

## Declaración de privacidad para los servicios posventa

### Art. 1. Información sobre la recopilación de datos de carácter personal

(1) A continuación le informamos sobre la recopilación de datos de carácter personal durante el uso de nuestro sitio web de servicio. Los datos de carácter personal son todos aquellos datos que pueden relacionarse con usted personalmente, p. ej. nombre, dirección, direcciones de correo electrónico y conducta de usuario.

(2) El responsable conforme al art. 4, párr. 7 del Reglamento general de protección de datos de la UE (RGPD) es

HOYER Handel GmbH, Kühnehöfe 12, 22761 Hamburg

Tel.: +49 40 853994-80

Fax: +49 40 853994-90

Correo electrónico: [office@hoyerhandel.com](mailto:office@hoyerhandel.com)

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

(3) Puede ponerse en contacto con nuestros responsables de la protección de datos en [Datenschutz@hoyerhandel.com](mailto:Datenschutz@hoyerhandel.com) o en nuestra dirección postal añadiendo "Der Datenschutzbeauftragte" (El responsable de la protección de datos).

(4) A continuación le informamos en detalle sobre los procesos correspondientes en el caso de que, para determinados aspectos de nuestra oferta, deseemos recurrir a proveedores de servicios externos o utilizar sus datos con fines publicitarios. A este respecto, le informamos asimismo de los criterios establecidos en relación con los plazos de almacenamiento.

### Art. 2. Sus derechos

(1) Ante nosotros, posee los siguientes derechos en lo que a los datos de carácter personal se refiere:

- Derecho a la información
- Derecho de rectificación o supresión

- Derecho a la restricción del procesamiento
- Derecho al rechazo del procesamiento
- Derecho a la portabilidad de datos

(2) También, tiene derecho a quejarse del procesamiento que realizamos de sus datos de carácter personal ante las autoridades de control en materia de protección de datos.

### **Art. 3. Rechazo o revocación del procesamiento de sus datos**

Puede revocar el consentimiento otorgado para el procesamiento de sus datos en cualquier momento. Una revocación de este tipo influye en la admisibilidad del procesamiento de sus datos de carácter personal después de que nos lo haya comunicado.

Puede oponerse al procesamiento de sus datos de carácter personal siempre y cuando basemos dicho procesamiento en la ponderación de intereses. Este es el caso especialmente si el procesamiento no es necesario para el cumplimiento de un contrato con usted, hecho que expon-dremos correspondientemente en la descripción anterior de las funciones. En el ejercicio de un rechazo de estas características, le rogamos exponga los motivos por los que no desea que procesemos sus datos de carácter personal de la forma en la que lo hacemos. En el caso de un rechazo justificado, comprobaremos la situación y ajustaremos o adaptaremos el procesamiento de los datos, o le expondremos nuestros motivos fundados y legítimos por los que proseguiremos con el procesamiento.

Envíe su rechazo a la dirección de contacto o al correo electrónico indicados en el art. 1. (2).

Naturalmente, puede revocar en todo momento el procesamiento de sus datos de carácter personal para fines de publicidad y análisis de datos. Puede informarnos acerca de su rechazo de la publicidad a través de los datos de contacto mencionados de los responsables.

### **Art. 4. Obligación de indicación de los datos de carácter personal**

No existe ninguna obligación de facilitar los datos de carácter personal recopilados en este sitio web, por teléfono o introducidos en el formulario de contacto. Dicha obligación no está establecida legal ni contractualmente, ni tampoco es necesaria para suscribir un contrato. Siempre y cuando sea necesaria una recopilación de datos para visualizar el sitio web, no será posible que este funcione correctamente sin que se efectúe la recopilación de datos. En esos casos, la recopilación de datos se llevará a cabo de forma automatizada al facilitarse el sitio web teniendo como fundamento la base jurídica mencionada más adelante.

Para el cumplimiento de nuestras prestaciones de servicio se requiere la indicación de los datos solicitados, de manera que dichas prestaciones puedan realizarse de manera correcta.

