

Databeskyttelsespolitik for (kunden navn)

Denne databeskyttelsespolitik gælder ved indsamling og brug af personoplysninger på (Kundens Navn) ("Websiden") og i forbindelse med køb og øvrige henvendelser i (Kundens Navn) butikker. Den indeholder bl.a. oplysninger om, hvilke personoplysninger, der indsamles, hvad de bruges til, og hvilke rettigheder persondatalovgivningen tilkendegiver forbruger.

(Kundens Navn), (Kundens CVR.:nr), ("(Kundens Navn)" eller " GDPR ansvarlige") er ansvarlig(e) for behandlingen og kan kontaktes i tilfælde af spørgsmål. Den databeskyttelsesansvarlige hos (Kundens Navn) kan kontaktes alle hverdage på: (Kundens E-mail) eller på (Kundens Telefon nummer)

1. Hvilken type oplysninger indsamler vi og hvorfor

Nedenfor findes en oversigt over, hvilke personoplysninger vi indsamler om dig og formålet hermed.

Indgåelse eller opfyldelse af kontrakt Ved køb af et af vores produkter registrerer vi dit navn, telefonnummer, betalingsoplysninger, hvilken type vare eller tjeneste du køber og hvornår samt eventuelle informationer om udlevering. Hvis varen skal sendes til dig, registrerer vi også leveringsadressen. Derudover vil vi også kunne behandle oplysninger om returneringer.

Formålet med at registrere oplysningerne er at opfylde og administrere vores aftale med dig samt følge op på salget internt i organisationen. Grundlaget for vores behandling af oplysningerne er aftalen med dig, jf. EU databeskyttelsesforordningens (General Data Protection Regulation eller "GDPR") artikel 6, b).

Derudover er en del af behandlingen baseret på vores legitime behov for at kunne administrere salget på en hensigtsmæssig måde, jf. GDPR artikel 6, f).

Administration af salget Ved køb af produkter i butik forholder vi os retten til at indsamle dit navn eller telefonnummer som identifikation i forbindelse med betaling ved kassen og intern afregning over for ansatte og leverandører, dette gør sig ikke gældende i alle butikker – og vi forholder os retten til ikke at skulle oplyse dette på forhånd, først ved ekspedition – herefter kan kunde (dig) varetage situationen ud fra gældende regler.

Reklamationer og reparationer:

Hvis du reklamerer over en vare eller beder os om at foretage en reparation, har vi brug for kontaktoplysninger for at kunne registrere reklamationen og foretage reparationen med dertil hørende oplysninger om servicestatus, servicehistorik og eventuelle opgraderinger samt for at holde dig opdateret.

Behandlingen er nødvendig, for at vi kan opfylde vores forpligtelser i aftalen med dig, jf. GDPR artikel 6, b). Nogle producenter kræver også, at du skal identificeres, for at de vil godkende eller selv udføre reparationen. I disse tilfælde vil vi være databehandler for producenten.

Kundeservice:

Afhængig af, hvad henvendelsen drejer sig om, og hvordan du kontakter os (via telefon, E-mail, chatfunktion, direkte i butik), skal vi vide, hvem du er, hvilket produkt du har købt og din adresse eller dit

telefonnummer. Vi behandler de indhentede oplysninger om f.eks. navn, købhistorik og kontaktoplysninger (e-mail, telefonnummer), så vi kan hjælpe dig.

Afhængig af, hvad henvendelsen drejer sig om, er grundlaget for vores behandling af oplysningerne aftalen med dig, jf. GDPR artikel 6, b) eller **(Kundens Navn)** interesse i at kunne håndtere din henvendelse på en hensigtsmæssig måde, jf. GDPR artikel 6, f).

Såfremt grundlaget for behandlingen er begrundet i sidstnævnte, har vi vurderet, at **(Kundens Navn)** har en interesse i at behandle dine personoplysninger, så vi kan besvare dine spørgsmål bedst muligt, og at denne interesse vejer tungere end ulempen for dig, når du kontakter os og beder om denne service.

Indsamling af oplysninger ved brug af cookies er nærmere beskrevet nedenfor i kapitel 5.

