

Zásady ochrany osobných údajov pre popredajné služby

§ 1 Informácie o získavaní osobných údajov

(1) V ďalšej časti vás informujeme o získavaní osobných údajov pri používaní našej servisnej webovej stránky. Osobné údaje sú všetky údaje, ktoré je možné spojiť s vašou osobou, napr. meno, adresa, e-mailové adresy, správanie používateľa.

(2) Prevádzkovateľ podľa čl. 4 ods. 7 EÚ nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR) je

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Telefón: +49 40 853994-80

Fax +49 40 853994-90

E-mail: office@hoyerhandel.com

Webové stránky: www.hoyer-service.com & www.monsieur-cuisine-service.com

(3) Našej zodpovednej osobe môžete napísať na Datenschutz@hoyerhandel.com alebo na našu poštovú adresu s dodatkom „Zodpovedná osoba“.

(4) Ak na jednotlivé funkcie našej ponuky využívame poverených poskytovateľov služieb alebo chceme vaše údaje využiť na reklamné účely, budeme vás ihneď podrobne informovať o príslušných postupoch. Pritom uvedieme aj stanovené kritériá doby uchovávania.

§ 2 Vaše práva

(1) Máte voči nám nasledujúce práva týkajúce sa príslušných osobných údajov:

- právo na informácie,
- právo na opravu alebo vymazanie,
- právo na obmedzenie spracovania,
- právo na nesúhlas so spracovaním,
- právo na prenosnosť údajov.

(2) Navyše máte právo sťažovať sa na úrade na ochranu osobných údajov o spracovaní vašich osobných údajov z našej strany.

§ 3 Námietka alebo odvolanie proti spracovaniu vašich údajov

Ak ste udelili súhlas na spracovanie svojich údajov, môžete ho kedykoľvek odvolať. Takéto odvolanie ovplyvní prípustnosť spracovania vašich osobných údajov po odvolaní súhlasu voči nám.

Pokiaľ sa naše spracovanie vašich osobných údajov opiera o zváženie záujmov, môžete podať námietku voči spracúvaniu. To je v prípade, keď spracovanie nie je potrebné predovšetkým na splnenie zmluvy s vami, čo vždy uvádzame pri predchádzajúcom popise funkcií. Pri podaní takéhoto odporu vás prosíme o vysvetlenie, prečo by sme nemali spracúvať vaše osobné údaje, ako to vykonávame. V prípade odôvodneného odporu preveríme stav vecí a buď spracúvanie údajov prerušíme, resp. prispôbíme, alebo vám preukážeme naše nutné právom chránené dôvody, na základe ktorých budeme pokračovať v spracúvaní.

Svoj nesúhlas zašlite na kontaktnú adresu alebo e-mailovú adresu uvedenú v § 1 (2).

Samozrejme môžete kedykoľvek namietať proti spracovaniu vašich osobných údajov na účely reklamy a analýzy údajov. Svoj nesúhlas s reklamou nám môžete oznámiť prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v časti Prevádzkovateľ.

§ 4 Povinnosť poskytnúť osobné údaje

Neexistuje žiadna povinnosť poskytnúť osobné údaje získané na tejto webovej stránke, telefonicky alebo v kontaktnom formulári. Nevyžaduje to zákon ani zmluva, ani to nie je potrebné na uzavretie zmluvy. Pokiaľ je získavanie údajov potrebné na zobrazenie webovej stránky, webová stránka sa bez získavania údajov nemôže správne zobrazovať. V týchto prípadoch sa získavanie údajov vykonáva automaticky, keď je webová stránka poskytovaná na základe právneho základu uvedeného nižšie.

Na poskytovanie našich služieb je potrebné poskytnúť požadované údaje, aby mohli byť riadne poskytnuté.

§ 5 Získavanie osobných údajov pri návšteve našej webovej stránky

(1) Keď našu servisnú webovú stránku použijete len informačne, teda keď sa nezaregistrujete alebo nám inak neposkytnete informácie, získavame len osobné údaje, ktoré preniesie váš prehliadač na náš server. Keď chcete našu webovú stránku sledovať, získavame nasledujúce údaje, ktoré sú pre nás technicky potrebné, aby sme vám mohli stránku zobraziť a zaručiť stabilitu a bezpečnosť (právny základ je čl. 6 ods. 1 v. 1 písm. f GDPR):

- IP adresa
- dátum a čas požiadavky
- rozdiel časového pásma od Greenwich Mean Time (GMT)
- obsah požiadavky (konkrétna stránka)
- stav prístupu /HTTP stavový kód
- prenesené byty požadovanej URL
- prehliadač
- operačný systém a jeho rozhranie
- jazyk a verzia softvéru prehliadača.

