

## Декларация за поверителност

### Заявка за ремонт на уред/заявка за сервизно обслужване/онлайн-услуги в сферата на Следпродажбеното обслужване

Ние, фирма „Либхер-Хаусгерете Марица“ ЕООД, отдаваме голямо значение на опазването и сигурността на Вашите лични данни. Поради това за нас е важно да Ви информираме какви Ваши лични данни обработваме, с каква цел и какви права имате във връзка с Вашите лични данни.

#### A. Общи положения

##### I. Какво означават „лични данни“ и какво означава „обработване“?

- „Лични данни“ (наричани по-долу „данни“) са всяка информация, чрез която може да се идентифицира дадено физическо лице. Лични данни представляват не само информацията, с която пряко се идентифицира едно лице (като напр. име или електронен адрес), но също и информацията, чрез която непряко, посредством допълнителни знания даденото лице може да бъде идентифицирано.
- „Обработване“ представляват всички операции, които могат да бъдат извършени с Вашите лични данни (като напр. събиране, записване, организиране, структуриране, съхранение, използване или изтриване на данните).

##### II. Кой е отговорен за обработването на Вашите данни?

Администратор на Вашите лични данни е:  
„Либхер-Хаусгерете Марица“ ЕООД,  
4202 Радиново, общ. Марица, обл. Пловдивска  
Тел.: 00359/32-50-5309  
Имейл: [dataprotection.bg@liebherr.com](mailto:dataprotection.bg@liebherr.com)

##### III. Какви са Вашите права като субект на данните?

В рамките на законовата уредба като субект на данните Вие имате право на:

- Информация/достъп до Вашите данни;
- Кorigиране на неверни данни и допълване на непълни данни;
- Изтриване на Вашите данни, по-специално когато (1) те вече не са необходими за целите, посочени в настоящата декларация за поверителност, (2) Вие сте оттеглили съгласието си и липсва друго правно основание за обработването, (3) Вашите данни са били обработвани незаконосъобразно или (4) Вие сте възразили срещу обработването и не съществуват убедителни законови основания за обработването, които да имат преимущество.
- Ограничаване на обработването на Вашите данни, по-специално когато точността им се оспорва от Вас или обработването на данните Ви е неправомерно, но Вие сте поискали ограничаване на използването на данните, вместо изтриването им.
- Възражение срещу обработването на Вашите данни, основаващо се на легитимен интерес по причини, които произтичат от особеността на Вашата конкретна ситуация или - без специална обосновка - при обработване на лични данни с цел директен маркетинг; ако не се касае за възражение срещу данни, обработвани с цел директен маркетинг, молим за посочване на причините за възражението, поради които не можем да обработваме личните Ви данни или респ. не можем да ги обработваме по този начин. В случай на обосновано възражение ние проверяваме казуса и прекратяваме обработването на данните, освен ако не докажем, че съществуват убедителни законови основания за обработването, които превъзхождат Вашите интереси, права и свободи, или обработването служи за установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

- Получаване на данните в структуриран, достъпен, подходящ за машинно четене формат, както и на предаване на данните Ви от нас директно към друг администратор.
- Оттегляне на съгласието си относно обработването, ако сте ни дали такова. Имайте предвид, че законосъобразността на обработването въз основа на Вашето съгласие до момента на оттеглянето му остава незасегната от Вашето оттегляне.

При предявяване на претенции относно горепосочените права, молим за разбиране от Ваша страна, че евентуално ще поискаме доказателства от Вас, които да докажат, че Вие сте човекът, за когото се представяте.

Освен това имате право да подадете жалба до компетентния надзорен орган, ако считате, че обработването на Вашите лични данни нарушава изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни.

## **Б. Обработване на лични данни**

### ***I. Заявка за ремонт на уред, запитване за ремонт, онлайн-услуги в сферата на Следпродажбеното обслужване***

В рамките на писмения, телефонен или електронен прием на заявки и последващото извършване на ремонт на уред на място, при заявки за ремонт, подадени онлайн, както и при онлайн услуги в сферата на Следпродажбеното обслужване ние обработваме долупосочените лични данни.

#### ***Какви лични данни обработваме и за какви цели?***

Ние обработваме следните лични данни:

- Обръщение
- Собствено и фамилно име
- Адрес (улица, номер, пощенски код, място, държава)
- Телефонен номер
- Електронен адрес
- Респ. име на фирма
- Респ. лице за контакт
- Сериен номер и дата на закупуване на Вашия уред
- Индивидуално описание на грешката / конкретния случай или запитването, съдържание на формуляра за контакт

Тези данни обработваме принципно за следните цели:

- Идентифициране на отговорния за Вас сервизен партньор и уговаряне на дата/час за ремонт на уреда
- Комуникация с Вас относно всички въпроси, свързани с ремонта на уреда (сервизния случай)
- Верифицирането на закупения уред марка Либхер
- Класификация на дефекта от страна на сервизния техник
- Провеждане на анкети за проучване удовлетвореността на клиента.

