

1. INLEDNING

Denna informationstext förklarar hur Efterhjälpen i Norden AB hanterar dina personuppgifter och vilka rättigheter du har. Informationen vänder sig till dig som

- Är kund hos oss – när du köper några av våra tjänster.
- Besöker vår hemsida eller våra plattformar i sociala medier, använder ekonomistatus.se
- Deltar i våra marknadsaktiviteter eller kundundersökningar
- På annat sätt kommunicerar med oss, t ex via vår kundtjänst

Din integritet är viktig för oss. Vi är därför angelägna om att de personuppgifter som samlas in om dig lagras och hanteras på ett tryggt och säkert sätt, och i enlighet med dataskyddslagstiftningen.

Vi uppmuntrar dig att läsa igenom informationen noggrant. Om du har några frågor om hur dina personuppgifter hanteras är du välkommen att kontakta oss. Våra kontaktuppgifter finns i slutet av denna informationstext.

2. VAD ÄR PERSONUPPGIFTER?

Personuppgifter är all information som direkt eller indirekt (dvs. tillsammans med andra uppgifter) kan kopplas till dig, t ex namn, bild, personnummer, IP-adress, samt, köphistorik.

3. VILKA PERSONUPPGIFTER HANTERAR VI OM DIG OCH VARFÖR?

I det här avsnittet förklarar vi hur dina personuppgifter används för att vi ska kunna ge dig relevanta upplevelser, tjänster och erbjudanden.

3.1 När du beställer någon av våra tjänster

När ni beställer någon av våra tjänster så hanterar vi följande uppgifter som du själv lämnar till oss:

- Ditt namn och dina kontaktuppgifter.
- Ditt företagsnamn.
- Ditt personnummer.
- Ditt Medlemsnummer, avtals nr.
- Uppgifter om din statistik, exempel vem och hur många uppdrag ni skickat in.
- Uppgifter om betalning och betalningshistorik

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Identifiera dig som kund.
- Ta betalt för de beställda tjänsterna.
- Hantera och leverera det du har köpt i enlighet med våra köp-villkor.
- Meddela dig (via app., SMS, e-post eller liknande elektronisk kommunikation) om förändringar i de beställda tjänsterna.
- Marknadsföra våra tjänster och produkter, t ex via e-post och sms.
- Sammanställa statistik över beställda tjänster i syfte att rapportera till företaget vid behov.
- Ta fram statistik över inköp av Tjänster, i syfte att förbättra våra tjänster.

Rättslig grund för hanteringen: Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* när vi tillhandahåller beställda tjänsterna, med stöd av *intresseavvägning* när vi har ett berättigat intresse att använda dina uppgifter för statistik och för att marknadsföra våra tjänster, säkerställa betalning och förhindra bedrägerier.

Lagringstid: Vi sparar uppgifter om dig upp till 3 månader efter tjänsterna är levererade, bland annat som underlag för eventuella reklamationer.

3.2 Ersättning vid försening och andra ersättningsanspråk

När du reklamerar din beställda tjänst genom att ansöka om ersättning vid försening eller kontaktar oss med andra ersättningsanspråk, hanterar vi:

- Uppgifter som du själv lämnar till oss, t ex namn
- kontaktuppgifter, betalningsinformation, kontouppgifter, ärendehistorik
- Ditt personnummer, t ex när du ansöker om förseningsersättning
- Uppgifter om grunden för ditt ersättningsanspråk
- Handlingar som du bifogar ditt ärende.

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Hantera och bedöma ditt ersättningsanspråk.
- För att upptäcka och förhindra bedrägerier i samband med ersättningsanspråk
- Ta fram statistik över dina ärenden i syfte att förbättra våra tjänster

Rättslig grund för hanteringen: Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *rättslig skyldighet* när vi behandlar din ansökan om ersättning vid försening samt med stöd av *intresseavvägning* när vi har ett berättigat intresse att förbättra våra tjänster samt upptäcka och förhindra bedrägerier.

Lagringstid: För att säkra spårbarhet sparar vi dina personuppgifter i upp till 36 månader efter att ärendet avslutats. Om ersättning har utbetalats i ärendet sparar vi uppgifterna i 7 år i enlighet med bokföringslagen.

3.3 När du är ansluten till företagsavtal med Efterhjälpen i Norden AB

När du väljer att ansluta dig till ett företagsavtal Efterhjälpen i Norden AB och/eller skapa ett inloggningskonto i våra digitala kanaler ex, Ekonomistatus.se så hanterar vi:

- Uppgifter som du själv eller din arbetsgivare lämnar till oss såsom namn, personnummer och kontaktuppgifter, inklusive telefonnummer och e-postadress
- Ett kundnummer som vi skapar för att identifiera dig i våra system

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Identifiera dig och administrera din kundrelation till Efterhjälpen i Norden AB

Rättslig grund för hanteringen: Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* för att administrera din kundrelation till Efterhjälpen i Norden AB.

