

## Tietosuojalausunto myynnin jälkeisille palveluille

### § 1 Tiedot henkilötietojen keräämisestä

(1) Seuraavassa tiedotamme henkilötietojen keräämisestä palvelusivustoamme käytettäessä. Henkilötietoja ovat kaikki tiedot, jotka ovat sinua yksilöiviä, esim. nimi, osoite, sähköpostiosoitteet, käyttötapatiedot.

(2) Rekisterinpitäjä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) 4 artiklan 7 kohdan mukaan on

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Puh.: +49 40 853994-80

Faksi +49 40 853994-90

Sähköposti: office@hoyerhandel.com

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

(3) Voit ottaa yhteyttä tietosuojavastaavaamme osoitteella [Datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:Datenschutz@hoyerhandel.com) tai postiosoitteella lisämerkinnällä "Der Datenschutzbeauftragte" (Tietosuojavastaava).

(4) Jos käytämme valtuutettuja palveluntarjoajia valikoimamme yksittäisiin toimintoihin tai haluamme käyttää tietojasi markkinointitarkoituksiin, tiedotamme sinulle siitä seuraavassa yksityiskohtaisesti. Tässä yhteydessä ilmoitamme myös tietojen säilytysajalle määritellyt ehdot.

### § 2 Oikeutesi

(1) Sinulla on meitä vastaan seuraavat oikeudet sinua koskeviin henkilötietoihin:

- Oikeus saada tietoa,
- Oikeus tietojen oikaisemiseen tai poistamiseen,
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen,
- Oikeus vastustaa käsittelyä,
- Oikeus tietojen siirrettävyyteen.

(2) Lisäksi sinulla on oikeus valittaa henkilötietojesi käsittelystä tietosuojan valvontaviranomaiselle.

### **§ 3 Vastalause tai peruutus tietojesi käsittelyä vastaan**

Jos olet antanut suostumuksen tietojesi käsittelyyn, voit milloin tahansa peruuttaa sen. Sellainen peruutus vaikuttaa henkilötietojesi käsittelyn sallittavuuteen sen jälkeen, kun olet esittänyt peruutuksen meille.

Sikäli kuin henkilötietojesi käsittely perustuu etujen vertailuun, voit vastustaa tietojen käsittelyä. Näin on silloin, kun käsittely ei erityisesti ole tarpeellista kanssasi tehdyn sopimuksen täyttämiseksi, mikä esitetään yllä toimintojen kuvauksessa. Kun esität vastalauseen, pyydämme perustelua, miksi emme voi käsitellä henkilötietojasi kuvatulla tavalla. Jos vastalauseesi on perusteltu, tutkimme asian tilan ja lopetamme tietojen käsittelyn tai muutamme sitä tai esitämme sinulle huomattavan tärkeitä ja perustellut syyt, joiden vuoksi jatkamme käsittelyä.

Pyydämme lähettämään vastalauseen § 1:n 2 kohdassa mainittuun yhteysosoitteeseen tai sähköpostiin.

Voit tietysti milloin tahansa vastustaa henkilötietojesi käsittelyä mainontaa ja tietojen analysointia varten. Voit ilmoittaa meille mainontaan liittyvästä vastalauseestasi Vastuuhenkilö-kohdassa olevilla yhteystiedoilla.

### **§ 4 Velvollisuus luovuttaa henkilötietoja**

Tällä verkkosivustolla, puhelimitse tai yhteydenottolomakkeella kerättyjen henkilötietojen luovuttamiseen ei ole velvollisuutta. Sitä ei edellytetä laissa tai sopimuksessa, eikä sitä vaadita sopimuksen tekemiseen. Sikäli kuin tiedonkeruu on tarpeen verkkosivuston näyttämiseksi, verkkosivustoa ei voida näyttää virheettömänä ilman tiedonkeruuta. Näissä tapauksissa tiedonkeruu tapahtuu automaattisesti, kun verkkosivusto esitetään alla mainitun oikeusperustan perusteella.

Palvelujemme suorittamiseksi on välttämätöntä ilmoittaa pyydetyt tiedot, jotta ne voidaan suorittaa asianmukaisesti.

## § 5 Henkilötietojen kerääminen verkkosivustolla vierailun yhteydessä

(1) Kun käytät palvelusivustoa vain informaation hakemiseen, eli kun et rekisteröidy tai lähetä meille muuten tietoja, keräämme vain ne henkilötiedot, jotka selaimesi välittää palvelimellemme. Kun vieraillet verkkosivustollamme keräämme seuraavat meille teknisesti vaadittavat tiedot, jotta voimme näyttää sinulle verkkosivustomme sekä taata vakauden ja turvallisuuden (oikeusperusta on GDPR:n 6 artiklan 1 kohdan 1 virkkeen f alakohta):

- IP-osoite
- Kyselyn päiväys ja kellonaika
- Aikaero Greenwich Mean Time (GMT)-aikaan
- Pyynnön sisältö (konkreettinen sivu)
- Käyttötila/HTTP-tilakoodi
- Pyydetyn URL:n välittämät bitit
- Selain
- Käyttöjärjestelmä ja sen rajapinta
- Selainohjelmiston kieli ja versio.

