

# Declarație de confidențialitate

## CERERE PENTRU SERVICII POST-VÂNZARE

Noi, compania „Liebherr- Hausgeräte Maritsa“ EOOD, acordăm o mare importanță protecției și securității datelor dumneavoastră cu caracter personal. De aceea, pentru noi este foarte important să vă informăm despre tipul datelor dumneavoastră pe care le prelucrăm, cu ce scop facem acest lucru și ce drepturi aveți în legătură cu datele dumneavoastră personale.

### 1. Dispoziții generale

#### I. Ce înseamnă „date personale“ și ce înseamnă „prelucrare“?

- „Date personale“ (pot fi denumite în continuare și numai „date“) – orice tip de informație prin care se poate identifica o persoană fizică. Datele personale nu sunt doar informație prin care se poate identifica în mod direct o persoană (precum de exemplu este numele sau adresa electronică a persoanei), pentru că această noțiune include și informația, prin care în mod indirect, prin cunoștințe suplimentare, persoana respectivă poate fi identificată.
- „Prelucrare“- toate operațiunile care pot fi efectuate cu datele dumneavoastră personale (precum de exemplu: colectare, înregistrare, organizare, structurare, stocare, utilizare sau ștergerea datelor).

#### II. Cine duce răspunderea pentru prelucrarea datelor dumneavoastră personale?

Administratorul care răspunde pentru datele dumneavoastră personale este:

„Liebherr- Hausgeräte Maritsa“ EOOD  
4202 Radinovo, municipiul Maritsa, regiunea Plovdiv  
Tel.: 00359/32-50-5309  
E-mail: [dataprotection.bg@liebherr.com](mailto:dataprotection.bg@liebherr.com)

#### III. Ce drepturi aveți, fiind în calitate de titular al datelor?

Conform reglementărilor legale, dumneavoastră, fiind în calitate de titular al datelor, aveți următoarele drepturi:

- Aveți dreptul la acces și la informație despre datele dumneavoastră personale;
- Aveți dreptul la corectarea datelor necorespunzătoare și la completarea datelor incomplete;
- La ștergerea datelor dumneavoastră, mai ales în următoarele cazuri: (1) când datele dvs. personale deja nu sunt necesare pentru scopurile menționate în prezenta declarație de confidențialitate; (2) când dumneavoastră v-ați retras consimțământul și nu există niciun alt temei legal pentru prelucrarea datelor; (3) când datele dumneavoastră au fost prelucrate în mod ilegal, sau (4) dacă dumneavoastră ați formulat contestație împotriva prelucrării datelor și nu există temeiuri legale convingătoare pentru prelucrarea acestora, care să aibă vreo prioritate.
- Aveți dreptul la limitarea prelucrării datelor dumneavoastră, în special atunci când corectitudinea acestora este contestată de dumneavoastră sau prelucrarea datelor dumneavoastră este ilegală, dar dumneavoastră ați solicitat să fie limitată utilizarea acestora, în loc să fie șterse.

- Să adresați obiecție împotriva prelucrării datelor dumneavoastră, întemeiată pe un interes legitim din motive care decurg din specificul situației dumneavoastră, sau, fără o justificare specială, atunci când prelucram date cu caracter personal pentru scopurile marketingului direct; dar dacă nu este o obiecție împotriva prelucrării datelor pentru scopurile marketingului direct, vă rugăm să indicați motivele obiecției din cauza cărora nu putem prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal sau nu le putem procesa în acest fel. Dacă obiecția făcută este justificată, noi verificăm cazul și oprim prelucrarea datelor, cu excepția cazului în care am dovedit că există temeiuri legale convingătoare pentru prelucrarea, care stau mai presus decât interesele, drepturile și libertățile dumneavoastră, sau când prelucrarea servește la stabilirea, exercitarea sau la apărarea dreptului să depunem în fața instanțelor pretențiile formulate.
- Toate datele personale trebuie furnizate într-un format bine structurat, accesibil, potrivit pentru a fi citit pe calculator, astfel încât noi să le putem trimite direct către un alt administrator.
- Aveți dreptul să vă retrageți consimțământul pentru prelucrarea datelor, dacă ne-ați dat un asemenea document. Vă rugăm să rețineți că legalitatea prelucrării pe baza consimțământului dvs., făcută până la momentul retragerii acestuia, rămâne legală.

