

## Polityka prywatności w przypadku usług posprzedażowych

### § 1 Informacja o gromadzeniu danych osobowych

(1) Poniżej informujemy o gromadzeniu danych osobowych podczas korzystania z naszej strony internetowej. Dane osobowe to wszystkie dane, które można bezpośrednio powiązać z daną osobą, np. imię i nazwisko, adres, adresy e-mail, zachowanie użytkownika.

(2) Administratorem danych osobowych zgodnie z art. 4 ust. 7 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) jest

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Faks: +49 40 853994-90

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

Strony internetowe: [www.hoyer-service.com](http://www.hoyer-service.com) oraz [www.monsieur-cuisine-service.com](http://www.monsieur-cuisine-service.com)

(3) Z naszym inspektorem ochrony danych można się skontaktować pod adresem [datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:datenschutz@hoyerhandel.com) lub pod naszym adresem pocztowym z dopiskiem „Inspektor ochrony danych”.

(4) Jeśli korzystamy z usług zewnętrznych usługodawców w zakresie poszczególnych funkcji naszej oferty lub chcielibyśmy wykorzystać Twoje dane do celów reklamowych, poinformujemy Cię szczegółowo poniżej o odpowiednich procesach. W ten sposób określamy również kryteria dotyczące czasu przechowywania Twoich danych.

### § 2 Twoje prawa

(1) Przysługują Ci następujące prawa wobec nas w odniesieniu do Twoich danych osobowych:

- prawo dostępu do swoich danych,
- prawo do sprostowania lub usunięcia,
- prawo do ograniczenia przetwarzania,
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,

- prawo do przenoszenia danych.

(2) Ponadto przysługuje Ci prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego ds. ochrony danych w związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych.

### **§ 3 Sprzeciw lub wycofanie zgody na przetwarzanie Twoich danych**

Jeśli udzielono zgody na przetwarzanie danych, można ją wycofać w dowolnym momencie. Wycofanie zgody ma wpływ na dopuszczalność przetwarzania Twoich danych osobowych po ich zgłoszeniu nam przez Ciebie.

W zakresie, w jakim opieramy przetwarzanie Twoich danych osobowych na wyważeniu wspólnych interesów, możesz sprzeciwić się ich przetwarzaniu. Dzieje się tak w przypadku, gdy przetwarzanie Twoich danych nie jest niezbędne do wykonania postanowień zawartej z Tobą umowy, czyli wykracza poza cel, dla którego Twoje dane są przetwarzane. W przypadku takiego sprzeciwu prosimy o wyjaśnienie przyczyn, dla których nie powinniśmy przetwarzać danych osobowych w takim zakresie. W przypadku uzasadnionego sprzeciwu zbadamy sytuację i zaprzestaniemy lub odpowiednio dostosujemy przetwarzanie danych, albo zaprezentujemy własne uzasadnione powody do niezbędnego kontynuowania przetwarzania danych.

Sprzeciw proszę przesłać na adres kontaktowy lub e-mail podany w § 1 (2).

Oczywiście możesz w każdej chwili sprzeciwić się przetwarzaniu Twoich danych osobowych do celów reklamowych i analizy danych. O swoim sprzeciwie wobec przetwarzania danych w celach reklamowych można nas poinformować, korzystając z danych kontaktowych podanych w sekcji Administrator.

### **§ 4 Obowiązek podania danych osobowych**

Nie ma obowiązku podawania danych osobowych zebranych na tej stronie internetowej, telefonicznie lub poprzez wpisanie ich w formularzu kontaktowym. Nie jest to wymagane przez prawo lub umowę ani konieczne do zawarcia umowy. W zakresie, w jakim gromadzenie danych jest niezbędne do wyświetlania strony internetowej, strona internetowa nie może być prawidłowo wyświetlana bez gromadzenia danych. W takich przypadkach dane są gromadzone automatycznie, gdy strona internetowa jest udostępniana na podstawie prawnej określonej poniżej.

Do świadczenia naszych usług konieczne jest podanie wymaganych danych, aby mogły one być prawidłowo wykonane.

## **§ 5 Gromadzenie danych osobowych podczas odwiedzania naszej strony internetowej**

(1) Jeśli korzystasz ze strony internetowej serwisu wyłącznie w celach informacyjnych, tj. jeśli nie rejestrujesz się ani w inny sposób nie przekazujesz nam informacji, gromadzimy wyłącznie dane osobowe, które Twoja przeglądarka przesyła na nasz serwer. Jeśli wyświetlisz naszą stronę internetową, będziemy gromadzić następujące dane, które są technicznie niezbędne do wyświetlenia naszej strony internetowej oraz zapewnienia stabilności i bezpieczeństwa (podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 zd. 1 lit. f RODO):

- adres IP
- Data i godzina wysłania zapytania
- Różnica strefy czasowej w stosunku do czasu uniwersalnego (GMT)
- Treść żądania (konkretna strona)
- Status dostępu / kod statusu HTTP
- Przesłane bajty żądanego adresu URL
- Przeglądarka
- System operacyjny i jego interfejs
- Język i wersja oprogramowania przeglądarki.

