

## **Adatvédelmi nyilatkozat az értékesítés utáni szolgáltatásokhoz**

### **1. § Tájékoztatás a személyes adatok gyűjtéséről**

(1) Az alábbiakban tájékoztatást nyújtunk a személyes adatoknak a szolgáltatási weboldalunk használata során történő gyűjtéséről. Személyes adat minden olyan adat, amely Önnel személyesen kapcsolatba hozható, pl. név, cím, e-mail címek, felhasználói magatartás.

(2) Felelős az EU általános adatvédelmi rendeletének (GDPR) 4. cikkének 7. bekezdése alapján a

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Fax: +49 40 853994-90

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

Weboldalak: [www.hoyer-service.com](http://www.hoyer-service.com) és [www.monsieur-cuisine-service.com](http://www.monsieur-cuisine-service.com)

(3) Adatvédelmi tisztviselőnk a [Datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:Datenschutz@hoyerhandel.com) címen vagy postacímünkön érheti el az „Adatvédelmi tisztviselő” megjelöléssel.

(4) Amennyiben a kínálatunk egyes funkcióihoz megbízott szolgáltatókat bízunk meg, vagy az Ön adatait reklámcélokra szeretnénk használni, akkor lentebb részletesen tájékoztatjuk a mindenkori folyamatokról. Itt megadjuk a tárolási időszak meghatározott feltételeit is.

### **2. § Az Ön jogai**

(1) Ön velünk szemben az Önt érintő személyes adatok tekintetében a következő jogokkal rendelkezik:

- Felvilágításhoz való jog,
- Helyesbítéshez vagy törléshez való jog,
- A feldolgozás korlátozásához való jog,
- A feldolgozás megtagadásához való jog,
- Az adathordozhatósághoz való jog.

(2) Ezenfelül Önnek joga van panaszt tenni az adatvédelmi felügyeleti hatóságnál az Ön személyes adatainak feldolgozását illetően.

### **3. § Az adatai feldolgozásának megtagadása vagy visszavonása**

Amennyiben Ön hozzájárult adatainak feldolgozásához, úgy hozzájárulását később bármikor visszavonhatja. A visszavonás azután érvényes az Ön személyes adatainak feldolgozására, hogy Ön ezt felénk kinyilvánította.

Ha az Ön személyes adatainak feldolgozásában az érdekek mérlegelésére támaszkodunk, akkor Ön ellenvetést nyújthat be a feldolgozás ellen. Ez abban az esetben fordul elő, ha a feldolgozás elsősorban nem egy olyan, Önnel való szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyet a funkciók fenti leírásában ábrázolunk. Ha ilyen ellenvetéssel él, akkor arra kérjük, írja le az okokat, hogy miért nem az általunk végzett módon kéri feldolgozni az Ön személyes adatait. Ha az Ön ellenvetése indokolt, akkor megvizsgáljuk a tényállást és megszüntetjük az adatfeldolgozást, vagy feltárjuk Ön előtt kötelező, védhető okainkat, amelyek alapján folytatjuk a feldolgozást.

Kifogását az 1. § (2) bekezdésében említett kapcsolattartási címre vagy e-mail címre kérjük.

Természetesen Ön bármikor tiltakozhat személyes adatainak reklámozási és adatelemzési célú kezelése ellen. Hirdetési kifogását a Felelős személy menüpontban megadott elérhetőségeken jelezheti felénk.

### **4. § Személyes adatszolgáltatási kötelezettség**

A weboldalon, telefonon vagy a kapcsolatfelvételi űrlapon megadott személyes adatok megadására nincs kötelezettség. Törvény vagy szerződés nem írja elő, illetve szerződéskötéshez nem kötelező. Ha a weboldal megjelenítéséhez adatgyűjtés szükséges, a weboldal adatgyűjtés nélkül nem jeleníthető meg hibamentesen. Ezekben az esetekben az adatgyűjtés automatikusan megtörténik, amikor a weboldal az alábbiakban meghatározott jogalap alapján biztosított.

Szolgáltatásaink biztosításához szükséges a kért adatok megadása, hogy azok megfelelően teljesíthetők legyenek.

### **5. § Személyes adatok gyűjtése a weboldalunk felkeresése esetén**

(1) Ha a szolgáltatás weboldalát kizárólag tájékoztatási célból használja, azaz ha nem regisztrál, vagy más módon nem ad nekünk információt, akkor csak azokat a személyes adatokat gyűjtjük, amelyeket böngészője továbbít szerverünknek. Ha meg szeretné tekinteni weboldalunkat, az alábbi adatokat gyűjtjük, amelyek technikailag szükségesek ahhoz, hogy weboldalunkat megjelenítsük Önnek, valamint biztosítsuk a stabilitást és a biztonságot (a jogalap a GDPR 6. cikk (1) bekezdés 1. mondat f) pontja):

- IP-cím
- A megkeresés dátuma és időpontja
- Időzóna-különbség a greenwichi középidejűhöz (GMT) képest
- A megkeresés tárgya (adott oldal)
- Hozzáférés státusza/HTTP státuszkód
- A lekérdezett URL által továbbított bájtok
- Böngésző
- Operációs rendszer és felhasználói felületei
- A böngészőszoftver nyelve és verziója.

