

Integritetspolicy för efterförsäljningstjänster

§ 1 Information om insamling av personuppgifter

(1) I det följande informerar vi om insamling av personuppgifter när du använder vår servicewebsite. Personuppgifter är all data som är personligt förknippad med dig, t.ex. namn, adress, e-postadresser, användarnas beteende.

(2) Ansvarig enligt artikel 4 punkt 7 EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) är

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Fax +49 40 853994-90

E-post: office@hoyerhandel.com

Webbplatser: www.hoyer-service.com och www.monsieur-cuisine-service.com

(3) Du kan nå vårt dataskyddsombud under Datenschutz@hoyerhandel.com eller vår postadress med tillägget "Der Datenschutzbeauftragte" (Dataskyddsombud).

(4) Om vi litar på beställda tjänsteleverantörer för enskilda funktioner i vårt erbjudande eller vill använda dina uppgifter för reklamändamål, informerar vi dig nedan i detalj om de respektive förfarandena. Därmed nämner vi också de angivna kriterierna för lagringstiden.

§ 2 Dina rättigheter

(1) Du har följande rättigheter gentemot oss med avseende på de personuppgifter som gäller dig:

- Rätt till information
- Rätt till korrigering eller radering
- Rätt till begränsning av bearbetning
- Rätt till invändning mot bearbetningen
- Rätt till överförbarhet av data.

(2) Du har också rätt att klaga om vår behandling av dina personuppgifter hos en dataskyddstillsynsmyndighet.

§ 3 Invändning eller återkallande mot behandling av dina uppgifter

Om du har gett ditt samtycke till bearbetningen av dina uppgifter kan du återkalla dem när som helst. Sådant återkallande påverkar tillåtligheten att bearbeta dina personuppgifter efter att du har meddelat oss om återkallelsen.

I den mån som vi baserar bearbetningen av dina personuppgifter på intressebalansen kan du yttra invändningar mot behandlingen. Detta är fallet om bearbetningen i synnerhet inte är nödvändig för att uppfylla ett avtal med dig, vilket vi i varje fall beskriver i beskrivningen ovan av funktionerna. I händelse av en sådan invändning, ber vi dig att förklara orsakerna till att vi inte ska behandla dina personuppgifter som vi har gjort. Ifall av motiverad invändning kommer vi att undersöka situationen och kommer antingen avbryta eller anpassa databehandlingen eller påpeka dig om våra övertygande legitima skäl som ligger i grunden till att vi fortsätter bearbetningen.

Din invändning skickas till den kontaktadress som anges under § 1 (2) eller med e-post.

Självklart kan du när som helst invända mot bearbetning av dina personuppgifter med syftet reklam och dataanalys. Du kan informera oss om invändning mot reklam till ansvarig person som anges under kontaktuppgifter.

§ 4 Skyldighet att ange personuppgifter

Det finns ingen skyldighet att tillhandahålla de personuppgifter som insamlas den här webbplatsen, på telefon eller genom inmatning i kontaktformuläret. Detta föreskrivs inte lag eller avtal och krävs inte för slutande av avtal. I den mån datainsamling krävs för att visa webbplatsen, kan webbplatsen inte visas felfritt utan datainsamlingen. Datainsamlingen görs i det här fallen automatiskt när webbplatsen tillhandahålls baserat på den rättsliga grund som anges nedan.

För att fullgöra våra servicetjänster är det nödvändigt att ange de uppgifter som efterfrågas så att korrekt fullgörande kan ske.

§ 5 Information om insamling av personuppgifter då du besöker vår webbplats

(1) Vid enbart informativ användning av servicewebbplatsen, dvs. om du inte registrerar dig eller på annat sätt lämnar information, samlar vi endast in personuppgifterna som din webbläsare skickar till vår server. Om du vill se vår webbplats samlar vi in följande uppgifter som är tekniskt nödvändiga för att vi ska informera dig om vår webbplats och för att säkerställa stabilitet och säkerhet (den rättsliga grunden är artikel 6 punkt 1 sats 1 bokstav f GDPR):

- IP-adress
- Datum och klockslag för begäran
- Tidzonskillnad till Greenwich Mean Time (GMT)
- Innehållet i kravet (konkret sida)
- Åtkomststatus/HTTP-statuskod
- Överförda byte av den begärda webbadressen
- Webbläsare
- Operativsystem och dess gränssnitt
- Språk och version av webbläsarprogrammet.

