Заявление о защите данных
Опрос удовлетворенности клиентов обслуживанием с розыгрышем 2019 года

Защита ваших личных данных очень важна для нас. Поэтому мы хотели бы сообщить вам, какие данные вашего посещения и для каких целей используются. Если у вас имеются какие-либо вопросы относительно обработки ваших личных данных, вы можете связаться с нашим уполномоченным по защите личных данных.

Ответственный / Уполномоченный по защите данных

Ответственный за обработку данных	Уполномоченный по защите данных ответственного лица
RATIONAL Technical Services GmbH Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech a.westrich@rational-online.com	RATIONAL Technical Services GmbH Уполномоченный по защите личных данных Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech Datenschutzbeauftragter@rational-online.com

Основные сведения

Значение личных данных определено в Общем регламенте по защите данных (DSGVO). В соответствии с ним такими данными является вся информация, которая относится к идентифицированному или идентифицируемому физическому лицу (далее «затронутое лицо»). Физическое лицо считается идентифицируемым, если оно может быть идентифицировано прямо или косвенно, в частности путем ассоциации с определенным признаком, таким как имя, идентификационный номер, данные местоположения, онлайн-идентификатор, или одним или несколькими особыми признаками, которые выражают физическую, физиологическую, генетическую, умственную, экономическую, культурную или социальную принадлежность этого физического лица. Сюда относится, например, ваше гражданское имя, ваш адрес, ваш номер телефона или дата вашего рождения.

В случае использования веб-сайта только в информационных целях, то есть если вы не регистрируете или иным образом не предоставляете нам сведения, мы собираем только личные

данные, которые ваш браузер передает на наш сервер. Если вы хотите просмотреть наш веб-сайт, мы собираем следующие данные, которые технически необходимы для нас для демонстрации нашего веб-сайта и обеспечения его стабильности и безопасности (правовая основа представляет собой законный интерес в соответствии с п. 1 f р. 1 ст. 6 DS-GVO)

В рамках баланса интересов согласно п. 1 f р. 1 ст. 6 DS-GVO, мы учли и сбалансировали нашу заинтересованность в предоставлении и вашей заинтересованности в обработке ваших персональных данных в соответствии с защитой данных. Поскольку иногда необходимы технические данные для предоставления вам нашего веб-сайта, а также для обеспечения стабильности и безопасности, в частности для обеспечения защиты от неправильного использования, мы пришли к выводу, что эти данные (при ориентации на современную гарантию безопасности данных) могут обрабатываться, при этом соответствующим образом учитывается ваш интерес к обработке в соответствии с защитой данных.

Данные	Цель обработки	Период хранения
Используемая операционная система	Анализ устройств для обеспечения оптимального отображения веб-сайта	Данные удаляются при завершении сеанса.
Информация о типе браузера и используемой версии	Анализ используемых браузеров для оптимизации наших веб-сайтов	
Интернет-провайдер пользователя	Анализ интернет-провайдера	
IP-адрес	Отображение веб-сайта на соответствующем устройстве	
Дата и время вызова	Обеспечение правильной работы веб-сайта.	
Журнальные файлы	Обеспечение правильной работы веб-сайта	

Сбор данных для предоставления веб-сайта и хранения данных в журнальных файлах имеет важное значение для работы веб-сайта. Следовательно, нет противоречия со стороны пользователя.

Опрос удовлетворенности

Наш опрос удовлетворенности помогает нам улучшить качество наших услуг.

При вызове одного из наших сервис-партнеров RATIONAL мы хотим, чтобы вы были удовлетворены и получили наибольшую пользу от этой услуги. Для того чтобы узнать, соответствуют ли услуги вашим представлениям и ожиданиям, проводится этот опрос удовлетворенности.

Участие в данном опросе является добровольным. Если вы участвуете в нашем опросе удовлетворенности, личная информация, которую вы предоставляете нам в его рамках, будет

использоваться, разумеется, исключительно для этой цели. Обработка основывается на вашем согласии в соответствии с п. 1 а) р. 1 ст. 6 DS-GVO.

