

Δήλωση εμπιστευτικότητας

Υποβολή ερωτήσεων για εξυπηρέτηση μετά την πώληση

Εμείς, η εταιρεία «Liebherr-Hausgeräte ΜΑΡΙΤΣΑ» Μ.ΕΠΕ, δίνουμε μεγάλη σημασία στην προστασία και την ασφάλεια των δικών σας προσωπικών δεδομένων. Για το λόγο αυτό για εμάς είναι σημαντικό να σας ενημερώσουμε ποια δικά σας προσωπικά δεδομένα επεξεργαζόμαστε, με τι σκοπό και τι δικαιώματα έχετε σε σχέση με τα δικά σας προσωπικά δεδομένα.

A. Γενικές διατάξεις

I. Τι σημαίνουν „προσωπικά δεδομένα“ και τι σημαίνει „επεξεργασία“;

- „Προσωπικά δεδομένα“ (αποκαλούμενα παρακάτω „δεδομένα“) είναι οποιεσδήποτε πληροφορίες, μέσω των οποίων μπορεί να αναγνωριστεί ορισμένο φυσικό πρόσωπο. Προσωπικά δεδομένα αποτελούν όχι μόνο οι πληροφορίες, με τις οποίες άμεσα αναγνωρίζεται ένα πρόσωπο (όπως παραδείγματος χάρη όνομα ή ηλεκτρονική διεύθυνση), αλλά και οι πληροφορίες, μέσω των οποίων έμμεσα, μέσω συμπληρωματικών γνώσεων το συγκεκριμένο πρόσωπο μπορεί να αναγνωριστεί.
- „Επεξεργασία“ αποτελούν όλες οι πράξεις, οι οποίες μπορούν να πραγματοποιηθούν με τα δικά σας προσωπικά δεδομένα (όπως παραδείγματος χάρη συλλογή, αποθήκευση, οργάνωση, δημιουργία δομής των πληροφοριών, διατήρηση, χρήση ή διαγραφή των δεδομένων).

II. Ποιος είναι υπεύθυνος για την επεξεργασία των δικών σας προσωπικών δεδομένων;

Διαχειρίστρια των δικών σας προσωπικών δεδομένων είναι:
«Liebherr-Hausgeräte ΜΑΡΙΤΣΑ» Μ.ΕΠΕ
TK 4202 PANTINOBO, Δήμος ΜΑΡΙΤΣΑ περιφέρειας ΠΛΟΒΝΤΙΒ
Τηλ.: 00359/32-50-5309
Email: dataprotection.bg@liebherr.com

III. Ποια είναι τα δικά σας δικαιώματα ως υποκείμενο των δεδομένων;

Στα πλαίσια της νομοθεσίας ως υποκείμενο των δεδομένων εσείς έχετε το δικαίωμα:

