

CSR GRUPPEN IVS  
Østergrave 4 3, 8900 Randers C  
Telefon: +45 40470456  
CVR-nr: 36082704

## Persondatapolitik Gældende pr. 25. maj 2018

Når du er kunde hos os, kan du være tryk ved, at vi behandler dine data ansvarfuldt og efter reglerne. Vi følger til enhver tid den gældende persondatalovgivning, både når vi indsamler og bruger dine personoplysninger på CSR GRUPPEN IVS ("Websiden"). Vores persondatapolitik gælder, når du handler hos os, og når du kontakter os. Herunder kan du læse, hvilke personoplysninger, vi indsamler om dig, hvorfor og hvilke rettigheder persondatalovgivningen giver dig.

CSR GRUPPEN IVS, CVR-nr: 36082704, Susanne Jespersen er ansvarlig(e) for, at dine data behandles og anvendes forsvarligt og respektfuldt. Er du i tvivl om noget, så er du velkommen til at kontakte vores databeskyttelsesansvarlige alle hverdage på sj@csrgruppen.dk eller på Tlf.: +45 40470456

### Når du handler hos os

Når du handler hos os, registrerer vi dit navn, telefonnummer, dine betalingsoplysninger, typen af varer, du køber og hvornår – samt eventuelle informationer om udlevering. Hvis varen skal sendes til dig, registrerer vi din leveringsadresse. Derudover behandler vi dine oplysninger om returneringer.

Vi registrerer oplysningerne for at kunne overholde og administrere den købsaftale, vi har indgået med dig, og følge op på dit køb. Behandlingen af oplysningerne sker efter EU databeskyttelsesforordningens (General Data Protection Regulation eller "GDPR") artikel 6, b). En del af behandlingen er baseret på vores ønske om at administrere salget på en hensigtsmæssig måde, jf. GDPR artikel 6, f).

Vi indsamler dit navn eller telefonnummer mv., så vi kan identificere dig, når du gennemfører et køb, uanset om det er i en fysisk butik eller via internettet. Endvidere anvender vi informationen som intern afregning over for ansatte og leverandører. Dette gør sig gældende i alle vores butikker – og vi forholder os retten til ikke at oplyse dette før end ved ekspeditionen. Du kan da vælge, om du fortsat ønsker at handle hos os ud fra de gældende regler og vores persondatapolitik.

### Når du reklamerer

Hvis du får behov for at reklamere over en vare, og vi skal udføre en reparation, så har vi brug for dine kontaktoplysninger for at kunne registrere din reklamation og udføre reparationen med oplysninger om servicestatus og servicehistorik. Vi bruger også oplysningerne til at holde dig opdateret om status på din reklamation/reparationen.

Vi behandler dine data for at kunne opfylde vores forpligtelser i aftalen med dig, jf. GDPR artikel 6, b). Nogle producenter kræver desuden, at de skal kunne identificere dig, for at de vil godkende eller udføre en reparation. Hvis dette er tilfældet, så er det os, der behandler dine data for producenten.

## **Når du kontakter kundeservice**

Når du kontakter os via telefon, e-mail, chat eller direkte i butikken, så kan vi bedst hjælpe dig, når vi ved, hvem du er, hvad du har købt hos os, og hvad din adresse eller dit telefonnummer er. Vi behandler oplysninger om dit navn, din købshistorik og dine kontaktoplysninger mv. med udgangspunkt i aftalen med dig, jf. GDPR artikel 6, b) og med ønsket om at kunne håndtere din henvendelse på en hensigtsmæssig måde, jf. GDPR artikel 6, f).

## **Når vi laver en kundeprofil**

Vi kan bruge dine data til at lave en kundeprofil ud fra din købshistorik og andre oplysninger. Vi kan bruge profilen til at udsende nyhedsbreve, lave produktinformationer, skræddersy markedsføring og lave købsanalyser. Vi vurderer, at fordelene for os ved at behandle dine data er større end ulempen for dig, jf. GDPR artikel 6, f).

Hvis behandlingen af dine data kræver dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a), vil vi kun behandle dine oplysninger, hvis du har givet dit samtykke.

## **Når du har en kundekonto**

Når du har en kundekonto, så har vi adgang til den og kan administrere dine kontaktoplysninger og eventuelle samtykker til at modtage vores nyhedsbreve, deltage i kampagner eller lignende. Da vi har pligt til at sikre, at dine oplysninger er korrekte, modtager vi også informationer fra tredjeparter, så vi kan opdatere oplysninger om navn, adresse og telefonnummer. Vi har vurderet, at vores ønske om at gøre kontakten med dig effektiv og administrere dine kontaktoplysninger via en kundekonto, jf. GDPR artikel 6, f) vejer tungere end ulempen for dig. Du får samtidig selv at administrere dine kontaktoplysninger og kontakte os på en nem måde.

