

Personvernerklæring for Din Førstehjelper AS

Behandlingsansvarlig

Jan Erik Hovaukholen er på vegne av Din Førstehjelper AS behandlingsansvarlig for selskapets behandling av personopplysninger.

1. Hvorfor samler vi inn personopplysninger og hva slags informasjon samler vi inn

Under har vi laget en oversikt over hvilke kategorier personopplysninger vi samler inn om deg (evt. hvilken bedrift du representerer) og til hvilke formål vi benytter disse. Vi har også pekt på hva vi vurderer som vårt behandlingsgrunnlag i de ulike tilfellene:

- **Opplysninger samlet inn for å inngå og oppfylle avtalen:** Ved kjøp av varer fra Din Førstehjelper registrer vi blant annet navn, telefonnummer, epost, adresse og eventuell betalingsinformasjon, hvilken type vare(r) eller tjeneste(r) du/bedriften har kjøpt, når du/bedriften kjøpte og eventuell utleveringsinformasjon.
Vår administrasjon av salget: Ved kjøp, bestilling eller reservasjon av produkter vil vi også benytte dine/bedriftens personopplysninger for å følge opp salget internt i vår organisasjon. Vi vil for eksempel benytte identifikator for betaling mot leverandører som krever identifikasjon, eksempelvis ved leasingavtaler.
Reklamasjoner og reparasjoner: Dersom du/bedriften reklamerer på en vare eller ber oss om å foreta en reparasjon, trenger vi kontaktopplysninger for å kunne registrere reklamasjonen og gjennomføre reparasjon med tilknyttet informasjon om servicestatus, servicehistorikk, samt eventuelle oppgraderinger av produkter, samt å for å holde deg/bedriften oppdatert. Enkelte produsenter krever også at man identifiseres for at de skal kunne godta eller selv utføre reparasjonen.
Formålet med å registrere de overfor nevnte opplysningene om deg/bedriften er at vi skal kunne oppfylle og administrere vår avtale med deg/bedriften enten det vil være levering, garanti, skader eller returer.
Grunnlaget for vår behandling av personopplysninger til de formål som er nevnt ovenfor er kjøpsavtalen med deg eller firma du representerer, og behandlingen anses i hovedsak å være nødvendig for å oppfylle våre forpliktelser i avtalen. I den grad vi utfører en begrenset behandling av dine/bedriftens personopplysninger for å kunne følge opp salget internt i vår organisasjon og ovenfor deg/bedriften har vi vurdert at vår interesse i å gjøre dette er større enn ulempen for deg/bedriften. For eventuelle krav som rettes mot oss vil vi også kunne samle inn dine/bedriften personopplysninger i den grad det er nødvendig for å kunne oppfylle eller forsvare våre rettslige forpliktelser.
Kundeservice: Avhengig av hva henvendelsen gjelder og hvilken kanal du kontakter oss fra (telefon, epost, sosiale medier), vil vi ha behov for å identifisere deg/bedriften, hvilke(t) produkt(er) du/bedriften har kjøpt, og for eksempel firmaet du representerer sin adresse, ditt telefonnummer og eventuell epostadresse. Ved salg mot privatpersoner, vil det normalt være din private adresse som vil benyttes. Vi vil behandle de personopplysninger vi trenger for å hjelpe deg, eksempelvis navn,

kjøpshistorikk, kontaktinformasjon (e-post, telefonnummer). Vi har vurdert det slik at vi har en berettiget interesse i å behandle dine/bedriften personopplysninger for å gi deg/bedriften et mest mulig relevant og presist svar på dine spørsmål og at vår interesse i denne behandlingen veier tyngre enn ulempen for deg/bedriften som tar kontakt og ønsker denne tjenesten.

- **Registrering i CRM:** Vi vil i en tilbudsprosess eller kjøpsprosess opprette en konto i vårt CRM system, om du/bedriften ikke har en fra før, og dine/bedriftens kjøpstransaksjoner vil bli koblet mot konto i CRM. Du/bedriften vil kunne få utlevert data igjennom samme løsning samt mulighet til å slette kjøpshistorikk og din oppføring i CRM hos Din Førstehjelper. For å kunne få dine data utlevert og eventuelt slettet vil vi be om at du blir identifisert enten via epost eller mobilnummer.
Administrasjon av brukerkonto i CRM: Vi samler din/bedriften informasjon i vårt CRM system for å kunne administrere dine/bedriftens kontaktopplysninger og eventuelle samtykker som du/dere har gitt, for å kunne gi dere riktig oppfølging av kjøpte produkter, samt til motta vårt nyhetsbrev, deltakelse i kampanjer eller lignende. Siden vi også har en plikt til å sørge for at vi har mest mulig oppdatert informasjon om deg/bedriften vil vi motta informasjon fra 3. part for å oppdatere informasjonen du har gitt oss om adresse, navn, telefon
Vi har vurdert det slik at vi har en berettiget interesse i effektivisere vår kontakt med deg/bedriften, og å administrere dine/bedriftens personopplysninger gjennom vårt CRM system, og at denne interessen veier tyngre enn ulempen for deg/bedriften, særlig siden dette også gir deg/bedriften en enkel måte å ta kontakt med oss på.
- **Person eller bedrift tilpasset informasjon:** Din Førstehjelper ønsker å tilrettelegge markedsføring og informasjon fra oss på best mulig måte for deg/bedriften som kunde. Det betyr at gjennom vårt CRM system, hvor du/bedriften er identifisert med e-post adresse, navn, adresse og kjøpshistorikk, vil vi bruke informasjonen fra din/bedriftens kundekonto til å tilpasse innhold til deg/bedriften i tråd med din/bedriftens kjøpshistorikk, samt å rette produkthanbefalinger som er relevant for deg eller bedriften. For direkte markedsføring på epost og pr. tlf.
 - Direkte markedsføring - Markedsføringskampanjer. Informasjonen vi mottar kan være sannsynlighetsbasert, slik som sannsynlig størrelse på deg eller bedriften. Du/bedriften vil kunne motta markedsføring basert på denne profilen.
 - Elektronisk markedsføring: Kun dersom du eksplisitt har samtykket til det, vil vi benytte opplysninger vi har om deg/bedriften til å sende deg/bedriften tilbud og informasjon om våre produkter. Vi benytter i denne forbindelse bl.a. den informasjonen vi har om dine/bedriftens tidligere kjøp for å gi deg/bedriften tilbud som vi tror du/bedriften vil være interessert i. Du/bedriften kan når som helst trekke tilbake samtykke ved å kontakte Din Førstehjelper

