

Declarația de confidențialitate pentru serviciile After Sales

Art. 1 Informații cu privire la colectarea de date cu caracter personal

(1) În cele ce urmează, oferim informații despre colectarea datelor cu caracter personal atunci când utilizați site-ul nostru web de service. Datele personale sunt toate datele care pot fi legate de dumneavoastră personal, de ex. numele, adresa, adresele de e-mail, comportamentul utilizatorului.

(2) Operatorul conf. art. 4 (7) din Regulamentul general al UE privind protecția datelor (GDPR) este

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Telefon: +49 40 853994-80

Telefax: +49 40 853994-90

Adresa de e-mail: office@hoyerhandel.com

Site-uri web: www.hoyer-service.com & www.monsieur-cuisine-service.com

(3) Puteți contacta responsabilul nostru cu protecția datelor la Datenschutz@hoyerhandel.com sau la adresa noastră poștală cu mențiunea „Responsabilul cu protecția datelor”.

(4) Dacă pentru funcții individuale ale ofertei noastre dorim să apelăm la furnizori de servicii sau să folosim datele dumneavoastră în scopuri publicitare, vă vom informa mai jos, în detaliu, cu privire la operațiunile respective. Menționăm și criteriile stabilite ale duratei de stocare.

Art. 2 Drepturile dumneavoastră

(1) Aveți față de noi următoarele drepturi cu privire la datele cu caracter personal care se referă la dumneavoastră:

- Dreptul la informare,
- Dreptul la rectificare sau ștergere,
- Dreptul la restricționarea prelucrării,
- Dreptul de a vă opune prelucrării,

- Dreptul la portabilitatea datelor.

(2) În afară de aceasta, aveți dreptul de a înainta o plângere la o autoritate de supraveghere competentă în domeniul protecției datelor cu privire la prelucrarea de către noi a datelor dumneavoastră cu caracter personal.

Art. 3 Obiecție sau revocare împotriva prelucrării datelor dumneavoastră

Dacă v-ați dat consimțământul pentru prelucrarea datelor dumneavoastră, puteți revoca oricând acest consimțământ. O astfel de revocare afectează admisibilitatea prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal, după ce ați exprimat-o față de noi.

În măsura în care ne bazăm prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal pe evaluarea intereselor, puteți obiecta împotriva prelucrării. Acesta este cazul dacă, în special, prelucrarea nu este necesară pentru executarea unui contract cu dumneavoastră, care este prezentat de noi în descrierea funcțiilor de mai sus. La exercitarea unei astfel de revocări, vă rugăm să prezentați motivele pentru care doriți să nu vă prelucrăm datele cu caracter personal în modul efectuat de noi. În cazul unei revocări justificate, vom verifica situația și vom opri, respectiv ajusta prelucrarea datelor, sau vă vom prezenta motivele noastre legitime și imperioase, pe baza cărora continuăm prelucrarea.

Vă rugăm să trimiteți obiecția dumneavoastră la adresa de contact sau la adresa de e-mail menționată la art. 1 (2).

Desigur, vă puteți opune în orice moment prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal în scopuri publicitare și de analiză a datelor. Ne puteți informa despre obiecția dumneavoastră față de publicitate utilizând datele de contact furnizate la operator.

Art. 4 Obligația de a furniza date cu caracter personal

Nu există nicio obligație de a furniza datele cu caracter personal colectate pe acest site web, telefonic sau prin introducerea în formularul de contact. Nu este prevăzută prin lege sau contractual și nu este necesară pentru încheierea unui contract. În măsura în care colectarea datelor este necesară pentru prezentarea site-ului web, o afișare fără erori a site-ului web nu poate avea loc fără colectarea datelor. În aceste cazuri, colectarea datelor este automatizată atunci când site-ul web este pus la dispoziție pe baza temeiului juridic menționat mai jos.

Pentru a furniza serviciile noastre de service, este necesară furnizarea datelor solicitate, astfel încât acestea să poată fi furnizate în mod corespunzător.

Art. 5 Colectarea datelor cu caracter personal la vizitarea site-ului nostru web

(1) Atunci când utilizați site-ul web de service numai în scop informativ, adică dacă nu vă înregistrați sau nu ne transmiteți în alt mod informații, colectăm numai datele personale pe care browserul dumneavoastră le transmite serverului nostru. Dacă doriți să vizualizați site-ul nostru web, colectăm următoarele date, care ne sunt necesare din punct de vedere tehnic pentru a vă afișa site-ul nostru web și pentru a asigura stabilitatea și securitatea (temeiul juridic este art. 6 alin. 1 pag. 1 lit. f GDPR):

- Adresă IP
- Data și ora solicitării
- Diferența de fus orar față de ora de Greenwich (GMT)
- Conținutul cererii (pagina concretă)
- Stare acces/Cod stare HTTP
- Byți transmiși ai adresei URL solicitate
- Browser
- Sistemul de operare și interfața acestuia
- Limba și versiunea programului software al browserului.