Atunci când aveți petenții cu privire la drepturile dvs. prezentate mai sus, vă rugăm să ne înțelegeți că eventual vă vom solicita probe scrise prin care să adevărați că într-adevăr sunteți titularul datelor prelucrate.

De asemenea, aveți dreptul să depuneți o plângere în fața organului competent de supraveghere, dacă sunteți de părere că prelucrarea datelor dumneavoastră personale încalcă cerințele Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

## **2. Prelucrarea datelor personale**

### ***1. Cerere pentru repararea unui aparat, adresarea solicitării pentru reparații, online servicii din domeniul deservirii post-vânzare***

În cadrul primirii cererilor sub formă scrisă, prin telefon sau pe cale electronică, în timpul efectuării reparațiilor pe loc, când cererea pentru reparare a fost înaintată online, precum și atunci când este vorba despre servicii online din domeniul deservirii post-vânzare, noi prelucram datele personale enumerate mai jos.

#### ***Ce fel de date personale prelucram și cu ce scopuri?***

Noi prelucram următoarele date personale:

- Către cine vă adresați;
- Nume și prenume;
- Adresa (strada, numărul, cod poștal, localitatea, statul)
- Număr de telefon;
- Adresa electronică;
- Denumirea firmei;
- Persoana respectivă de contact;
- Seria, nr. și data la care ați achiziționat aparatul frigorific;
- Descrierea erorii / cazului concret sau a cererii depuse, a conținutului formularului de contact.

În principiu, noi prelucram aceste date pentru următoarele scopuri:

- Pentru identificarea partenerului respectiv de service care răspunde pentru dumneavoastră, programarea reparării aparatului – data și ora;
- Noi comunicăm cu dumneavoastră ca să vă punem întrebări legate de repararea (la service);
- Verificarea aparatului achiziționat - marca Liebherr;
- Clasificarea defecțiunii, ceea ce se efectuează de către un tehnician specializat al serviciului;
- Efectuarea de sondaje pentru studierea gradului de satisfacere a clienților de calitatea serviciilor prestate.

Dacă este cazul, noi obținem informații despre dumneavoastră, realizând contact în timpul efectuării reparației, cu Serviciile companiei Liebherr pentru servicii post-vânzare sau cu alt service al unuia dintre partenerii noștri cu care am încheiat contract de colaborare. Fără datele personale enumerate mai sus, furnizate online în legătură cu efectuarea reparațiilor, fără cererea de reparare sau cererea pentru servicii post-vânzare, efectuarea reparațiilor este imposibilă.

Alte date personale putem colecta numai dacă dumneavoastră ni le-ați furnizat în mod voluntar.

Prelucrarea datelor pentru alte scopuri se poate efectua numai dacă sunt respectate cerințele prevăzute la art. 6, § 4 din Regulamentul (UE) nr. 2016/679. Desigur, în acest caz, vom respecta toate obligațiile pentru furnizarea de informație conform art. 13, § 3 din Regulamentul (UE) nr. 2016/679 și art. 14, § 4 din Regulamentul (UE) nr. 2016/679.

### ***În ce temei legal prelucrăm datele dumneavoastră personale?***

Noi prelucrăm datele dumneavoastră personale în baza următoarelor temeuri legale:

1. În vederea executării contractului sau al obligațiilor asumate înainte de încheierea acestuia (art. 6, § 1, litera b) din Regulamentul (UE) nr. 2016/679;
2. În temeiul intereselor legitime ale administratorului (art. 6, § 1, litera f) din Regulamentul (UE) nr. 2016/679;

Interesele noastre legitime sunt după cum urmează:

- Îmbunătățirea în continuare a serviciilor noastre post-vânzare, în vederea garantării satisfacției clienților.

