

## Déclaration de protection des données du service après-vente

### § 1 Informations à propos de la collecte de données à caractère personnel

(1) Les informations suivantes concernent la collecte de données à caractère personnel en cas d'utilisation du site web de notre service client. Les données à caractère personnel sont toutes les données se rapportant à vous personnellement, p. ex. nom, adresse, adresses e-mail, comportement d'utilisateur.

(2) Le responsable selon l'art. 4, al. 7 du Règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD) est

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tél. : +49 40 853994-80

Fax : +49 40 853994-90

E-mail : office@hoyerhandel.com

Sites web : [www.hoyer-service.com](http://www.hoyer-service.com) et [www.monsieur-cuisine-service.com](http://www.monsieur-cuisine-service.com)

(3) Vous pouvez joindre notre délégué à la protection des données à l'adresse [Datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:Datenschutz@hoyerhandel.com) ou à notre adresse postale, en ajoutant « Der Datenschutzbeauftragte » (Le délégué à la protection des données).

(4) Si nous souhaitons recourir à un prestataire de services mandaté pour certaines fonctions de notre offre ou utiliser vos données à des fins commerciales, nous vous informerons ci-après en détail des procédures respectives. Ce faisant, nous préciserons également les critères relatifs à la durée de conservation.

### § 2 Vos droits

(1) Vous avez les droits suivants à notre encontre en ce qui concerne les données à caractère personnel vous concernant :

- Droit à l'information,
- Droit à la rectification ou à l'effacement,

- Droit à la limitation du traitement,
- Droit d'opposition au traitement,
- Droit à la portabilité des données.

(2) Vous avez en outre le droit de vous plaindre du traitement de vos données à caractère personnel par notre société auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données.

### **§ 3 Opposition au traitement de vos données ou révocation du traitement de vos données**

Si vous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données, vous pouvez le révoquer à tout moment. Une telle révocation influence l'admissibilité du traitement de vos données à caractère personnel une fois que vous l'avez exprimée vis-à-vis de nous.

Dans la mesure où nous nous appuyons sur l'équilibre des intérêts pour traiter vos données à caractère personnel, vous pouvez vous opposer à leur traitement. C'est le cas, en particulier, lorsque le traitement n'est pas nécessaire pour l'accomplissement d'un contrat conclu avec vous, ce que nous exposons respectivement dans la description des fonctions ci-dessus. En cas d'exercice d'une telle opposition, nous vous prions d'exposer la raison pour laquelle vous ne voulez pas que vos données à caractère personnel soient traitées de la sorte. Si votre opposition est motivée, nous étudions les faits et cesserons et/ou ajusterons le traitement des données ou vous informerons de nos raisons impératives légitimes justifiant la poursuite du traitement.

Veuillez faire part de votre opposition à l'adresse de contact ou à l'adresse e-mail indiquées au § 1 (2).

Vous pouvez bien sûr vous opposer à tout moment au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de publicité et d'analyse de données. Vous pouvez nous informer de votre opposition au traitement de vos données à des fins publicitaires via les données de contact de la personne responsable.

### **§ 4 Obligation de communication des données à caractère personnel**

Nous ne sommes soumis à aucune obligation de mise à disposition des données à caractère personnel collectées sur le présent site web, par téléphone ou via une saisie dans le formulaire de contact. Une telle mise à disposition n'est exigée par aucune loi ni aucun contrat et n'est pas non plus requise pour la conclusion d'un contrat. Dans la mesure où la collecte de données est obligatoire pour l'affichage du site web, une présentation correcte du site web n'est pas pos-

sible sans cette collecte de données. Dans ces cas précis, la collecte de données a lieu de manière automatisée lors de la mise à disposition du site web, dans le respect des bases juridiques exposées ci-après.

Afin d'assurer le bon déroulement de nos prestations de services, la fourniture des données demandées est requise.

## **§ 5 Collecte de données à caractère personnel lors de la visite de notre site web**

(1) En cas d'utilisation purement informative du site web de notre service client, c'est-à-dire lorsque vous ne vous enregistrez pas ou que vous ne nous transmettez aucune information, nous collectons uniquement les données à caractère personnel que votre navigateur transmet à notre serveur. Lorsque vous souhaitez consulter notre site web, nous collectons les données ci-après qui nous sont nécessaires sur le plan technique afin de pouvoir mettre notre site web à votre disposition et d'en assurer la stabilité et la sécurité (base juridique : art. 6, al. 1, phrase 1, par. f du RGPD) :

- Adresse IP
- Date et heure de la demande
- Différence de fuseau horaire par rapport à Greenwich Mean Time (GMT)
- Contenu de la demande (page concrète)
- Statut d'accès / code de statut HTTP
- Octets transmis de l'URL demandée
- Navigateur
- Système d'exploitation et son interface
- Langue et version du logiciel de navigateur.