Stocăm aceste date pentru o perioadă de 14 zile într-un așa-numit fișier jurnal. După aceea, datele vor fi șterse.

Acest site web este găzduit de un furnizor extern de servicii (hoster). Datele personale colectate pe acest site sunt stocate pe serverele hosterului. Folosim plusserver GmbH ca hoster. Pentru a asigura prelucrarea conformă cu protecția datelor, am încheiat un contract pentru procesarea comenzilor cu hosterul nostru.

(2) În plus față de datele menționate mai sus, se salvează module cookie pe computerul dumneavoastră atunci când utilizați site-ul nostru web. În cazul modulelor cookie este vorba despre mici fișiere text, care sunt stocate pe hard-diskul dumneavoastră, fiind asociate browserului folosit de dumneavoastră și prin intermediul cărora organismului care a plasat modulele cookie (în acest caz, noi) îi sunt furnizate anumite informații. Modulele cookie nu pot executa programe și nu pot transmite viruși pe calculatorul dumneavoastră. Ele servesc la configurarea ofertei de internet, astfel încât aceasta să fie mai ușor de utilizat și mai eficientă.

Stocarea modulelor cookie care sunt absolut necesare pentru funcționarea site-ului web se realizează pe baza legală a art. 25 alin. 2 nr. 2 TTDSG. Alte module cookie sunt stocate numai cu

consimțământul dumneavoastră, baza legală în acest caz este art. 25 alin. 1 TTDSG coroborat cu GDPR art. 6 alin. 1 lit. a.

Module cookie tranzitorii

Modulele cookie tranzitorii sunt șterse automat atunci când închideți browserul. Printre acestea se numără mai ales modulele cookie de sesiune. Acestea stochează un așa-numit ID de sesiune, prin care pot fi asociate întregii sesiuni anumite solicitări ale browserului dumneavoastră. Astfel, calculatorul dumneavoastră poate fi recunoscut atunci când reveniți pe pagina noastră web. Modulele cookie de sesiune includ, de asemenea, modulele cookie pe care le folosim pentru a asigura afișarea corectă a site-ului web pe dispozitivul final utilizat. Modulele cookie de sesiune sunt șterse atunci când vă deconectați și închideți browserul.

Modulele cookie sunt utilizate în următoarele scopuri pe acest site web:

Modulele cookie necesare sunt indispensabile pentru funcțiile de bază ale site-ului web, cum ar fi coșul de cumpărături, plata, formularele, vizualizarea videoclipurilor sau gestionarea consimțământului și nu pot fi dezactivate. Baza legală pentru utilizarea acestor module cookie este art. 25 TTDSG (2) numărul 1.

Mai exact, este vorba de următorul modul cookie.

(JSESSIONID): Modulul cookie este utilizat pentru a vă identifica ca utilizator al site-ului web, fără a fi nevoie să vă conectați separat. Navigarea pe site nu este posibilă fără modulul cookie de sesiune. Modulul cookie este temporar și este șters automat imediat ce părăsiți site-ul web. Utilizarea acestui modul cookie nu are ca rezultat primirea de noi date personale despre dumneavoastră ca utilizator al site-ului web, ci pentru a asigura funcționarea site-ului web. Informațiile generate prin intermediul modulului cookie despre utilizarea acestui site web de către dumneavoastră nu vor fi transmise terților.

Art. 6 Colectarea datelor cu caracter personal atunci când ne contactați

(1) Contact prin intermediul portalului Hoyer Self-Care, al adresei de e-mail Hoyer Service sau al liniei telefonice Hoyer Service

Ca parte a comunicării cu clienții, colectăm date cu caracter personal pentru a procesa solicitările dumneavoastră dacă ni le furnizați în mod voluntar atunci când ne contactați (de exemplu, portalul Selfcare sau e-mail). În contextul comunicării prin e-mailul de service sau prin portalul de service, câmpurile obligatorii sunt marcate ca atare, deoarece în aceste cazuri avem absolut nevoie de date pentru a procesa contactul dumneavoastră.