Ezeket az adatokat egy úgynevezett naplófájlban tároljuk 14 napig. Az adatok ezután törlésre kerülnek.

Ezt a weboldalt egy külső szolgáltató (hoster) üzemelteti. Az ezen a weboldalon gyűjtött személyes adatokat a fogadó szerverein tároljuk. A plusserver GmbH-t használjuk gazdagépként. Az adatvédelmi előírásoknak megfelelő adatkezelés biztosítása érdekében a megrendelés feldolgozására szerződést kötöttünk a külső szolgáltatónkkal.

(2) A fent említett adatokon kívül cookie-k is tárolódnak az Ön számítógépén, amikor weboldalunkat használja. A süti kis szövegfájlok, amelyeket az Ön által használt böngészőhöz rendelve tárolunk a merevlemezén, amelyen keresztül arra a helyre, ahol a(z) általunk telepített süti található, bizonyos információk jutnak. A süti nem képesek programokat futtatni vagy vírusokat juttatni a számítógépére. Kizárólag arra szolgálnak, hogy az internetes szolgáltatást összességében felhasználóbarátabbá és hatékonyabbá tegyék.

A weboldal működéséhez feltétlenül szükséges cookie-k tárolása a TTDSG 25. § 2. bekezdésének 2. pontja alapján történik. Más cookie-k csak az Ön hozzájárulásával kerülnek tárolásra, ebben az esetben a TTDSG 25. § 1. bekezdése a jogalap a GDPR 6. cikk 1. bekezdés a) pontja alapján.

#### Átmeneti süti

Az átmeneti süti automatikusan törlésre kerülnek, amikor bezárja a böngészőt. Ebbe a típusba tartoznak a munkamenet-süti. Ez a típusú süti úgynevezett munkamenet-azonosítót tárol, amely segítségével a böngészője különböző lekérdezéseit a közös munkamenethez lehet hozzárendelni. Ez lehetővé teszi, hogy felismerjük a számítógépét, ha ismét felkeresi a

weboldalunkat. Szintúgy a munkamenet-sütik csoportjába tartoznak azok a sütik, amelyeket arra használunk, hogy a weboldal megfelelően jelenjen meg az alkalmazott végfelhasználói készüléken. A munkamenet-sütik törlődnek, ahogy kijelentkezik vagy bezárja a böngészőjét.

A szükséges sütiket ezen a weboldalon a következő célokra használjuk:

A szükséges cookie-k szükségesek a weboldal alapvető funkcióihoz, mint például a bevásárlókosár, pénztár, űrlapok, videók megjelenítése vagy a hozzájárulás kezelése, és nem kapcsolhatók ki. Ezen sütik használatának jogalapja a TTDSG 25. § (2) 1. pontja.

Pontosabban ez a következő cookie.

(JSESSIONID): A süti arra szolgál, hogy Önt a weboldal felhasználójaként azonosítsa anélkül, hogy külön be kellene jelentkeznie. Az oldalon történő navigáció nem lehetséges hibák nélkül a munkamenet-cookie nélkül. A cookie ideiglenes, és automatikusan törlődik, amint elhagyja a webhelyet. A süti használata nem azt eredményezi, hogy új személyes adatokat kapunk Önről, mint a weboldal felhasználójáról, hanem a weboldal működésének biztosítására szolgál. A cookie-k által generált, a weboldal használatára vonatkozó információkat nem adjuk át harmadik félnek.

## **6. § Személyes adatok gyűjtése kapcsolatfelvételkor**

(1) Lépjen kapcsolatba velünk a Hoyer öngondoskodási portálon, a Hoyer szolgáltatás e-mail címén vagy a Hoyer szolgáltatási forródróton keresztül

Az ügyfélkommunikáció részeként személyes adatokat gyűjtünk az Ön megkereséseinek feldolgozásához, ha Ön önkéntesen megadja azokat nekünk, amikor kapcsolatba lép velünk (pl. öngondoskodási portál vagy e-mail). A szolgáltatói e-mailek vagy a szolgáltatási portálon keresztüli kommunikáció részeként a kötelező mezők ilyenként vannak megjelölve, mivel ezekben az esetekben feltétlenül szükségünk van az adatokra a kapcsolatfelvétel feldolgozásához.

