

Privacyverklaring voor aftersalesdiensten

§ 1 Informatie over de verzameling van persoonsgegevens

(1) Hierna informeren wij u over het verzamelen van persoonsgegevens bij gebruik van onze servicewebsite. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die persoonlijk op u betrekking hebben, bijv. naam, adres, e-mailadressen, gebruikersgedrag.

(2) De verantwoordelijke cfm. art. 4 lid 7 EU-algemene verordening gegevensbescherming (DS-GVO) is

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Fax: +49 40 853994-90

E-mail: office@hoyerhandel.com

Websites: www.hoyer-service.com en www.monsieur-cuisine-service.com

(3) Onze functionaris voor gegevensbescherming kunt u bereiken via Datenschutz@hoyerhandel.com of via ons postadres met de toevoeging "Der Datenschutzbeauftragte" (Functionaris voor gegevensbescherming).

(4) Indien wij voor individuele functies van ons aanbod een beroep doen op de dienstverleners die daarvoor de opdracht hebben gekregen, of indien wij uw gegevens voor reclamedoeleinden willen gebruiken, informeren wij u hieronder tot in detail over de betreffende procedures. Daarbij vermelden wij ook de vastgelegde criteria van de bewaarperiode.

§ 2 Uw rechten

(1) Jegens ons hebt u de volgende rechten ten aanzien van de persoonsgegevens die op u betrekking hebben:

- Recht op inlichtingen;
- Recht op correctie of wissen;
- Recht op beperking van de verwerking;

- Recht van bezwaar tegen de verwerking;
- Recht op data-portabiliteit.

(2) U hebt bovendien het recht om bij een toezichthouder voor gegevensbescherming bezwaar te maken over de verwerking van uw persoonsgegevens door ons.

§ 3 Bezwaar tegen of herroeping van de verwerking van uw gegevens

Indien u toestemming hebt verleend voor de verwerking van uw gegevens, kunt u deze te allen tijde weer herroepen. Een dergelijke herroeping beïnvloedt de toelaatbaarheid van de verwerking van uw persoonsgegevens, nadat u deze aan ons kenbaar hebt gemaakt.

Voor zover wij de verwerking van uw persoonsgegevens op de afweging van belangen baseren, kunt u bezwaar maken tegen de verwerking. Dit is het geval wanneer de verwerking met name niet is vereist voor de uitvoering van een overeenkomst met u. Dit vermelden wij telkens bij de beschrijving van de functies. Bij maken van een dergelijk bezwaar verzoeken wij u om opgave van de redenen waarom wij uw persoonsgegevens niet dienen te verwerken zoals wij dat hebben gedaan. In het geval van uw onderbouwde bezwaar controleren wij de problematiek en zullen wij de gegevensverwerking stoppen of aanpassen, of u onze dwingend beschermenswaardige redenen aantonen op basis waarvan wij met de verwerking doorgaan.

Wij verzoeken u om uw bezwaar te richten aan het onder § 1 (2) genoemde contactadres of e-mailadres.

Vanzelfsprekend kunt u te allen tijde bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor reclaimedoeleinden en data-analyses. U kunt ons in kennis stellen van uw bezwaar tegen reclame via de bij de verwerkingsverantwoordelijke vermelde contactgegevens.

§ 4 Verplichting om persoonsgegevens te verstrekken

Er bestaat geen verplichting om de persoonsgegevens die op deze website, telefonisch of via het contactformulier verzameld worden, door te geven. Er bestaat geen wettelijke of contractuele verplichting hiertoe, noch is het noodzakelijk voor het afsluiten van een overeenkomst. Voor zover het verzamelen van gegevens noodzakelijk is om de website weer te geven, is het niet mogelijk om de website juist weer te geven zonder gegevens te verzamelen. In dergelijke gevallen worden de gegevens automatisch verzameld bij het opvragen van de website op basis van de hieronder vermelde rechtsgrondslag.

Voor het leveren van onze servicediensten is het noodzakelijk dat u de verzochte gegevens verstrekt, zodat we onze servicediensten naar behoren kunnen leveren.

§ 5 Verzameling van persoonsgegevens bij het bezoek aan onze website

(1) Bij een louter informatief gebruik van de servicewebsite, dus als u zich niet registreert of ons op een andere manier informatie doorgeeft, verzamelen wij alleen de persoonsgegevens die uw browser aan onze server doorgeeft. Als u onze website bezoekt, verzamelen we de volgende gegevens die voor ons technisch noodzakelijk zijn om de website weer te geven en de stabiliteit en veiligheid te waarborgen (rechtsgrond is art. 6, lid 1, zin 1, punt f van de AVG):

- IP-adres
- Datum en tijdstip van de aanvraag
- Tijdsverschil ten opzichte van Greenwich Mean Time (GMT)
- Inhoud van het verzoek (concrete pagina)
- Toegangsstatus/HTTP-statuscode
- Overgedragen bytes van de gevraagde URL
- Browser
- Besturingssysteem en interface
- Taal en versie van de browsersoftware.