Przechowujemy te dane w pliku dziennika przez okres 14 dni. Dane są następnie usuwane.

Niniejsza strona internetowa jest hostowana przez zewnętrznego dostawcę usług hostingowych. Dane osobowe gromadzone na tej stronie są przechowywane na serwerach dostawcy usług. Korzystamy z usług plusserver GmbH jako dostawcy usług hostingowych. Aby zagwarantować przetwarzanie danych zgodne z zasadami ochrony danych, zawarliśmy z naszym dostawcą usług hostingowych umowę dotyczącą przetwarzania zamówień.

(2) Oprócz wyżej wymienionych danych, podczas korzystania z naszej strony internetowej na Twoim komputerze zapisywane są pliki cookie. Pliki cookie to małe pliki tekstowe, które są przechowywane na dysku twardym przypisanym do używanej przeglądarki i za pośrednictwem których pewne informacje przepływają do miejsca, które ustawia plik cookie (tutaj przez nas). Pliki cookie nie mogą uruchamiać programów ani przenosić wirusów na Twój komputer. Służą one do uczynienia strony internetowej bardziej przyjazną dla użytkownika i ogólnie skuteczną.

Przechowywanie plików cookie, które są absolutnie niezbędne do funkcjonowania strony internetowej, odbywa się na podstawie prawnej § 25 ust. 2 nr 2 TTDSG. Inne pliki cookie są przechowywane wyłącznie za Twoją zgodą; podstawą prawną w tym przypadku jest § 25 ust. 1 TTDSG w połączeniu z art. 6 ust. 1 lit. a RODO

Tymczasowe pliki cookie

Tymczasowe pliki cookie są automatycznie usuwane po zamknięciu przeglądarki. Obejmują one w szczególności sesyjne pliki cookie. Przechowują one tak zwany identyfikator sesji, za pomocą którego różne żądania z przeglądarki mogą być przypisane do udostępnionej sesji. Pozwala to na rozpoznanie Twojego komputera po powrocie na naszą stronę internetową. Sesyjne pliki cookie obejmują również pliki cookie, których używamy w celu zapewnienia prawidłowego wyświetlania strony internetowej na używanym urządzeniu końcowym. Sesyjne pliki cookie są usuwane po wylogowaniu się lub zamknięciu przeglądarki.

Na tej stronie wykorzystywane są pliki cookie wymagane do następujących celów:

Niezbędne pliki cookie są wymagane do podstawowych funkcji strony internetowej, takich jak koszyk zakupów, kasa, formularze, wyświetlanie filmów lub zarządzanie zgodą i nie można ich dezaktywować. Podstawą prawną korzystania z tych plików cookie jest § 25 TTDSG (2) numer 1.

W szczególności jest to następujący plik cookie.

(JSESSIONID): Plik cookie służy do Twojej identyfikacji jako użytkownika strony internetowej bez konieczności osobnego logowania. Nawigacja na stronie nie jest możliwa bez sesyjnego pliku cookie. Plik cookie jest tymczasowy i jest automatycznie usuwany po opuszczeniu strony internetowej. Korzystanie z tego pliku cookie nie skutkuje uzyskaniem przez nas nowych danych osobowych o Tobie jako użytkownika strony internetowej, ale służy raczej do zapewnienia działania strony internetowej. Informacje generowane przez pliki cookie na temat korzystania przez Ciebie z niniejszej strony internetowej nie są przekazywane stronom trzecim.

## **§ 6 Gromadzenie danych osobowych podczas kontaktowania się z nami**

(1) Kontakt za pośrednictwem portalu samoobsługowego Hoyer, adresu e-mail serwisu Hoyer lub infolinii serwisu Hoyer

W ramach komunikacji z klientem gromadzimy Twoje dane osobowe w celu przetwarzania Twoich zapytań, jeśli dobrowolnie podasz nam te dane, kontaktując się z nami (np. za pośrednictwem portalu samoobsługowego lub poczty e-mail). Obowiązkowe pola są oznaczone jako obowiązkowe w kontekście komunikacji za pośrednictwem usługi e-mail lub portalu

serwisowego, ponieważ w takich przypadkach wymagamy podania danych w celu przetworzenia Twoich danych kontaktowych.

