

## **Informativa sulla protezione dei dati personali per After Sales Services**

### **Art. 1 Informazioni sulla raccolta di dati personali**

(1) Di seguito La informiamo circa la raccolta di dati personali durante l'uso del nostro sito web di assistenza. I dati personali sono tutti i dati riconducibili a Lei personalmente, ad es. nome, indirizzo postale, indirizzi e-mail, comportamento utente.

(2) Responsabile ai sensi dell'art. 4 comma 7 del regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE (RGPD) è

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Fax: +49 40 853994-90

E-mail: [office@hoyerhandel.com](mailto:office@hoyerhandel.com)

Siti web: [www.hoyer-service.com](http://www.hoyer-service.com) & [www.monsieur-cuisine-service.com](http://www.monsieur-cuisine-service.com)

(3) Il nostro responsabile della protezione dei dati è reperibile all'indirizzo [Datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:Datenschutz@hoyerhandel.com) o all'indirizzo postale con l'aggiunta "Der Datenschutzbeauftragte" (Al responsabile della protezione dei dati).

(4) Di seguito La informiamo dettagliatamente sui procedimenti da noi attuati nei casi in cui facciamo ricorso a fornitori di servizi da noi incaricati per determinate funzioni della nostra offerta o nei casi in cui desideriamo utilizzare i Suoi dati per scopi pubblicitari. Citeremo anche i criteri stabiliti per la durata della memorizzazione.

### **Art. 2 I Suoi diritti**

(1) Ha nei nostri confronti i seguenti diritti in relazione ai dati personali che La riguardano:

- Diritto di informazione,
- Diritto di rettifica o di cancellazione,
- Diritto di limitazione del trattamento,
- Diritto di obiezione al trattamento,

- Diritto di portabilità dei dati.

(2) Ha inoltre diritto di presentare reclamo presso le autorità competenti per la protezione dei dati personali riguardo al trattamento dei Suoi dati personali da parte nostra.

### **Art. 3 Revoca o obiezione al trattamento dei dati**

Se ha autorizzato il trattamento dei Suoi dati, può revocare l'autorizzazione al trattamento in qualsiasi momento. Una volta che si sia pronunciato in tal senso, questa revoca influisce sull'ammissibilità del trattamento dei Suoi dati personali.

Nella misura in cui basiamo il trattamento dei Suoi dati personali sulla ponderazione degli interessi, può obiettare al trattamento. Ciò è il caso, in particolare, quando il trattamento non è necessario per eseguire un contratto con Lei, come illustrato nella precedente descrizione di ciascuna delle funzioni. Qualora presenti tale obiezione, La preghiamo di illustrare i motivi per i quali non dovremmo trattare i Suoi dati personali. Se l'obiezione è fondata, analizzeremo la situazione e cesseremo o adegueremo il trattamento dei dati, oppure addurremo motivi imperativi e legittimi per continuare con il trattamento.

È pregato di indirizzare le Sue obiezioni all'indirizzo di contatto o all'e-mail indicati all'Art. 1 (2).

Ovviamente, in qualsiasi momento può obiettare al trattamento dei Suoi dati personali a scopi di pubblicità e analisi dei dati. Può informarci della Sua obiezione riguardo alla pubblicità servendosi dei dati di contatto indicati per l'azienda responsabile.

### **Art. 4 Obbligo di specifica dei dati personali**

Non sussiste alcun obbligo di mettere a disposizione i dati personali raccolti in questo sito web, telefonicamente o mediante inserimento nel modulo di contatto. Non è prescritto per legge né per contratto, né è necessario per la stipula di un contratto. Nella misura in cui la raccolta dei dati è necessaria per la presentazione del sito web, una riproduzione priva di errori del sito web non può avvenire senza la raccolta dei dati. In tali casi la raccolta dei dati avviene in modo automatico durante la messa a disposizione del sito web sulla base del fondamento giuridico succitato.

Per una corretta prestazione dei nostri servizi di assistenza è necessario specificare i dati richiesti.

## **Art. 5 Raccolta di dati personali durante la visita al nostro sito web**

(1) In caso di utilizzo del nostro sito web di assistenza per scopi puramente informativi, ossia se non si registra né ci trasmette informazioni in altro modo, raccogliamo solo i dati personali che il Suo browser trasmette al nostro server. Se desidera consultare il nostro sito web, raccogliamo solo i seguenti dati che ci sono necessari dal punto di vista tecnico per mostrarle il nostro sito web e garantirne la stabilità e la sicurezza (fondamento giuridico è l'art. 6 comma 1 frase 1 lett. f RGPD):

- Indirizzo IP
- Data e ora della richiesta
- Differenza di fuso orario rispetto all'ora di Greenwich (GMT)
- Contenuto della richiesta (pagina concreta)
- Stato dell'accesso/codice di stato HTTP
- Byte trasmessi dell'URL richiesta
- Browser
- Sistema operativo e relativa interfaccia utente
- Lingua e versione del software del browser

Memorizziamo questi dati per un periodo di 14 giorni in un cosiddetto file di registro. In seguito i dati vengono cancellati.