Nous enregistrons ces données pendant une durée de 14 jours dans un fichier journal (fichier Log). Passé ce délai, nous effaçons les données.

Le présent site web est hébergé par un prestataire de services externe (hébergeur). Les données à caractère personnel collectées sur le présent site web sont enregistrées sur les serveurs de l'hébergeur. Nous utilisons les services de l'hébergeur plusserver GmbH. Afin de garantir un traitement conforme à la déclaration de protection des données, nous avons conclu un contrat de traitement des requêtes avec notre hébergeur.

(2) En sus des données précitées, des cookies sont enregistrés sur votre ordinateur lorsque vous utilisez notre site web. Les cookies sont des petits fichiers texte conservés sur votre disque dur reliés au navigateur que vous utilisez et à travers lesquels certaines informations sont envoyées à l'entité qui place le cookie (dans le cas présent, notre site web). Les cookies ne peuvent pas

exécuter un programme ni transmettre des virus sur votre ordinateur. Ils servent globalement à améliorer la convivialité et l'efficacité de l'offre internet.

L'enregistrement des cookies non indispensables au fonctionnement du site web a lieu conformément à la base juridique du § 25, al. 2, point 2 de la loi allemande sur la protection des données de télécommunication et télémediatiques (TTDSG). Les autres cookies ne sont enregistrés qu'avec votre consentement. Dans ce cas, la base juridique invoquée est le § 25, al. 1 de la loi TTDSG associé à l'art. 6, al. 1, par. a du RGPD.

#### Cookies transitoires

Les cookies transitoires sont automatiquement supprimés lorsque vous fermez votre navigateur. Les cookies de session en font notamment partie. Ils enregistrent ce qu'on appelle un identifiant de session, auquel diverses requêtes de votre navigateur associent la session dans son ensemble. Ainsi, votre ordinateur peut être reconnu quand vous revenez sur notre site web. Les cookies que nous utilisons afin de garantir l'affichage correct du site web sur le terminal utilisé font également partie des cookies de session. Les cookies de session sont supprimés lorsque vous vous déconnectez ou que vous fermez votre navigateur.

Des cookies obligatoires sont utilisés aux fins suivantes sur le présent site web :

Les cookies obligatoires sont nécessaires à l'exécution des fonctions principales du site web, telles que la corbeille, le paiement, les formulaires, l'affichage de vidéos ou la gestion du consentement et ne peuvent pas être désactivés. La base juridique invoquée pour l'utilisation de ces cookies est le point 1 du § 25 de la TTDSG (2).

Concrètement, il s'agit du cookie suivant.

(JSESSIONID) : ce cookie est utilisé pour vous identifier en tant qu'utilisateur du site web sans que vous n'ayez à vous connecter. Une navigation correcte sur le site web n'est pas possible sans le cookie de session. Le cookie est temporaire et est automatiquement supprimé dès que vous quittez le site web. L'utilisation de ce cookie n'entraîne pas la collecte de nouvelles données à caractère personnel à votre sujet en tant qu'utilisateur du site web de notre part et sert uniquement au bon fonctionnement du site web. Les informations générées par le cookie à propos de votre utilisation du présent site web ne sont pas transmises à des tiers.

## **§ 6 Collecte de données à caractère personnel lors d'une prise de contact**

(1) Prise de contact via le Selfcare Portal de Hoyer, l'adresse e-mail du service client de Hoyer ou la Service Hotline de Hoyer

Dans le cadre de la communication avec les clients, afin de traiter votre demande, nous collectons les données à caractère personnel que vous nous communiquez volontairement lors d'une prise de contact (par exemple, via le Selfcare Portal ou par e-mail). Dans le cadre de la communication via l'adresse e-mail de notre service client ou du Service Portal, les champs obligatoires sont identifiés comme tels, car nous avons impérativement besoin de ces données pour traiter votre prise de contact.