Vi lagrar dessa data under en period om 14 dagar i en så kallad loggfil. Därefter raderas dessa data.

Den här webbplatsen hostas av en extern tjänsteleverantör (hoster). Personuppgifterna som registreras på den här webbplatsen, sparas i hosterns servrar. Vi anlitar plusserver GmbH som hoster. För att garantera bearbetning som uppfyller uppgiftsskyddet, har vi slutit ett avtal om personuppgiftsbiträde med vår hoster.

(2) Förutom de ovan nämnda uppgifterna lagras cookies i din dator när du använder vår webbplats. Cookies är små textfiler som lagras på din hårddisk av webbläsaren du använder och ger viss information till den webbplats som ställer in cookien (här genom oss). Cookies kan inte köra program eller överföra virus till din dator. De tjänar till att göra användarupplevelsen mer användarvänligt och effektiv.

Att lagra cookies som är absolut nödvändiga för webbplatsens funktion, sker med § 25 punkt 2 nr 2 TTDSG (tyska telekommunikationslagen) som rättslig grund. Andra cookies lagras endast efter att du har godkänt det. I detta fall är den rättsliga grunden § 25 punkt 1 TTDSG (tyska telekommunikationslagen) tillsammans med GDPR art. 6 punkt 1 bokstav a.

Övergående cookies

Övergående cookies raderas automatiskt när du stänger webbläsaren. Dessa inkluderar särskilt sessionscookies. Dessa lagrar ett så kallat session-ID, med vilket olika förfrågningar från din webbläsare kan tilldelas den gemensamma sessionen. Detta gör det möjligt för din dator att

känna igen när du återvänder till vår webbplats. Sessionscookies innehåller även de cookies vi använder för att säkerställa rätt visning av webbplatsen på den använda terminalen. Sessionscookies raderas när du loggar ut eller stänger webbläsaren.

Nödvändiga cookies används för följande syften på den här webbplatsen:

Nödvändiga cookies krävs för webbplatsen grundfunktioner, exempelvis varukorgen, utcheckning, formulär, spela upp videor eller hanteringen av godkännanden och dessa cookies kan inte inaktiveras. Den rättsliga grunden för användningen av dessa cookies är § 25 TTDSG (tyska telekommunikationslagen) (2) siffra 1.

Konkret rör det sig om följande cookie.

(JSESSIONID): Cookien används för att kunna identifiera dig som användare på webbplatsen, utan att du måste logga in särskilt. Det går inte att navigera felfritt på webbplatsen utan denna sessionscookie. Cookien är temporär och raderas automatiskt när du lämnar webbplatsen. Användningen av den här cookien leder inte till att vi får nya personuppgifter om dig som användare av webbplatsen, utan är till för att säkerställa användningen av webbplatsen. Informationen som tas fram om dig med cookien om hur du använder webbplatsen vidarelämnas inte till tredje part.

§ 6 Information om insamling av personuppgifter när kontakt tas

(1) Kontakt via Hoyer-Selfcare-portalen, Hoyers service-e-postadress eller Hoyers servicehotline Inom ramen av kundkommunikationen insamlar vi personuppgifter för att kunna hantera dina förfrågningar, om du meddelar oss dessa personuppgifter frivilligt vid kontakt med oss (t.ex. Selfcare-portal eller e-post). Inom ramen av kommunikationen via service-e-post eller serviceportalen markeras fält som obligatoriska eftersom vi tvingande behöver dessa uppgifter för att kunna hantera kontakten med dig.