Amikor rögzítjük, majd feldolgozzuk kérelmét a következőn keresztül, a következő adatokat gyűjtjük:

- Vezetéknév, utónév
- Megszólítás
- Cím
- E-mail-cím
- Telefonszám
- Hibajegy száma

- Hibajegy száma országgóddal
- Cikkszám (IAN vagy EAN)
- Termékleírás
- Reklamáció felvételének dátuma
- Probléma leírása
- Kapcsolattartás nyelve
- Vásárlás időpontja
- Vételár
- esetleges vásárlást igazoló nyugta
- esetleges kép a kárról (fotók)
- esetleges visszavétel ideje
- esetleges további megjegyzések az adatrögzítés keretében

(2) Kapcsolatfelvétel a Lidl szerviz forródrótján vagy a Lidl szerviz e-mailjén, adatgyűjtés a Lidlnél  
Ha Ön általunk gyártott terméket vásárolt a Lidl-től (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm), és felvette a kapcsolatot a Lidl szerviz forródróttal vagy a Lidl szerviz e-mailjével az értékesítés utáni szolgáltatások igénybevételéhez, a Lidl a fenti 6. § (1) szakaszban leírt adatokat gyűjti részben vagy egészben, és továbbítja nekünk további adatgyűjtés és értékesítés utáni szolgáltatások nyújtása céljából.

(3) Kapcsolatfelvétel a Kaufland szolgáltatási forródróton vagy a Kaufland szolgáltatási e-mailen keresztül, adatgyűjtés a Kauflandnál  
Ha Ön általunk gyártott terméket vásárolt a Kauflandtól (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm), és felvette a kapcsolatot a Kaufland szerviz forródróttal vagy a Kaufland szerviz e-mail-címével az értékesítés utáni szolgáltatások igénybevételéhez, a Kaufland a fenti 6. § (1) szakaszban leírt adatokat gyűjti részben vagy egészben, és továbbítja nekünk további adatgyűjtés és értékesítés utáni szolgáltatások nyújtása céljából.

(4) A 6. § (1) bekezdése és a 6. § (2) bekezdése szerinti adatfelvétel jogalapja, tárolási idő  
Ha a szervizigény reklamációhoz, vagy termék javításához/cseréjéhez kapcsolódik, adatait a fennálló szavatossági vagy jótállási igények érvényességi idejéig tároljuk. Ez 3-5 év. A jogalap ekkor a meglévő adásvételi szerződés, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés 1. oldal, b) pont szerint.

Ha általános kommunikációról van szó, 6 hónap elteltével töröljük az adatokat. A jogalap tehát a kielégítő ügyfélkommunikáció biztosításához fűződő jogos érdekünk, és így a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja.

#### (5) Hívásfelvételek

Amennyiben a szolgáltatási forródróton keresztül kapott vagy a Lidl által részünkre továbbított információkat rögzítjük, erről a tényről a beszélgetés előtt, illetve a felvétel megkezdése előtt automatikus értesítéssel értesítjük. Lehetősége van kifogást emelni a felvétel ellen úgy, hogy a felvétel megkezdése előtt jelzi, hogy nem szeretné rögzíteni.

#### (6) A beszélgetésfelvételek jogalapja, tárolási ideje

A beszélgetést azért rögzítjük, hogy szükség esetén bizonyítékkal szolgálhassunk a beszélgetés menetéről és tartalmáról. Az egyéb célok közé tartoznak az alkalmazottak képzésére és coachingjára vonatkozó intézkedések, valamint belső folyamataink fejlesztése. Ezek a célok jogos érdeket képviselnek, és az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés 1. mondat f) pontja.

A beszélgetéseket 6 hónapig tároljuk, ezt követően az adatok törlésre kerülnek.

## 7. § Továbbítás harmadik fél számára

Az értékesítés utáni szolgáltatások (pl. javítás, kifogásolt készülék csere, stb.) érdekében az Ön adatait az alábbi szolgáltatóknak továbbítjuk:

- Hívóközpont
- Javítási szolgáltató
- Szállítási szolgáltató
- Teljesítési szolgáltató
- Hitelintézet

Az EU-n kívülre nincs adattovábbítás.

## 8. § Jelen adatvédelmi tájékoztató jelenlegi verziója és módosításai

Ez a szolgáltatási webhely adatvédelmi szabályzatának 2.0-s verziója. Szolgáltatásainkat folyamatosan fejlesztjük annak érdekében, hogy egyre jobb szolgáltatást tudjunk nyújtani Önnek. Ezeket az adatvédelmi információkat mindig naprakészen tartjuk, és ennek megfelelően módosítjuk, ha és amennyiben ez szükségessé válik. Kérjük, rendszeresen tájékozódjon adatvédelmi tájékoztatónk tartalmáról. Az adatvédelmi tájékoztatót azonnal módosítjuk, amint az általunk végzett adatkezelés változásai ezt szükségessé teszik. Tájékoztatjuk Önt, amint a változások megkövetelik az Ön közreműködését (pl. hozzájárulását) vagy egyéb egyéni értesítést.

—

—