

Izjava o zaštiti podataka za korisnički servis

§ 1 Informacije o prikupljanju podataka o ličnosti

(1) U daljem tekstu vas obaveštavamo o prikupljanju podataka o ličnosti prilikom korišćenja naše servisne veb stranice. Podaci o ličnosti su svi podaci koji se odnose na vas lično, npr. ime, adresa, adrese e-pošte, ponašanje korisnika.

(2) Odgovorno lice u skladu sa čl. 4. st. 7. Opšte Uredbe EU o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR) je

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Faks: +49 40 853994-90

E-pošta: office@hoyerhandel.com

Veb stranice: www.hoyer-service.com i www.monsieur-cuisine-service.com

(3) S našim službenikom za zaštitu podataka možete stupiti u kontakt putem Datenschutz@hoyerhandel.com ili slanjem pisma poštom uz dodatak „Službenik za zaštitu podataka“.

(4) Ukoliko za pojedinačne funkcije naše ponude koristimo usluge spoljnih saradnika ili ako želimo da koristimo vaše podatke u reklamne svrhe, u nastavku ćemo vas obavestiti detaljno o tim postupcima. Pri tome navodimo i utvrđene kriterijume za trajanje čuvanja.

§ 2 Vaša prava

(1) Prema nama imate sledeća prava u vezi sa vašim podacima o ličnosti:

- pravo na informisanje,
- pravo na ispravku ili brisanje podataka,
- pravo na ograničavanje obrade podataka,
- pravo na odbijanje obrade podataka,
- pravo na prenosivost podataka.

(2) Osim toga imate pravo da se žalite nadzornom organu za zaštitu podataka u vezi sa našom obradom vaših podataka o ličnosti.

§ 3 Odbijanje obrade podataka ili povlačenje saglasnosti za obradu podataka

Ako ste dali saglasnost za obradu vaših podataka, tu saglasnost možete da povučete u bilo kom trenutku. Takvo povlačenje saglasnosti utiče na dopuštenost obrade vaših podataka o ličnosti, nakon što nam saopštite da povlačite svoju saglasnost.

Ukoliko obradu vaših podataka o ličnosti zasnivamo na legitimnim interesima, možete da odbijete obradu podataka. Ovo je slučaj kada obrada podataka nije posebno potrebna za ispunjenje ugovora zaključenog sa vama, što ćemo svakako prikazati u daljem opisu funkcija. Ako odbijete obradu na taj način, molimo vas da iznesete i razloge zbog kojih ne bi trebalo da obrađujemo vaše podatke o ličnosti. U slučaju da odbijete obradu sa obrazloženjem, proverićemo činjenično stanje i, u zavisnosti od utvrđenog stanja, ili ćemo prestati sa obradom podataka odn. prilagoditi obradu podataka, ili ćemo vam saopštiti naše obavezujuće legitimne razloge na osnovu kojih ćemo nastaviti sa obradom podataka.

Svoje odbijanje obrade možete poslati na kontakt adresu ili adresu e-pošte iz § 1 (2).

Podrazumeva se da možete da odbijete obradu vaših podataka o ličnosti u reklamne svrhe i svrhe analize podataka u bilo kom trenutku. O vašem odbijanju obrade u reklamne svrhe možete nas obavestiti preko kontakata navedenih u rubrici „Odgovorno lice“.

§ 4 Obaveza za navođenje podataka o ličnosti

Ne postoji obaveza za pružanje podataka o ličnosti prikupljenih na ovoj veb stranici, telefonskim putem ili unosom u kontakt obrazac. To nije zakonski ili ugovorno propisano niti je neophodno za zaključenje ugovora. Ukoliko je prikupljanje podataka neophodno za prikazivanje veb stranice, prikazivanje veb stranice bez grešaka nije moguće bez prikupljanja podataka. U tim slučajevima, podaci se prikupljaju automatski prilikom pružanja veb stranice na osnovu dole navedenih pravnih osnova.

Za pružanje naših servisnih usluga, navođenje upitanih podataka je neophodno da bi usluge mogle da se pružaju uredno.

§ 5 Prikupljanje podataka o ličnosti prilikom posete našoj veb stranici

(1) Ako koristite servisnu veb stranicu samo u informativne svrhe, dakle ako se ne registrujete ili nam ne dostavite informacije na drugi način, prikupljamo samo one podatke o ličnosti koji vaš pretraživač prosledi našem serveru. Ako želite da gledate našu veb stranicu, prikupljemo sledeće podatke, koji su za nas tehnički neophodni da bi mogli da vam prikažemo našu veb stranicu i obezbedimo njenu stabilnost i bezbednost (pravni osnov je čl. 6. st. 1. reč. 1 sl. f) GDPR):

- IP adresa
- Datum i vreme upita
- Razlika u vremenskoj zoni u odnosu na Srednje vreme po Griniču (Greenwich Mean Time – GMT)
- Sadržaj zahteva (konkretna stranica)
- Status pristupa / HTTP statusni kod
- Preneti bajtovi zatražene URL adrese
- Pretraživač
- Operativni sistem i njegov interfejs
- Jezik i verzija softvera pretraživača.