- Να λαμβάνετε πληροφορίες / να έχετε πρόσβαση στα δικά σας δεδομένα.
- Να διορθώνετε λανθασμένα στοιχεία και να συμπληρώνετε ελλιπή στοιχεία.
- Να ζητήσετε διαγραφή των δικών σας προσωπικών δεδομένων, ειδικότερα όταν (1) τα ίδια πλέον δεν είναι απαραίτητα για τους σκοπούς, που αναφέρονται στην παρούσα δήλωση εμπιστευτικότητας, (2) εσείς έχετε αποσύρει την συναίνεσή σας και απουσιάζει άλλη νομική αιτία για την επεξεργασία, (3) τα δικά σας προσωπικά δεδομένα υποβλήθηκαν σε επεξεργασία παράνομα ή (4) εσείς έχετε προβάλει αντιρρήσεις κατά της επεξεργασίας και δεν υπάρχουν πειστικοί νομικοί λόγοι για την επεξεργασία, οι οποίοι να υπερισχύουν.
- Να ζητήσετε περιορισμό της επεξεργασίας των δικών σας δεδομένων, ειδικότερα όταν η ακρίβειά τους αμφισβητείται από εσάς ή η επεξεργασία τους είναι παράνομη, αλλά εσείς προτιμήσατε περιορισμό της χρήσης των δεδομένων αντί την διαγραφή τους.
- Να προβάλλετε αντίρρηση κατά της επεξεργασίας των δικών σας δεδομένων, που βασίζεται σε νόμιμο συμφέρον, για λόγους που απορρέουν από τις ιδιαιτερότητες της δικής σας συγκεκριμένη κατάστασης ή χωρίς ειδική αιτιολόγηση κατά την επεξεργασία των δεδομένων με σκοπό άμεσο μάρκετινγκ. Εφόσον δεν πρόκειται για αντίρρηση κατά στοιχείων, που επεξεργάζονται με σκοπό άμεσο μάρκετινγκ, παρακαλούμε να αναφέρετε τους λόγους για την αντίρρηση, για τους οποίους δεν μπορούμε να επεξεργαζόμαστε τα δικά σας προσωπικά δεδομένα ή ανάλογα δεν μπορούμε να τα επεξεργαζόμαστε μ' αυτόν τον τρόπο. Σε περίπτωση αιτιολογημένης αντίρρησης, εμείς ελέγχουμε το περιστατικό και αναστέλλουμε την επεξεργασία των δεδομένων, πλην της περίπτωσης όταν αποδείξουμε, ότι υπάρχουν πειστικές νόμιμες αιτίες για την επεξεργασία, οι οποίες υπερισχύουν σε σχέση με τα δικά σας συμφέροντα και ελευθερίες ή η επεξεργασία χρησιμοποιείται για την διαπίστωση, την άσκηση ή την προστασία νομικών αξιώσεων.
- Να λαμβάνετε τα δεδομένα σε μορφή, η οποία έχει δομή, είναι προσιτή και κατάλληλη για μηχανική ανάγνωση, καθώς επίσης έχετε δικαίωμα μεταφοράς των δικών σας δεδομένων άμεσα προς άλλον διαχειριστή.
- Να ανακαλέσετε την συναίνεσή σας σε σχέση με την επεξεργασία, σε περίπτωση που μας δώσατε τέτοια συναίνεση. Πρέπει να λάβετε υπόψη, ότι η νομιμότητα της επεξεργασίας με βάση την δική σας συναίνεση μέχρι την στιγμή της ανάκλησης δεν προσβάλλεται λόγω της δικής σας ανάκλησης.

Σε περίπτωση προβολής αξιώσεων σε σχέση με τα προαναφερόμενα δικαιώματα, παρακαλούμε να δείξετε κατανόηση εκ μέρους σας, ότι ενδεχομένως θα ζητήσουμε αποδεικτικά στοιχεία από εσάς, τα οποία να αποδείξουν, ότι εσείς είστε το άτομο, για το οποίο παρουσιάζεστε. Περαιτέρω εσείς έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε προσφυγή προς το αρμόδιο όργανο εποπτείας, σε περίπτωση που θεωρείτε, ότι η επεξεργασία των δικών σας προσωπικών δεδομένων παραβιάζει τις απαιτήσεις του υπ' αριθμόν (ΕΕ) 2016/679 Κανονισμού για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.

B. Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

I. Αίτηση για επισκευή συσκευής, ερώτηση σε σχέση με επισκευή, online υπηρεσίες στον τομέα της εξυπηρέτησης μετά της πώλησης

Σε περίπτωση έγγραφης, τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής παραλαβής αιτήσεων και ακόλουθης πραγματοποίησης επισκευής συσκευής επί τόπου, σε περίπτωση αιτήσεων για επισκευή, που υποβλήθηκαν online, καθώς επίσης σε περίπτωση online υπηρεσιών στον τομέα της εξυπηρέτησης μετά την πώληση, εμείς επεξεργαζόμαστε τα παρακάτω προσωπικά δεδομένα.

Τι προσωπικά δεδομένα επεξεργαζόμαστε και για τι σκοπούς;

Εμείς επεξεργαζόμαστε τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα:

- Προσφώνηση
- Κύριο όνομα και επώνυμο
- Διεύθυνση (οδός, αριθμός, ταχυδρομικός κώδικας, τόπος, χώρα)
- Αριθμός τηλεφώνου
- Ηλεκτρονική διεύθυνση
- Ανάλογα επωνυμία της εταιρείας
- Ανάλογα πρόσωπο επικοινωνίας
- Αριθμός σειράς και ημερομηνία αγοράς της δικής σας συσκευής
- Ατομική περιγραφή του σφάλματος / του συγκεκριμένου περιστατικού ή της αίτησης, το περιεχόμενο του εντύπου επικοινωνίας

Αυτά τα στοιχεία επεξεργαζόμαστε κατ' αρχήν για τους ακόλουθους σκοπούς:

- Αναγνώριση του υπεύθυνου για εσάς συνεργάτη, ο οποίος πραγματοποιεί σέρβις και συνεννόηση για την ημερομηνία / την ώρα για την επισκευή της συσκευής
- Επικοινωνία μαζί σας σε σχέση με όλα τα ζητήματα, σε σχέση με την επισκευή της συσκευής (το περιστατικό, για το οποίο χρειάζεται σέρβις)
- Επαλήθευση της αγορασμένης συσκευής μάρκας Liebherr
- Ταξινόμηση του ελαττώματος εκ μέρους του τεχνικού, ο οποίος πραγματοποιεί το σέρβις
- Συμπλήρωση ερωτηματολογίων προκειμένου να διενεργηθεί έρευνα αναφορικά με την ικανοποίηση του πελάτη.