Deze gegevens bewaren we gedurende 14 dagen in een zogeheten logbestand. Daarna worden de gegevens gewist.

Deze website wordt bij een externe dienstverlener gehost (de hostingprovider). De persoonsgegevens die op deze website verzameld worden, worden opgeslagen op de servers van de hostingprovider. Wij gebruiken plusserver GmbH als hostingprovider. Om een verwerking conform de gegevensbeschermingsrichtlijnen te waarborgen, hebben we een verwerkingsovereenkomst afgesloten met onze hostingprovider.

(2) Naast de eerder genoemde gegevens worden bij uw gebruik van onze website cookies op uw computer opgeslagen. Cookies zijn kleine tekstbestanden die op uw harde schijf aan de door u gebruikte browser toegewezen en opgeslagen worden en waardoor de instantie die het cookie plaatst (wij in dit geval) bepaalde informatie krijgt. Cookies kunnen geen programma's uitvoeren of virussen op uw computer overbrengen. Ze dienen louter om het internetaanbod gebruiksvriendelijker en efficiënter te maken.

Het opslaan van cookies die strikt noodzakelijk zijn voor het functioneren van de website geschiedt op basis van § 25 lid 2, punt 2 van de Duitse TTDSG. Andere cookies worden alleen met

uw toestemming opgeslagen. In dit geval geldt als rechtsgrondslag § 25 lid 1 van de Duitse TTDSG i.c.m. artikel 6, lid 1, punt a van de AVG.

Tijdelijke cookies

Tijdelijke cookies worden automatisch gewist als u de browser sluit. Daartoe behoren in het bijzonder de sessiecookies. Deze bewaren een zogenoemde sessie-ID, waarmee verschillende aanvragen van uw browser aan de gezamenlijke sessie kunnen worden toegewezen. Zo kan uw computer opnieuw herkend worden als u naar onze website terugkeert. De cookies die we gebruiken om de juiste weergave van de website op het gebruikte eindapparaat te garanderen, behoren ook tot de sessiecookies. De sessiecookies worden gewist als u uitlogt of de browser sluit.

Op deze website worden cookies gebruikt voor de volgende doeleinden:

Noodzakelijke cookies zijn nodig voor de basisfuncties van de website, zoals de winkelmand, het afrekenen, de formulieren, de weergave van video's en het toestemmingenbeheer. Deze kunnen niet worden uitgeschakeld. De rechtsgrondslag voor het gebruik van deze cookies is § 25 van de Duitse TTDSG, artikel 2, lid 1.

Concreet gaat het om de volgende cookie.

(JSESSIONID): Deze cookie wordt gebruikt om u als gebruiker van de website te identificeren zonder dat u apart hoeft in te loggen. Zonder deze sessiecookie kunt u niet navigeren op de site. Deze cookie is tijdelijk en wordt automatisch verwijderd zodra u de website verlaat. Het gebruik van deze cookie leidt niet tot het verzamelen van nieuwe persoonsgegevens over u als websitegebruiker, maar dient om de website goed te laten functioneren. De door de cookie aangemaakte informatie over uw gebruik van deze website wordt niet doorgegeven aan derden.

§ 6 Het verzamelen van persoonsgegevens bij contact

(1) Contact via het zelfzorgportaal van Hoyer, de service-e-mailadressen van Hoyer of de servicehotline van Hoyer

In het kader van het klantcontact verzamelen wij persoonsgegevens om uw vragen te kunnen verwerken. U verstrekt ons deze gegevens op vrijwillige basis wanneer u contact met ons opneemt (bijv. via het zelfzorgportaal of via een van onze e-mailadressen). Bij contact via de servicemail of het serviceportaal worden de verplichte velden als zodanig gemarkeerd, omdat we in dergelijke gevallen deze gegevens nodig hebben om uw verzoek te verwerken.

