

Izjava o varstvu podatkov za poprodajne storitve

§ 1. Informacije o zbiranju osebnih podatkov

(1) Spodaj podajamo informacije o zbiranju osebnih podatkov pri uporabi naše servisne spletne strani. Osebni podatki so vsi podatki, ki so lahko povezani z vami osebno, npr. ime, naslov, e-poštni naslovi, vedenje uporabnikov.

(2) Odgovorna oseba v skladu z 7. odstavek 4. člena Splošne uredbe EU o varstvu podatkov (GDPR) je

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Faks +49 40 853994-90

E-pošta: office@hoyerhandel.com

Spletne strani: www.hoyer-service.com & www.monsieur-cuisine-service.com

(3) Našo pooblaščen osebno za varstvo podatkov lahko dobite na Datenschutz@hoyerhandel.com ali naš poštni naslov z dodatkom »Pooblaščen osebno za varstvo podatkov«.

(4) Če se zaradi posameznih funkcij oz. lastnosti naše ponudbe obrnemo na pooblaščen izvajalce storitev ali če želimo vaše podatke uporabiti za namene oglaševanja, vas bomo v nadaljevanju podrobno obvestili o posameznih postopkih. Pri tem bomo navedli tudi določene kriterije za obdobje shranjevanja.

§ 2 Vaše pravice

(1) V poslovnem odnosu z nami vam pripadajo naslednje pravice v zvezi z osebnimi podatki, ki se nanašajo na vas:

- pravica do informacij,
- pravica do popravka ali izbrisa,
- pravica do omejitve obdelave,
- pravica do ugovora obdelavi,

- pravica do prenosljivosti podatkov.

(2) Poleg tega imate pravico, da se pritožite nadzornim organom za varstvo podatkov glede naše obdelave vaših osebnih podatkov.

§ 3 Ugovor ali preklic obdelave vaših podatkov

Če ste podali privolitev v obdelavo svojih podatkov, jo lahko kadar koli prekličete. Takšen preklic vpliva na dopustnost obdelave vaših osebnih podatkov, ko nam ga posredujete.

Če naša obdelava vaših osebnih podatkov temelji na tehtanju interesov, lahko vložite ugovor zoper obdelavo. To velja v primeru, če obdelava ni posebej potrebna za izpolnitev pogodbe z vami, kar pojasnjujemo v zgornjem opisu funkcij. Pri izvajanju takšnega ugovora vas prosimo, da navedete razloge, zakaj ugovarjate našemu načinu obdelave vaših osebnih podatkov. V primeru utemeljenega ugovora preverimo dejansko stanje in obdelavo podatkov ustavimo oz. prilagodimo ali pa vas seznanimo z zakonitimi in nujnimi razlogi, ki so za nas zavezujoči, na podlagi česar nadaljujemo obdelavo.

Svoj ugovor pošljite na kontaktni naslov ali e-pošto, navedeno v § 1 (2).

Seveda lahko kadarkoli ugovarjate obdelavi vaših osebnih podatkov za namene oglaševanja in analize podatkov. O svojem ugovoru zoper oglaševanje nas lahko obvestite na kontaktne podatke, navedene pod Odgovorna oseba.

§ 4 Obveznost posredovanja osebnih podatkov

Osebnih podatkov, zbranih na tem spletnem mestu, po telefonu ali vnesenih v kontaktni obrazec, ni treba posredovati. To ni zahtevano z zakonom ali pogodbo ali za sklenitev pogodbe. Če je za prikaz spletnega mesta potrebno zbiranje podatkov, brez zbiranja podatkov spletnega mesta ni mogoče prikazati brez napak. V teh primerih se zbiranje podatkov izvede samodejno, ko je spletno mesto zagotovljeno na podlagi spodaj navedene pravne podlage.

Za zagotavljanje naših servisnih storitev je potrebno posredovati zahtevane podatke, da jih lahko zagotovimo v skladu s pravili.

§ 5 Zbiranje osebnih podatkov ob obisku našega spletnega mesta

(1) Če spletno mesto storitve uporabljate samo v informativne namene, tj. če se ne registrirate ali nam kako drugače posredujete informacije, zbiramo le osebne podatke, ki jih vaš brskalnik posreduje našemu strežniku. Če si želite ogledati naše spletno mesto, zbiramo naslednje podatke, ki so za nas tehnično potrebni, da vam lahko prikažemo našo spletno stran ter zagotovimo stabilnost in varnost (pravna podlaga je 6. odstavek 1. stavka 1. črka f GDPR):

- Naslov IP
- Datum in ura zahteve
- Razlika v časovnem pasu glede na srednji čas po Greenwichu (GMT)
- Vsebina zahteve (določena stran)
- Status dostopa/koda stanja HTTP
- Preneseni bajti zahtevanega URL-ja
- Spletni brskalnik
- Operacijski sistem in njegov vmesnik
- Jezik in različica programske opreme brskalnika.