## **Når vi markedsfører os online**

Vi ønsker at give dig relevant markedsføring og information online. Mens du er logget på din kundekonto, hvor du er identificeret med din e-mailadresse, navn, adresse og købshistorik, bruger vi derfor dine oplysninger til at skræddersy indhold og give dig 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 altid selv slette cookies i din browser, hvis du ønsker det. Grundlaget for behandlingen af dine oplysninger er altid dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a). Du vil kun modtage direkte markedsføring via e-mail eller sms, hvis vi har fået dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a).

## **Når vi laver direkte markedsføring**

Når vi samler oplysninger om dig, kan de være baseret på sandsynlighedsregning. Det kan være den sandsynlige størrelse på din husstand, dit køn, din alder, dine interesser, din adfærd og din historik. Vi anvender profilen til at målrette markedsføring til dig. Du vil kun modtage direkte markedsføring, hvis du har givet dit samtykke hertil, jf. GDPR artikel 6, a).

### ***Elektronisk markedsføring:***

Vi bruger dine personoplysninger til at sende dig tilbud og informationer om produkter, hvis du har givet dit samtykke hertil, jf. GDPR artikel 6, a). Det gælder blandt andet oplysninger om tidligere køb. Vi bruger oplysningerne til at give dig tilbud, som vi gætter på vil interessere dig.

Du kan når som helst trække dit samtykke tilbage ved at kontakte vores kundeservice, CSR GRUPPEN IVS eller ved at gå ind under samtykkeadministration på "Min Side". Sidstnævnte kræver, at vores hjemmeside har denne funktion. Hvis den ikke har det, så skal du kontakte CSR GRUPPEN IVS.

### **Når vi laver markedsundersøgelser og kampagner**

Hvis du har givet dit samtykke til at deltage i en undersøgelse, kampagne eller lignende på vores hjemmeside eller i en permission-kampagne (indhentning af kunder til for eksempel nyhedsbreve), så gemmer vi dine personoplysninger. Det kan være navn, adresse, telefonnummer, køn, fødselsdato, interesser – afhængig af, hvad der anmodes om i den enkelte kampagne eller undersøgelse. Grundlaget for behandlingen er altid dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a).

### **Når vi udvikler tjenester og sikrer driften**

Vi bruger statistik om trafik, køb og adfærd på vores hjemmeside, så vi kan videreudvikle vores tjenester og drive vores hjemmeside på en god og forsvarlig måde. Vi kan også have behov for at afdække svindel og træffe foranstaltninger mod dette. Vi vil nogle gange bruge personoplysninger til at teste vores systemer. Det er så vidt muligt aggregerede data, vi bruger til dette. Vi vurderer, at vores interesse i at udvikle tjenester og sikre driften af vores hjemmeside, ud fra en begrænset behandling af personoplysninger, vejer tungere end ulempen for dig, jf. GDPR artikel 6, f).

### **Når du vil tjekke dine personlige oplysninger**

Du har altid ret til at tilgå, tjekke og rette dine personlige oplysninger hos os. Du har også ret til at anmode om, at vi sletter dine oplysninger eller begrænser brugen af dem i henhold til gældende lovgivning. Vi sikrer så vidt muligt, at dine personlige oplysninger er korrekte og opdaterede.

### **Når du vil kende de oplysninger, vi har**

Hvis du anmoder om det, så kan du få en kopi af de personlige oplysninger, vi har om dig. Du har ret til at bede os om at opdatere dine personlige oplysninger, hvis er forkerte eller ufuldstændige

- Du har ret til at klage til Datatilsynet over vores behandling af dine personlige oplysninger
- Du kan bede os om at slette eller begrænse brugen af dine personlige oplysninger. Denne ret er dog underlagt gældende lovgivning og kan påvirke din adgang til nogle af vores tjenester

### **Når andre virksomheder får adgang til dine personoplysninger**

Vi giver nogle gange andre virksomheder adgang til dine personoplysninger. Det kan være andre selskaber i vores koncern, samarbejdspartnere, eksterne leverandører og offentlige myndigheder.

#### ***Andre selskaber i vores koncern:***

Dine personoplysninger kan deles med (afdelinger i organisationen) . I nogle tilfælde også med andre af vores selskaber, når det er nødvendigt for at yde kundeservice.