Questo sito web è alloggiato presso un fornitore di servizi esterno (hoster). I dati personali raccolti in questo sito web vengono memorizzati sui server dell'hoster. Come hoster facciamo ricorso alla plusserver GmbH. Per garantire un trattamento conforme alla protezione dei dati, abbiamo stipulato con il nostro hoster un contratto di nomina a responsabile del trattamento dei dati personali.

(2) Quando usa il nostro sito web, oltre ai dati di cui sopra vengono memorizzati nel Suo computer anche cookie. I cookie sono piccoli file di testo che il browser da Lei utilizzato memorizza nel Suo disco rigido in base ad una determinata classificazione e mediante i quali affluiscono determinate informazioni all'istanza che colloca i cookie (in questo caso noi). I cookie non possono eseguire programmi né trasmettere virus al Suo computer. Servono a rendere l'offerta internet nel complesso più efficiente e più facile da usare.

La memorizzazione dei cookie assolutamente necessari per il funzionamento del sito web avviene in base al fondamento giuridico dell'Art. 25 comma 2 n. 2 della legge tedesca sulla protezione dei dati nelle telecomunicazioni e nei media (TTDSG). Eventuali altri cookie vengono memorizzati solo con il Suo permesso. In tal caso il fondamento giuridico è l'Art. 25, comma 1 TTDSG in combinato disposto con l'Art. 6 comma 1 lett. a RGPD.

## Cookie transitori

I cookie transitori vengono eliminati automaticamente quando chiude il browser. Vi rientrano in particolare i cookie di sessione, che memorizzano un cosiddetto ID di sessione che consente di assegnare alla sessione comune diverse richieste del Suo browser. In questo modo il Suo computer può essere riconosciuto quando torna nel nostro sito web. Fanno parte dei cookie di sessione anche i cookie che utilizziamo per assicurare che il sito web venga rappresentato correttamente nel dispositivo in uso. I cookie di sessione vengono eliminati quando chiude la sessione o chiude il browser.

In questo sito web trovano impiego cookie necessari per i seguenti scopi:

I cookie necessari sono necessari per le funzioni di base del sito web, quali il carrello, la cassa, i moduli, la visualizzazione di filmati o l'amministrazione dei permessi, e non possono essere disattivati. Il fondamento giuridico per l'utilizzo di questi cookie è l'Art. 25 TTDSG (2) cifra 1.

Nello specifico si tratta del seguente cookie.

(JSESSIONID): questo cookie viene utilizzato per poterla identificare in quanto utente del sito web senza che debba effettuare espressamente l'accesso. Non è possibile navigare senza errori nel sito senza il cookie di sessione. Il cookie è temporaneo e viene cancellato automaticamente non appena lascia il sito web. L'utilizzo di questo cookie non significa che riceviamo nuovi dati personali su di Lei in quanto utente del sito web, e serve unicamente ad assicurare il funzionamento del sito web. Le informazioni sull'uso che Lei fa del sito web generate dal cookie non vengono cedute a terzi.

## **Art. 6 Raccolta di dati personali in occasione della presa di contatto**

(1) Presa di contatto tramite il portale Selfcare di Hoyer, l'indirizzo e-mail di assistenza di Hoyer o la hotline di assistenza di Hoyer

Nell'ambito della comunicazione con il cliente raccogliamo dati personali allo scopo di dare seguito alle Sue richieste, se ce li comunica volontariamente in occasione di una presa di contatto con noi (ad es. portale Selfcare o e-mail). Nell'ambito della comunicazione attraverso l'e-mail di assistenza o il portale di assistenza i campi obbligatori sono contrassegnati come tali, poiché in tali casi abbiamo necessariamente bisogno dei dati per dare seguito alla Sua presa di contatto.