Etablering af kundeprofil:

Vi vil kunne danne en kundeprofil baseret på købhistorik og tilgængelige oplysninger med henblik på udsendelse af nyhedsbreve, produktinformationer, skræddersyet markedsføring og købsanalyser. Behandlingen er baseret på **(Kundens Navn)** interesse i at kunne administrere dine oplysninger med henblik på udsendelse af nyhedsbreve, produktinformation, produktionsinformationer, markedsføring m.v., jf. GDPR artikel 6, f). og vi har vurderet, at denne interesse vejer tungere end ulempen for dig.

Såfremt behandlingen dog kræver dit udtrykkelige samtykke, jf. GDPR artikel 6, a), vil behandling af dine oplysninger ikke finde sted, medmindre du har samtykket hertil. Se nærmere nedenfor i under punkterne elektronisk markedsføring og markedsundersøgelser og kampagner.

Administration af kundekonto:

Vi har adgang til din kundekonto, så vi kan administrere dine kontaktoplysninger og eventuelle samtykker til at modtage vores nyhedsbreve, deltage i kampagner eller lignende, som du måtte have givet samtykke til. Da vi samtidig har pligt til at sikre, at dine oplysninger er korrekte, modtager vi også informationer fra tredjeparter med henblik på opdatering af de oplysninger om navn, adresse og telefonnummer, som du har afgivet. Vi har vurderet, at **(Kundens Navn)** har en interesse i at effektivisere kontakten til dig og administrere dine kontaktoplysninger via en kundekonto, jf. GDPR artikel 6, f) og at denne interesse vejer tungere end ulempen for dig, særligt da dette også gør det muligt for dig at kontakte os på en nem måde og for selv at administrere dine kontaktoplysninger hos os.

Brugertilpassede online-oplysninger:

Hos **(Kundens Navn)** ønsker vi at give vores kunder den bedst mulige markedsføring og relevante informationer. Hvis du er logget på din kundekonto, hvor du er identificeret med e-mailadresse, navn, adresse og købhistorik, bruger vi således oplysningerne fra kundekontoen til at skræddersy indhold til dig, som afspejler din købhistorik, og til at give dig relevante produktanbefalinger på tværs af de enheder, som du er logget på. Hvis du ikke er logget på, bruger vi kun oplysningerne, som er lagret i den cookie, du har accepteret i din browser. Du kan selv slette cookies i din browser, hvis du ønsker det. Grundlaget for behandlingen er dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a).

Ved direkte markedsføring pr. e-mail eller sms vil du kun modtage disse hvis vi har fået dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a).

Direkte markedsføring – Markedsføringskampagner:

Oplysningerne, som vi indsamler om dig, kan være baseret på sandsynlighedsregning, såsom sandsynlig størrelse af din husstand, landbrug, køn, interesser, adfærd, historik og din alder. Du vil kun modtage markedsføring baseret på denne profil. Du vil kun modtage direkte markedsføring, hvis du har samtykket hertil, jf. GDPR artikel 6, a).

Elektronisk markedsføring:

Vi bruger kun dine personoplysninger til at sende dig tilbud og informationer om vores produkter, hvis du har givet dit udtrykkelige samtykke hertil, jf. GDPR artikel 6, a). I den forbindelse bruger vi bl.a. oplysninger om dine tidligere køb til at give dig tilbud, som vi tror vil interessere dig. Du kan når som helst trække dit samtykke tilbage ved at kontakte kundeservice, (Kundens Navn) eller gå ind under samtykkeadministration på "Min Side". Sidstnævnte funktion kræver at hjemmesiden har denne funktion, eller skal du som udgangspunkt kontakte (Kundens Navn) før end handlingen kan udføres.

Markedsundersøgelser og kampagner:

Såfremt du har indgivet dit udtrykkelige samtykke til at deltage i en undersøgelse, kampagne eller lignende på via hjemmesiden eller permissionkampagner, opbevarer vi personoplysninger såsom navn, adresse og/eller telefonnummer, køn, fødselsdato, interesser mv. afhængig af, hvad der anmodes om i den enkelte kampagne eller brugerundersøgelse. Grundlaget for behandlingen er dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a).