Când vă confrunțați cu o situație mai deosebită, dumneavoastră oricând aveți dreptul să vă adresați obiecțiile pe care le aveți împotriva prelucrării datelor dumneavoastră personale, luând în considerare cerințele prevăzute la art. 6, 1, litera f) din Regulamentul (UE) nr. 2016/679.

## ***II. Categoriile destinatarilor***

Eventual, noi putem transmite datele dumneavoastră personale către:

- Alte societăți din concernul Liebherr dacă lucrul acesta este necesar pentru pregătirea, executarea sau încetarea contractului sau dacă din partea noastră există un interes legitim pentru transmiterea datelor și dacă dumneavoastră nu aveți vreun interes legitim care are prioritate și nu intră în conflict cu interesele noastre;
- Furnizorii funcțiilor pe care le folosiți și eventual al altor servicii;
- Prestatorii noștri de servicii, care ne sprijină în realizarea scopurilor prezentate mai sus;
- Instanțele judecătorești, instanțele arbitrale, diferitele instituții sau avocații, dacă sunt prevăzute pentru respectarea legislației aplicabile sau pentru depunerea unor pretenții în fața instanțelor judecătorești.

## ***III. Transferul de date către țări terțe***

Transferul de date către instanțe din state care sunt în afară Uniunii Europene, și anume: către Spațiul economic european (așa numitele țări terțe) sau către organizații internaționale, acest transfer va fi permis: (1) numai dacă în mod expres v-ați dat consimțământul, sau (2) dacă Comisia Europeană a apreciat că în statul respectiv există un nivel adecvat de protecție a datelor personale (conform art. 45 din Regulamentul (UE) nr. 2016/679). Dacă CE nu a luat o asemenea decizie pe acest subiect, noi vom putea transmite datele dumneavoastră către instanțe din afară UE, în așa numitele țări terțe, numai cu condiția că există garanții potrivite (precum de exemplu clauze standard pentru protecția datelor, adoptate de către Comisia Europeană sau de către organul respectiv de supraveghere a procedurii concrete) și dacă exercitarea drepturilor dumneavoastră este garantată, dacă transferul de date este admisibil în cazul concret în temeiul derogărilor prevăzute la art. 49 din Regulamentul (UE) nr. 2016/679).

Dacă transmitem datele dumneavoastră personale către țări terțe, noi vă vom înștiința despre detaliile legate de transferul către locurile potrivite, adăugând această informație în prezenta declarație de confidențialitate.

#### ***IV. Termenul legat pentru stocarea și ștergerea datelor***

Noi vom prelucra datele dumneavoastră atât timp cât este necesar pentru atingerea obiectivului nostru, cu excepția cazului în care dumneavoastră v-ați prezentat obiecțiile.

Dacă legea prevede obligația să stocați datele, va trebui să stocați datele respective în cadrul termenului obligatoriu. După expirarea termenului prevăzut, noi vom verifica dacă mai este nevoie de prelucrare a acestor date, și dacă răspunsul este negativ, datele dvs. vor fi șterse.

#### ***V. Luarea în mod automat a unor decizii individuale***

La stabilirea și desfășurarea relațiilor de business, noi nu luăm decizii în mod automat conform prevederilor art. 22 din Regulamentul (UE) nr. 2016/679). Dacă în anumite cazuri devine necesară utilizarea unor astfel de proceduri, vă vom informa despre acest lucru separat, în măsura în care aceste proceduri sunt prevăzute de lege.

#### ***VI. Protejarea datelor împotriva accesului neautorizat la acestea sau împotriva pierderii acestora***

Noi folosim măsuri tehnice și organizaționale de siguranță ca să garantăm că datele dumneavoastră sunt protejate de pierdere, modificare sau de acces neautorizat de către terți

În orice caz, numai persoane autorizate au acces la datele dumneavoastră din partea noastră, și numai în măsura în care acest lucru este necesar pentru scopurile menționate mai sus.

*Data ultimei actualizări a textului: septembrie 2024*