Наш опрос удовлетворенности состоит из следующих вопросов или сведений:

- Выбор страны
- Было ли это гарантийным случаем?
- Какая компания предоставила вам услугу?
- Насколько вероятно, что вы порекомендовали бы эту сервисную компанию другу или коллеге?
- Как бы вы оценили работу сервисной компании?
- Сколько времени потребовалось со времени звонка в сервисную компанию до момента ремонта (в днях)? Это время соответствовало вашим ожиданиям?
- Была ли первая попытка ремонта успешной?
- Хотели бы вы, чтобы ваши аппараты регулярно обслуживались сервис-партнером RATIONAL на договорной основе?
- Указание дальнейших примечаний и комментариев / отзывов
- Выбор типа аппарата оцененного служебного вызова (пароконвектомат/VarioCookingCenter
- Выбор типа аппарата
- Указание даты проведения обслуживания
- Как вы оцениваете услуги и продукты RATIONAL в целом?
- Насколько вы предпочитаете работать с RATIONAL по сравнению другими производителями аналогичных кухонных аппаратов?

Вы можете выбрать, на какие вопросы вы хотите ответить или какую информацию предоставить. Кроме того, для участия в нашем опросе удовлетворенности не требуется предоставление контактной информации, такой как ваше имя, название компании, служебный адрес, адрес электронной почты или номер телефона. Регистрация не требуется.

Данные опроса удовлетворенности будут удалены или анонимизированы после завершения обработки. Это происходит через 24 месяца после окончания проведения опроса (31.12.2019 г.).

В рамках обработки заказов нам оказывает поддержку SurveyMonkey, предоставляя инструмент для онлайн-опросов. Осуществляется передача данных в третью страну (SurveyMonkey-Data-Transfers-and-EU-Laws). Здесь применимы стандартные договорные положения ЕС. Поставщик защищен программой по защите конфиденциальной информации: https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000Gn7zAAC&status=Active

Согласие на контакт для обсуждения ваши данных в рамках опроса

Если вы согласны, мы свяжемся с вами по указанным контактным данным для обсуждения ваших данных в рамках опроса. Целью является улучшение качества наших услуг. Например, мы обсуждаем предложения по улучшению или замечания, которые вы упомянули в опросе, чтобы

определить сферы улучшения для нашего сервиса. Контакт для этой цели осуществляется только в том случае, если вы согласились на это (п. 1 a) p. 1 ст. 6 DSGVO). Ваши контактные данные также будут удалены или анонимизированы после завершения опроса удовлетворенности. Это происходит через 24 месяца после контакта (окончание: 31.12.2019 г.).

В рамках обработки заказов нам оказывает поддержку сервис-партнеры, которые помогают нам обсуждать с вами сведения из вашего опроса по телефону. Передача данных в третью страну за пределами ЕС/ЕЭЗ не осуществляется.

Участие в розыгрыше

Вы также можете участвовать в нашем розыгрыше. Детали участия в розыгрыше указаны в условиях участия.

Чтобы участвовать в розыгрыше, вы должны предоставить нам следующую информацию: имя, компания, адрес, телефон, электронная почта. Данные будут использованы исключительно для проведения розыгрыша. Обработка основывается на вашем согласии в соответствии с п. 1 b) p. 1 п. 1 ст. 6 DS-GVO. По завершении розыгрыша данные, обработанные в рамках его проведения, будут удалены в течение 24 месяцев. Передача третьим лицам не осуществляется.

Передача данных

Передача ваших личных данных третьим лицам в целях, отличных от перечисленных, не осуществляется.

Мы передаем вашу личную информацию третьим лицам, только если:

- вы дали на это свое явное согласие;
- передача требуется для утверждения, осуществления или защиты любого юридического иска, и нет оснований полагать, что у вас есть основная заинтересованность в том, чтобы не раскрывать вашу информацию;
- для передачи существует юридическое обязательство, а также
- это разрешено законом и требуется для исполнения договорных отношений с вами.

При передаче данных за пределы Европейского союза, как правило, отсутствует высокий европейский уровень защиты данных. В случае передачи может быть, что в настоящее время отсутствует адекватное решение Комиссии ЕС в смысле ст. 45 п. 1, 3 DS-GVO. Это означает, что Комиссия ЕС до сих пор не определила, что уровень защиты данных конкретной страны соответствует уровню защиты данных Европейского союза в рамках DS-GVO, поэтому мы указали вышеупомянутые соответствующие гарантии.

Возможные риски, которые не могут быть полностью исключены в связи с передачей данных, в частности:

- Ваша личная информация может быть обработана не по назначению.

- Кроме того, существует вероятность того, что вы не сможете применять и защищать свои права на защиту данных, такие как ваше право на информацию, исправление, удаление или передачу данных.
- Также существует более высокая вероятность того, что обработка данных может быть неправильной и что защита личных данных не будет полностью качественно и количественно соответствовать требованиям DS-GVO.

