμή αγοράς
- Ενδεχομένως παραστατικό αγοράς
- Ενδεχομένως εικόνα ζημιάς (φωτογραφίες)
- Ενδεχομένως επιθυμητή ώρα κλήσης
- Ενδεχομένως περαιτέρω σχόλια στο πλαίσιο της καταγραφής δεδομένων

(2) Επικοινωνία μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης της Lidl ή του e-mail εξυπηρέτησης της Lidl, συλλογή δεδομένων από τη Lidl

Εάν έχετε αγοράσει από τη Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) ένα προϊόν που κατασκευάστηκε από εμάς και επικοινωνήσατε με τη γραμμή εξυπηρέτησης της Lidl ή το e-mail εξυπηρέτησης της Lidl για υπηρεσίες υποστήριξης μετά την πώληση, η Lidl θα συλλέξει το σύνολο ή μέρος των δεδομένων που αναφέρονται στην παρ. 6 (1) ανωτέρω και θα τα προωθήσει σε εμάς για περαιτέρω συλλογή δεδομένων και παροχή υπηρεσιών υποστήριξης μετά την πώληση.

(3) Επικοινωνία μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης της Kaufland ή του e-mail εξυπηρέτησης της Kaufland, συλλογή δεδομένων από την Kaufland

Εάν έχετε αγοράσει από την Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) ένα προϊόν που κατασκευάστηκε από εμάς και επικοινωνήσατε με τη γραμμή εξυπηρέτησης της Kaufland ή το e-mail εξυπηρέτησης της Kaufland για υπηρεσίες υποστήριξης μετά την πώληση, η Kaufland θα συλλέξει το σύνολο ή μέρος των δεδομένων που

αναφέρονται στην παρ. 6 (1) ανωτέρω και θα τα προωθήσει σε εμάς για περαιτέρω συλλογή δεδομένων και παροχή υπηρεσιών υποστήριξης μετά την πώληση.

(4) Νομική βάση για τη συλλογή δεδομένων σύμφωνα με τις παρ. 6(1) και 6(2), διάρκεια αποθήκευσης

Αν το αίτημα εξυπηρέτησης σχετίζεται με το παράπονο ή την επισκευή/αντικατάσταση προϊόντος, θα αποθηκεύσουμε τα δεδομένα σας για τη διάρκεια των υφιστάμενων αξιώσεων εγγύησης. Αυτή είναι 3-5 χρόνια. Νομική βάση αποτελεί το άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο 1 στοιχείο β του ΓΚΠΔ.

Αν πρόκειται για γενική επικοινωνία, τα δεδομένα διαγράφονται μετά από 6 μήνες. Νομική βάση αποτελεί το έννομο συμφέρον μας να παρέχουμε ικανοποιητική επικοινωνία πελατών, και επομένως το άρθρο 6 παρ. 1 στοιχείο στ του ΓΚΠΔ.

(5) Καταγραφή κλήσεων

Αν καταγράψουμε τις κλήσεις στη γραμμή εξυπηρέτησής μας ή που προωθούνται σε εμάς από τη Lidl, θα ενημερωθείτε για αυτό το γεγονός μέσω αυτόματου μηνύματος πριν ξεκινήσει η συνομιλία ή η καταγραφή. Έχετε τη δυνατότητα να αρνηθείτε την καταγραφή της κλήσης δηλώνοντας ότι δεν επιθυμείτε την καταγραφή πριν ξεκινήσει η καταγραφή.

(6) Νομική βάση για την καταγραφή κλήσεων, διάρκεια αποθήκευσης

Η κλήση καταγράφεται για να μπορούμε, αν χρειαστεί, να αποδείξουμε την πορεία και το περιεχόμενο της συνομιλίας. Άλλοι σκοποί είναι μέτρα για την εκπαίδευση και την καθοδήγηση υπαλλήλων, καθώς και για τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών μας. Αυτοί οι σκοποί συνιστούν έννομο συμφέρον, επομένως η νομική βάση για την επεξεργασία δεδομένων είναι το άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο 1 στοιχείο στ του ΓΚΠΔ.

Οι κλήσεις αποθηκεύονται για 6 μήνες, μετά την πάροδο των οποίων τα δεδομένα διαγράφονται.

## **Άρθρο 7 Γνωστοποίηση σε τρίτους**

Για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης μετά την πώληση (π.χ. επισκευή, αντικατάσταση των συσκευών τις οποίες αφορούν τα παράπονα κλπ.), προωθούμε τα δεδομένα σας στους εξής παρόχους υπηρεσιών:

- Τηλεφωνικό κέντρο
- Πάροχος υπηρεσιών επισκευής
- Πάροχος μεταφορικών υπηρεσιών
- Πάροχος υπηρεσιών διεκπεραίωσης παραγγελιών

- Πιστωτικό ίδρυμα

Τα δεδομένα δεν προωθούνται εκτός της ΕΕ.

## **Άρθρο 8 Τρέχουσα έκδοση και τροποποίηση των υποδείξεων προστασίας δεδομένων**

Η παρούσα αποτελεί την Έκδοση 2.0 της δήλωσης προστασίας δεδομένων της ιστοσελίδας υποστήριξης. Αναπτύσσουμε συνεχώς τις υπηρεσίες μας, για να μπορούμε σας παρέχουμε διαρκώς βελτιούμενη εξυπηρέτηση. Θα ενημερώνουμε συνεχώς τις παρούσες υποδείξεις προστασίας δεδομένων και θα τις προσαρμόζουμε αναλόγως αν και στον βαθμό που καθίσταται αναγκαίο. Παρακαλείστε να ελέγχετε τακτικά το περιεχόμενο των υποδείξεων προστασίας δεδομένων μας. Θα προσαρμόσουμε τις υποδείξεις προστασίας δεδομένων μόλις το καταστήσουν αναγκαίο τυχόν αλλαγές στην επεξεργασία δεδομένων που πραγματοποιούμε. Θα σας ενημερώσουμε μόλις οι αλλαγές απαιτούν τη συνεργασία σας (π.χ. συγκατάθεση) ή άλλη μεμονωμένη ειδοποίηση.