Lagringstid: Vi sparar dina personuppgifter under hela kundrelationen och därefter i upp till 3 månader.

I avsnitten nedan kan du läsa mer om hur vi hanterar dina personuppgifter beroende på om du är ansluten till ett företagsavtal

3.3.1 Du som har företagsavtal med Efterhjälpen i Norden AB

När du har avtal med Efterhjälpen i Norden AB hanterar vi, utöver vad som beskrivs i punkterna 3.1, 3.2 och 3.3 ovan, även:

- Uppgifter om ditt medlemskonto, t ex medlemsnummer,
- Uppgifter om din köp/beställningshistorik

Personuppgifterna hanteras för att:

- Administrera ditt medlemskap i Efterhjälpen i Norden AB
- Kontakta dig med information och generella erbjudanden, t ex via e-post och sms
- Analysera och gruppera dig med våra övriga kunder baserat på de uppgifter du lämnat till oss (t ex ålder, bostadsort, kön och angivna preferenser) och utifrån hur du använder våra tjänster (och köp/beställningshistorik)
- Informera dig om personliga och anpassade erbjudanden, kampanjer och förmåner från oss och våra samarbetspartners, via t ex e-post och sms
- Ta fram statistik och genomföra analyser i syfte att förbättra våra tjänster, och erbjudanden, däribland långsiktig analys för att fånga trender över tid
- Säkerställa säkerheten för våra tjänster, för att upptäcka eller förhindra olika typer av olaglig användning eller användning som på annat sätt strider mot villkoren

Rättslig grund för hanteringen: Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* när vi uppfyller våra åtaganden gentemot dig som medlem/kund (t ex administrerar ditt medlemskap och tillhandahåller relevanta erbjudanden) och med stöd av *intresseavvägning* när vi har ett berättigat intresse att använda uppgifter om dina beställningar/köp för att ta fram statistik och för att utveckla, förbättra och säkerställa säkerheten för våra tjänster.

Lagringstid:

Vi sparar dina personuppgifter under medlemstiden och därefter i upp till 3 månader. För att säkra spårbarhet sparar vi uppgifter om vår kommunikation med dig i 12 månader. Din Beställning- och köphistorik sparas i upp till 7 år för vårt berättigade intresse att analysera trender över tid. För det fall du avslutar din relation med Efterhjälpen i Norden AB anonymiserar vi beställning och köphistoriken.

3.3.4 Du som har ett inloggningskonto

När du har ett inloggningskonto i Ekonomistatus.se hanterar vi, utöver vad som beskrivs i punkterna 3.1, 3.2 och 3.3 ovan, även:

- Uppgifter om ditt inloggningskonto, t ex användarnamn och lösenord
- Uppgifter som du själv väljer att spara på din profil,
- Uppgifter om köphistorik eller t ex uppgifter om dina senaste inloggningar

Personuppgifterna hanteras för att:

- Administrera ditt inloggningskonto och underlätta för dig vid framtida köp av tjänster.
- Kontakta dig med information och generella erbjudanden, via t ex e-post och sms
- Ta fram statistik och genomföra analyser i syfte för att förbättra våra tjänster, och erbjudanden, däribland långsiktig analys för att fånga trender över tid
- Tillhandahålla, underhålla, testa, förbättra och utveckla de digitala tjänsterna och den tekniska plattform som används för att tillhandahålla dessa
- Säkerställa säkerheten för våra tjänster, för att upptäcka eller förhindra olika typer av olaglig användning eller användning som på annat sätt strider mot villkoren

Rättslig grund för hanteringen: Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* när vi tillhandahåller tjänsten och med stöd av *intresseavvägning* när vi och du har ett berättigat intresse att

underlätta bokning av framtida resor samt använda dina uppgifter om resor och köp för att ta fram statistik och för att utveckla, förbättra och säkerställa säkerheten för våra tjänster.

Lagringstid: Vi sparar dina inloggningsuppgifter så länge du aktivt använder ditt inloggningskonto (dock max 3 månader efter avslutat samarbete) För att säkra spårbarhet sparar vi uppgifter om vår kommunikation med dig i 12 månader. Din köphistorik sparas i upp till 7 år för vårt berättigade intresse att analysera trender över tid. För det fall du avslutar din relation med Efterhjälpen i Norden AB anonymiserar vi köphistoriken.

3.4 När du kommunicerar med oss

Du kan välja att kommunicera med Efterhjälpen i Norden AB på många olika sätt, t.ex. via sociala medier, i FAQ-forum, Tyck till funktioner eller i chatt, samtal och mail med vår kundtjänst.