Безопасность данных

Мы предприняли обширные технические и эксплуатационные меры для защиты ваших данных от случайных или преднамеренных манипуляций, потери, уничтожения или доступа посторонних лиц. Наши процедуры безопасности регулярно пересматриваются и адаптируются к технологическому прогрессу.

Технически необходимые файлы cookie

Чтобы улучшить наш сайт и оптимизировать его работу, мы используем файлы cookie. Файлы cookie представляют собой небольшие текстовые файлы, которые хранятся на вашем компьютере при посещении нашего веб-сайта и позволяют снова идентифицировать ваш браузер. Файлы cookie хранят информацию, такую как настройки языка, продолжительность вашего посещения нашего веб-сайта или введенные на нем данные. Это позволяет избежать повторного ввода всех необходимых данных при каждом посещении. Технически необходимые файлы cookie необязательны для отображения веб-сайта. Однако некоторые функции веб-сайта не могут использоваться надлежащим образом без этих файлов cookie.

Следовательно, нет никакого противоречия со стороны пользователя, и деактивация этих файлов cookie может быть выполнена путем настройки соответствующего браузера. Большинство браузеров автоматически принимают файлы cookie. Если вы хотите предотвратить хранение файлов cookie, вы можете выбрать «не принимать файлы cookie» в настройках браузера. Более подробно этот процесс описан в руководстве производителя вашего браузера. Файлы cookie, которые уже хранятся на вашем компьютере, могут быть удалены в любое время. Однако мы отмечаем, что наш веб-сайт без файлов cookie может использоваться только в ограниченном объеме.

Обработка личных данных основывается на п. 1 f) р. 1 п. 1 ст. 6 DSGVO. Технически необходимые файлы cookie используются для того, чтобы сделать наш сервис доступным для вас и, следовательно, ограниченны самыми необходимыми функциями. Ваши и наши интересы совпадают, если вы хотите использовать наш сервис. Файлы cookie хранятся в течение периода до одного года.

Информация о правах затронутых лиц

Каждое затронутое лицо имеет право на информацию в соответствии со ст. 15 DS-GVO, право на исправление согласно ст. 16 DS-GVO, право на удаление согласно ст. 17 DS-GVO, право ограничения обработки согласно ст. 18 DS-GVO, право возражения согласно ст. 21 DS-GVO и право на переносимость данных согласно ст. 20 DS-GVO. Что касается прав на информацию и удаление, применяются ограничения по §§ 34 и 35 BDSG.

Информация о возможности подачи жалобы

Вы также имеете право жаловаться на обработку нами ваших личных данных в компетентный орган по надзору за защитой данных.

Информация об отмене при согласии

Вы можете в любое время отозвать свое согласие на обработку личных данных. Это также относится к отзыву заявлений о согласии, которые были предоставлены нам до вступления в силу Общего регламента защиты данных и до 25 мая 2018 года. Обратите внимание, что отзыв применяется только к будущему времени. Обработка, которая произошла до отзыва, этим не затрагивается.

Право в случае обработки данных для прямой рекламы

У вас есть право согласно ст. 21, п. 2 DS-GVO в любое время подать возражение против обработки личных данных, касающихся вас. В случае вашего возражения против обработки для прямой рекламы мы больше не будем обрабатывать ваши личные данные для этих целей. Обратите внимание, что возражение применяется только к будущему времени. Обработка, которая произошла до возражения, этим не затрагивается.

Указание на право возражения в случае баланса интересов

Поскольку мы основываем обработку ваших личных данных на балансе интересов, вы можете подать возражение против обработки. В случае такого возражения мы просим вас объяснить причины, по которым мы не должны обрабатывать ваши личные данные, как описано нами. В случае вашего обоснованного возражения мы рассмотрим ситуацию и либо прекратим или адаптируем обработку данных, либо объясним наши веский законный интерес.

Ссылки на другие веб-сайты

Наши веб-сайты могут содержать ссылки на веб-сайты других поставщиков. Мы указываем на то, что настоящее Заявление о защите данных распространяется исключительно на веб-сайты компании. Мы не контролируем и не можем оказывать воздействие на то, чтобы другие поставщики соответствовали применимым положениям защиты данных.

Изменения в Заявлении о защите данных

Мы оставляем за собой право в любое время изменять или адаптировать настоящее Заявление о защите данных в соответствии с действующими положениями о защите данных.