GENERELL PERSONVERNERKLÆRING – OPPDATERT PER 04.05.2020

Det skal være trygt å benytte seg av våre tjenester og vi Vaskehjelp AS gjør alt vi kan for å sikre personvernet til våre brukere og samarbeidspartnere til enhver tid. I dette dokumentet gir vi en orientering om når, hvorfor og hvordan vi behandler dine personopplysninger i tilknytning til din bruk av Vaskehjelp™ og hvilke rettigheter du har til innsyn og kontroll med dine personopplysninger.

1 HVILKE PERSONOPPLYSNINGER BEHANDLER VI?

Vi vil bare behandle personopplysninger om våre brukere så langt dette er nødvendig for å administrere din bruk av tjenesten og for å sikre deg tilgang til den informasjon du har behov for i forbindelse med bestilling og oppfølging av rengjøringsoppdrag.

Konkret innebærer dette at vi registrerer og behandler følgende opplysninger:

a) Navn, adresse, e-postadresse, telefonnummer.

b) Betalingsinformasjon (kredittkortopplysninger)

c) Informasjon om aktive og avsluttede oppdrag (tid, sted, vederlag mv.)

d) Opplysninger som meddeles i chat-funksjonalitet med rengjører.

e) Opplysninger som genereres av din aktivitet på vår nettside eller App, slik som din IP-adresse, preferanser og valg.

Vi behandler i utgangspunktet ingen sensitive personopplysninger om våre brukere og oppfordrer kunder og renholdere om å avstå fra formidling av slike opplysninger via Vaskehjelp™.

2 HVORFOR BEHANDLER VI DINE PERSONOPPLYSNINGER?

Personopplysningene som vi behandler vil bli benyttet til å administrere og forvalte tjenesten og sikre deg nødvendig informasjon om dine oppdrag og kundehistorikk. Vi tar forbehold om å kunne orientere kunder og rengjørere ved eventuelle feil i App'en pr sms.

Når du besøker våre nettsider og tar i bruk App´en, vil også dine personopplysninger kunne brukes for å forbedre vår tjeneste og videreutvikle informasjonstilbudet på knyttet til våre tjenester via kundemålinger, samt vise deg relevant markedsføring om Vaskehjelp sine tjenester på Facebook.

3 HVORDAN SAMLER VI INN DINE PERSONOPPLYSNINGER?

De opplysninger vi behandler stammer enten fra informasjon som du gir oss i forbindelse med registrering som bruker av tjenesten, i tillegg til informasjon vi mottar gjennom bruk av tjenesten (bestillinger, oppdragsavtaler m.v). Dette kan også omfatte informasjon vi mottar fra renholdere eller som vi ellers innhenter direkte fra tilgjengelig kilder. Dette kan blant annet omfatte opplysninger fra identitetskontroll mv.

4 HVA ER DET RETTSLIGE GRUNNLAGET FOR BEHANDLINGEN AV DINE PERSONOPPLYSNINGER?

Vi behandler dine personopplysninger på basis av det samtykke du har gitt oss til dette i forbindelse med etablering av bruker på tjenesten og da i samsvar med de vilkår og betingelser som fremgår av denne Personvernerklæringen.

5 HVEM HAR TILGANG TIL DINE PERSONOPPLYSNINGER?

Vi vil begrense tilgangen til personopplysningene om våre brukere til de av våre ansatte og oppdragstakere som har behov for slik tilgang ut fra de formål som er nevnt under punkt 1 ovenfor. Vi vil også kunne gi tilgang til nødvendige opplysninger til renholdere som tilbyr tjenester via Vaskehjelp™. Alle renholdere har påtatt seg tilsvarende forpliktelser mht forsvarlig behandling av dine personopplysninger basert på deres tjenesteavtale med oss.