Ενδεχομένως λαμβάνουμε δεδομένα από εσάς στα πλαίσια πραγματοποίησης επικοινωνίας και επισκευής από το ιδιόκτητο συνεργείο για σέρβις μετά την πώληση της εταιρείας Liebherr ή από επιλεγμένο από εμάς συνεργάτη, ο οποίος πραγματοποιεί σέρβις και με τον οποίο έχουμε συνημμένο συμβόλαιο. Χωρίς την παραχώρηση των προαναφερόμενων προσωπικών δεδομένων η πραγματοποίηση της επισκευής, ανάλογα η online αίτηση για επισκευή, ανάλογα οι online υπηρεσίες στον τομέα της εξυπηρέτησης μετά την πώληση δεν είναι εφικτές. Λοιπά προσωπικά δεδομένα συλλέγουμε μόνο σε περίπτωση που αυτά τα δεδομένα αναφέρθηκαν από εσάς εθελοντικά.

Η επεξεργασία δεδομένων για άλλους σκοπούς μπορεί να πραγματοποιείται μόνο εφόσον τηρήθηκαν οι απαραίτητες νόμιμες απαιτήσεις σύμφωνα με το άρθρο 6, παράγραφος 4 του υπ' αριθμόν (ΕΕ) 2016/679 Κανονισμού. Στην προκειμένη περίπτωση εννοείται, ότι θα τηρήσουμε όλες τις υποχρεώσεις σε σχέση με την παραχώρηση των πληροφοριών κατά το άρθρο 13, παράγραφος 3 του υπ' αριθμόν (ΕΕ) 2016/679 Κανονισμού και το άρθρο 14, παράγραφος 4 του υπ' αριθμόν 2016/679 Κανονισμού.

Ποια είναι η νομική βάση σύμφωνα με την οποία επεξεργαζόμαστε τα δικά σας προσωπικά δεδομένα;

Η επεξεργασία των δικών σας προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται σύμφωνα με την ακόλουθη νομική βάση:

1. Εκτέλεση συμβολαίου ή προσυμφωνημένων υποχρεώσεων (άρθρο 6, παράγραφος 1, περίπτωση «β») του υπ' αριθμόν 2016/679) 2016/679 Κανονισμού.
2. Με βάση νόμιμες υποχρεώσεις του διαχειριστή (άρθρο 6, παράγραφος 1, περίπτωση «στ'») του υπ' αριθμόν 2016/679 Κανονισμού.

Τα δικά μας νόμιμα συμφέροντα είναι:

- Μόνιμη βελτίωση του σέρβις μετά την πώληση προκειμένου να εγγυηθούμε κάλυψη των απαιτήσεων των πελατών.

Όταν βρίσκεστε σε ιδιαίτερη κατάσταση, εσείς έχετε το δικαίωμα να προβάλετε αντιρρήσεις ανά πάσα στιγμή κατά της επεξεργασίας των δικών σας δεδομένων, όπως συμμορφώνεστε με τις απαιτήσεις του άρθρου 6, παραγράφου 1, περίπτωσης «στ'» του υπ' αριθμόν 2016/679 Κανονισμού.

II. Κατηγορίες ληπτών

Εμείς μπορούμε να παραδώσουμε τα δικά σας δεδομένα ενδεχομένως προς:

- άλλες εταιρείες του ομίλου Liebherr, σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο για την ετοιμασία, την εκτέλεση ή τη λύση συμβολαίου ή σε περίπτωση που εκ μέρους μας υπάρχει νόμιμο συμφέρον σε σχέση μ' αυτή την παράδοση και εκ μέρους σας δεν υπάρχει αντίθετο νόμιμο συμφέρον, το οποίο να υπερισχύει,
- τους προμηθευτές των λειτουργιών που χρησιμοποιείτε και άλλων ενδεχόμενων υπηρεσιών,
- τους δικούς μας προμηθευτές υπηρεσιών, οι οποίοι μας βοηθούν στην επίτευξη των προαναφερόμενων στόχων,
- τα δικαστήρια, τα δικαστήρια διαιτησίας, θεσμούς και δικηγόρους, σε περίπτωση που αυτό απαιτείται για την τήρηση της εφαρμοστέας νομοθεσίας ή για την προβολή, την άσκηση ή την υπεράσπιση νομικών αξιώσεων.