2. Hvem får tilgang til dine eller bedriftens opplysninger?

I enkelte tilfeller får andre virksomheter tilgang til dine og bedriftens person/bedrift opplysninger:

- **Samarbeidspartnere:** Vi har inngått samarbeid med utvalgte virksomheter som går ut på at disse virksomhetene ("Samarbeidspartnere") kan tilby sine løsninger gjennom Din Førstehjelper. Samarbeidspartners produkter og tjenester (f.eks.

forsikring eller finansiering). Dersom du/bedriften kjøper produkter som er levert av en av våre Samarbeidspartnere, vil Samarbeidspartneren være behandlingsansvarlig for personopplysninger som behandles for å oppfylle kjøpsavtalen. Overfor våre Samarbeidspartnere er vi å anse som en tjenesteleverandør ("Databehandler"). Spørsmål vedrørende Samarbeidspartnerens behandling av personopplysninger må rettes til den aktuelle Samarbeidspartneren.

- **Bruk av eksterne leverandører:** Dersom du/bedriften bestiller eksterne tjenester, vil kontaktopplysninger og andre relevante opplysninger vi har registrert om deg/bedriften kunne bli utlevert til leverandøren.
 - Tjenestetilbydere Serviceselskaper
 - Transportører
- **Offentlig myndighet mv:** Dine/bedriftens personopplysninger kan i spesielle tilfeller bli utlevert til relevant offentlig myndighet eller andre organer hvor dette er pålagt etter lov. Slik utlevering vil bare finne sted dersom vi er pålagt dette etter gjeldende lover og regler.

3. Sletting

- Dine eller bedriftens opplysninger knyttet til kjøp vil som hovedregel slettes når det ikke lenger er behov for å lagre opplysningene for å besvare dine/bedriftens henvendelser og reklamasjonstiden for produktet er utløpt, med mindre vi trenger opplysningene i et lengre tidsrom for å oppfylle andre legitime formål eller lovpålagte forpliktelser, eksempelvis i henhold til regnskapslovgivningen, eller videre oppfølging av data for holdbarhet på elektroder og batterier til f.eks. hjertestartere.
Person/bedrift
- opplysninger som vi behandler på grunnlag av ditt/bedriftens samtykke slettes hvis du/bedriften trekker deres samtykke. I stedet for å slette person/bedrift opplysningene, kan det i enkelte tilfeller være aktuelt å anonymisere opplysningene. Med anonymisering menes at alle identifiserende eller potensielt identifiserende kjennetegn fjernes fra datasett som tas vare på.

4. Dine rettigheter

- Din Førstehjelper verdsetter dine/bedriftens tilbakemeldinger. Du/bedriften kan ved en hver anledning be om å få se hvilke rettigheter du/bedriften til enhver tid har og som du/bedriften kan gjøre gjeldende ved å ta kontakt med oss:
 - **Trekke samtykke tilbake:** Dersom du/bedriften har gitt samtykke til å motta henvendelser fra oss om tilbud på våre varer og tjenester, kan du/bedriften når som helst trekke dette samtykket tilbake. Vi har lagt til rette for at du/bedriften enkelt kan reservere deg/bedriften mot denne typen henvendelser i en hver henvendelse fra oss, ved å kontakte Din Førstehjelper.
 - **Be om innsyn:** Du/bedriften har rett til innsyn i hvilke person/bedrifts opplysninger vi har registrert om deg/bedriften.

- **Be om retting eller sletting:** Du/bedriften kan også be oss om å rette feilaktige opplysninger vi har om deg/bedriften eller be oss om å slette personopplysninger. Vi vil så langt som mulig imøtekomme en forespørsel om å slette personopplysninger, men vi kan ikke gjøre dette dersom det er tungtveiende grunner for ikke å slette, for eksempel at vi må lagre opplysningene av dokumentasjonshensyn.
- **Be om å begrense** behandlingen og protestere mot deler av behandlingen.
- Vi vil be deg/bedriften om å bekrefte identiteten din eller å oppgi ytterligere informasjon før vi lar deg/bedriften ta i bruk dine rettigheter overfor oss. Dette gjør vi for å være sikre på at vi kun gir tilgang til dine/bedriftens opplysninger til deg - og ikke noen som gir seg ut for å være deg.
- **Klage til tilsynsmyndigheten:** Dersom du/bedriften er uenig i måten vi behandler dine/bedriftens personopplysninger på, kan du sende inn en klage til Datatilsynet.

5. Endringer

- Vi kan komme til å gjøre endringer i denne Personvernerklæringen for eksempel som en konsekvens av at vi gjør endringer i oppbyggingen av eller funksjonalitet på Nettsted eller CRM. Dersom vi gjør vesentlig endringer, vil vi informere om dette på Nettstedet.

6. Personvernombud

- Vi har et personvernombud, Amund Heggbredda <http://www.din-forstehjelper.no/om-oss/> som påser at personopplysningslovens regler om behandling av personopplysninger blir fulgt.