Te podatke hranimo v tako imenovani dnevniški datoteki za obdobje 14 dni. Podatki bodo nato izbrisani.

To spletno mesto gosti zunanji ponudnik storitev (gostitelj). Osebni podatki, zbrani na tem spletnem mestu, so shranjeni na strežnikih gostitelja. Kot gostitelja uporabljamo plusserver GmbH. Da bi zagotovili obdelavo skladno z varstvom podatkov, smo z našim gostiteljem sklenili pogodbo za obdelavo naročil.

(2) Poleg zgoraj navedenih podatkov se ob uporabi naše spletne strani na vaš računalnik shranijo piškotki. Piškotki so majhne besedilne datoteke, ki jih uporabljeni spletni brskalnik dodeljeno shrani na vaš trdi disk in ti potem pošiljajo določene informacije mestu, ki shrani piškotke (v tem primeru naše mesto). Piškotki ne morejo izvajati programov ali prenesti virusov v vaš računalnik. Služijo temu, da spletno ponudbo naredijo prijaznejšo uporabniku ter učinkovitejšo.

Shranjevanje piškotkov, ki so nujno potrebni za delovanje spletne strani, poteka na pravni podlagi člena 25, odstavek 2, št. 2 TTDSG. Drugi piškotki se shranijo le z vašim soglasjem; pravna podlaga v tem primeru je člen 25, odstavek 1 TTDSG v povezavi z 6. odst. GDPR lit a.

Prehodni piškotki

Začasni piškotki se samodejno zbršejo, ko zaprete spletni brskalnik. Med njih spadajo predvsem sejni piškotki. Ti shranijo tako imenovan ID seje, s katerim je različne zahteve vašega spletnega brskalnika mogoče dodeliti skupni seji. Na ta način je vaš računalnik mogoče ponovno prepoznati, ko se vrnete na naše spletno mesto. Sejni piškotki vključujejo tudi piškotke, ki jih

uporabljam za zagotavljanje pravilnega prikaza spletnega mesta na uporabljeni napravi. Sejni piškotki se zbrše, ko se odjavite ali zaprete spletni brskalnik.

Zahtevani piškotki se na tem spletnem mestu uporabljajo za naslednje namene:

Nujni piškotki so nujni za osnovne funkcije spletnega mesta, kot so nakupovalni voziček, blagajna, obrazci, prikaz videoposnetkov ali upravljanje soglasja in jih ni mogoče deaktivirati. Pravna podlaga za uporabo teh piškotkov je člen 25 TTDSG (2) številka 1.

Konkretno gre za naslednji piškotek.

(JSESSIONID): Piškotek se uporablja za identifikacijo vas kot uporabnika spletnega mesta, ne da bi se morali posebej prijaviti. Brez sejnega piškotka navigacija po spletnem mestu ni mogoča brez napak. Piškotek je začasen in se samodejno izbriše takoj, ko zapustite spletno mesto. Zaradi uporabe tega piškotka ne prejmemo novih osebnih podatkov o vas kot uporabniku spletnega mesta, temveč zagotovimo delovanje spletnega mesta. Informacije, ki jih ustvari piškotek o vaši uporabi tega spletnega mesta, ne bodo posredovane tretjim osebam.

§ 6 Zbiranje osebnih podatkov pri stiku z nami

(1) Stopite v stik z nami preko Hoyerjevega portala za samooskrbo, e-poštnega naslova servisa Hoyer ali telefonske številke servisa Hoyer

Kot del komunikacije s strankami zbiramo osebne podatke za obdelavo vaših poizvedb, ko nam jih prostovoljno posredujete ob stiku z nami (npr. portal za samooskrbo ali e-pošta). V okviru komunikacije preko servisne elektronske pošte ali servisnega portala so obvezna polja označena kot taka, saj v teh primerih podatke nujno potrebujemo za obdelavo vašega kontakta.

