

## Izjava o privatnosti za usluge nakon prodaje

### Članak 1. Informacije o prikupljanju osobnih podataka

(1) U nastavku ćemo vas informirati o prikupljanju osobnih podataka pri upotrebi naše internetske stranice servisnog centra. Osobni podaci su svi podaci koji se odnose na vas osobno, npr. ime, adresa, adrese e-pošte i korisničko ponašanje.

(2) Odgovorna strana u skladu s čl. 4. st. 7. Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) je

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Faks +49 40 853994-90

E-pošta: office@hoyerhandel.com

Internetske stranice: [www.hoyer-service.com](http://www.hoyer-service.com) i [www.monsieur-cuisine-service.com](http://www.monsieur-cuisine-service.com)

(3) Našem službeniku za zaštitu podataka možete se obratiti na adresi Datenschutz@hoyerhandel.com ili putem naše poštanske adrese s dodatkom „Der Datenschutzbeauftragte“ („Službenik za zaštitu podataka“).

(4) U slučaju da se za pojedinačne funkcije naše ponude obraćamo ovlaštenim pružateljima usluga ili u slučaju da vaše podatke želimo upotrijebiti u promidžbene svrhe, u nastavku ćemo vas detaljno informirati o dotičnim postupcima. Pritom ćemo navesti i utvrđene kriterije za vrijeme trajanja pohrane podataka.

### Članak 2. Vaša prava

(1) S obzirom na vaše osobne podatke ostvarujete sljedeća prava:

- pravo na informacije
- pravo na ispravak ili brisanje
- pravo na ograničenje obrade
- pravo prigovora na obradu
- pravo na prenosivost podataka.

(2) Osim toga, imate pravo žaliti se nadzornom tijelu za zaštitu podataka na našu obradu vaših osobnih podataka.

### **Članak 3. Prigovor ili povlačenje privole za obradu vaših podataka**

Ako ste dali privolu za obradu vaših podataka, možete je povući u svakom trenutku. Takvo povlačenje privole utječe na dopuštenost obrade vaših osobnih podataka nakon njezina povlačenja.

Ako obradu vaših osobnih podataka temeljimo na procjeni legitimnog interesa, možete podnijeti prigovor na obradu. To je slučaj ako obrada prvenstveno nije potrebna za ispunjenje ugovora koji smo sklopili s vama, što je prikazano u prethodnom opisu funkcija. Molimo vas da nam pri podnošenju takvog prigovora objasnite razloge zbog kojih ne smijemo obrađivati vaše osobne podatke na postojeći način. U slučaju vašeg obrazloženog prigovora ispitat ćemo činjenično stanje te ćemo obustaviti tj. prilagoditi obradu podataka ili ćemo vam razložiti naše uvjerljive legitimitne razloge na temelju kojih ćemo nastaviti s obradom.

Prigovor možete poslati na podatke za kontakt ili adresu e-pošte navedene u čl. 1. st. 2.

Naravno, prigovor na obradu vaših osobnih podataka u svrhe oglašavanja i analize podataka možete uložiti u bilo kojem trenutku. O svom prigovoru vezanom za oglašavanje možete nas obavijestiti putem podataka za kontakt koji su navedeni u odlomku „Odgovorna strana“.

### **Članak 4. Obveza davanja osobnih podataka**

Ne postoji obveza davanja osobnih podataka prikupljenih na ovoj internetskoj stranici ili telefonski ili podataka unesenih u formular za kontakt. To nije propisano zakonom ili ugovorom niti je potrebno za sklapanje ugovora. Ako je za prikaz internetske stranice potrebno prikupljanje podataka, internetska stranica ne može se ispravno prikazati bez prikupljanja podataka. U tim se slučajevima prikupljanje podataka provodi automatski pri prikazu internetske stranice na temelju pravne osnove navedene u nastavku.

Za pravilno i propisno pružanje naših servisnih usluga potrebno je navesti tražene podatke.

### **Članak 5. Prikupljanje osobnih podataka pri posjetu našoj internetskoj stranici**

(1) Ako internetsku stranicu servisnog centra upotrebljavate samo u informativne svrhe, tj. ako se ne registrirate i ne prenosite nam informacije na bilo koji drugi način, tada prikupljamo samo osobne podatke koje vaš preglednik prenosi našem serveru. Prilikom pregledavanja naše internetske stranice prikupljamo sljedeće podatke koji su nam potrebni iz tehničkih razloga, kako bi vam se naša stranica prikazala i kako bismo zajamčili njenu sigurnost i stabilnost (pravna osnova je čl. 6. st. 1. reč. 1. t. (f) Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR)):

- IP adresa
- datum i vrijeme zahtjeva
- vremenska razlika u odnosu na Greenwich Mean Time (GMT)
- sadržaj zahtjeva (konkretna stranica)
- status pristupa / šifra HTTP statusa
- preneseni bajtovi zatraženog URL-a
- preglednik
- operativni sustav i njegova površina
- jezik i verzija softvera preglednika.