När ditt ärende tas emot och därefter hanteras registrerar vi följande uppgifter:

- Efternamn, Förnamn
- Tilltal
- Adress
- E-postadress
- Telefonnummer
- Biljettnummer
- Biljettnummer inkl. landskod
- Artikelnummer (IAN eller EAN)

- Artikelbeskrivning
- Skapandedatum för klagomålet
- Problembeskrivning
- Kontaktspråk
- Inköpsdatum
- Köppris
- om det behövs kvitto
- om det behövs skaderapport (foton)
- om det behövs återuppringningstid
- om det behövs ytterligare kommentarer som en del av datainsamlingen

(2) Kontakt via Lidl-servicehotline eller Lidl-service-e-post, datainsamling hos Lidl
Om du har köpt en produkt som vi har tillverkat hos Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) och kontaktar Lidl-service-hotline eller Lidl-service-e-post för att ta efterförsäljningstjänster i anspråk, kommer Lidl att registrera uppgifterna som anges ovan under § 6 (1) helt eller delvis och vidareförmedla dessa uppgifter till oss för fortsatt datainsamling och fullgörande av efterförsäljningstjänster.

(3) Kontakt via Kaufland-servicehotline eller Kaufland-service-e-post, datainsamling hos Kaufland
Om du har köpt en produkt som vi har tillverkat hos Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) och kontaktar Kaufland-service-hotline eller Kaufland-service-e-post för att ta efterförsäljningstjänster i anspråk, kommer Kaufland att registrera uppgifterna som anges ovan under § 6 (1) helt eller delvis och vidareförmedla dessa uppgifter till oss för fortsatt datainsamling och fullgörande av efterförsäljningstjänster.

(4) Rättslig grund för datainsamlingen i enlighet med § 6(1) och § 6(2), lagringstid
Om serviceförfrågan är relaterad till reklamation eller reparation/utbyte av en produkt, lagrar vi dina uppgifter för den tid då det finns anspråk på legal garanti eller marknadsgaranti. Detta är 3-5 år. Den rättsliga grunden för detta är det befintliga köpeavtalet, artikel 6 punkt 1 sats 1 bokstav b GDPR.

Om det rör sig om allmän kommunikation, raderar vi uppgifterna efter 6 månader. Rättslig grund är då vårt berättigade intresse att tillhandahålla en tillfredsställande kundkommunikation och därmed art. 6. punkt 1 bokstav f GDPR.

(5) Samtalsinspelningar

I den utsträckning vi gör inspelningen via vår service-hotline eller Lidl vidarebefordrar till oss, informeras du om denna omständighet innan samtalet eller innan inspelningen påbörjas

genom en automatisk uppsägning. Du har möjlighet att invända mot inspelningen genom att du talar om innan inspelningen påbörjas att du inte vill ha någon inspelning.

(6) Rättslig grund för samtalsinspelningar, lagringstid

Samtalsinspelningarna görs så att vi ev. kan verifiera samtalets gång och innehåll. Andra syften är åtgärder för personalutbildning och -coaching samt förbättring av våra interna processer. Dessa syften utgör ett berättigat intresse, rättslig grund för uppgiftshandlingen är därmed art. 6 punkt 1 sats 1 bokstav f GDPR.

Samtalen lagras 6 månader, därefter raderas uppgifterna.

§ 7 Överlämnande till tredje part

För att fullgöra efterförsäljningstjänster (t.ex. reparation, utbyte av reklamerade apparater etc.) vidarebefordrar vi dina uppgifter till följande tjänsteleverantörer:

- Call-center
- Tjänsteleverantörer för reparationer
- Tjänsteleverantörer för transport
- Fulfillment-tjänsteleverantörer
- Kreditinstitut

Dataöverföring utanför EU sker inte.

§ 8 Aktuell version och ändring av de här meddelandena om integritetsskyddspolicy

Detta är version 2.0 av integritetspolicyn för servicewebbplatsen. Vi utvecklar ständigt våra tjänster för att kunna ställa en tjänst till förfogande som hela tiden förbättras. Vid uppdaterar och anpassar alltid de här meddelandena om integritetsskyddspolicy om och i den mån detta skulle behövas. Vi ber att du återkommande informerar dig om innehållet i dessa meddelanden om integritetsskyddspolicy. Vi anpassar meddelandena om integritetsskyddspolicy när uppgiftshanteringen som vi genomför kräver detta. Du informeras så snart ändringarna kräver att du medverkar (t.ex. godkännande) eller något annat personligt meddelande krävs.