Tieto údaje ukladáme po dobu 14 dní v takzvanom súbore protokolu. Potom sa údaje vymažú.

Túto webovú stránku prevádzkuje externý poskytovateľ služieb (hoster). Osobné údaje získané na tejto webovej stránke sa ukladajú na serveroch poskytovateľa. Náš poskytovateľ je spoločnosť plusserver GmbH. S cieľom zaručiť spracovanie údajov v súlade s ochranou osobných údajov sme uzavreli zmluvu o spracovaní objednávok s našim poskytovateľom.

(2) Okrem vyššie uvedených údajov sa pri používaní našej webovej stránky vo vašom počítači ukladajú cookies. Cookies sú malé textové súbory, ktoré ukladá na vašom pevnom disku vami používaný prehliadač a cez ktoré dostáva miesto, ktoré cookie umiestnilo (tu my), určité informácie. Cookies nemôžu vykonávať žiadne programy ani preniesť na váš počítač vírusy. Slúžia na to, aby bola internetová ponuka celkovo optimálnejšia a efektívnejšia pre používateľa.

Ukladanie súborov cookie, ktoré sú absolútne nevyhnutné na fungovanie webovej stránky, sa vykonáva na právnom základe § 25 ods. 2 č. 2 TTDSG. Ostatné cookies sa ukladajú len s vaším súhlasom; právnym základom je v tomto prípade § 25 ods. 1 TTDSG v spojení s GDPR čl. 6 ods. 1 písm. a.

Dočasné cookies

Dočasné cookies sa vymažú automaticky, keď zatvoríte prehliadač. K nim patria predovšetkým session cookies. Tieto ukladajú takzvané session ID, pomocou ktorého sa dajú prideliť rozličné požiadavky vášho prehliadača celej relácie. Tak môže váš počítač rozpoznať, keď sa vrátite na našu stránku. K session cookies patria tiež cookies, ktoré používame na zaistenie správneho zobrazenia webovej stránky na použítom koncovom zariadení. Session cookies sa vymažú, keď sa odhlásite alebo zatvoríte prehliadač.

Na tejto webovej stránke sa používajú cookies potrebné na tieto účely:

Nevyhnutné cookies sú potrebné na základné funkcie webovej stránky, ako je nákupný košík, pokladňa, formuláre, zobrazovanie videí alebo správa súhlasov, a nie je možné ich deaktivovať. Právnym základom na používanie týchto cookies je § 25 TTDSG (2) číslo 1.

Konkrétne ide o tento súbor cookie.

(JSESSIONID): Cookie sa používa na vašu identifikáciu ako používateľa webovej stránky bez toho, aby ste sa museli osobitne prihlásiť. Bezchybná navigácia na stránke nie je možná bez session cookie. Cookie je dočasný a automaticky sa vymaže hneď, ako opustíte webovú stránku. Použitie tohto cookie nevedie k získaniu nových osobných údajov o vás ako používateľovi webovej stránky, ale skôr k zabezpečeniu prevádzky webovej stránky. Informácie o vašom používaní tejto webovej stránky vygenerované súborom cookie sa neposkytujú tretím stranám.

§ 6 Získavanie osobných údajov pri kontaktovaní

(1) Kontakt prostredníctvom portálu Hoyer Selfcare, servisnej e-mailovej adresy Hoyer alebo servisnej linky Hoyer

V rámci komunikácie so zákazníkmi zhromažďujeme osobné údaje na spracovanie vašich otázok, ak nám tieto údaje dobrovoľne poskytnete pri kontakte s nami (napr. na portáli Selfcare alebo e-mailom). V rámci komunikácie prostredníctvom servisného e-mailu alebo servisného portálu sú povinné polia označené ako také, pretože v týchto prípadoch potrebujeme údaje na spracovanie vášho kontaktu.