#### ***Samarbejdspartnere:***

Hvis vi indgår samarbejde med andre virksomheder, kan vi give dem lov til at sælge deres varer på vores hjemmeside. Nogle gange formidler vi samarbejdspartnernes produkter og tjenester. Det kan for eksempel være forsikringer eller finansiering.

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

Vi optræder som tjenesteudbyder ("databehandler") for vores samarbejdspartnere. Har du spørgsmål om samarbejdspartnernes behandling af dine personoplysninger, skal du rette spørgsmålet til den pågældende samarbejdspartner.

#### **Eksterne leverandører:**

Hvis du bestiller eksterne tjenester, så kan vi udlevere kontaktoplysninger og andre relevante oplysninger om dig til leverandøren. Eksterne leverandører kan være:

- Serviceudbydere
- Servicevirksomheder
- Underleverandører
- Netværk
- Bureauer
- Fragtfirmaer

#### **Offentlige myndigheder:**

Vi kan i særlige tilfælde udlevere dine personoplysninger til offentlige myndigheder eller andre institutioner, hvis de har krav på det ifølge gældende lovgivning.

#### **Når vi bruger underleverandører fra udlandet**

Hvis vi bruger underleverandører uden for EU/EØS, sikrer vi, at behandlingen af dine data er omfattet af samme beskyttelse, som gælder inden for EU/EØS. Det kan være lande, hvor EU-Kommissionen har fastslået, at man 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.

#### **Når du logger på fra sociale medier og søgemaskiner**

Hvis du vælger at logge på fra en eller flere sociale medier eller søgemaskiner som Google eller BING, så er det den enkelte tjenesites politik for indsamling af personoplysninger og brug af cookies, der gælder, mens du er logget på.

#### **Når vi bruger cookies**

Vi bruger cookies på vores hjemmeside for at give dig en bedre oplevelse. En cookie er en tekstfil, der bliver lagret i din browser, når du besøger og bevæger dig rundt på vores hjemmeside.

Du kan vælge, at vi ikke må lægge cookies i din browser. De fleste browsere (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari, IE, Edge etc.) er sat op til automatisk at acceptere cookies. Du kan selv ændre indstillingerne, så cookies ikke accepteres. Når du gør det, vil vores hjemmeside dog ikke fungere optimalt. Formålet med de fleste cookies er nemlig at sikre en god funktionalitet, så vores hjemmeside for eksempel husker, hvad du har lagt i indkøbskurven.

Vi bruger også værktøjer til at hente oplysninger om din IP-adresse, din browser, din bredbåndsudbyder, dit operativsystem og dato og tidspunkt for dit besøg på vores hjemmeside. Vi henter oplysninger om, hvordan du bevæger dig rundt på siden via blandt andet værktøjet "Google Analytics". Oplysningerne bruger vi til at analysere trends, så vi kan gøre vores hjemmeside mere brugervenlig og målrette den dine behov.

Det er forskelligt, hvilke typer af cookies, pixelcookies og andre teknologier, vi har mulighed for at bruge. Du kan få mere information om cookies og lignende teknologier på <http://www.allaboutcookies.org>.

## **Når vi sletter data**

Dine personoplysninger er knyttet til dine køb. De vil normalt først blive slettet, når vi ikke længere har brug for dem til at besvare henvendelser fra dig, og når reklamationsfristen for dine køb er udløbet. Vi forholder os dog retten til at gemme oplysningerne i en længere periode for at opfylde andre formål eller lovkrav. Det kan blandt andet være i forhold til regnskabslovgivningen. De personoplysninger, som vi behandler på grundlag af dit samtykke, sletter vi, hvis du trækker dit samtykke tilbage.

Nogle gange kan det være relevant for os at anonymisere personoplysninger i stedet for at slette dem. Anonymisering betyder, at vi sletter alle identificerende eller potentielt identificerende kendetegn fra de data, vi behandler.

## **Hvor længe vi opbevarer dine oplysninger**

Hvor længe, vi opbevarer dine personlige oplysninger afhænger af, hvilken sammenhæng vi bruger dem i, vores tjenester og vores retlige forpligtelser. Opbevaringsperioden afhænger af forskellige forhold:

*Er de personlige oplysninger nødvendige for, at vi kan levere vores tjenester?* Det kan handle om at vedligeholde og forbedre ydeevnen af vores produkter, beskytte vores systemer og gemme relevante forretnings- og finansposter.