La înregistrarea și prelucrarea ulterioară a solicitării dumneavoastră colectăm următoarele date:

- Nume, prenume
- Formulă de adresare
- Adresă
- Adresă de e-mail
- Număr de telefon
- Număr de ordine
- Număr de ordine incl. codul țării
- Numărul articolului (IAN sau EAN)
- Descrierea articolului
- Data înregistrării reclamației
- Descrierea problemei
- Limba de contact
- Data cumpărării
- Prețul de cumpărare
- dacă este cazul bonul de cumpărare
- dacă este cazul, imaginea privind daunele (fotografii)
- dacă este cazul ora la care puteți fi contactat
- dacă este cazul alte comentarii în cadrul colectării de date

(2) Contactarea prin intermediul liniei telefonice de service Lidl sau a e-mailului de service Lidl, colectarea datelor la Lidl

Dacă aveți un produs fabricat de noi de la Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) și ați utilizat linia telefonică de service Lidl sau e-mailul de service Lidl pentru utilizarea serviciilor Aftersale, Lidl va colecta datele menționate mai sus la art. 6 (1) integral sau parțial și ni le va transmite pentru colectarea ulterioară a datelor și furnizarea de servicii Aftersales.

(3) Contact prin intermediul liniei telefonice de service Kaufland sau prin e-mailul de service Kaufland, colectarea datelor la Kaufland

Ați achiziționat un produs fabricat de noi de la Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) și ați utilizat linia telefonică de service Kaufland sau e-mailul de service Kaufland pentru utilizarea serviciilor Aftersale, Kaufland va colecta datele menționate mai sus la art. 6 (1) integral sau parțial și ni le va transmite pentru colectarea ulterioară a datelor și furnizarea de servicii Aftersales.

(4) Temeiul juridic pentru colectarea datelor în conformitate cu articolul 6 (1) și articolul 6 (2), perioada de stocare

Dacă solicitarea de service este legată de reclamație sau de o reparație/înlocuire a unui produs, vom stoca datele dumneavoastră pe durata revendicărilor existente de garanție. Aceasta este de 3-5 ani. Temeiul juridic este contractul de vânzare-cumpărare existent, art. 6 alin. 1 pag. 1 lit. b GDPR.

Dacă este o comunicare generală, ștergem datele după 6 luni. Temeiul juridic este, așadar, interesul nostru legitim de a asigura o comunicare satisfăcătoare cu clienții și, prin urmare, articolul 6. alin. 1 lit. f GDPR.

(5) Înregistrări ale conversațiilor

În măsura în care înregistrăm informațiile primite prin intermediul liniei noastre telefonice de service sau transmise de Lidl, veți fi informat despre această circumstanță printr-un anunț automat înainte de conversație sau înainte de începerea înregistrării. Aveți opțiunea de a vă opune înregistrării, indicând înainte de începerea înregistrării că nu doriți să fiți înregistrat.

(6) Temeiul juridic pentru înregistrările convorbirilor, perioada de stocare

Conversația este înregistrată astfel încât să putem dovedi cursul și conținutul conversației, dacă este necesar. Alte scopuri includ măsuri pentru instruirea și coachingul angajaților, precum și pentru îmbunătățirea proceselor noastre interne. Aceste scopuri reprezintă un interes legitim, temeiul juridic pentru prelucrarea datelor este, prin urmare, art. 6 alin. 1 pag. 1 lit. f GDPR.

Conversațiile sunt stocate timp de 6 luni, după care datele sunt șterse.

Art. 7 Transmiterea către terți

Pentru furnizarea de servicii Aftersales (de exemplu, repararea, înlocuirea dispozitivelor reclamate etc.), transmitem datele dumneavoastră următorilor furnizori de servicii:

- Call-center
- Furnizor de servicii de reparații
- Furnizori de servicii de transport
- Furnizori de servicii de fulfillment
- Instituție de credit

Nu există transfer de date în afara UE.

Art. 8 Versiunea curentă și modificările aduse acestor instrucțiuni de protecție a datelor

Aceasta este versiunea 2.0 a Declarației de confidențialitate a site-ului web de service. Ne dezvoltăm constant serviciile pentru a vă putea oferi un serviciu în continuă îmbunătățire. Vom actualiza permanent aceste instrucțiuni de protecție a datelor și le vom adapta în consecință dacă și în măsura în care acest lucru va deveni necesar. Vă rugăm să vă informați în mod regulat cu privire la conținutul instrucțiunilor noastre de protecție a datelor. Vom adapta instrucțiunile de protecție a datelor de îndată ce modificările referitoare la prelucrarea datelor pe care le efectuăm vor face necesar acest lucru. Vă vom informa de îndată ce modificările necesită o intervenție din partea dumneavoastră (de exemplu, consimțământul) sau o altă notificare individuală.