Ovi podaci pohranjuju se u takozvanoj datoteci zapisnika u trajanju od 14 dana. Podaci se nakon toga brišu.

Poslužitelj ove internetske stranice je vanjski pružatelj usluga (Host). Osobni podaci prikupljeni na ovoj internetskoj stranici pohranjuju se na serveru hosta. Host je društvo plusserver GmbH. Kako bismo osigurali obradu sukladno zaštiti podataka, sklopili smo ugovor o obradi narudžbi s našim hostom.

(2) Uz prethodno navedene podatke se tijekom vašeg korištenja našom internetskom stranicom na vašem računalo pohranjuju i kolačići. Kolačići su male tekstualne datoteke koje se pohranjuju na vašem tvrdom disku i dodjeljuju pregledniku koji upotrebljavate, a na temelju kojih služba koja postavlja kolačiće (ovdje smo to mi) dobiva određene informacije. Kolačići ne mogu pokretati programe ni prenijeti viruse na vaše računalo. Služe tome da bi internetsku ponudu općenito bolje prilagodili korisniku i učinili je učinkovitijom.

Pravna osnova za pohranu kolačića koji su nužni za funkcioniranje internetske stranice je čl. 25. st. 2. br. 2 njemačkog Zakona o zaštiti podataka u telekomunikaciji i internetskim medijima (TTDSG). Ostali kolačići pohranjuju se samo uz vaš pristanak, a pravna osnova u ovom slučaju je čl. 25. st. 1. njemačkog Zakona o zaštiti podataka u telekomunikaciji i internetskim medijima (TTDSG) u vezi s Općom uredbom o zaštiti podataka čl. 6. st. 1. t. (a).

Privremeni kolačići

Privremeni kolačići brišu se automatski čim se zatvori preglednik. U njih se osobito ubrajaju kolačići sesije (Session Cookies). Oni pohranjuju takozvani ID sesije, zahvaljujući kojemu se

različiti zahtjevi vašeg preglednika mogu pridružiti određenoj sesiji. Na taj način se vaše računalo može ponovno prepoznati pri povratku na našu internetsku stranicu. U kolačiće sesije ubrajaju se i kolačići koje upotrebljavamo da bismo osigurali da se naša internetska stranica ispravno prikazuje na krajnjem uređaju koji upotrebljavate. Kolačići sesije brišu se kada se odjavite ili zatvorite preglednik.

Obavezni kolačići na ovoj internetskoj stranici upotrebljavaju se u sljedeće svrhe:

Obvezni kolačići nužni su za osnovne funkcije internetske stranice, kao što su košarica, plaćanje, obrasci, prikazivanje videozapisa ili upravljanje privolom i ne mogu se deaktivirati. Pravna osnova za upotrebu ovih kolačića je čl. 25. st. 2. br. 1 njemačkog Zakona o zaštiti podataka u telekomunikaciji i internetskim medijima (TTDSG).

Točnije je riječ o sljedećem kolačiću.

(JSESSIONID): kolačić se upotrebljava za identifikaciju vas kao korisnika internetske stranice bez potrebe da se zasebno prijavljujete. Bez ovog kolačića sesije nije moguće ispravno navigirati stranicom. Kolačić je privremen i automatski se briše čim napustite internetsku stranicu. Upotrebom ovog kolačića ne dobivamo nove osobne podatke o vama kao korisniku internetske stranice, već osiguravamo rad internetske stranice. Podaci o vašoj upotrebi ove internetske stranice koji se generiraju putem kolačića ne prosljeđuju se trećim stranama.

## **Članak 6. Prikupljanje osobnih podataka pri stupanju u kontakt**

(1) Obratite nam se putem portala Hoyer Selfcare, adrese e-pošte Hoyer Service ili info telefona Hoyer Service

U okviru komunikacije s korisnicima u svrhu obrade vaših upita prikupljamo osobne podatke ako nam ih dobrovoljno date na raspolaganje pri stupanju u kontakt (npr. portal Selfcare ili e-pošta). U sklopu komunikacije putem e-pošte servisnog centra ili servisnog portala, obavezna polja su označena kao takva, jer su nam u tim slučajevima podaci iz obaveznih polja potrebni za obradu vašeg stupanja u kontakt.