*Er de personlige oplysninger følsomme?* Hvis oplysningerne er følsomme, opbevarer vi dem normalt i en kortere periode.

*Har du givet samtykke til en længere opbevaringsperiode?* Hvis du har givet samtykke, så opbevarer vi dine data i henhold hertil.

*Er vi underlagt retlig, kontraktmæssig eller lignende forpligtelse til at opbevare personlige oplysninger?* Der kan være love for obligatorisk dataopbevaring, myndigheders ordrer om at bevare data, som er relevante for en efterforskning, eller personlige oplysninger, der opbevares på grund af en retslig tvist.

Når det ikke længere er nødvendigt for os at have dine personlige oplysninger, bortskaffer vi dem på forsvarlig vis i henhold til vores politikker for opbevaring og sletning af data. Du kan få dokumenteret de specifikke opbevaringstider for personlige oplysninger i vores tidsplaner for opbevaring af poster.

## **Når du vil kende dine rettigheder**

Herunder kan du se dine rettigheder. Du kan til enhver tid gøre dem gældende ved at kontakte os.

### ***Du kan trække samtykke tilbage***

Hvis du har givet et samtykke til at modtage henvendelser fra os med tilbud på varer og tjenester, kan du til enhver tid trække dit samtykke tilbage. Du kan takke nej til fremsendte tilbud, hver gang du modtager en henvendelse fra os. Du kan også trække dit samtykke tilbage ved at kontakte CSR GRUPPEN IVS.

### ***Du kan anmode om indsigt***

Du har ret til at få indsigt i, hvilke personoplysninger vi har registreret om dig. Du er altid velkommen til at kontakte CSR GRUPPEN IVS og anmode om indsigt.

### ***Du kan anmode om berigtigelse eller sletning***

Du kan altid bede os om at berigtige fejlagtige oplysninger om dig eller om at slette dine personoplysninger. Vi vil så vidt muligt imødekomme din anmodning. Men vi kan ikke gøre det, hvis der er tungtvejende grunde

for ikke at slette oplysningerne. Det gælder for eksempel hvis loven kræver, at vi skal opbevare oplysningerne til dokumentation. De fleste oplysninger kan du selv slette, hvis du har adgang til "Min Side" på hjemmesiden.

### ***Du kan anmode om dataportabilitet***

Du kan anmode om dataportabilitet for blandt andet personoplysninger, som er afgivet med dit samtykke, eller som har været nødvendige for at indgå købsaftalen med os.

Du skal kontakte CSR GRUPPEN IVS, hvorefter din sag bliver behandlet inden for 14 arbejdsdage eller efter gældende regler jf. aftale med CSR GRUPPEN IVS.

Vi beder dig om at bekræfte din identitet eller give os yderligere oplysninger, før du kan håndhæve dine rettigheder over for os. Det gør vi for at sikre, at det reelt er dig, vi giver adgang til personoplysningerne, og ikke én, som blot udgiver sig for at være dig.

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

Denne forordning giver dig en lang række rettigheder:

- Du har ret til løbende at få indsigt i, hvordan dine persondata behandles
- Du har ret til at få berigtiget urigtige persondata og begrænset behandlingen af dem
- Du har ret til at få slettet persondata – og har retten til at blive glemt
- Du har ret til at gøre indsigelse over, at dine persondata behandles og videregives til for eksempel markedsføringsformål
- Du har ret til at kunne få udleveret dine persondata, så de kan overføres til anden udbyder (dataportabilitet)
- Du har ret til at tilbagekalde et samtykke
- Du har ret til at klage til Datatilsynet

Retten til dataportabilitet betyder, at den registrerede, det vil sige dig, hvis persondata bliver behandlet af en dataansvarlig, har ret til at få udleveret dine persondata, så de kan overflyttes til anden udbyder.

Formålet er at give dig, som er registreret, kontrol over dine egne persondata, da retten letter adgangen til at flytte og kopiere eller transmittere persondata fra et IT-miljø til et andet.

Det kan være, at du, som er registreret, 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 du kræver det.

### **Når du vil klage**

Hvis du er utilfreds med en service eller et produkt købt hos os, så er du altid velkommen til at kontakte CSR GRUPPEN IVS, på sj@csrgruppen.dk eller på Tlf.: +45 40470456. Vi vil gøre vores bedste for at imødekomme din klage og finde en løsning.

Hvis du ikke bliver tilfreds, har du mulighed for at klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Center for klagekløsnig, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Klagen kan indsendes elektronisk via [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

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