

Política de Privacidade para Serviços Pós-Venda

Artigo 1.º Informações sobre a recolha de dados pessoais

(1) De seguida, damos-lhe informações sobre a recolha de dados pessoais ao utilizar o nosso sítio Web de assistência técnica. Dados pessoais são todos os dados que se referem pessoalmente a si como, p. ex., o seu nome, o seu endereço postal, os seus endereços de e-mail e o seu comportamento como utilizador.

(2) O responsável segundo o artigo 4.º, parágrafo 7 do regulamento geral da proteção de dados da UE (RGPD) é

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Fax +49 40 853994-90

E-mail: office@hoyerhandel.com

Sítios Web: www.hoyer-service.com e www.monsieur-cuisine-service.com

(3) Pode contactar o nosso responsável pela proteção de dados através do endereço Datenschutz@hoyerhandel.com ou do nosso endereço postal, com a indicação "Der Datenschutzbeauftragte" (À atenção do responsável pela proteção de dados).

(4) Se utilizarmos prestadores de serviços contratados para funções individuais da nossa oferta ou se desejarmos utilizar os seus dados para fins publicitários, será informado sobre esses procedimentos, como indicamos detalhadamente a seguir. Também lhe indicaremos os critérios especificados para a duração do armazenamento.

Artigo 2.º Os seus direitos

(1) Em relação aos seus dados pessoais, dispõe dos seguintes direitos:

- Direito de informação,
- Direito de retificação ou apagamento,
- Direito à limitação do tratamento,

- Direito de oposição ao tratamento,
- Direito de transmissibilidade de dados.

(2) Também tem o direito de reclamar o nosso tratamento dos seus dados pessoais junto de uma autoridade supervisora de proteção de dados.

Artigo 3.º Oposição ao ou revogação do tratamento dos seus dados

Se tiver dado o seu consentimento para o tratamento dos seus dados, poderá revogá-lo a qualquer momento. Depois de declarada perante nós, essa revogação afetará a admissibilidade do tratamento dos seus dados pessoais.

Se basearmos o tratamento dos seus dados pessoais na ponderação de interesses, poderá opor-se ao tratamento. Este é o caso se, em particular, o tratamento não for necessário para a execução de um contrato consigo, o que apresentamos em cada caso na descrição das funções acima. Se exercer tal oposição, pedimos-lhe que nos explique as razões pelas quais não devemos tratar os seus dados pessoais como o fazemos. Em caso de oposição justificada, analisaremos a situação e interromperemos ou adaptaremos o tratamento de dados, ou indicarmos-lhe os nossos fundamentos legítimos imperiosos pelos quais continuaremos o tratamento de dados.

A sua oposição deve ser dirigida ao endereço de contacto ou e-mail mencionados no artigo 1.º (2).

Naturalmente, pode opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais para efeitos publicitários e de análise de dados a qualquer momento. Pode comunicar-nos a sua oposição para fins publicitários através dos dados de contacto mencionados na secção do responsável.

Artigo 4.º Dever de fornecer dados pessoais

Não existe qualquer dever relativo ao fornecimento de dados pessoais recolhidos neste sítio Web, quer por telefone, quer na introdução dos dados no formulário de contacto. Tal não é exigido nem por lei nem por contrato e não é necessário para a celebração de quaisquer contratos. Quando a recolha de dados é necessária para a apresentação do sítio Web, este não poderá ser devidamente apresentado sem a recolha de dados. Nestes casos, os dados são recolhidos automaticamente quando o sítio Web é disponibilizado, ao abrigo da base jurídica abaixo indicada.

Para usufruir dos nossos serviços de assistência técnica, é necessário fornecer os dados solicitados para que os mesmos possam ser prestados corretamente.

Artigo 5.º Recolha de dados pessoais ao visitar o nosso sítio Web

(1) No caso de uma utilização meramente informativa do sítio Web de assistência técnica, ou seja, caso não se registre ou nos forneça informações de outra forma, recolheremos apenas os dados pessoais que o seu browser transmitir ao nosso servidor. Se desejar consultar o nosso sítio Web, recolheremos os seguintes dados que são tecnicamente necessários para lhe podermos apresentar o nosso sítio Web, garantindo-lhe estabilidade e segurança (a base jurídica é o artigo 6.º, parágrafo 1, frase 1, alínea f do RGPD):

- Endereço de IP
- Data e hora da solicitação
- Diferença de fuso horário em relação ao horário de Greenwich (GMT)
- Conteúdo da solicitação (página concreta)
- Estado de acesso/código de estado HTTP
- Bytes transmitidos do URL solicitado
- Browser
- Sistema operativo e respetiva interface
- Idioma e versão do software do browser.