Pri bilježenju i kasnijoj obradi vašeg zahtjeva prikupljamo sljedeće podatke:

- prezime, ime
- oslovljavanje
- adresa
- adresa e-pošte
- broj telefona
- broj karte

- broj karte uključujući oznaku zemlje
- broj artikla (IAN ili EAN)
- opis artikla
- datum podnošenja reklamacije
- opis problema
- jezik kontakta
- datum kupnje
- kupovna cijena
- po potrebi račun
- po potrebi vrsta štete (fotografije)
- po potrebi vrijeme povratnog poziva
- po potrebi ostali komentari u okviru prikupljanja podataka.

(2) Kontakt putem info telefona servisa tvrtke Lidl ili e-pošte servisa tvrtke Lidl, prikupljanje podataka u tvrtki Lidl

Ako ste od tvrtke Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) kupili proizvod koji smo proizveli i obratite nam se putem info telefona servisa tvrtke Lidl ili e-pošte servisa tvrtke Lidl u svrhu korištenja uslugama nakon prodaje, tvrtka Lidl prikuplja prethodno opisane podatke iz čl. 6 st. 1. u cijelosti ili djelomično te nam ih prosljeđuje na daljnje prikupljanje podataka i pružanje usluga nakon prodaje.

(3) Kontakt putem info telefona servisa tvrtke Kaufland ili e-pošte servisa tvrtke Kaufland, prikupljanje podataka u tvrtki Kaufland

Ako ste od tvrtke Kaufland (Kaufland Service GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) kupili proizvod koji smo proizveli i obratite nam se putem info telefona servisa tvrtke Kaufland ili e-pošte servisa tvrtke Kaufland u svrhu korištenja uslugama nakon prodaje, tvrtka Kaufland prikuplja prethodno opisane podatke iz čl. 6 st. 1. u cijelosti ili djelomično te nam ih prosljeđuje na daljnje prikupljanje podataka i pružanje usluga nakon prodaje.

(4) Pravna osnova za prikupljanje podataka u skladu sa čl. 6 st. 1. i čl. 6 st. 2., trajanje pohrane  
Ukoliko je servisni zahtjev vezan uz primjedbu ili popravak/zamjenu proizvoda, vaše podatke čuvamo za vrijeme trajanja postojećeg jamstva ili zahtjeva za ispunjenje garancije, odnosno od 3 do 5 godina. Pravna osnova je tada postojeći kupoprodajni ugovor, čl. 6. st. 1. reč. 1. t. (f) Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR).

Ako je riječ o općoj komunikaciji, podatke brišemo nakon 6 mjeseci. U tom je slučaju pravna osnova naš legitimni interes za pružanje zadovoljavajuće komunikacije s klijentima, a time i čl. 6. st. 1. t. (f) Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR).

#### (5) Snimke razgovora

Ako bilježimo informacije primljene putem našeg info telefona ili koje nam je prosljedila tvrtka Lidl, o tome ćete biti obaviješteni automatskom najavom prije razgovora ili prije početka snimanja. Imate mogućnost odbiti snimanje tako što ćete prije početka snimanja naznačiti da ne želite da se razgovor snima.

#### (6) Pravna osnova za snimke razgovora, trajanje pohrane

Razgovor se snima kako bismo po potrebi mogli dokazati tijek i sadržaj razgovora. Ostale svrhe uključuju mjere za osposobljavanje i obuku zaposlenika, kao i za poboljšanje naših internih procesa. Ove svrhe predstavljaju legitiman interes, a pravna osnova za obradu podataka je čl. 6. st. 1. reč. 1. t. (f) Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR).

Razgovori se pohranjuju 6 mjeseci, nakon čega se podaci brišu.

### **Članak 7. Prosljeđivanje trećim stranama**

U svrhu pružanja usluga nakon prodaje (npr. popravak, zamjena reklamiranih uređaja, itd.) prosljeđujemo vaše podatke sljedećim pružateljima usluga:

- pozivni centar
- pružatelj usluga popravka
- pružatelj usluga prijevoza
- pružatelj usluga provođenja narudžbi
- kreditna institucija.

Nema prijenosa podataka izvan EU-a.

### **Članak 8. Trenutačna verzija i promjene ovih napomena o zaštiti podataka**

Ovo je verzija 2.0 Izjave o zaštiti podataka internetske stranice servisnog centra. Kontinuirano razvijamo naše servisne centre kako bismo vam mogli pružiti bolju razinu usluge. Uvijek ćemo ažurirati ove napomene o zaštiti podataka i prilagoditi ih u skladu s tim ako i u mjeri u kojoj to postane potrebno. Redovito se informirajte o sadržaju naših napomena o zaštiti podataka. Napomene o zaštiti podataka prilagodit ćemo čim to bude potrebno zbog promjena u obradi podataka koju provodimo. Obavijestit ćemo vas čim promjene budu zahtijevale vaše sudjelovanje (npr. privolu) ili drugu pojedinačnu obavijest.