Ko posnamemo in nato obdelamo vašo zahtevo, zbiramo naslednje podatke:

- priimek, ime,
- nagovor,
- naslov,
- e-poštni naslov,
- telefonska številka,
- številka pošiljke,
- številka pošiljke vklj. s kratico države,
- številka izdelka (IAN ali EAN),
- opis izdelka,
- datum ustvarjanja reklamacije,

- opis težave,
- kontaktni jezik,
- datum nakupa,
- nakupna cena,
- po potrebi dokazilo o nakupu,
- po potrebi slika škode (fotografije),
- po potrebi čas povratnega klica,
- po potrebi dodatne pripombe v okviru pridobivanja podatkov.

— (2) Kontakt preko telefonske številke servisa Lidl ali elektronske pošte servisa Lidl, zbiranje podatkov v Lidlu

Če ste pri Lidlu kupili izdelek, ki smo ga izdelali mi (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) in ste se obrnili za uporabo poprodajnih storitev obrnili na Lidlovo servisno linijo ali Lidlov servisni e-poštni naslov, Lidl zbira podatke, opisane zgoraj v razdelku § 6 (1) v celoti ali delno in nam jih posreduje za nadaljnje zbiranje podatkov in zagotavljanje poprodajnih storitev.

— (3) Kontakt preko telefonske številke servisa Kaufland ali elektronske pošte servisa Kaufland, zbiranje podatkov pri Kauflandu

Če ste kupili izdelek, ki smo ga izdelali pri Kauflandu (Kaufland Service GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) in ste se za uporabo poprodajnih storitev obrnili na Kauflandovo servisno telefonsko linijo ali e-pošto Kauflandove storitve, Kaufland zbira podatke, opisane zgoraj v § 6. (1) v celoti ali delno in nam ga posreduje v nadaljnje zbiranje podatkov in zagotavljanje poprodajnih storitev.

(4) Pravna podlaga za zbiranje podatkov v skladu s členom 6(1) in § 6(2), obdobje shranjevanja
Če je zahtevek za storitev povezan z reklamacijo ali popravilom/zamenjavo izdelka, hranimo vaše podatke za čas trajanja obstoječe garancije ali garancijskih zahtevkov. To je 3-5 let. Pravna podlaga je torej obstoječa kupoprodajna pogodba, 6. člen 1. odstavek 1. stavek črka b GDPR.

Če gre za splošno komunikacijo, podatke izbrišemo po 6 mesecih. Pravna podlaga je torej naš zakoniti interes za zagotavljanje zadovoljive komunikacije s strankami in s tem 6. člen 1. odstavek črka f GDPR.

(5) Posnetki klicev

Če posnamemo informacije, ki jih prejmemo preko naše servisne telefonske linije ali nam jih posreduje Lidl, boste o tem obveščeni s samodejnim obvestilom pred pogovorom ali pred začetkom snemanja. Snemanju lahko ugovarjate tako, da pred začetkom snemanja opozorite, da ne želite, da se snema.

(6) Pravna podlaga za posnetke pogovorov, rok hrambe

Pogovor se snema, da lahko po potrebi dokazujemo potek in vsebino pogovora. Drugi nameni vključujejo ukrepe za usposabljanje in coaching zaposlenih ter izboljšanje naših notranjih procesov. Ti nameni predstavljajo zakonit interes, pravna podlaga za obdelavo podatkov pa je črka f 1. stavka 1. odstavka 6. člena GDPR.

Pogovori se hranijo 6 mesecev, nato pa se podatki izbrišejo.

§ 7 Posredovanje tretjim osebam

Za zagotavljanje poprodajnih storitev (npr. popravilo, zamenjava reklamiranih naprav itd.) posredujemo vaše podatke naslednjim ponudnikom storitev:

- Klicni center
- Ponudnik storitev popravila
- Ponudnik prevoznih storitev
- Ponudnik storitev izpolnitve
- Kreditna institucija

Izven EU prenosa podatkov ni.

§ 8 Trenutna različica in spremembe teh informacij o varstvu podatkov

To je različica 2.0 pravilnika o varstvu podatkov servisnega spletnega mesta. Naše storitve nenehno razvijamo, da bi vam lahko zagotovili vedno boljše storitve. Te informacije o varstvu podatkov bomo vedno posodabljali in jih ustrezno prilagajali, če in kolikor bo to potrebno. Prosimo vas, da se redno seznanjate z vsebino naših informacij o varstvu podatkov. Informacije o varstvu podatkov bomo prilagodili takoj, ko bo to potrebno zaradi izvedenih sprememb obdelave podatkov. Obvestili vas bomo takoj, ko bodo spremembe zahtevale vaše sodelovanje (npr. soglasje) ali bo potrebno drugo individualno obvestilo.