Quando accogliamo e poi trattiamo la Sua richiesta, raccogliamo i seguenti dati:

- Cognome, nome
- Titolo

- Indirizzo
- Indirizzo e-mail
- Numero di telefono
- Numero di ticket
- Numero di ticket con codice paese
- Numero di articolo (IAN o EAN)
- Descrizione dell'articolo
- Data di presentazione del reclamo
- Descrizione del problema
- Lingua di contatto
- Data d'acquisto
- Prezzo d'acquisto
- Eventualmente prova d'acquisto
- Eventualmente immagine del danno (foto)
- Eventualmente ora di restituzione della chiamata
- Eventualmente altri commenti correlati alla raccolta dei dati

(2) Presa di contatto tramite l'hotline di assistenza di Lidl o l'e-mail di assistenza di Lidl, raccolta dei dati presso Lidl

Se ha acquistato l'articolo da noi prodotto presso Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) e per avvalersi dell'assistenza post-vendita si mette in contatto con l'hotline di assistenza di Lidl o con l'e-mail di assistenza di Lidl, sarà Lidl a raccogliere in tutto o in parte i dati indicati sopra all'Art. 6 (1) e ad inoltrarci per l'ulteriore raccolta dei dati e per la prestazione dell'assistenza post-vendita.

(3) Presa di contatto tramite l'hotline di assistenza di Kaufland o l'e-mail di assistenza di Kaufland, raccolta dei dati presso Kaufland

Se ha acquistato l'articolo da noi prodotto presso Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelsstraße 35 | 74167 Neckarsulm) e per avvalersi dell'assistenza post-vendita si mette in contatto con l'hotline di assistenza di Kaufland o con l'e-mail di assistenza di Kaufland, sarà Kaufland a raccogliere in tutto o in parte i dati indicati sopra all'Art. 6 (1) e ad inoltrarci per l'ulteriore raccolta dei dati e per la prestazione dell'assistenza post-vendita.

(4) Fondamento giuridico della raccolta dei dati secondo l'Art. 6(1) e l'Art. 6(2), durata della memorizzazione

Se la richiesta di assistenza riguarda un reclamo o la riparazione/sostituzione di un prodotto, memorizziamo i Suoi dati per la durata dei diritti di garanzia commerciale o garanzia legale esistenti. Si tratta di 3-5 anni. In tal caso il fondamento giuridico è il contratto di compravendita esistente, Art. 6 comma 1 frase 1 lett. b RGPD.

Se si tratta di una comunicazione di carattere generale, cancelleremo i dati trascorsi 6 mesi. In tal caso il fondamento giuridico è il nostro interesse legittimo ad una comunicazione soddisfacente, e dunque l'Art. 6. comma 1 lett. f RGPD.

(5) Registrazione di conversazioni

Se le conversazioni vengono registrate tramite la nostra hotline di assistenza o ci pervengono da Lidl, prima della conversazione o prima dell'inizio della registrazione La informeremo di questa circostanza mediante un annuncio automatico. Ha la possibilità di opporsi alla registrazione facendo presente prima dell'inizio della registrazione che non desidera che la conversazione venga registrata.

(6) Fondamento giuridico della registrazione delle conversazioni, durata della memorizzazione

Le conversazioni vengono registrate per permetterci di dimostrare, se necessario, lo svolgimento e il contenuto della conversazione. Ulteriori scopi sono provvedimenti di formazione e preparazione dei collaboratori e il miglioramento delle nostre dinamiche interne. Questi scopi costituiscono un interesse legittimo, pertanto il fondamento giuridico per il trattamento dei dati è l'Art. 6 comma 1 frase 1 lett. f RGPD.

Le conversazioni restano memorizzate per 6 mesi, poi i dati vengono cancellati.

## § 7 Cessione a terzi

Per prestare i servizi di assistenza post-vendita (ad es. riparazione, sostituzione degli apparecchi oggetto di reclamo ecc.) inoltriamo i Suoi dati ai seguenti fornitori di servizi:

- Call center
- Fornitori di servizi di riparazione
- Fornitori di servizi di trasporto
- Fornitori di servizi di fulfillment
- Istituto di credito

Non vengono trasferiti dati al di fuori della UE.

## Art. 8 Versione attuale e modifica di queste note sulla protezione dei dati

Questa è la versione 2.0 dell'informativa sulla protezione dei dati personali relativa ai siti web di assistenza. Sottoponiamo i nostri servizi di assistenza ad un costante sviluppo per poter mettere a Sua disposizione un servizio sempre migliore. Manterremo sempre aggiornate queste note sulla protezione dei dati e le adegueremo opportunamente se e nella misura in cui ciò si renda necessario. La preghiamo di informarsi regolarmente riguardo al contenuto delle nostre note sulla protezione dei dati. Adeguiamo le note sulla protezione dei dati non appena le modifiche dei trattamenti dei dati da noi effettuati lo rendono necessario. La informiamo non appena per effetto delle variazioni risulti necessario un Suo intervento (per es. autorizzazione) oppure un'altra notifica individuale.