Videreudvikling af tjenester og sikker drift:

For at kunne videreudvikle vores tjenester og drive hjemmesiden på god og forsvarlig vis, er vi bl.a. afhængige af at kunne anvende statistik om f.eks. trafik, køb og adfærd på hjemmesiden. Vi kan også have behov for at afdække svindel og træffe foranstaltninger for at forhindre dette. I den forbindelse vil vi nogle gange også bruge personoplysninger til at teste vores systemer. Vi vil så vidt muligt anvende aggregerede data til disse formål.

Vi har vurderet, at vi har en legitim interesse i at videreudvikle vore tjenester og sikre driften, jf. GDPR artikel 6, f), og at den begrænsede behandling af dine personoplysninger, som vi foretager i den forbindelse, vejer tungere end ulempen for dig som bruger.

Informationsindsamling ved hjælp af cookies er nærmere beskrevet i kapitel 5 nedenfor.

Sådan kan du tilgå, kontrollere og korrigere dine personlige oplysninger

Vi respekterer din ret til at tilgå, korrigere, anmode om sletning af eller anmode om restriktioner for vores afbenyttelse af dine personlige oplysninger i henhold til gældende lovgivning. Vi gør også noget for at sikre, at de personlige oplysninger, vi indsamler, er korrekte og opdateret i det omfang det er muligt.

Du har ret til at vide, hvilke personlige oplysninger vi opbevarer om dig:

Efter anmodning giver vi dig en kopi af dine personlige oplysninger i et struktureret, alment benyttet og maskinlæsbart format.

- Hvis dine personlige oplysninger er forkerte eller ufuldstændige, har du ret til at bede os om at opdatere dem.
- Du har ret til at klage til Datatilsynet over vores behandling af dine personlige oplysninger.
- Du kan også bede os om at slette eller begrænse vores brug af dine personlige oplysninger, men denne ret er underlagt gældende lovgivning og kan påvirke din adgang til nogle af vores tjenester.

2. Hvem får adgang til dine personoplysninger?

I enkelte tilfælde får andre virksomheder adgang til dine personoplysninger:

Andre selskaber i koncernen:

Personoplysninger deles med (etc. flere afdelinger i organisationen) og i nogle tilfælde er det også nødvendigt at dele dine personoplysninger med andre selskaber i (Kundens Navn), f.eks. for at yde kundeservice.

Samarbejdspartnere:

(Kundens Navn) kan ved indgået samarbejde med udvalgte virksomheder ("Samarbejdspartnere") give dem lov til at sælge deres egne varer på hjemmesiden, og i nogle tilfælde formidler vi samarbejdspartnernes produkter og tjenester (f.eks. forsikring eller finansiering).

Køber du et produkt, der leveres af en af vores samarbejdspartnere, vil samarbejdspartneren være dataansvarlig for de personoplysninger, som behandles for at opfylde købsaftalen.

I forhold til vores samarbejdspartnere optræder vi som tjenesteudbyder ("Databehandler"). Spørgsmål vedrørende samarbejdspartnernes behandling af personoplysninger bedes rettet til den pågældende samarbejdspartner ikke (Kundens Navn).

Brug af eksterne leverandører:

Hvis du bestiller eksterne tjenester, vil der kunne ske udlevering til leverandøren af kontaktoplysninger og andre relevante oplysninger, som vi har registreret om dig. Eksterne leverandører kunne være...

- Serviceudbydere
- Servicevirksomheder
- Underleverandører
- Annonceringsnetværk
- Bureauer
- Fragtførere

Offentlig myndighed m.v.:

Dine personoplysninger kan i særlige tilfælde udleveres til relevante offentlige myndigheder eller andre institutioner, hvis det er et krav ifølge gældende lovgivning.

3. Adgang fra udlandet

Såfremt **(Kundens Navn)** gør brug af underleverandører uden for EU/EØS, sikrer vi, at behandlingen er omfattet af samme beskyttelse, som der gælder inden for EU/EØS, f.eks. hvor EU-Kommissionen har fastslået, at landet har et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, hvor der er stillet fornødne garantier, eller hvor der anvendes EU's standardaftaler, EU-US-Privacy Shield-ordningen eller en anden tilsvarende ordning.