Bij het vastleggen en vervolgens verwerken van uw verzoek verzamelen we de volgende gegevens:

- Naam, voornaam
- Aanhef
- Adres
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Ticketnummer
- Ticketnummer incl. landencode
- Artikelnummer (IAN of EAN)
- Artikelbeschrijving
- Aanmaakdatum van de klacht

- Probleembeschrijving
- Contacttaal
- Koopdatum
- Aankoopprijs
- Eventueel aankoopbewijs
- Eventueel foto's van de schade
- Eventueel terugbeldtijd
- Eventueel andere opmerkingen in het kader van de gegevensregistratie

— (2) Contact via de servicehotline van Lidl of service-e-mailadressen van Lidl;
gegevensverzameling door Lidl

Als u een door ons gemaakt product heeft gekocht bij Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm, Duitsland) en contact heeft gezocht met de servicehotline van Lidl of een service-e-mailadres van Lidl voor aftersalesdiensten, verzamelt Lidl alle of een deel van de hierboven onder § 6 (1) vermelde gegevens, waarna het deze naar ons doorstuurt voor verdere gegevensverzameling en het leveren van de aftersalesdiensten.

— (3) Contact via de servicehotline van Kaufland of service-e-mailadressen van Kaufland;
gegevensverzameling door Kaufland

Als u een door ons gemaakt product heeft gekocht bij Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm, Duitsland) en contact heeft gezocht met de servicehotline van Kaufland of een service-e-mailadres van Kaufland voor aftersalesdiensten, verzamelt Kaufland alle of een deel van de hierboven onder § 6 (1) vermelde gegevens, waarna het deze naar ons doorstuurt voor verdere gegevensverzameling en het leveren van de aftersalesdiensten.

(4) Rechtsgrondslag voor gegevensverzameling conform § 6(1) en § 6(2) en bewaartermijn

Als het serviceverzoek verband houdt met een klacht of een reparatie/vervanging van een product, slaan we uw gegevens op voor de duur van de bestaande waarborg- of garantieclaims. Deze bedraagt tussen de 3 en 5 jaar. De rechtsgrondslag is dan de bestaande koopovereenkomst, in lijn met art. 6, lid 1, zin 1, punt b van de AVG.

Bij algemeen contact verwijderen we de gegevens na 6 maanden. De rechtsgrondslag is dan ons gerechtvaardigde belang om tevredenstellend klantcontact te leveren, in lijn met art. 6, lid 1, punt f van de AVG.

(5) Gespreksopnamen

Voor zover wij telefoongesprekken opnemen die via onze servicehotline binnenkomen of die Lidl naar ons doorstuurt, wordt u hiervan op de hoogte gesteld door een automatische aankondiging voorafgaand aan het gesprek, of voorafgaand aan het opnemen. U kunt nog

vóórdat de opname begint bezwaar maken tegen de opname door aan te geven dat u niet wilt dat er opnames worden gemaakt.

(6) Rechtsgrondslag voor de gespreksopnamen en bewaartermijn

Gesprekken worden opgenomen zodat we het verloop en de inhoud van het gesprek kunnen aantonen indien dit nodig is. Daarnaast kunnen ze worden gebruikt voor de training en coaching van werknemers, en ook voor het verbeteren van onze interne processen. Deze doeleinden vormen een gerechtvaardigd belang. De rechtsgrondslag voor de gegevensverwerking is derhalve art. 6, lid 1, zin 1, punt f van de AVG.

De gesprekken worden 6 maanden bewaard, waarna de gegevens worden gewist.

§ 7 Doorgifte aan derden

Voor het leveren van de aftersalesdiensten (bijv. reparatie of vervanging van ontvangen apparaten, etc.) geven we uw gegevens door aan de volgende dienstverleners:

- Callcenter
- Reparatiedienstverlener
- Transportdienstverlener
- Fulfillment-dienstverlener
- Kredietinstelling

Gegevens worden niet buiten de EU doorgegeven.

§ 8 Meest recente versie en wijziging van deze gegevensbeschermingsaanwijzingen

Dit is versie 2.0 van de privacyverklaring voor de servicewebsite. Onze services worden doorlopend doorontwikkeld, zodat wij u een nog betere dienst ter beschikking kunnen stellen. Wij zullen deze verklaring betreffende gegevensbescherming steeds up-to-date houden en wijzigen indien en voor zover dit nodig is. Wij verzoeken u om regelmatig kennis te nemen van de inhoud van onze verklaring betreffende gegevensbescherming. Wij passen de verklaring betreffende gegevensbescherming aan zodra wijzigingen in de door ons uitgevoerde gegevensverwerking dit noodzakelijk maken. Wij zullen u informeren zodra voor deze wijzigingen medewerking van uw kant (zoals het verlenen van toestemming) of een andersoortige individuele kennisgeving vereist wordt.