Nämä tiedot säilytämme 14 päivää niin kutsutussa lokitiedostossa. Sen jälkeen tiedot poistetaan.

Tätä verkkosivustoa isännöi ulkoinen palveluntarjoaja (isäntä). Tällä verkkosivustolla kerätyt henkilötiedot tallennetaan isännän palvelimille. Käytämme isäntänä plussserver GmbH:ta. Tietosuojan mukaisen käsittelyn varmistamiseksi olemme tehneet isäntämme kanssa sopimuksen tietojen käsittelystä.

(2) Edellä mainittujen tietojen lisäksi verkkosivustomme käyttösi aikana tietokoneellesi tallennetaan evästeitä. Evästeet ovat pieniä tekstitiedostoja, jotka käyttämäsi selain tallentaa kohdistetusti kiintolevyillesi ja joiden kautta evästeen asettajalle (tässä tapauksessa me) lähetetään tiettyjä tietoja. Evästeet eivät voi suorittaa mitään ohjelmia tai tuoda viruksia tietokoneellesi. Niiden avulla internet-sivustosta tehdään kaikkiaan helppokäyttöisempi ja tehokkaampi.

Sivuston toiminnan kannalta ehdottoman välttämättömien evästeiden tallentaminen tapahtuu Saksan televiestintä-, telemedia- ja tietosuojalain TTDSG:n § 25:n 2 momentin 2 kohdan oikeusperustalla. Muut evästeet tallennetaan vain suostumuksellasi, oikeusperusta on tässä tapauksessa TTDSG:n § 25:n 1 momentti sekä GDPR:n 6 artiklan 1 kohdan a alakohta.

### Tilapäiset evästeet

Tilapäiset evästeet poistetaan automaattisesti, kun suljet selaimen. Näitä ovat erityisesti istuntoevästeet. Ne tallentavat niin kutsutun istuntotunnuksen, jonka avulla selaimesi erilaiset kyselyt voidaan kohdistaa samaan istuntoon. Näin tietokoneesi voidaan tunnistaa, kun palaat

verkkosivustollemme. Istuntoevästeisiin kuuluvat myös evästeet, joita käytämme verkkosivuston asianmukaiseen esittämiseen käytetyllä päätelaitteella. Istuntoevästeet poistetaan, kun kirjautut ulos tai suljet selaimen.

Tällä verkkosivustolla käytetään välttämättömiä evästeitä, joita tarvitaan seuraaviin tarkoituksiin:

Välttämättömät evästeet ovat välttämättömiä verkkosivuston perustoimintojen, kuten ostoskorin, checkoutin, lomakkeiden, videoiden näyttämisen tai suostumuksen hallinnan kannalta, eikä niitä voi poistaa käytöstä. Näiden evästeiden käytön oikeusperusta on TTDSG:n § 25:n 2 momentin 1 numero.

Konkreettisesti kyseessä on seuraava eväste.

(JSESSIONID): Evästettä käytetään tunnistamaan sinut verkkosivuston käyttäjäksi ilman, että sinun tarvitsee kirjautua sisään erikseen. Sivustolla liikkuminen ei ole virheettömästi mahdollista ilman istuntoevästettä. Eväste on väliaikainen ja poistetaan automaattisesti heti, kun poistut verkkosivustolta. Tämän evästeen käyttö ei johda siihen, että saamme uusia henkilötietoja sinusta verkkosivuston käyttäjänä, vaan sen käyttö varmistaa verkkosivuston toiminnan. Evästeen tuottamia tietoja tämän verkkosivuston käytöstäsi ei luovuteta kolmansille osapuolille.

## § 6 Henkilötietojen kerääminen, kun otat meihin yhteyttä

(1) Yhteydenotto Hoyer-selfcare-portaalin, Hoyer-palvelusähköpostin tai Hoyer-palvelupuhelimen kautta

Asiakasviestinnän puitteissa keräämme henkilötietoja kyselysi käsittelyä varten, jos ilmoitat ne meille vapaaehtoisesti ottaessasi yhteyttä (esim. selfcare-portaalilla tai sähköpostilla).

Palvelusähköpostin tai palveluportaalin kautta tapahtuvan viestinnän puitteissa pakolliset kentät on merkitty sellaisiksi, koska näissä tapauksissa tarvitsemme ehdottomasti tiedot yhteydenottosi käsittelyyn.