## **Art. 5. Recopilación de datos de carácter personal durante la visita a nuestro sitio web**

(1) Cuando usted realiza un mero uso informativo de nuestro sitio web de servicio, es decir, cuando no se registra ni nos transmite información de otro modo, nosotros recopilamos únicamente los datos de carácter personal que su navegador transmite a nuestro servidor. Al consultar nuestro sitio web, recopilaremos los siguientes datos, que nos son necesarios por motivos técnicos para que pueda visualizar nuestro sitio web y para poder garantizarle la estabilidad y seguridad (la base jurídica la constituye el art. 6, párr. 1, apt. 1, letra f del RGPD):

- Dirección IP
- Fecha y hora de petición de la consulta
- Diferencia de huso horario respecto de la hora del meridiano de Greenwich (UTC)
- Contenido consultado (página en concreto)
- Estatus de acceso/Código de estado HTTP
- Bytes transmitidos de la URL consultada
- Navegador
- Sistema operativo y su superficie
- Idioma y versión del software del navegador

Guardamos estos datos durante 14 días en lo que se denomina un archivo de registro. Estos se borrarán transcurrido este plazo.

Este sitio web está alojado por un proveedor de servicios externo (proveedor de alojamiento). Los datos de carácter personal recopilados en este sitio web se almacenan en los servidores del proveedor de alojamiento. Empleamos a la empresa plusserver GmbH como proveedor de alojamiento. Para garantizar el procesamiento conforme a la protección de datos, hemos suscrito un contrato de encargo de tratamiento con nuestro proveedor de alojamiento.

(2) Además de los datos mencionados anteriormente, si utiliza nuestro sitio web, se almacenarán cookies en su ordenador. Las cookies son pequeños archivos de texto que se guardan en su disco duro y se asignan al navegador que utiliza, a través de las cookies se transmite cierta información a quien coloca la cookie (en este caso, a nosotros). Las cookies no pueden ejecutar programas ni transmitir virus a su ordenador. Sirven para facilitar al usuario la consulta de la oferta por Internet en su conjunto y hacerla más efectiva.

El almacenamiento de cookies absolutamente necesarias para el funcionamiento del sitio web tiene lugar sobre la base jurídica del art. 25, párr. 2, punto 2 de la Ley alemana de protección de datos en telecomunicaciones y teledios (TTDSG). Las demás cookies se almacenarán únicamente tras obtener su consentimiento, en ese caso, la base jurídica es el art. 25, párr. 1 de la TTDSG, en conexión con el art. 6, párr. 1, letra a del RGPD.

#### Cookies transitorias

Las cookies transitorias se borran automáticamente al cerrar el navegador. Entre ellas, cabe resaltar las cookies de sesión. Tales cookies almacenan la denominada ID de sesión, mediante la que pueden asignarse al conjunto de una sesión las diferentes consultas realizadas por su navegador. De ese modo, su ordenador podrá ser reconocido cuando vuelva a acceder a nuestro sitio web. También forman parte de las cookies de sesión las cookies que empleamos para garantizar que el terminal utilizado pueda visualizar correctamente el sitio web. Las cookies de sesión se borran al cerrar la sesión o el navegador.

En este sitio web se emplean cookies necesarias para los siguientes fines:

Las cookies necesarias se requieren para las funciones básicas del sitio web, por ejemplo, la cesta de la compra, el pago, los formularios, la visualización de vídeos o la administración del consentimiento, y no pueden desactivarse. La base jurídica para el uso de estas cookies es el art. 25 (2), punto 1 de la TTDSG.

En concreto, se trata de la siguiente cookie:

(JSESSIONID): La cookie se utiliza para poder identificarlo a usted como usuario del sitio web sin que tenga que iniciar sesión por separado. No es posible navegar correctamente en el sitio sin la cookie de sesión. La cookie es temporal y se borra automáticamente en cuanto usted abandona el sitio web. El uso de esta cookie no conlleva que recibamos nuevos datos de carácter personal acerca de usted como usuario del sitio web, sino que sirve para garantizar el funcionamiento del sitio. La información generada a través de esta cookie acerca del uso que usted hace de este sitio web no se transmitirá a terceros.

### **Art. 6. Recopilación de datos de carácter personal en caso de toma de contacto**

(1) Toma de contacto a través del portal Selfcare de Hoyer, la dirección de correo electrónico de servicio de Hoyer o la línea de servicio de Hoyer

En el marco de la comunicación con los clientes, recopilamos datos de carácter personal para el procesamiento de sus consultas si usted nos los comunica voluntariamente en el caso de una toma de contacto con nosotros (p. ej., a través del portal Selfcare o del correo electrónico). En el

marco de la comunicación a través del correo electrónico de servicio o del portal de servicio, los campos obligatorios se marcan como tales, puesto que en esos casos precisamos obligatoriamente de los datos para el procesamiento de su toma de contacto.