Vi kan også dele disse opplysningene med våre databehandlere, se punkt 6, og ved særskilt behov også selskapets rådgivere, revisorer, advokater, IT-konsulenter og andre. Vi vil i slike tilfeller påse at alle opplysninger blir behandlet fullt ut i samsvar med formålet og at våre leverandører påtar seg ansvar for at opplysningene behandles fullt ut innenfor rammene av denne personvernerklæringen.I tillegg har våre leverandører av analyse- og annonseringstjenester tilgang til dine personopplysninger ved bruk av nettsiden og App´en vår. Disse er per denne Personvernerklæringens dato Google Analytics og Facebook.

6 HVEM UTLEVERER VI DINE PERSONOPPLYSNINGER TIL?

Vi vil kunne benytte leverandører (databehandlere) som bistår oss med behandlingen av personopplysninger om våre brukere. Dette vil omfatte leverandører av lagrings- og driftstjenester (Amazon Web Services og tilsvarende leverandører av «skytjenester»), samt leverandører av annonse- og analysetjenester slik som Google Analytics og Facebook.. I tillegg vil personopplysningene kunne være tilgjengelig for leverandører av drifts- og vedlikeholdstjenester (service/support).

Våre databehandlere som nevnt foran kan befinne seg i utlandet (både innenfor og utenfor EU) og ditt samtykke til lagring og bruk omfatter da også overføring av personopplysningene til disse databehandlerne. Vi vil imidlertid påse at alle våre databehandlere har – og opprettholder – et forsvarlig sikkerhetsnivå på sine aktiviteter slik at dine personopplysninger er trygge også når de behandles utenfor Norge.

Databehandlere har heller ikke rett til å overlevere personopplysninger til andre (underleverandør) for lagring eller bearbeidelse uten etter forutgående skriftlig avtale med oss.

En oversikt over vår bruk av databehandlere vil gis av oss på forespørsel.

Informasjonen vil for øvrig ikke bli gjort tilgjengelig for utenforstående for noe annet formål. Vi gjør for ordens skyld oppmerksom på at opplysningene kan bli utlevert som følge av offentligrettslig/juridisk pålegg, for eksempel til skattemyndigheter eller øvrige offentlige organer eller institusjoner.

7 HVORDAN OG HVOR LENGE LAGRER VI DINE PERSONOPPLYSNINGER?

Personopplysninger oppbevares så lenge det er behov for det ut fra formålet med behandlingen, og blir deretter slettet. Opplysninger om pågående og tidligere oppdrag, inkludert opplysninger som er utvekslet med renholdere, vil bli lagret inntil du avvikler din profil på Vaskehjelp™.

Vi kan bevare kundeopplysninger selv etter at du har avviklet din profil på Vaskehjelp™. Denne oppbevaringen er blant annet begrunnet med gjeldende krav til oppbevaring av regnskapsdokumentasjon m.v. men er også nødvendig for å ivareta dine interesser i forbindelse med mulige reklamasjoner og andre etterspill forbundet med kundeforholdet, samt behovet for å ha tilgang til historikk rundt kontakter og leveranser.

Du kan når som helst be oss om å slette opplysninger knyttet til deg, med mindre det er lovpålagt å oppbevare opplysningene en viss tid.

8 BRUK AV PERSONOPPLYSNINGER I MARKEDSFØRING

Vi vil kunne sende forskjellige typer henvendelser til deg som kunde så lenge kundeforholdet består. Dette gjelder f.eks. bruk av din e-post adresse for å sende ut nyhetsbrev og annet markedsføringsmateriale som vi mener er relevant for deg i den grad det er tillatt etter markedsføringsloven. Vi anser et kundeforhold som avsluttet 2 år etter siste leveranse av tjeneste til kunden, med mindre annen etterfølgende kontakt tilsier at kundeforholdet fortsatt kan anses for å bestå.

