

# Изјава за приватност

## Информација за пост-продажна поддршка

Ние, компанијата „Либхер-Хаусгерете Марица“ ДООЕЛ, придаваме големо значење на заштитата и безбедноста на Вашите лични податоци. Затоа, нам ни е важно да Ве информираме за тоа кои Ваши лични податоци ги обработуваме, со каква цел, како и какви права имате во однос на Вашите лични податоци.

### A. Општи услови

#### I. Што значи „лични податоци“ и што значи „обработка„?

- „Лични податоци“ (во понатамошниот текст „податоци“) претставуваат секоја информација преку која може да се идентификува одредено физичко лице. Личните податоци се не само информацијата со која директно се идентификува едно лице (на пр. име или адреса на е-пошта), но и информацијата преку која конкретното лице може да се идентификува индиректно, со помош на дополнително постоечките податоци.
- „Обработка“ претставуваат сите операции што можат да се вршат со Вашите лични податоци (на пр. собирање, снимање, организирање, структурирање, складирање, користење или бришење на податоците).

#### II. Кој е одговорен за обработката на Вашите податоци?

Администратор на Вашите лични податоци е:  
„Либхер-Хаусгерете Марица“ ДООЕЛ,  
4202 Радиново, општина Марица, подрачје Пловдивско  
Тел.: 00359/32-50-5309  
E-mail: [dataprotection.bg@liebherr.com](mailto:dataprotection.bg@liebherr.com)

#### III. Кои се Вашите права како субјект на податоците?

Во рамките на законските прописи, Вие како субјект на податоците имате право на:

- Информација/пристап до Вашите податоци;
- Корекција на неточни податоци и дополнување на нецелосни податоци;
- Бришење на Вашите податоци, особено кога (1) тие не се веќе потребни за целите што се наведени во оваа изјава за приватност, (2) Вие сте ја повлекле вашата согласност и не постои друг правен основ за обработката, (3) Вашите податоци биле обработувани незаконски, или (4) Вие сте се спротивставиле на обработката и не постојат убедливи законски причини за таа обработка кои имаат предност.
- Ограничување на обработката на Вашите податоци, особено кога нивната точност се оспорува од Вас или обработката на Вашите податоци е незаконска, но Вие сте побарале ограничување на користењето на податоците, наместо да бидат избришани.
- Приговор против обработката на Вашите податоци, кој се базира на легитимен интерес од причини кои произлегуваат од специфичноста на Вашата конкретна ситуација или – без посебен основ – при обработка на лични податоци со цел директен маркетинг; ако не се работи за приговор за податоци кои се обработувани заради директен маркетинг, ве молиме да бидат наведени причините за приговорот поради кои ние не можеме да ги обработуваме Вашите лични податоци, односно не можеме да ги обработуваме на овој начин. Во случај на оправдан приговор, ние го проверуваме случајот и престануваме да ги обработуваме податоците, освен ако не докажеме дека постојат убедливи законски причини за обработката, кои имаат предност пред Вашиот интерес, право и слобода, или кога обработката служи за утврдување, исполнување или штитење на правни побарувања.
- Примање на податоците во структуриран, достапен, погоден за машинско читање формат, како и пренесување на Вашите податоци од нас директно до друг администратор.

- Повлекување на вашата согласност за обработка, ако ни имате дадено таква. Имајте во предвид, дека законитоста на обработката врз основа на Вашата согласност до моментот на нејзино повлекување, останува незасегната од Вашето повлекување.

Кога поднесувате барања во врска со погоре наведените права, ве молиме за разбирање од Ваша страна, дека можеби ќе побараме докази од Вас со кои да се докаже дека Вие сте човекот за кој се претставувате.

Освен тоа, имате право да поднесете жалба до надлежниот надзорен орган, ако сметате дека со обработката на Вашите лични податоци се прекршуваат барањата од Регулативата (ЕУ) 2016/679 во врска со заштита на физичките лица во однос на обработката на лични податоци и во однос на слободниот промет со такви податоци.

## **Б. Обработка на лични податоци**

### ***1. Барање за поправка на уред, информација за поправка, онлајн услуги во областа на Пост-продажната поддршка***

Ние ги обработуваме долунаведените лични податоци во рамките на писмено, телефонско или електронско примање на барања и понатамошно вршење на поправка на уред на место, во случај на барања за поправка кои се поднесени онлајн, како и при онлајн услуги во областа на Пост-продажната поддршка.

#### ***Кои лични податоци ги обработуваме и со каква цел?***

Ние ги обработуваме следните лични податоци:

- Посочување
- Име и презиме
- Адреса (улица, број, поштенски број, место, држава)
- Телефонски број
- Адреса на е-пошта
- Одн. назив на фирма
- Одн. лице за контакт
- Сериски број и датум на купување на Вашиот уред
- Индивидуален опис на грешката / конкретниот случај или барањето, содржина на формуларот за контакт

Генерално, овие податоци ги обработуваме за следните цели:

- Идентификување на сервисниот партнер кој е надлежен за Вас, договарање датум/час за поправка на уредот
- Комуникација со Вас за сите прашања поврзани со поправката на уредот (сервисниот случај)
- Верификација на купениот уред од брендот Либхер
- Класификација на дефектот од страна на сервисерот
- Спроведување анкети за истражување на задоволството на клиентите.