Ove podatke čuvamo u trajanju od 14 dana u takozvanoj Log datoteci. Posle toga se podaci brišu.

Ovu veb stranicu hostuje spoljašnji pružalac usluga (hosting provajder). Podaci o ličnosti koji se prikupljaju na ovoj veb stranici čuvaju se na serverima hosting provajdera. Mi koristimo plusserver GmbH kao hosting provajdera. Kako bi obezbedili da obrada bude u skladu sa propisima za zaštitu podataka, zaključili smo Ugovor o obradi podataka sa našim hosting provajderom.

(2) Kada koristite našu veb stranicu, pored prethodno navedenih podataka na vašem računaru se čuvaju i kolačići. Kolačići su male tekstualne datoteke koje se čuvaju na vašem hard disku povezanom sa pretraživačem koji koristite i preko kojeg se subjektu koji je postavio kolačić (u ovom slučaju to smo mi) šalju određene informacije. Kolačići ne mogu da pokrenu programe ili prenesu viruse na vaš računar. Oni služe da celokupnu internet ponudu učine jednostavnijom za korišćenje i efikasnijom.

Pravni osnov za čuvanje kolačića, koji su obavezno neophodni za funkcionisanje veb stranice, je čl. 25. st. 2. br. 2 Zakona o zaštiti podataka Nemačke (TTDSG). Drugi kolačići se čuvaju samo nakon vaše saglasnosti, a pravni osnov u ovom slučaju je čl. 25 st. 1. TTDSG u vezi sa čl. 6. st. 1. sl. a) GDPR.

Privremeni kolačići

Privremeni kolačići se automatski brišu kada zatvorite svoj pretraživač. U njih spadaju kolačići za sesiju. Oni čuvaju takozvani ID za sesiju, pomoću kojeg se različiti upiti vašeg pretraživača mogu dodeliti zajedničkoj sesiji. Time se vaš računar može ponovo prepoznati kada se vratite na našu veb stranicu. U kolačiće za sesije spadaju i kolačići koje koristimo da obezbedimo pravilno prikazivanje veb stranice na vašem krajnjem uređaju. Kolačići za sesije se brišu kada se odjavite ili zatvorite pretraživač.

Na ovoj veb stranici se koriste sledeći neophodni kolačići za sledeće svrhe:

Neophodni kolačići su potrebni za osnovne funkcije veb stranice, kao što su korpa, plaćanje, obrasci, prikazivanje video sadržaja ili upravljanje saglasnostima, i ne mogu se deaktivirati. Pravni osnov za korišćenje ovih kolačića je čl. 25. st. 2. br. 1 TTDSG.

Konkretno se radi o sledećem kolačiću.

(JSESSIONID): Ovaj kolačić se koristi da bi se omogućilo identifikovanje vas kao korisnika veb stranice, a da ne morate da se posebno prijavite. Navigacija na stranici bez greške nije moguća bez kolačića za sesije. Kolačić je privremen i automatski se briše čim napustite veb stranicu. Korišćenje ovog kolačića ne služi tome da prikupljamo nove podatke o ličnosti o vama kao korisnika veb stranice, već da obezbedimo funkcionisanje veb stranice. Informacije o vašem korišćenju ove veb stranice, koje se generišu preko kolačića, ne prosleđuju se trećim licima.

§ 6 Prikupljanje podataka o ličnosti prilikom stupanja u kontakt

(1) Stupanje u kontakt preko Hoyer Selfcare portala, adrese e-pošte za Hoyer servis ili hotlajna za Hoyer servis

U okviru komunikacije sa kupcima prikupljamo podatke o ličnosti za obradu vaših upita ukoliko nam iste dobrovoljno saopštite prilikom stupanja u kontakt sa nama (npr. Selfcare portal ili e-pošta). U okviru komunikacije preko adrese e-pošte za servis ili servisni portal, obavezna polja se obeležavaju kao takva, jer su nam u ovim slučajevima ti podaci obavezno potrebni za obradu vašeg upita.

