

Integritetspolicy Helenas Hållbara



Våra kunders integritet är viktig för oss. I Helenas Hållbaras integritetspolicy för behandling av personuppgifter beskrivs hur och vilka uppgifter vi samlar in, varför de samlas in, hur de lagras och på vilket sätt du kan ha kontroll över dina egna uppgifter.

All behandling av personuppgifter som Helenas Hållbara gör sker enligt tillämplig personuppgiftslagstiftning. Inom EU/EES gäller från den 25 maj 2018 dataskyddsförordningen (GDPR). En personuppgift är en upplysning som direkt eller indirekt kan knytas till en fysisk levande person, exempelvis namn, adress, person- eller annat identifikationsnummer, telefonnummer, e-postadress och fotografi. Vi behandlar personuppgifter om våra kunder och andra intressenter för att hantera beställningar, kunna ge god service, information och relevanta erbjudanden.

1. Personuppgiftsansvarig

Helenas Hållbara är personuppgiftsansvarig. Du är alltid välkommen att kontakta oss om undrar över vilken information vi har sparat om dig, om du vill uppdatera dina uppgifter, begränsa vår behandling eller få dem raderade. Detta gör du enklast genom att skriva ett mail till info@helenashallbara.se.

2. Insamling av information

Vi samlar in information från dig när du gör ett köp, deltar i en tävling, själv anmäler dig till Helenas Hållbaras nyhetsbrev, är leverantör, samarbetspartner eller på annat sätt visat intresse för Helenas Hållbara.

a. Vid köp i webbshop

Personuppgifter samlas in för att kunna hantera och leverera ett köp i webbshop (inklusive avisering om leverans eller kontakter rörande leverans) samt hantera betalningar.

- När du som kund gör ett köp i Helenas Hållbaras webbshop fyller du själv i *namn, adress, e-postadress och mobiltelefonnummer*. Telefonnummer behövs för att du ska kunna få en avisering via sms när din beställning finns att hämta ut.
- Ditt namn och e-postadress som anges vid köp i webbshopen kommer även att läggas in i sändlistan för nyhetsbrev, se nedan. Det görs eftersom Helenas Hållbara vill ha möjligheten att skicka ut erbjudanden och information.

b. För att få nyhetsbrev

När du själv anmäler dig för att få Helenas Hållbaras nyhetsbrev och själv anger ditt *namn och e-postadress*. Det kan göras på två sätt:

- Manuellt på en paperstalong vid mässor, marknader och liknande.
- Digitalt på hemsidan via dialogrutan från MailChimp.
- Om du tidigare avanmält dig från nyhetsbrevet kan du komma att läggas till i sändlistan igen om du gör ett nytt köp hos Helenas Hållbara.

c. Vid tävlingar och liknande event

När du själv anmäler dig för att delta i tävlingar och liknande hos Helenas Hållbara och själv anger ditt namn och e-postadress. Det kan göras på två sätt:

- Manuellt på en paperstalong vid mässor, marknader och liknande.
- Digitalt om tävlingen sker på hemsidan eller i sociala kanaler.

d. Är leverantör, samarbetspartner eller annan intressent

Är du leverantör eller samarbetspartner med Helenas Hållbara utgår vi från att du är intresserad av att ta emot aktuell information om Helenas Hållbara i form av nyhetsbrevet som utkommer ca 1 gång per månad. Information om ditt namn och e-post inhämtas via vår kommunikation.

Du som på annat sätt uttryckt intresse för Helenas Hållbara i möten på t ex mässor, mingel eller andra event läggs till på sändlistan för nyhetsbrevet som utkommer ca 1 gång per månad. Information om ditt namn och e-post inhämtas via vår kommunikation.