Евентуално добиваме податоци за Вас во рамките на воспоставениот контакт и од вршењето на поправката од сопствениот пост-продажен сервис на компанијата Либхер, или од избран од нас сервисен партнер со кој имаме склучен договор. Без да бидат обезбедени горенаведените лични податоци, поправката односно онлајн барањето за поправка, одн. онлајн услугите во областа на Пост-продажната поддршка не се можни. Други лични податоци собираме само ако тие биле доброволно наведени од Вас.

Обработката на податоци за други цели може да се врши само со почитување на потребните законски барања според чл. 6, став 4 од Регулативата (ЕУ) 2016/679. Во овој случај, се разбира, ќе ги почитуваме сите обврски за давање информација според чл. 13, став 3 од Регулативата (ЕУ) 2016/679 и чл. 14, став 4 од Регулативата (ЕУ) 2016/679.

#### ***Врз која законска основа ги обработуваме Вашите лични податоци?***

Обработката на Вашите податоци се врши врз основа на следните правни основи:

1. Исполнување договор или преддоговорни обврски (чл. 6, став 1, буква б) од Регулативата (ЕУ) 2016/679.
2. Врз основа на легитимни интереси на администраторот (чл. 6, став 1, буква е) од Регулативата (ЕУ) 2016/679.

Нашите легитимни интереси се:

- Непрекинато подобрување на нашата пост-продажна поддршка, со цел обезбедување задоволство на клиентите.

Кога се наоѓате во специфична ситуација, вие во секој момент имате право на приговор против обработката на Вашите податоци, со земање во предвид на барањата од чл. 6, став 1, буква е) од Регулативата (ЕУ) 2016/679.

## **II. Категории на приматели**

Ние евентуално можеме да ги пренесеме Вашите податоци до:

- Други компании од групацијата Либхер, ако истото е потребно за подготовка, исполнување или раскинување на договор, или ако од наша страна е присутен легитимен интерес од преносот на податоци, а од Ваша страна не постои спротивен легитимен интерес, кој би имал предност;
- Добавувачите на функциите кои ги користите и на други евентуални услуги;
- Нашите добавувачи на услуги кои ни помагаат во постигнување на горенаведените цели;
- Судови, арбитражни судови, институции или адвокати, ако тоа се бара со цел почитување на важечката легислатива или за покренување, исполнување или штитење на правни побарувања.

## **III. Пренос на податоци во трети држави**

Преносот на податоци до инстанци во држави вон Европската унија, односно Европска економска област (т.н. трети држави) или до меѓународни организации, е дозволен само (1) ако сте ни дале Ваша согласност или (2) ако Европската комисија одлучила дека во третата држава постои соодветно ниво на заштита на податоците (чл. 45 од Регулатива (ЕУ) 2016/679). Ако Комисијата нема донесено таква одлука, ние ќе можеме да ги пренесеме Вашите податоци до надворешни инстанци, лоцирани во трети држави, само под услов ако постојат соодветни гаранции (на пример стандардни клаузули за заштита на податоците, донесени од Комисијата или од надзорниот орган во конкретна процедура) и ако Вашите права се загарантирани, односно преносот на податоците е прифатлив во конкретниот случај врз основа на дерогациите, пропишани во чл. 49 од Регулативата (ЕУ) 2016/679.

Ако пренесуваме Ваши лични податоци до трети држави, за деталите за трансферот ние ќе Ве известиме во соодветните места од оваа изјава за приватност.

## **IV. Рок за чување и бришење на податоците**

Ние ги обработуваме Вашите податоци толку долго, колку што е потребно за да се постигне соодветната цел, освен ако Вие ефективно сте приговарале против обработката на Вашите податоци или ефективно сте ја повлекле Вашата согласност.

Ако постојат законски обврски за чување на податоците, соодветните податоци ќе треба да ги чуваме во рамките на задолжителниот рок. По истекот на тој рок, ние проверуваме дали сеуште постои потреба од нивна обработка. Ако веќе не постои таква потреба, Вашите податоци ќе бидат избришани.

## **V. Автоматизирано донесување на индивидуални одлуки**

При воспоставување и спроведување на деловните односи, ние не користиме потполно автоматизирано донесување на одлуки според чл. 22 од Регулативата (ЕУ) 2016/679. Ако во конкретни случаи е потребно да се користат такви процедури, доколку е предвидено со закон, ние ќе Ве информираме за истото индивидуално.

## **VI. Заштита на личните податоци од неовластен пристап и губење**

Користиме технички и организациски мерки за безбедност, за да се осигураме дека Вашите податоци се заштитени од губење, промена или од неовластен пристап од трети лица. Во секој случај, пристап до Вашите податоци од наша страна имаат само овластени лица, и тоа само ако тоа е потребно за горенаведените цели.

*Датум на последно ажурирање: септември 2024 г.*