4. Adgang via sociale medier og søgemaskiner

Bemærk, at hvis du vælger at logge på fra en eller flere Sociale medier eller søgemaskiner såsom Google eller BING, er det den enkelte tjenestes politik for indsamling af personoplysninger og brug af cookies, der gælder, mens du er logget på.

5. Brug af cookies mv.

(Kundens Navn) gør brug af såkaldte cookies for at give vores brugere en bedre oplevelse på hjemmesiden. En cookie er en tekstfil, der lagres i din browser, når du besøger eller bevæger dig rundt på en hjemmeside.

Du kan vælge, at vi ikke må lægge sådanne cookies i din browser. De fleste browsere (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari, IE, Edge etc.) er sat op til automatisk at acceptere cookies, men du kan selv ændre indstillingerne, så cookies ikke accepteres. Ulempen ved at deaktivere cookies i browseren er, at hjemmesiden så ikke vil fungere optimalt. Det skyldes, at formålet med de fleste af vores cookies er at sikre funktionaliteten på hjemmesiden, f.eks. så den husker, hvad du har lagt i indkøbskurven.

(Kundens Navn) anvender andre værktøjer end cookies til at hente oplysninger om din IP-adresse, hvilken type browser du bruger, din bredbåndsudbyder, operativsystem, dato og tidspunkt for dit besøg på hjemmesiden samt oplysninger om, hvordan du navigerer på siden via værktøjet "Google Analytics" eller andre redskaber til at målrette kendskab til adfærd og persona. Vi bruger disse oplysninger til at analysere trends, så vi kan gøre hjemmesiden mere brugervenlig og brugerorienteret i forhold til services.

De specifikke navne og typer af cookies, pixelcookies og andre lignende teknologier, som vi har mulighed for at anvende, kan ændre sig fra tid til anden. For mere information om cookies og lignende teknologier i almindelighed se <http://www.allaboutcookies.org>.

6. Sletning

Dine personoplysninger er knyttet til dine køb og vil normalt blive slettet, når der ikke længere er behov for dem for at kunne besvare dine henvendelser, og reklamationsfristen for produktet er udløbet. **(Kundens Navn)** forholder sig retten til at gemme oplysningerne i en længere periode for at opfylde andre formål eller lovkrav, f.eks. i regnskabslovgivningen. Personoplysninger, som vi behandler på grundlag af dit samtykke, slettes hvis du trækker dit samtykke tilbage.

I stedet for at slette personoplysningerne kan det i enkelte tilfælde være relevant at anonymisere disse. Ved anonymisering forstås sletning af alle identificerende eller potentielt identificerende kendetegn fra det datasæt, der behandles.

Hvor lang tid vi opbevarer dine personlige oplysninger:

Vores specifikke opbevaringstider for personlige oplysninger er dokumenteret i vores tidsplaner for opbevaring af poster. Hvor længe, vi opbevarer personlige oplysninger, kan variere markant alt efter konteksten af de tjenester, vi leverer, og vores retlige forpligtelser. Følgende faktorer har typisk indflydelse på opbevaringsperioder:

Hvor længe er de personlige oplysninger nødvendige for at kunne levere vores tjenester? Det omfatter forhold som at vedligeholde og forbedre ydeevnen af vores produkter, beskytte vores systemer og opbevare relevante forretnings- og finansposter. Det er den generelle regel, som udgør grundlaget for de fleste af vores dataopbevaringsperioder.

Er de personlige oplysninger følsomme? I så fald anvendes normalt en kortere opbevaringsperiode.

Har du givet samtykke til en længere opbevaringsperiode? I så fald vil vi opbevare data i henhold til dit samtykke.

Er vi underlagt retlig, kontraktmæssig eller lignende forpligtelse til at opbevare dine personlige oplysninger? Der kan f.eks. være love for obligatorisk dataopbevaring, myndigheders ordrer om at bevare data, der er relevante for en efterforskning, eller personlige oplysninger, der opbevares grundet en retstvist.

Når det ikke længere er nødvendigt for os at bevare dine personlige oplysninger, bortskaffer vi dem på forsvarlig vis i henhold til vores politikker for opbevaring og sletning af data.