När du kommunicerar med oss hanterar vi uppgifter som du själv lämnar till oss t ex:

- Namn och kontaktuppgifter
- Information om din synpunkt, fråga eller ärende

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Besvara frågor och hantera ditt ärende, t ex avhjälpa fel, hantera klagomål och frågor om tjänsterna.
- Förbättra våra tjänster och den information som vi lämnar och publicerar via vår hemsida
- Analysera samtal i syfte att förbättra vår service

Rättslig grund för hanteringen: Vi hanterar dina personuppgifter för vårt och ditt berättigade intresse att hantera ditt ärende (*intresseavvägning*).

Lagringstid: Vi sparar dina personuppgifter i upp till 3 månader efter avslutat ärende för att säkra spårbarhet i din kommunikation med oss.

3.5 När du deltar i marknadsaktiviteter eller kundundersökningar

I samband med marknadsaktiviteter (föreläsningar, tävlingar, kampanjer, inspelning av podcast, etc.) eller i samband med kundundersökningar (enkäter och intervjuer per telefon eller via, mail eller via personligt möte) hanterar vi de uppgifter som du lämnar till oss, inklusive namn och kontaktuppgifter.

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Administrera marknadsaktiviteten eller kundundersökningen, inklusive att återkoppla till dig
- Skapa reportage och annat material för användning i exempelvis nyhetsbrev och marknadsföringssyfte i olika sociala medier
- Informera om och erbjuda dig nya marknadsaktiviteter och kundundersökningar
- Ta fram statistik från marknadsaktiviteter och kundundersökningar, i syfte att förbättra våra tjänster

Rättslig grund för hanteringen: Vi hanterar dina personuppgifter för vårt och ditt berättigade intresse som beskrivs ovan (*intresseavvägning*) och med stöd i *fullgörande av avtal* vid administration av tävlingar. Om vår behandling kräver ditt samtycke, kommer vi att inhämta ditt samtycke innan behandlingen påbörjas.

Lagringstid: Vi sparar som utgångspunkt dina personuppgifter i 1 månad efter avslutad aktivitet.

3.6 När du använder Efterhjälpen i Nordens hemsida och ekonomistaus.se

När du besöker vår hemsida hanterar vi:

- Uppgifter om hur du integrerar med och använder vår hemsida,
- Information om dina besök på våra hemsidor, genom så kallade cookies. För mer information om hur vi använder cookies, se

När du använder ekonomistaus.se kan du välja att skicka loggar till oss om du har haft tekniska problem. Då hanterar vi uppgifter om information om din användning av ekonomistaus.se

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Tillhandahålla digitala verktyg och tjänster
- Ge dig support när du har tekniska problem
- Underhålla, testa och förbättra våra digitala verktyg och tjänster
- Upptäcka och förhindra säkerhetsangrepp, t ex virusattacker

Rättslig grund för hanteringen: Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* när vi tillhandahåller Wi-Fi samt med stöd av *intresseavvägning* för våra berättigade intressen att underhålla, testa och förbättra våra digitala verktyg och tjänster.

Lagringstid: Vi sparar dina personuppgifter i 3 månader efter du har använt våra digitala kanaler.

3.7 När vi har en skyldighet enligt lag

Utöver vad som beskrivs i punkterna ovan hanterar vi i vissa fall dina personuppgifter när vi är skyldiga enligt lag, t ex på grund av vår bokföringsskyldighet, skyldigheter som följer eller vid begäran från myndighet.

Rättslig grund: När vi hanterar dina personuppgifter på grund av att vi är skyldiga enligt lag gör vi det med stöd i en *rättslig skyldighet*.

4. HUR LÄNGE VI SPARAR VI DINA PERSONUPPGIFTER?

Dina personuppgifter lagras bara så länge som det krävs för att uppfylla ändamålen med behandlingen, eller så länge som vi måste lagra dem enligt lag. Därefter raderas eller avidentifieras dina uppgifter på ett säkert sätt, så att de inte längre kan kopplas till dig. Läs mer om hur länge vi sparar dina uppgifter ovan under respektive avsnitt i kapitel 3.