Kun tallennamme ja sitten käsittelemme pyyntösi, keräämme seuraavat tiedot:

- Sukunimi, etunimi
- Puhuttelusana
- Osoite
- Sähköpostiosoite
- Puhelinnumero
- Lipun numero
- Lipun numero sis. maan lyhenne

- Tuotenumero (IAN tai EAN)
- Tuotekuvaus
- Valituksen ilmoituspäiväys
- Ongelman kuvaus
- Asiointikieli
- Ostopäiväys
- Ostohinta
- Mahdollisesti ostokuitti
- Mahdollisesti vaurion kuvaus (valokuvia)
- Mahdollisesti takaisinsoiton aika
- Mahdollisesti muita kommentteja tiedonkeruun puitteissa

(2) Yhteydenotto Lidl-palvelupuhelimen tai Lidl-palvelusähköpostin kautta, tiedonkeruu Lidlissä  
Jos olet ostanut valmistamamme tuotteen Lidlissä (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) ja ottanut yhteyttä Lidlin palvelupuhelimeen tai Lidlin palvelusähköpostiin käyttäaksesi myynnin jälkeisiä palveluita, Lidl kerää yllä § 6 kohdassa 1 kuvatut tiedot kokonaan tai osittain ja välittää ne meille lisätietojen keräämistä ja myynnin jälkeisten palveluiden tarjoamista varten.

(3) Yhteydenotto Kaufland-palvelupuhelimen tai Kaufland-palvelusähköpostin kautta, tiedonkeruu Kauflandissa  
Jos olet ostanut valmistamamme tuotteen Kauflandilta (Kaufland Service GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) ja ottanut yhteyttä Kauflandin palvelupuhelimeen tai Kauflandin palvelusähköpostiin käyttäaksesi myynnin jälkeisiä palveluita, Kaufland kerää yllä § 6:n 1 kohdassa kuvatut tiedot kokonaan tai osittain ja välittää ne meille lisätietojen keräämistä ja myynnin jälkeisten palveluiden tarjoamista varten.

(4) Tiedonkeruun oikeusperusta § 6:n 1 ja § 6:n 2 kohdan mukainen, säilytysaika  
Jos palvelupyynnö liittyy reklamaatioon tai tuotteen korjaamiseen/vaihtoon, säilytämme tietojasi voimassa olevan virhevastuun tai takuun vaatimuksen ajan. Tämä on 3-5 vuotta. Oikeusperusta tätä varten on GDPR:n 6 artiklan 1 kohdan 1 virkkeen b alakohta.

Jos kyseessä on yleinen viestintä, poistamme tiedot 6 kuukauden kuluttua. Oikeusperustana on tällöin oikeutettu etumme tarjota tyydyttävää asiakasviestintää ja siten GDPR:n 6 artiklan 1 kohdan f alakohta.

(5) Puhelujen tallenteet

Jos tallennamme palvelupuhelimemme kautta saamamme tai Lidlin meille välittämät tiedot, saat tästä tiedon automaattisella ilmoituksella ennen keskustelua tai ennen tallennuksen alkamista.

Sinulla on mahdollisuus vastustaa tallennusta ilmoittamalla ennen tallennuksen alkamista, että et halua tallentamista.

(6) Puhelutallenteiden oikeusperusta, säilytysaika

Keskustelu nauhoitetaan, jotta voimme tarvittaessa esittää todisteita keskustelun kulusta ja sisällöstä. Muita tarkoituksia ovat toimenpiteet henkilöstön kouluttamiseen ja valmennukseen sekä sisäisten prosessiemme parantamiseen. Nämä tarkoitukset kuuluvat oikeutetun edun piiriin ja tietojen käsittelyn oikeusperusta on GDPR:n 6 artiklan 1 kohdan 1 virkkeen f alakohta.

Keskusteluja tallennetaan 6 kuukautta, jonka jälkeen tiedot poistetaan.

## § 7 Siirto kolmansille osapuolille

Myynnin jälkeisten palveluiden tarjoamiseksi (esim. korjaus, reklamoitujen laitteiden vaihto jne.) välitämme tietosi seuraaville palveluntarjoajille:

- Puhelinpalvelukeskus
- Korjauspalvelujen tarjoaja
- Kuljetuspalvelujen tarjoaja
- Jakelupalvelujen tarjoaja
- Luottolaitos

Tietoja ei siirretä EU:n ulkopuolelle.

## § 8 Tämän tietosuojailmoituksen nykyinen versio ja muutokset

Tämä on palvelun verkkosivuston tietosuojalausannon versio 2.0. Kehitämme palveluitamme jatkuvasti voidaksemme tarjota sinulle aina parempaa palvelua. Pidämme nämä tietosuojatiedot aina ajan tasalla ja mukautamme niitä tarpeen vaatiessa. Pyydämme sinua säännöllisesti tutustumaan tietosuojatietojemme sisältöön. Muokkaamme tietosuojatietoja heti, kun suorittamamme tietojenkäsittelyn muutokset sitä edellyttävät. Ilmoitamme sinulle heti, kun muutokset edellyttävät yhteistyötäsi (esim. suostumusta) tai muuta yksilöllistä ilmoitusta.