III. Μεταφορά δεδομένων σε τρίτες χώρες

Η μεταφορά δεδομένων προς θεσμούς σε χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ανάλογα εκτός της του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (στις λεγόμενες τρίτες χώρες) ή διεθνούς οργανισμούς επιτρέπεται μόνο (1) σε περίπτωση που μας έχετε χορηγήσει την συναίνεσή σας ή (2) η Ευρωπαϊκή επιτροπή έχει αποφασίσει, ότι στην τρίτη χώρα υπάρχει κατάλληλο επίπεδο προστασίας των δεδομένων (άρθρο 45 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679). Σε περίπτωση που η Επιτροπή δεν έλαβε τέτοια απόφαση, εμείς μπορούμε να παραδώσουμε τα δικά σας δεδομένα σε εξωτερικούς θεσμούς, με τοποθεσία σε τρίτες χώρες, μόνο υπό την προϋπόθεση, ότι υπάρχουν κατάλληλες εγγυήσεις (π.χ. κανονικές ρήτρες για την προστασία των δεδομένων, που έγιναν δεκτές από την Επιτροπή ή από το όργανο εποπτείας στην συγκεκριμένη διαδικασία) και ότι τα δικά σας δικαιώματα εγγυούνται, ανάλογα η μεταφορά των δεδομένων επιτρέπεται στην συγκεκριμένη περίπτωση με βάση τις παρεκκλίσεις, που προβλέπονται στο άρθρο 49 του υπ' αριθμόν (ΕΕ) 2016/679 Κανονισμού.

Εάν παραδίδουμε δικά σας προσωπικά δεδομένα προς τρίτες χώρες, εμείς θα σας ειδοποιήσουμε σε σχέση με τις λεπτομέρειες αναφορικά με τη μεταφορά στις κατάλληλες θέσεις στην παρούσα δήλωση εμπιστευτικότητας.

IV. Προθεσμία αποθήκευσης και διαγραφής των δεδομένων

Εμείς επεξεργαζόμαστε τα δικά σας δεδομένα για το χρονικό διάστημα, το οποίο είναι απαραίτητο για την επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου, πλην της περίπτωσης που εσείς προβάλατε αντιρρήσεις αποτελεσματικά κατά της επεξεργασίας των δικών σας δεδομένων ή έχετε αποσύρει αποτελεσματικά την συναίνεσή σας.

Σε περίπτωση που υπάρχουν νόμιμες υποχρεώσεις σε σχέση με την αποθήκευση των δεδομένων, εμείς πρέπει να αποθηκεύουμε τα ανάλογα δεδομένα στα πλαίσια της υποχρεωτικής προθεσμίας. Μετά τη λήξη της προαναφερόμενης προθεσμίας εμείς ελέγχουμε, εάν ακόμη υπάρχει ανάγκη από την επεξεργασία. Σε περίπτωση που τέτοια ανάγκη δεν υπάρχει, τα δικά σας στοιχεία θα διαγραφούν.

V. Αυτοματοποιημένη λήψη ατομικών αποφάσεων

Με την καθιέρωση και την διεξαγωγή των επιχειρηματικών σχέσεων εμείς δεν χρησιμοποιούμε εντελώς αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων σύμφωνα με το άρθρο 22 του υπ' αριθμόν 2016/679 Κανονισμού. Σε περίπτωση που σε χωριστές περιπτώσεις επιβληθεί η χρήση τέτοιων διαδικασιών, εμείς θα σας ειδοποιήσουμε σ' αυτή την σχέση χωριστά, εφόσον αυτό προβλέπεται στη νομοθεσία.

VI. Προστασία των δεδομένων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και απώλεια

Εμείς χρησιμοποιούμε τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας, προκειμένου να εγγυηθούμε, ότι τα δικά σας δεδομένα προστατεύονται από απώλεια, τροποποίηση ή από παράνομη πρόσβαση εκ μέρους τρίτων προσώπων. Σε κάθε περίπτωση, πρόσβαση στα δικά σας δεδομένα εκ μέρους μας έχουν μόνο τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα και μόνο εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο για τους προαναφερόμενους σκοπούς.

Ημερομηνία της τελευταίας ενημέρωσης: Σεπτέμβριος 2024