5. TILL VEM LÄMNAR VI UT DINA PERSONUPPGIFTER?

Efterhjälpen i Norden AB säljer aldrig dina uppgifter till en tredje part. Vi kan dock komma att lämna ut dina personuppgifter till följande kategorier av mottagare:

- Leverantörer, både inom och utanför EU/EES, som t ex tillhandahåller IT-tjänster, hanterar kundserviceärenden eller utför betalningsförmedling.
- Om du beställt tjänster av Efterhjälpen i Norden AB kan uppgifter om köp beställningshistorik komma att lämnas ut till företaget vi har ett avtal med (oftast din arbetsgivare)
- Din bank när du legitimerar dig med Bank-ID, (när möjligheten är tillgänglig)
- Andra mottagare när det följer av lagkrav, annan författning eller myndighetsbeslut

Mottagare som hanterar personuppgifter för Efterhjälpen i Norden AB räkning ska alltid ingå ett så kallat personuppgiftsbiträdesavtal med oss i syfte att vi ska kunna säkerställa att dina uppgifter hanteras

på korrekt och säkert sätt. Om vi använder leverantörer som hanterar dina personuppgifter för vår räkning utanför EU/EES, vidtar vi särskilda skyddsåtgärder, t ex tecknar avtal som inkluderar de standardiserade modellklausuler för dataöverföring som antagits av EU-kommissionen och som finns tillgängliga på EU-kommissionens webbplats.

När dina personuppgifter delas med en mottagare som är självständigt personuppgiftsansvarig, t ex en myndighet eller en bank, gäller mottagarens integritetspolicy och information om personuppgiftshantering.

6. HUR SKYDDAR VI DINA PERSONUPPGIFTER?

Din integritet är viktig för oss och därför sätter vi säkerheten i fokus. Vi vidtar åtgärder för att skydda dina uppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen samt etablerade riktlinjer för informationssäkerhet. Detta innebär att vi har rutiner och regler kring dataskydd, t ex att vi skickar dina uppgifter på ett säkert sätt och säkrar att personalen endast har tillgång till de uppgifter de behöver för att utföra sitt arbete. Vi loggar dessutom händelser i våra IT system och arkiverar data utan sökbarhet när dina personuppgifter måste lagras en längre period (t ex enligt bokföringslagen).

7. OM COOKIES

När du besöker vår webbplats kan vi också samla in information och uppgifter om dig genom att använda så kallade cookies.

8. DINA RÄTTIGHETER

Du har vissa rättigheter enligt dataskyddslagstiftningen. Om du vill nyttja någon av dina rättigheter kan du kontakta oss via kontaktuppgifterna i nästa avsnitt.

- *Tillgång till dina personuppgifter* – du har rätt att få en bekräftelse på om vi behandlar dina personuppgifter och ett utdrag över vilka uppgifter som behandlas
- *Begära rättelse* – du har rätt att få felaktiga uppgifter rättade
- *Begära att raderas* – du har rätt att under vissa omständigheter få dina uppgifter borttagna
- *Invända mot behandling som stödjer sig på vårt berättigade intresse och mot behandling för direktmarknadsföring* – du har rätt att invända mot behandlingen av dina personuppgifter eller att behandlingen begränsas
- *Rätt till dataportabilitet* – du har rätt att kräva att personuppgifter flyttas från oss till ett annat företag, myndighet eller organisation. Denna rättighet är begränsad till uppgifter som du själv tillhandahållit oss.

Om du skulle anse att vår behandling av dina personuppgifter inte sker i enlighet med dataskyddslagstiftningen ber vi dig att kontakta oss, se avsnittet kontaktuppgifter nedan. Du har även rätt att klaga till Datatillsynsmyndigheten som är tillsynsmyndighet.

9. HUR DU MOTSÄTTER DIG ELEKTRONISK DIREKTMARKNADSFÖRING

Efterhjälpen i Norden AB kan komma att använda din e-postadress eller mobilnummer för direktmarknadsföring. Om du inte vill att vi använder din e-postadress eller mobilnummer för direktmarknadsföring är du välkommen höra av dig så inför vi en så kallad reklamspärr för dina uppgifter.

Kontakta oss i så fall enligt följande:

- Maila info@efterhjalpen.se ange stoppa direktreklam och namn på dig/företaget och din mailadress.

10. KONTAKTUPPGIFTER

Om du vill ha ytterligare information om hur dina personuppgifter hanteras, kontakta oss genom en skriftlig egenhändigt undertecknad begäran som skickas till:

Efterhjälpen i Norden AB
Drakensgränd 6
111 30, Stockholm

I brevet önskar vi att du uppger ditt namn, adress, e-post, telefonnummer samt personnummer i tillägg till ditt ärende. Bifoga även en kopia av din legitimation. Svar kommer att skickas till din folkbokföringsadress.

11. UPPDATERINGAR AV INFORMATIONSTEXTEN

Denna informationstext uppdaterades senast den 10 april 2018 och kan komma att ändras. Om vi gör väsentliga ändringar i texten kommer vi meddela dig innan ändringen träder i kraft genom e-post, sms, genom tjänsten, eller genom att publicera en ny version på vår webbplats.