Lors de l'enregistrement, puis du traitement de votre demande, nous collectons les données suivantes :

- Nom, prénom
- Formule de politesse
- Adresse
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone
- Numéro de ticket
- Numéro de ticket y compris code du pays
- Numéro d'article (IAN ou EAN)
- Description de l'article
- Date de création de la réclamation
- Description du problème
- Langue de contact
- Date d'achat
- Prix d'achat
- Preuve d'achat le cas échéant
- Description du dommage (photos) le cas échéant
- Horaire de rappel le cas échéant
- Autres commentaires dans le cadre de l'enregistrement de données le cas échéant

(2) Prise de contact via la Service Hotline de Lidl ou via l'adresse e-mail du service client de Lidl, collecte de données auprès de Lidl

Si vous avez acheté l'un de nos produits chez Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) et avez contacté la Service Hotline de Lidl ou l'adresse e-mail du service client de Lidl pour vous rapprocher du service après-vente, Lidl recueille tout ou partie des données susmentionnées au § 6 (1) et nous les transmet en vue de la poursuite de la collecte de données et de l'intervention du service après-vente.

(3) Prise de contact via la Service Hotline de Kaufland ou l'adresse e-mail du service client de Kaufland, collecte de données auprès de Kaufland

Si vous avez acheté l'un de nos produits chez Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) et avez contacté la Service Hotline de Kaufland ou l'adresse e-mail du service client de Kaufland pour vous rapprocher du service après-vente, Kaufland recueille tout ou partie des données susmentionnées au § 6 (1) et nous les transmet en vue de la poursuite de la collecte de données et de l'intervention du service après-vente.

(4) Base juridique pour les collectes de données conformément aux § 6(1) et § 6(2), durée de conservation

Si la demande au service client implique une réclamation au sujet d'un produit ou la réparation / le remplacement d'un produit, nous conservons vos données pendant la durée de la garantie en cours. Cette période peut aller de 3 à 5 ans. Dans ce cas, la base juridique invoquée est le contrat d'achat existant et l'art. 6, al. 1, phrase 1, par. b du RGPD.

S'il s'agit d'une communication d'ordre général, nous supprimons les données au bout de 6 mois. Dans ce cas, la base juridique invoquée est notre intérêt légitime à garantir une communication satisfaisante avec nos clients, ainsi que l'art. 6. al. 1, par. f du RGPD.

(5) Enregistrement des conversations

Lorsque nous souhaitons enregistrer les appels passés à notre Service Hotline ou qui nous sont transférés par Lidl, nous vous en informons avant le début de la conversation et donc avant le début de l'enregistrement au moyen d'une annonce automatique. Vous avez la possibilité de vous opposer à cet enregistrement en nous précisant avant le début de la conversation que vous ne souhaitez pas être enregistré.

(6) Base juridique pour l'enregistrement des conversations, durée de conservation

Les enregistrements de conversations nous permettent de justifier du bon déroulement et du contenu de la conversation le cas échéant. Les autres fins sont les mesures de formation continue et de coaching des collaborateurs, ainsi que l'amélioration de nos processus internes. Ces fins constituent un intérêt légitime, la base juridique invoquée pour le traitement des données est l'art. 6, al. 1, phrase 1, par. f du RGPD.

Les enregistrements des conversations sont conservés pendant 6 mois. Passé ce délai, les données sont supprimées.

## **§ 7 Transfert à des tiers**

En vue de la fourniture de prestations de service après-vente (réparation, échange d'appareil, etc.), nous transmettons vos données aux prestataires de service suivants :

- Call Center

- Réparateurs
- Transporteurs
- Prestataires de services de Fulfillment
- Organisme de crédit

Aucun transfert de données en dehors de l'Europe n'a lieu.

## **§ 8 Version actuelle et modification du présent avis sur la protection des données**

Cette version est la version 2.0 de la Déclaration de protection des données de nos sites web de service client. Nous faisons sans cesse évoluer nos services afin d'améliorer constamment les prestations que nous vous proposons. Nous actualisons sans cesse les présents avis sur la protection des données et les adaptons lorsque et dans la mesure où cela s'avère nécessaire. Nous vous invitons à vous informer régulièrement du contenu de nos avis sur la protection des données. Nous adaptons les avis sur la protection des données dès que les modifications apportées par nos soins au traitement des données l'exigent. Nous vous informons dès que les modifications nécessitent votre participation (p. ex. votre consentement) ou toute autre notification individuelle.