3. Användning av information

Vi använder personuppgifter för att bedriva och utveckla vår verksamhet samt för att leverera de produkter och tjänster vi tillhandahåller. Vi använder även informationen för marknadsföringsaktiviteter, för att informera dig om erbjudanden och produkter samt för att skapa en bättre upplevelse vid besök av hemsidan.

a. Hantera och leverera köp i webbshop

- Bekräftelse av **köp**, för att hantera **betalningar**, samt avisering om eller kontakter rörande **leverans**.
- Uppgifter ifyllda vid köp i webbshopen bevaras dels i plattformen för webbshopen (one.com), dels i en kundförteckning i excelformat som endast hanteras lokalt av Helenas Hållbara.
- Uppgifter som krävs för betalning hanteras av tredje part enligt följande:
 - Kortbetalning via Stripe i webbshopen hanteras av webbshopen hos one.com
 - Swish-betalningar hanteras via Handelsbanken. Information om mobilnummer vid betalning används inte för något annat syfte.
 - Kortbetalning på marknader, mässor etc hanteras via SumUp. Uppgifterna hanteras enbart som bokföringsunderlag.

b. Marknadsföra produkter och tjänster

- Skicka **nyhetsbrev** via e-post för att hålla dig som kund informerad om Helenas Hållbara samt erbjuda nya produkter och tjänster.
 - Uppgifter för att få nyhetsbrev hanteras av MailChimp som är det verktyg som används för Helenas Hållbaras nyhetsbrev.
 - Som kund kan du när som helst avanmäla dig från nyhetsbrevet, antingen digitalt via en länk längst ner i nyhetsbrevet som du fått via e-post, eller genom att skicka ett mejl till info@helenashallbara.se så tas dina uppgifter bort.
- Skicka **direktmarknadsföring** via e-post. T ex genom att utföra kampanjer eller skicka erbjudanden och inbjudningar till event.
- Skicka **kundenkät** via e-post som kan besvaras anonymt.
 - Uppgifter för att hantera kundenkäter hanteras av Survey Monkey som är det verktyg som används för Helenas Hållbaras kundenkäter.
 - Kundenkäterna kan besvaras anonymt och Helenas Hållbara får då inga personuppgifter om den svarande.

c. Genomföra och hantera deltagande i tävlingar och event

Personuppgifter används för att:

- Kommuniera med deltagare som deltar i en tävling.
- Kommuniera med deltagare innan och efter ett event (t ex bekräftelse på anmälningar, frågor eller utvärderingar).
- Utse vinnare och förmedla vinster.

De personuppgifter som används är:

- Namn och kontaktuppgifter (t ex adress, e-post, telefonnummer).
- Uppgifter lämnade i tävlingsbidrag.
- Uppgifter lämnade i utvärderingar av event.

d. Utvärdera, utveckla och förbättra vårt erbjudande

Personuppgifter används för att:

- Göra tjänster mer användarvänliga, t ex ändra användargränssnittet för att förenkla informationsflödet eller för att lyfta fram funktioner som ofta används i våra digitala kanaler.
- Ta fram underlag i syfte att förbättra varu- och logistikflöden, t ex genom att kunna prognostisera inköp, lager och leveranser.
- Ta fram underlag i syfte att utveckla och förbättra vårt sortiment t ex genom att titta på feedback avseende våra tjänster och produkter från kundnöjdhets- eller marknadsundersökningar.
- Ta fram underlag i syfte att utveckla och förbättra vår resurseffektivitet ur ett miljö- och hållbarhetsperspektiv, t ex genom att effektivisera inköp och planering av leveranser.
- Ge dig en möjlighet att påverka det sortiment som vi tillhandahåller.

De personuppgifter som används är:

- Namn och kontaktuppgifter (t ex adress, e-post, telefonnummer).
- Din korrespondens och feedback avseende våra tjänster och produkter.

Vi gör generella analyser, d v s inte på individnivå, avseende:

- Hur webbsidor och andra digitala kanaler används (t ex vilka sidor som besöks och vilka sökningar som gjorts).
- Köphistorik.
- Geografisk ort.

e. Ge dig som är tidigare kund förmåner och erbjudanden

Personuppgifter används för att:

- Erbjud förmåner, rabatter, generella och personliga erbjudanden, inbjudningar till event eller gåvor eller annan direktmarknadsföring.

- Genomföra analyser av de uppgifter som företaget samlar in för samma syfte, t ex köphistorik, bostadsort, angivna preferenser (t ex om sortiment) och andra inställningar i företagets digitala tjänster och resultat från kundnöjdhets- eller marknadsundersökningar.