Евентуално получаваме данни за Вас в рамките на осъществяването на контакт и извършването на ремонта от собствения следпродажбен сервиз на фирма Либхер или от избран от нас сервизен партньор, с когото имаме сключен договор. Без предоставяне на горепосочените лични данни извършването на ремонта, респ. онлайн запитването за ремонт, респ. онлайн услугите в сферата на Следпродажбеното обслужване не са възможни. Други лични данни събираме само, ако те са били посочени от Вас доброволно.

Обработването на данни за други цели може да се извършва само, ако са спазени необходимите законови изисквания съгласно чл. 6, параграф 4 от Регламент (ЕС) 2016/679. В този случай, разбира се, ще спазим всички задължения за предоставяне на информация съгласно чл. 13, параграф 3 от Регламент (ЕС) 2016/679 и чл. 14, параграф 4 от Регламент (ЕС) 2016/679.

#### ***На какво правно основание обработваме Вашите данни?***

Обработването на Вашите данни се извършва въз основа на следните правни основания:

1. Изпълнение на договор или преддоговорни задължения (чл. 6 параграф 1 буква б) от Регламент (ЕС) 2016/679)
2. Въз основа на легитимни интереси на администратора (чл. 6 параграф 1 буква е) от Регламент (ЕС) 2016/679)

Нашите легитимни интереси са:

- Постоянно подобрене на нашия следпродажбен сервиз с цел гарантиране удовлетвореността на клиентите.

Когато се намирате в особена ситуация, имате право да възразите по всяко време срещу обработването на Вашите данни, като се съобразявате с изискванията на чл. 6 параграф 1, буква е) от Регламент (ЕС) 2016/679.

## **II. Категории получатели**

Ние можем да предадем Вашите данни евентуално към:

- Други дружества от концерн Либхер, ако това е необходимо за подготовката, изпълнението или прекратяването на договор или ако от наша страна е налице легитимен интерес от това предаване и от Ваша страна не съществува противоположен легитимен интерес, който да има преимущество;
- Доставчиците на функциите, които използвате и на други евентуални услуги;
- Нашите доставчици на услуги, които ни подпомагат в постигането на горепосочените цели;
- Съдилища, арбитражни съдилища, институции или адвокати, ако това се изисква за спазване на приложимото законодателство или за предявяване, упражняване или защита на правни претенции.

## **III. Трансфер на данни в трети държави**

Предаването на данните към инстанции в държави извън Европейския съюз, респ. Европейското икономическо пространство (т. нар. трети държави) или на международни организации е разрешено само (1) ако сте ни дали Вашето съгласие или (2) ако Европейската комисия е решила, че в третата държава съществува адекватно ниво на защита на данните (чл. 45 от Регламент (ЕС) 2016/679). Ако Комисията не е взела такова решение, ние ще можем да предадем Вашите данни на външни инстанции, ситуирани в трети държави, само при условие, че съществуват подходящи гаранции (напр. стандартни клаузи за защита на данните, приети от Комисията или надзорния орган в конкретна процедура) и че Вашите права са гарантирани, респ. трансферът на данните е допустим в конкретния случай въз основа на дерогациите, заложиени в чл. 49 от Регламент (ЕС) 2016/679.

Ако предаваме Ваши лични данни към трети държави, ние ще Ви уведомим относно подробностите по трансфера на подходящите места в настоящата декларация за поверителност.

## **IV. Срок на съхранение и изтриване на данните**

Ние обработваме Вашите данни толкова дълго, колкото е необходимо за постигането на съответната цел, освен ако Вие сте възразили ефективно срещу обработването на Вашите данни или сте оттеглили ефективно Вашето съгласие.

Ако са налице законови задължения за съхранение на данните, ще трябва да съхраняваме съответните данни в рамките на задължителния срок. След изтичане на този срок ние проверяваме, дали още съществува необходимост от обработване. Ако такава необходимост вече не съществува, данните Ви ще бъдат изтрити.

## **V. Автоматизирано вземане на индивидуални решения**

При установяване и провеждане на бизнес отношенията ние не използваме напълно автоматизирано вземане на решения съгласно член 22 от Регламент (ЕС) 2016/679. Ако в отделни случаи се наложи ползването на такива процедури, ще Ви информираме за това отделно, доколкото това е предвидено в закона.

## **VI. Защита на данните от неоторизиран достъп и загуба**

Използваме технически и организационни мерки за сигурност, за да гарантираме, че Вашите данни са защитени от загуба, промяна или неправомерен достъп от трети страни. Във всеки случай достъп до Вашите данни от наша страна имат само оправомощени лица и то само, доколкото това е необходимо за целите, посочени по-горе.

Дата на последна актуализация: септември 2024 г.