Gromadzimy następujące dane podczas rejestrowania, a następnie przetwarzania Twojego zgłoszenia:

- imię i nazwisko
- zwrot grzecznościowy
- adres
- adres e-mail
- numer telefonu
- numer ticketu
- numer ticketu z kodem kraju
- numer artykułu (IAN lub EAN)
- opis produktu
- data sporządzenia reklamacji
- opis problemu
- język do kontaktu
- data zakupu
- cena zakupu
- w razie potrzeby dowód zakupu
- w razie potrzeby obraz uszkodzeń (zdjęcia)
- w razie potrzeby preferowane godziny kontaktu zwrotnego
- w razie potrzeby dalsze uwagi dotyczące gromadzenia danych

(2) Kontakt przez infolinię serwisową Lidl lub e-mail serwisowy Lidl, zbieranie danych w Lidl W przypadku zakupu produktu wyprodukowanego przez nas w sklepach Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm) i skontaktowania się z infolinią serwisową Lidl lub pocztą elektroniczną serwisu Lidl w celu skorzystania z usług posprzedażnych, Lidl zbierze wszystkie lub część danych określonych powyżej w § 6 (1) i przekaże je nam w celu dalszego gromadzenia danych i świadczenia usług posprzedażnych.

(3) Kontakt przez infolinię serwisową Kaufland lub e-mail serwisowy Kaufland, gromadzenie danych w Kaufland

W przypadku zakupu produktu wyprodukowanego przez nas w sklepach Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm) i skontaktowania się z infolinią serwisową Kaufland lub pocztą elektroniczną serwisu Kaufland w celu skorzystania z usług posprzedażnych, Kaufland zbierze wszystkie lub część danych określonych powyżej w § 6 (1) i przekaże je nam w celu dalszego gromadzenia danych i świadczenia usług posprzedażnych.

(4) Podstawa prawna gromadzenia danych zgodnie z § 6(1) i § 6(2), okres przechowywania  
Jeśli zapytanie serwisowe jest związane z reklamacją lub naprawą/wymianą produktu, będziemy przechowywać Twoje dane przez okres obowiązywania istniejącej gwarancji lub roszczeń gwarancyjnych. Okres ten wynosi 3–5 lat. Podstawą prawną jest wówczas istniejąca umowa kupna, art. 6 ust. 1 zdanie 1 lit. b RODO.

W przypadku komunikacji ogólnej usuwamy dane po 6 miesiącach. Podstawą prawną jest wówczas nasz uzasadniony interes w zapewnieniu satysfakcjonującej komunikacji z klientem, a zatem art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

#### (5) Nagrywanie rozmów

W zakresie, w jakim nagrywamy połączenia otrzymane za pośrednictwem naszej infolinii serwisowej lub przekazane nam przez Lidl, zostaniesz o tym poinformowany automatycznym komunikatem przed połączeniem lub przed rozpoczęciem nagrywania. Możesz nie wyrazić zgody na nagrywanie, zaznaczając wcześniej, że nie chcesz aby Twoja rozmowa była rejestrowana.

#### (6) Podstawa prawna nagrywania rozmów, czas przechowywania

Rozmowa jest nagrywana, abyśmy mogli w razie potrzeby udowodnić jej przebieg i treść. Inne cele obejmują działania związane ze szkoleniem i coachingiem pracowników oraz usprawnianiem naszych procesów wewnętrznych. Cele te stanowią uzasadniony interes, dlatego podstawą prawną przetwarzania danych w tym przypadku jest art. 6 ust. 1 zd. 1 lit. f RODO.

Połączenia są przechowywane przez 6 miesięcy, po czym dane są usuwane.

## § 7 Udostępnianie osobom trzecim

Przekazujemy Twoje dane następującym usługodawcom w celu świadczenia usług posprzedażnych (np. naprawa, wymiana urządzeń będących przedmiotem reklamacji itp.):

- Centrum telefoniczne
- Dostawca usług naprawczych
- Dostawca usług transportowych
- Dostawca usług na podstawie umowy fulfillment
- Instytucja kredytowa

Dane nie są przekazywane poza UE.

## **§ 8 Aktualna wersja i zmiany niniejszej polityki prywatności**

Jest to wersja 2.0 polityki prywatności strony internetowej serwisu. Nieustannie rozwijamy nasze usługi, aby zapewniać coraz lepsze usługi. Niniejsze informacje o ochronie danych będą na bieżąco aktualizowane i odpowiednio dostosowywane, jeśli i w zakresie, w jakim będzie to konieczne. Prosimy o regularne zapoznawanie się z treścią naszych informacji o ochronie danych. Dostosujemy informacje o ochronie danych, gdy tylko zmiany w przetwarzaniu danych, które przeprowadzamy, spowodują taką konieczność. Poinformujemy Cię, gdy tylko zmiany będą wymagały współpracy z Twojej strony (np. zgody) lub innego indywidualnego powiadomienia.