

PERSONVERNERKLÆRING – KLAGEHJELP

Informasjon om organisasjonen og nettsidene våre

Denne personvernerklæringen varsler deg om vår personvernpraksis, hvordan opplysningene dine samles inn på nettet, hvordan de brukes og hvilke rettigheter du har, jf. den generelle databeskyttelsesforordningen 2016/679 ("GDPR"). Les denne personvernerklæringen og besøk denne siden fra tid til annen for å se gjennom eventuelle endringer som kan ha blitt gjort.

Nettsteder som dekkes av denne personvernerklæringen

Denne personvernerklæringen gjelder for alle våre nettsteder og domener, inkludert alle regionale eller landsspesifikke nettsteder (samlet "nettstedene"). Nettstedene kan gi koblinger til tredjeparts nettsteder av praktiske årsaker og som informasjon for deg. Hvis du åpner disse koblingene vil du forlate nettstedene. Vi har ikke kontroll over slike nettsteder eller personvernerklæringene som kan avvike fra våre personvernpraksiser. Denne personvernerklæringen dekker ikke personopplysninger som du velger å gi til tredjeparter som ikke er tilknyttet oss. Vi kan verken overvåke eller kontrollere opplysningene som innhentes av slike nettsteder eller personvernpraksiser til en tredjepart og vi er ikke ansvarlig for deres praksis eller innholdet på nettsidene deres.

Behandlingsansvarlig

Klagehjelp er behandlingsansvarlig for virksomhetens behandling av personopplysninger. Det daglige ansvaret er delegert til personvernombud. Delegeringen omfatter kun oppgavene og ikke ansvaret. Erklæringen inneholder opplysninger du har krav på når det samles inn opplysninger om deg, jf. personopplysningsloven § 19 og generell informasjon om hvordan vi behandler personopplysninger, jf. personopplysningsloven § 18 1.ledd.

Personvernopplysninger som innhentes og brukes

I denne erklæringen betyr «personvernopplysninger» informasjon om et identifiserbart individ som er underlagt beskyttelse i henhold til GDPR.

Vi innhenter informasjon på forskjellige måter og til ulike formål som følger. Hvis du velger å registrere deg hos en av nettsidene for å motta oppdateringer fra oss vil du bli bedt om å oppgi kontakt opplysninger (navn, adresse, e-postadresse, et unikt påloggingsnavn og passord) for å kunne administrere kontoen din og slik at du kan bruke innloggingstjenesten vår. Vi bruker opplysningene i henhold til legitime bedriftshensyn for å levere tjenester, og kontakte deg om tjenester som du har

vist interesse for gjennom vår nettside. Vi kan også bruke kontaktopplysningene dine til å sende deg informasjon om andre produktgrupper og tjenester. Dersom du ikke ønsker å motta slike meldinger kan du til enhver tid melde deg av. Opplysningene brukes av Klagehjelp til å behandle bestillingene dine og gi deg best mulig tjenester.

Du kan bestille produkter eller tjenester, be om informasjon eller abonnere på markedsføringsmateriell via nettsidene våre.

I saker hvor det er aktuelt blir registreringsnummer til kjøretøy lagret i vårt datasystem etter nærmere forespørsel. Vi innhenter også kontonummer til kunder dersom det kan bli aktuelt med utbetalinger, dette informeres om i det enkelte tilfellet.

Formål med behandlingen

Formålet ved lagring av personvernopplysninger er å oppfylle kjøpsrettslige avtaler, markedsføring eller til bruk ved eventuelle reklamasjonssaker.

Utlevering til tredjeperson

Klagehjelp utleverer bare informasjon til tredjepart dersom det er lovpålagt, for eksempel til skatteetaten.

Saksbehandlingssystem

Klagehjelp bruker Pacetrack, Telemagic og Dropbox som saksbehandlingssystem og som elektronisk lagring av dokumenter. Det registreres ulike typer personopplysninger i arkiv- og saksbehandlingssystemet. Dette er opplysninger som navn, adresse, telefonnummer, epostadresse og annen relevant informasjon som fremgår av henvendelsen.

E-post og telefon

Klagehjelp benytter e-post og telefon som en del av det daglige arbeidet for å oppfylle virksomhetens formål. Personvernombud har det daglige ansvaret for behandlingen av personvernopplysninger i denne sammenheng. Relevante opplysninger som fremkommer av telefonsamtaler og e-postutveksling som skjer som en del av saksbehandling journalføres.

Klagehjelps medarbeidere benytter i tillegg e-post i alminnelig dialog med interne og eksterne kontakter. Den enkelte er ansvarlig for å slette meldinger som ikke lenger er aktuelle, og minst hvert

år gjennomgå og slette unødvendig innhold i e-postkassen. Ved fratreden slettes e-postkontoene, men enkelte relevante e-poster vil normalt bli overført til kollegaer.

Sensitive personopplysninger skal ikke sendes pr e-post.

Vi benytter Uniweb-mailsystem. Vi gjør deg oppmerksom på at vanlig e-post er ukryptert. Vi oppfordrer deg derfor ikke til å sende taushetsbelagte, sensitive eller andre fortrolige opplysninger via e-post.

Telefonsamtaler loggføres i vår telefonsentral Telemagic. Dette er nødvendig for senere behandling av våre saker. Dersom det registreres salg ved en samtale blir den lagret i 6 mnd. Alt annet slettes etter 7 dager. Telefonnummer blir aldri delt ut til tredjepart.

Opplysninger om de ansatte

Klagehjelp behandler personvernopplysninger om sine ansatte for å administrere lønn og personalansvar. Rettslig grunnlag følger av personopplysningsloven § 8, første ledd og § 8 a), b) eller f) samt § 9 a), b) og f). Det registreres nødvendige opplysninger for utbetaling av lønn, for eksempel grunndata, lønnsnivå, tidsregistrering, skatteprosent, skattekommune og fagforeningstilhørighet. Andre opplysninger om ansatte er knyttet til den ansattes arbeidsinstruks og tilrettelegging av den ansattes arbeid. Opplysningene utleveres bare i forbindelse med lønnsutbetalinger og andre lovpliktige utleveringer.

Rettigheter for den registrerte

Den registrerte har rett til innsyn i egne personopplysninger, samt krav om retting eller sletting av mangelfulle eller uriktige opplysninger. Alle rettigheter som følger av personopplysningsloven eller GDPR gjør seg til enhver tid gjeldende.

Lovverk

Klagehjelp forholder seg til norsk lov og EU-lovverk som blir gjort gjeldende i Norge pga. EØS-avtalen.

Kontaktinformasjon

Henvendelser til Klagehjelp vedrørende personvernopplysninger eller annet tilsvarende rettes til kontakt@klagehjelp.no.