Armazenamos estes dados por um período de 14 dias num chamado ficheiro de registo. Após esse período, apagamos os dados.

Este sítio Web é gerido por um prestador de serviços externo (anfitrião). Os dados pessoais recolhidos neste sítio Web são armazenados nos servidores do anfitrião. Utilizamos a plusserver GmbH como o nosso anfitrião. Para garantir um tratamento de dados em conformidade com a proteção de dados, celebrámos um contrato de processamento de pedidos com o nosso anfitrião.

(2) Além dos dados acima mencionados, são armazenados cookies no seu computador quando utiliza o nosso sítio Web. Os cookies são pequenos ficheiros de texto que são armazenados no seu disco rígido associados ao browser que está a usar e através dos quais o local que instala o cookie (neste caso, nós) recebe determinadas informações. Os cookies não podem executar programas nem transmitir vírus ao seu computador. Servem para tornar a Internet, de modo geral, mais fácil de usar e mais efetiva.

O armazenamento dos cookies que são absolutamente necessários para o funcionamento do sítio Web é efetuado com base jurídica no artigo 25.º, parágrafo 2, n.º 2 da lei alemã relativa à

proteção de dados (TTDSG). Os restantes cookies só são armazenados com o seu consentimento e, neste caso, a base jurídica é o artigo 25.º, parágrafo 1 da TTDSG, em conjunto com o artigo 6.º, parágrafo 1, alínea a do RGPD.

Cookies transitórios

Os cookies transitórios são apagados automaticamente quando fecha o browser. Estes são, em particular, os cookies de sessão. Estes armazenam um chamado ID de sessão, com o qual poderão ser atribuídas várias solicitações do seu browser à sessão comum. Isso permitirá que o seu computador seja reconhecido quando voltar ao nosso sítio Web. Os cookies de sessão também incluem os cookies que usamos para garantir a apresentação correta do sítio Web no aparelho final utilizado. Quando terminar a sessão ou fechar o browser, os cookies de sessão serão apagados.

Neste sítio Web, são utilizados cookies necessários para os seguintes fins:

Os cookies necessários são obrigatórios para as funções básicas do sítio Web, como a cesta de compras, o checkout, os formulários, a apresentação de vídeos ou a gestão do consentimento, não podendo ser desativados. A base jurídica para a utilização destes cookies é o artigo 25.º da TTDSG (2), número 1.

Mais concretamente, é o seguinte cookie.

(JSESSIONID): o cookie é utilizado para o(a) identificar como utilizador do sítio Web, sem que tenha de iniciar sessão separadamente. A navegação adequada na página não é possível sem o cookie de sessão. O cookie é temporário e é automaticamente eliminado assim que o utilizador sai do sítio Web. A utilização deste cookie não nos leva a obter novos dados pessoais sobre o utilizador do sítio Web, mas sim a assegurar o funcionamento do mesmo. As informações geradas pelo cookie sobre a sua utilização deste sítio Web não são transmitidas a terceiros.

Artigo 6.º Recolha de dados pessoais no caso de entrada em contacto

(1) Entrada em contacto através do portal de autoatendimento da Hoyer, do endereço de e-mail de assistência técnica da Hoyer ou da linha de atendimento da Hoyer
Como parte da comunicação com o cliente, recolhemos dados pessoais para processar os seus pedidos de informação se nos fornecer voluntariamente esses dados quando nos contactar (p. ex., através do portal de autoatendimento ou por e-mail). No contexto da comunicação através do e-mail de assistência técnica ou do portal de assistência técnica, os campos obrigatórios são assinalados como tal, uma vez que nestes casos necessitamos dos dados para processar a sua entrada em contacto.