En caso de registro y posterior procesamiento de su consulta, recopilamos los siguientes datos:

- Nombre y apellidos
- Tratamiento
- Dirección
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono
- Número de ticket
- Número de ticket incl. código del país
- Número de artículo (IAN o EAN)
- Descripción del artículo
- Fecha de creación de la reclamación
- Descripción del problema
- Idioma de contacto
- Fecha de compra
- Precio de compra
- En su caso, recibo de compra
- En su caso, imagen de los daños (fotos)
- En su caso, hora de devolución de la llamada
- En su caso, otros comentarios en el marco de la recopilación de datos

(2) Toma de contacto a través de la línea de servicio de Lidl o el correo electrónico de servicio de Lidl, recopilación de datos por parte de Lidl

Si usted ha adquirido en Lidl (Lidl Stiftung & Co. KG | Stiftsbergstraße 1 | 74167 Neckarsulm, Alemania) un producto fabricado por nosotros y se pone en contacto con la línea de servicio de Lidl o el correo electrónico de servicio de Lidl para reclamar servicios posventa, Lidl recopilará en parte o en su totalidad los datos designados previamente en el art. 6. (1) y nos los transmitirá para la consiguiente recopilación de datos y la prestación de los servicios posventa.

(3) Toma de contacto a través de la línea de servicio de Kaufland o el correo electrónico de servicio de Kaufland, recopilación de datos por parte de Kaufland

Si usted ha adquirido en Kaufland (Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG | Rötelstraße 35 | 74167 Neckarsulm, Alemania) un producto fabricado por nosotros y se pone en contacto con la línea de servicio de Kaufland o el correo electrónico de servicio de Kaufland para reclamar servicios posventa, Kaufland recopilará en parte o en su totalidad los datos designados previamente

en el art. 6. (1) y nos los transmitirá para la consiguiente recopilación de datos y la prestación de los servicios posventa.

(4) Base jurídica para las recopilaciones de datos conforme a los arts. 6. (1) y 6. (2), plazo de almacenamiento

Si la solicitud de servicio tiene relación con la queja o con la reparación/sustitución de un producto, almacenaremos sus datos mientras dure el plazo de los derechos de garantía existentes. Este asciende a 3-5 años. La base jurídica será entonces el contrato de compra existente, conforme al art. 6, párr. 1, apt. 1, letra b del RGPD.

Si se trata de una comunicación general, borraremos los datos pasados 6 meses. La base jurídica será entonces nuestro interés legítimo por facilitar una comunicación satisfactoria con los clientes y, con ello, el art. 6, párr. 1, letra f del RGPD.

(5) Grabación de llamadas

Siempre que las llamadas que entren a través de nuestra línea de servicio o que nos sean transmitidas por Lidl se graben, usted será informado de esta circunstancia por medio de un anuncio automático antes de la conversación o al comenzar la grabación. Usted tiene la posibilidad de rechazar la grabación indicando antes de que comience la misma que no desea ser grabado.

(6) Base jurídica para la grabación de llamadas, plazo de almacenamiento

La grabación de llamadas se lleva a cabo para que podamos justificar el transcurso y el contenido de las conversaciones. Las finalidades adicionales son las medidas de instrucción y capacitación de los empleados así como la mejora de nuestros procesos internos. Estos fines constituyen un interés legítimo, la base jurídica para el procesamiento de los datos es, de esa forma, el art. 6, párr. 1, apt. 1, letra f del RGPD.

El almacenamiento de las llamadas se prolonga durante 6 meses, pasados los cuales los datos se borran.

## **Art. 7. Transmisión a terceros**

Para la prestación de los servicios posventa (p. ej., reparación, sustitución de los aparatos objeto de la reclamación, etc.), transmitiremos sus datos a los siguientes proveedores de servicios:

- Centro de llamadas
- Proveedor de servicios de reparación
- Proveedor de servicios de transporte
- Proveedor de servicios de cumplimiento

- Entidad de crédito

No se efectuará una transmisión de datos fuera de la UE.

### **Art. 8. Versión actual y modificación de estos avisos de privacidad**

Esta es la versión 2.0 de la declaración de privacidad de los sitios web de servicio. Desarrollamos nuestros servicios continuamente para poder poner a su disposición un servicio cada vez mejor. Mantendremos siempre actualizados estos avisos de privacidad y los adaptaremos adecuadamente siempre y cuando sea necesario en la medida precisa. Le rogamos que se informe regularmente acerca del contenido de nuestros avisos de privacidad. Adaptaremos los avisos de privacidad en cuanto las modificaciones de los procesamientos de datos efectuados por nosotros lo hagan necesario. Le informaremos en cuanto las modificaciones hagan necesaria una acción de cooperación por su parte (p. ej., un consentimiento) o una notificación individual de otro tipo.