Baserat på analyser kan våra kunder delas in i olika kundgrupper för att ge olika grupper (segment) olika erbjudande, förmåner och rabatter baserat på köphistorik, angivna preferenser och bostadsort. För att kunna lämna personliga erbjudanden, förmåner och kommunikation genomförs analysen på individnivå.

De personuppgifter som används är:

- Namn och kontaktuppgifter (t ex adress, e-post, telefonnummer).
- Bostadsort
- Köphistorik

f. Hantera kundtjänstären

Personuppgifter används för att:

- Kommunicera med kunden och besvara förfrågningar som kommer in till företaget via telefon eller i digitala kanaler (inklusive sociala medier).
- Utredda klagomål- och supportärenden.

De personuppgifter som används är:

- Namn samt övriga kontaktuppgifter (t ex adress, e-post, telefonnummer).
- Uppgifter om genomförda köp.
- Korrespondens i ärendet.

4. Delning av personuppgifter

Helenas Hållbara är de enda som äger informationen som samlas in. Din personligt identifierbara information kommer inte att säljas, utbytas, överföras eller delas vidare till något annat företag, i något syfte. Detta inkluderar dock inte betrodd tredje part som hjälper oss att driva vår webbplats eller vårt företag.

Personuppgifter kan komma att överföras för nödvändig behandling till andra företag som Helenas Hållbara samarbetar med när det gäller t ex marknadsföring, distribution och varutransporter (t ex logistikföretag och speditörer), betaltjänstleverantörer och IT-tjänster. Partners behandlar uppgifterna som självständiga personuppgiftsansvariga i enlighet med deras egna integritetspolicyer och hanteringsinstruktioner.

5. Informationsskydd

Vi vidtar olika säkerhetsåtgärder för att skydda dina personliga uppgifter.

Endast medarbetare som ska utträta ett specifikt jobb (t.ex. fakturering eller kundservice), får tillgång till personligt identifierbar information. De datorer/servrar som används för att lagra personligt identifierbar information lagras i en säker miljö.

6. Lagring av personuppgifter

Personuppgifter lagras inte under en längre tid än vad som är nödvändigt.

Detta innebär att uppgifter gallras bort då de inte längre är aktuella eller nödvändiga för analyser, direktmarknadsföring, bokföringsunderlag eller de ändamål som de har samlats in för.

I marknadsföringssyfte används inte information om köptransaktioner som är äldre än 3 år. Uppgifter om köptransaktioner i webbshopen som behövs som underlag för bokföring sparas i 7 år i enlighet med Bokföringslagen. Övriga uppgifter raderas efter 3 år eller på kundens begäran. Kontakta info@helenashallbara.se om du har frågor om dina uppgifter eller vill att något raderas.

7. Dina rättigheter

a. Rätt till tillgång:

Du kan få tillgång till alla dina personuppgifter som samlas in av Helenas Hållbara genom att kontakta oss på info@helenashallbara.se. Vi svarar på förfrågningar om åtkomst eller borttagning av dina personuppgifter inom 14 dagar.

b. Rätt till rättelse:

Du har alltid rätt att begära att dina personuppgifter rättas om uppgifterna är felaktiga. Inom ramen för det angivna ändamålet har du också rätt att komplettera eventuellt ofullständiga personuppgifter.

c. Rätt till radering:

Du har rätt att begära radering av personuppgifter som vi behandlar om de inte längre är nödvändiga för de ändamål för vilka de har samlats in eller behandlats och det inte finns någon annan laglig grund för behandlingen (t ex att det utgör bokföringsunderlag).

8. Avsluta prenumeration på nyhetsbrev

Vi använder den e-postadress du anmält/ använt för att skicka information och uppdateringar som angår din beställning, nyhetsbrev, kundenkäter, relaterad produktinformation etc. Om du inte längre vill ta emot sådana meddelanden hittar du information om hur du avslutar prenumerationen i slutet av varje e-postmeddelande eller nyhetsbrev. Du kan även kontakta info@helenashallbara.se så tar vi bort dina uppgifter manuellt.

9. Samtycke

Genom att använda vår webbplats godkänner du vår integritetspolicy.

10. Ändringar i policyn

Denna personuppgiftspolicy kan komma att uppdateras löpande. Den senast uppdaterade versionen av integritetspolicyn hittar du alltid på denna sida. Senast uppdaterad 2018-05-22.