Pri zaznamenávaní a následnom spracovaní vašej žiadosti získavame tieto údaje:

- priezvisko, meno
- oslovenie
- adresa
- e-mailová adresa
- telefónne číslo
- číslo lístka
- číslo lístka vrát. skratky štátu
- číslo výrobku (IAN alebo EAN)
- popis výrobku
- dátum vytvorenia reklamácie
- popis problému
- kontaktný jazyk

- dátum nákupu
- kúpna cena
- prípadne pokladničný doklad
- prípadne poškodenie (fotografie)
- prípadne dobu spätného volania
- prípadne ďalšie komentáre v rámci zaznamenávania údajov

(2) Kontakt prostredníctvom servisnej linky Lidl alebo servisného e-mailu Lidl, získavanie údajov v Lidli

Ak ste si zakúpili nami vyrobený výrobok v Lidli (Lidl Stiftung Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) a kontaktovali ste servisnú linku Lidl alebo servisný e-mail Lidl s cieľom využiť popredajné služby, spoločnosť Lidl získava všetky alebo časť údajov uvedených vyššie v § 6 (1) a postúpi nám ich na ďalšie získavanie údajov a poskytovanie popredajných služieb.

(3) Kontakt prostredníctvom servisnej linky Kaufland alebo servisného e-mailu Kaufland, získavanie údajov v Kauflande

Ak ste si zakúpili nami vyrobený v Kauflande (Kaufland Dienstleistung GmbH Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) a kontaktovali ste servisnú linku Kaufland alebo servisný e-mail Kaufland s cieľom využiť popredajné služby, spoločnosť Kaufland získava všetky alebo časť údajov uvedených vyššie v § 6 (1) a postupuje nám ich na ďalšie získavanie údajov a poskytovanie popredajných služieb.

(4) Právny základ získavania údajov podľa § 6 (1) a § 6 (2), doba uchovávania

Ak je servisná žiadosť spojená s reklamáciou alebo opravou/výmenou výrobku, uchováme vaše údaje počas trvania existujúcej záruky alebo záručných nárokov. To je 3 – 5 rokov. Právnym základom je potom existujúca kúpna zmluva, čl. 6 ods. 1 veta 1 písm. b GDPR.

V prípade všeobecnej komunikácie údaje vymažeme po 6 mesiacoch. Právnym základom je potom náš oprávnený záujem na poskytovaní uspokojivej komunikácie so zákazníkmi, teda čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR.

(5) Záznamy hovorov

Pokiaľ zaznamenávame hovory prijaté prostredníctvom našej servisnej linky alebo nám ich poskytne spoločnosť Lidl, budete o tejto skutočnosti informovaní automatickým oznámením pred začatím hovoru alebo pred začatím zaznamenávania. Máte možnosť namietať proti zaznamenávaniu tým, že pred začatím nahrávania uvediete, že si neželáte zaznamenávanie.

(6) Právny základ pre zaznamenávanie hovorov, doba uchovávania

Hovory sa zaznamenávajú, aby sme v prípade potreby mohli preukázať priebeh a obsah hovoru. Ďalšie účely sú opatrenia na školenie a tréning zamestnancov a na zlepšenie našich interných

procesov. Tieto účely predstavujú oprávnený záujem, právnym základom na spracúvanie údajov je preto článok 6 ods. 1 veta 1 písm. f GDPR.

Hovory sa uchovávajú 6 mesiacov, potom sa údaje vymažú.

§ 7 Poskytnutie tretím stranám

Vaše údaje poskytujeme nasledujúcim poskytovateľom na poskytovanie popredajných služieb (napr. oprava, výmena zariadení, ktoré sú predmetom reklamácie atď.):

- call centrum
- poskytovateľ opravárenských služieb
- poskytovateľ prepravných služieb
- poskytovateľ služieb plnenia
- úverová inštitúcia

Údaje sa neprenášajú mimo EÚ.

§ 8 Aktuálne znenie a zmeny týchto informácií o ochrane údajov

Toto je verzia 2.0 zásad ochrany osobných údajov servisnej webovej stránky. Náš servis neustále rozvíjame, aby sme vám mohli poskytovať stále lepšie služby. Tieto informácie o ochrane údajov budeme vždy aktualizovať a v prípade potreby ich zodpovedajúcim spôsobom upravíme.

Žiadame vás, aby ste sa pravidelne informovali o obsahu našich informácií o ochrane údajov. Informácie o ochrane údajov upravíme hneď, ako si to vyžadujú zmeny v spracovaní údajov, ktoré vykonávame. Budeme vás informovať hneď, ako si zmeny budú vyžadovať spoluprácu z vašej strany (napr. súhlas) alebo iné individuálne oznámenie.