Slik nevnt i denne Personvernerklæringen, bruker vi Facebooksine tjenester i forbindelse med tilpasset markedsføring og kundeanalysetjenester. Du kan når som helst kan trekke tilbake ditt samtykke til innsamling og bruk av dine personopplysninger for slike formål. For innsamling av dine personopplysninger ved bruk av informasjonskapsler for markedsføringsformål kan du selv justere dine personverninnstillinger, ref. punkt 9 nedenfor. For videre bruk av dine personopplysninger innsamlet ved bruk av markedsføringsinformasjonskapsler, kan du trekke ditt samtykke ved å ta kontakt med oss direkte, ref. punkt 12 nedenfor.

9 BRUK AV INFORMASJONSKAPSLER

Selskapets nettside benytter informasjonskapsler (cookies).

Informasjonskapsler er små tekstfiler som lagres på datamaskinen din når du besøker vår nettside. Dette gjør at nettsiden kan huske handlingene eller preferansene dine over tid, samt huske din innlogging.

Vi bruker følgende informasjonskapsler på vår nettside:

• nødvendige informasjonskapsler, som er vesentlige for funksjonaliteten i nettsiden vår, altså lagring av brukerdata for autentiserings- og autorisasjonsformål;

• funksjonelle informasjonskapsler, som hjelper å gjenkjenne deg når du vender tilbake til nettsiden vår og huske preferansene dine, f.eks. dine språkinnstillinger;

• analytiske informasjonskapsler, som hjelper å telle antall besøkende og hvordan nettsiden vår brukes. Til dette formålet bruker vi WebAnalytics-informasjonskapsler.

I tillegg bruker vi følgende informasjonskapsler på vår App:

• markedsføringsinformasjonskapsler, som hjelper å måle kundehandlinger, samt effektivisere og optimalisere annonseringen vår på Facebook ved å tillate Facebook å samle inn informasjon om og registrere din bruk av Appen. Du kan lese mer om Facebook SDK og annonsemålrettingen her: https://www.facebook.com/business/m/one-sheeters/gdpr-developer-faqs. Du kan når som helst selv justere dine personverninnstillinger som beskrevet i punkt 8 foran.

10 HVILKE INFORMASJONSKRAV HAR DU?

Alle våre brukere skal informeres om behandlingen av personopplysninger som vedrører dem. Vår personvernpolicy skal derfor være tilgjengelig for kundene på selskapets nettside, og det skal vises til dette med innlagt lenke ved etablering av brukerprofil. For kunder som er i kontakt med oss på annen måte, skal det gjøres oppmerksom at denne informasjonen er tilgjengelig når opplysningene samles inn fra kunden.

Som registrert har du rett til:

- å få innsyn i de personopplysningene som vi behandler om deg,
- å trekke tilbake ditt samtykke,
- å kreve at feilaktige, unødvendige, mangelfulle eller utdaterte personopplysninger rettes eller fjernes,
- å motta de personopplysningene om deg selv som du har gitt oss og overføre dem til en annen behandlingsansvarlig (dataportabilitet),
- å kontakte oss hvis du har innspill eller spørsmål knyttet til vår behandling av personopplysninger,
- å klage til Datatilsynet direkte dersom du anser at behandlingen av dine personopplysninger er i strid med gjeldende lovverk.

11 HVORDAN SIKRER VI BEHANDLINGEN AV DINE PERSONOPPLYSNINGER?

Vi har etablert rutiner og tiltak på ulike nivåer for å sikre at ikke uvedkommende får tilgang til personopplysningene dine og at all behandling av opplysningene for øvrig skjer i tråd med gjeldende lovverk. Tiltakene inkluderer blant annet jevnlige risikovurderinger, tekniske systemer og fysiske prosedyrer for å ivareta informasjonssikkerhet og rutiner for å verifisere innsyns- og rettingsforespørsler. Nærmere opplysninger om disse risikovurderingene og sikkerhetstiltakene kan fås ved henvendelse til oss.

12 HVORDAN KAN DU KONTAKTE OSS?

Kunder som har spørsmål eller krav forbundet med vår behandling av personopplysninger, kan kontakte oss via:

personvern@vaskehjelp.no, telefon: +47 913 70 090.