Recolhemos os seguintes dados quando procedemos ao registo e posterior tratamento do seu pedido:

- Apelido, nome
- Título
- Endereço
- Endereço de e-mail
- Número de telefone
- Número do bilhete/referência
- Número do bilhete, incluindo o código do país
- Número do artigo (IAN ou EAN)
- Descrição do artigo
- Data de criação da reclamação
- Descrição do problema
- Idioma de contacto
- Data de compra
- Preço da compra
- Eventualmente, o comprovativo da compra
- Eventualmente, uma imagem dos danos (fotografias)
- Eventualmente, o prazo de revogação
- Eventualmente, quaisquer comentários adicionais no contexto da recolha de dados

(2) Entrada em contacto através da linha de atendimento da Lidl ou do e-mail de Assistência Técnica da Lidl, recolha de dados na Lidl

Se tiver adquirido um produto fabricado por nós na Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) e tiver contactado a linha de atendimento da Lidl ou o e-mail de Assistência Técnica da Lidl para recorrer aos serviços pós-venda, a Lidl recolhe a totalidade ou parte dos dados acima especificados nos termos do artigo 6.º (1) e transmite-os à nossa empresa para posterior recolha de dados e prestação de serviços pós-venda.

(3) Entrada em contacto através da linha de atendimento da Kaufland ou do e-mail de assistência técnica da Kaufland, recolha de dados na Kaufland

Se tiver adquirido um produto fabricado por nós na Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelsstraße 35 | 74167 Neckarsulm) e tiver contactado a linha de atendimento da Kaufland ou o e-mail de assistência técnica da Kaufland para recorrer aos serviços pós-venda, a Kaufland recolhe a totalidade ou parte dos dados acima especificados nos termos do artigo 6.º (1) e transmite-os à nossa empresa para posterior recolha de dados e prestação de serviços pós-venda.

(4) Base jurídica para a recolha de dados nos termos do artigo 6.º (1) e do artigo 6.º (2), duração do armazenamento

Se o pedido de assistência técnica estiver relacionado com uma reclamação ou com a reparação/substituição de um produto, guardaremos os seus dados durante o período de garantia ou de reclamações de garantia existente. Esse período é de 3 a 5 anos. A base jurídica é, então, o contrato de compra existente, artigo 6.º, parágrafo 1, frase 1, alínea b do RGPD.

No caso de comunicações gerais, os dados serão eliminados após 6 meses. A base jurídica é, então, o nosso interesse legítimo em fornecer uma comunicação satisfatória ao cliente e, portanto, o artigo 6.º, parágrafo 1, alínea f do RGPD.

(5) Gravação de chamadas

Sempre que gravarmos chamadas recebidas através da nossa linha de atendimento ou que nos sejam reencaminhadas pela Lidl, será informado através de uma mensagem de voz automática antes da chamada ou do início da gravação. Poderá opor-se à gravação, indicando, antes do início da mesma, que não deseja ser gravado.

(6) Base jurídica para a gravação de chamadas, duração do armazenamento

A chamada é gravada para que possamos provar o decurso e o conteúdo da chamada, se necessário. Outras finalidades incluem medidas para a formação e coaching dos funcionários, bem como para melhorar os nossos processos internos. Estas finalidades constituem um interesse legítimo, pelo que a base jurídica para o tratamento de dados é o artigo 6.º, parágrafo 1, frase 1, alínea f do RGPD.

As chamadas são armazenadas durante 6 meses, sendo os dados apagados após esse período.

Artigo 7.º Divulgação a terceiros

Divulgamos os seus dados aos seguintes prestadores de serviços para a prestação de serviços pós-venda (p. ex., reparação, substituição de aparelhos que são objeto de uma reclamação, etc.):

- Call Center
- Prestador de serviços de reparação
- Prestador de serviços de transporte
- Prestador de serviços de processamento
- Instituição de crédito

Não é efetuada qualquer transferência de dados para fora da UE.

Artigo 8.º Versão atual e alterações a estes avisos da Política de Privacidade

Esta é a versão 2.0 da Política de Privacidade do sítio Web de assistência técnica. Desenvolvemos constantemente os nossos serviços, de modo a proporcionar-lhe um atendimento cada vez melhor. Manteremos sempre estes avisos da Política de Privacidade atualizados e adaptá-los-emos em conformidade se e na medida em que tal se torne necessário. Pedimos-lhe que consulte regularmente os conteúdos dos nossos avisos da Política de Privacidade. Adaptaremos os avisos da Política de Privacidade quando as alterações no tratamento de dados por nós realizado o justifiquem. Informá-lo-emos caso as alterações exijam a sua colaboração (p. ex., o seu consentimento) ou outra notificação individual.