Prilikom stupanja u kontakt i zatim rešavanja vašeg problema prikupljamo sledeće podatke:

- Prezime, ime
- Titula
- Adresa
- Adresa e-pošte
- Broj telefona
- Broj karte

- Broj karte sa skraćenicom za zemlju
- Broj artikla (IAN ili EAN)
- Opis artikla
- Datum kreiranja reklamacije
- Opis problema
- Jezik za kontakt
- Datum kupovine
- Kupoprodajna cena
- priznanica o kupovini, u datom slučaju
- slika štete (fotografije), u datom slučaju
- vreme povratnog poziva, u datom slučaju
- ostali komentari u okviru prikupljanja podataka, u datom slučaju

(2) Stupanje u kontakt preko hotlajna za Lidl servis ili adrese e-pošte za Lidl servis, prikupljanje podataka u kompaniji Lidl

Ako ste kupili proizvod koji smo mi proizveli u Lidl-u (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstrasse 1 | 74167 Neckarsulm) ili ste za korisničku podršku kontaktirali hotlajn za Lidl servis ili adresu e-pošte za Lidl servis, Lidl će u celosti ili delimično prikupljati podatke prethodno navedene u § 6 (1) i proslediti nam iste za dalje prikupljanje podataka i pružanje usluge korisničkog servisa.

(3) Stupanje u kontakt preko hotlajna za Kaufland servis ili adrese e-pošte za Kaufland servis, prikupljanje podataka u kompaniji Kaufland

Ako ste kod Kaufland-a (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstrasse 35 | 74167 Neckarsulm) kupili proizvod koji smo mi proizveli ili za korisničku podršku kontaktirali hotlajn za Kaufland servis ili adresu e-pošte za Kaufland servis, Kaufland će podatke prethodno navedene u § 6 (1) u celosti ili delimično i proslediti nam iste za dalje prikupljanje podataka i pružanje usluge korisničkog servisa.

(4) Pravni osnov za prikupljanje podataka prema § 6 (1) i § 6 (2), trajanje čuvanja

Ukoliko se vaš upit za servis odnosi na reklamaciju ili popravku/zamenu nekog proizvoda, vaše podatke ćemo čuvati za vreme trajanja postojećih zahteva za garanciju. To je 3-5 godina. U tom slučaju, pravni osnov je postojeći kupoprodajni ugovor u skladu sa čl. 6. st. 1. reč. 1 slovo b) GDPR.

Ako se radi o opštoj komunikaciji, podatke brišemo nakon 6 meseci. U tom slučaju, pravni osnov je naš legitimni interes za obezbeđivanje zadovoljavajuće komunikacije sa kupcima, dakle čl. 6. st. 1. slovo f) GDPR.

(5) Snimanje razgovora

U meri u kojoj snimamo razgovore koje primamo preko našeg hotlajna za servis ili koje nam prosledi kompanija Lidl, pre razgovora odn. pre početka snimanja ćete biti obavešteni o tome putem automatske poruke. Imate mogućnost da odbijete snimanje razgovora tako što pre početka snimanja napomenete da ne želite da se razgovor snima.

(6) Pravni osnov za snimanje razgovora, trajanje čuvanja

Razgovori se snimaju kako bi mi u slučaju potrebe bili u stanju da dokažemo tok i sadržaj tog razgovora. Druge svrhe su mere za dalje usavršavanje i obučavanje naših zaposlenih kao i za poboljšanje naših internih procesa. Ove svrhe predstavljaju legitimni interes, a pravni osnov za obradu podataka je dakle čl. 6. st. 1. reč. 1 slovo f) GDPR.

Razgovori se čuvaju 6 meseci, zatim se brišu podaci.

§ 7 Prosleđivanje trećim licima

Za pružanje korisničke podrške (npr. popravka, zamena reklamiranih uređaja itd.) prosleđujemo vaše podatke sledećim pružaocima usluga:

- Call centri
- Serviseri
- Transporteri
- Pružaoci usluga ispunjenja obaveza
- Kreditni instituti

Podaci se ne prenose izvan EU-a.

§ 8 Aktuelna verzija i izmena ove Izjave o zaštiti podataka

Ovo je verzija 2.0 Izjave o zaštiti podataka za servisne veb stranice. Neprestano razvijamo naše usluge kako bi mogli da vam obezbedimo sve bolje usluge. Ovu Izjavu o zaštiti podataka ćemo stalno ažurirati i prilagođavati uvek kada i u meri u kojoj je to potrebno. Molimo Vas da se redovno informišete o sadržaju naše Izjave o zaštiti podataka. Izjavu o zaštiti podataka ćemo prilagoditi čim promene u obradi podataka koju mi vršimo to zahtevaju. Obavestićemo vas čim zbog promena bude potrebna neka vaša radnja (npr. saglasnost) ili neko drugo pojedinačno obaveštenje.