7. Dine rettigheder

Her kan du se dine rettigheder, som du til enhver tid kan gøre gældende ved at kontakte os på oplysningerne nedenfor:

Tilbagetrækning af samtykke:

Hvis du har givet samtykke til at modtage henvendelser fra os med tilbud på varer og tjenester, kan du når som helst trække dette samtykke tilbage. Alle kunder kan takke nej til fremsendte tilbud, hver gang du modtager en henvendelse fra os. Samtykke kan også trækkes tilbage ved at kontakte **(Kundens Navn)**.

Anmodning om indsigt:

Du har ret til at få indsigt i, hvilke personoplysninger vi har registreret om dig. Kontakt **(Kundens Navn)**.

Anmodning om berigtigelse eller sletning:

Du kan også bede os berigtige fejlagtige oplysninger om dig eller slette personoplysningerne helt. Vi vil så vidt muligt imødekomme en anmodning om sletning af personoplysninger, men vi kan ikke gøre dette,

såfremt der er tungtvejende grunde til ikke at slette disse, f.eks. krav om, at vi skal opbevare oplysningerne til dokumentationsbrug. De fleste oplysninger kan du selv slette såfremt du har adgang via "Min Side" på hjemmesiden eller anden konto adgang.

Dataportabilitet:

Du kan anmode om dataportabilitet, bl.a. for personoplysninger, som er afgivet med dit samtykke, eller som har været nødvendige for indgåelse af købsaftalen.

For at udøve dine rettigheder kan du kontakte **(Kundens Navn)**, herefter vil din sag blive behandlet inden for 14 arbejdsdage eller gældende regler jf. aftale med **(Kundens Navn)**

Vi beder dig bekræfte din identitet eller afgive yderligere oplysninger, før du kan håndhæve dine rettigheder over for os. Vi gør dette for at være sikre på, at vi kun giver adgang til personoplysningerne for dig - og ikke for én, som blot giver sig ud for at være dig.

Ved indførelsen af forordningens artikel 20 er det intentionen, at der skabes tillid til, at ens persondata beskyttes således, at der kan ske fri udveksling af persondata.

Den enkelte borger får med forordningen en lang række rettigheder, herunder:

- Ret til løbende at få indsigt i, hvordan ens persondata behandles
- Ret til at få berigtiget urigtige persondata og begrænset behandlingen
- Ret til at få slettet persondata - retten til at blive glemt
- Ret til at gøre indsigelse over, at ens persondata behandles og videregives til f.eks. markedsføringsformål
- Ret til at kunne få udleveret sine persondata, så de kan overføres til anden udbyder (dataportabilitet)
- Ret til at tilbagekalde samtykke
- Ret til at klage til Datatilsynet

Retten til dataportabilitet vil sige, at den registrerede dvs. den person, hvis persondata bliver behandlet af en dataansvarlig, har ret til at få udleveret sine persondata, så de kan overflyttes til anden udbyder.

Formålet er at give den registrerede kontrol over egne persondata, da retten letter deres adgang til at flytte og kopiere eller transmittere persondata fra et IT-miljø til et andet.

Det kan være, at den registrerede skifter job og dermed webmail-udbyder. Leverandøren af den tidligere arbejdsplads' webmail er dermed dataansvarlig (den juridiske person, offentlige myndighed, institution eller ethvert andet organ, der alene eller sammen med andre afgør, til hvilket formål og med hvilke hjælpemidler, der må foretages behandling af persondata), og skal udlevere data, til den nye dataansvarlig, hvis den registrerede kræver det.

Klagemuligheder for forbrugere

Er du utilfreds med en service eller et produkt købt hos os, er du altid velkommen til at kontakte **(Kundens Navn)**, på **(Kundens email eller tlf. nummer)**. Vi vil herefter bestræbe os på at finde en løsning.

Hvis det ikke er en løsning, har du mulighed for at klage direkte til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Center for klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Klagen kan indsendes elektronisk via www.forbrug.dk.

Du kan også indsende en klage via EU-kommissionens klageportal på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, hvilket kan være relevant hvis du har bopæl udenfor Danmark.