



Persondatameddelelse for kundetilfredshedsundersøgelser udført af eesy

Opdateret den 6. marts 2020

1. Om denne persondatameddelelse

Denne persondatameddelelse gælder for alle Nuuday A/S' forretningsenheder, som benytter kundetilfredshedsdata.

Brands i Nuuday arbejder målrettet på at forbedre kundeoplevelsen med deres services og produkter, og din feedback derfor er en vigtig hjælp for dem i at blive bedre.

I forbindelse med din deltagelse i en af Nuudays tilfredshedsanalyser, indsamler og behandler Nuudays afdeling, Business Intelligence Data & Advanced Analytics som dataansvarlig en række personoplysninger om dig.

I denne persondatameddelelse beskriver vi forholdene om vores behandling, brug og videregivelse af personoplysninger i den forbindelse.

2. Typer af personoplysninger til formål

I kundetilfredsheds analyser indsamler vi og behandler følgende typer personoplysninger om dig:

- Navn (fornavn og efternavn)
- Telefonnummer
- E-mailadresse
- Dit kundenummer
- Postnummer
- Dine svar og feedbacks til os i kundetilfredshedsundersøgelserne
- IP-adresse (ved deltagelse i kundetilfredshedsundersøgelser på vores hjemmesider)
- Ordrenummer (ved deltagelse i kundetilfredshedsundersøgelser efter køb eller fejlretning)

For at skabe 100% tryghed om din deltagelse, er det vores politik ikke at registrere følsomme personoplysninger, som du måtte give os som del af et personligt telefoninterview – og vi vil som udgangspunkt opfordre dig til ikke at afgive følsomme personoplysninger i øvrige kundetilfredshedsundersøgelser.

De formål, som vi behandler personoplysningerne til, er:

Nuuday ønsker at skabe de bedste forudsætninger for at kunne levere gode oplevelser for dig samt at udvikle produkter og services, således de bedst opfylder dine behov. Derfor indsamler vi information om din tilfredshed og ønsker til os med henblik på at:

- Prioritere forbedringsområder i vores forretningsenheder inden for kommunikation, produkter, processer og service
- Optimere interne processer og systemer (viden om din oplevelse af stabilitet, nedbrud og uhensigtsmæssigheder)
- Uddannelse af medarbejdere i at kunne levere en service, der lever op til din forventning
- Skabe grundlag for at målrette oplevelsen med henblik på at levere en relevante services for dig
- På tværs af alle besvarelser at vurdere fremtidig udvikling i antal kunder

Ovenstående er baseret på dine besvarelser på kundeanalysen sammenstillet med en samling af dedikerede datapunkter (produktdata, demografi, brug af koncernens produkter, mv.) fra Nuudays afdeling for Business Intelligence, Data & Advanced Analytics.

3. Kilder

Vi indsamler dine personoplysninger direkte fra dig i forbindelse med vores kundetilfredshedsundersøgelser.

Vi modtager desuden personoplysninger fra følgende 3. parter:

- Eksterne samarbejdspartnere for personlige telefoninterviews
- Eksterne samarbejdspartnere for SMS web-baserede kundeundersøgelser
- Et survey-system leveret af ekstern samarbejdspartner for e-mail kundeundersøgelser, chat og online pop-up's.

Indsamling af oplysningerne er nødvendigt for at deltage i kundetilfredshedsundersøgelserne. Det er imidlertid valgfrit om du ønsker at deltage i den enkelte kundetilfredshedsundersøgelse.

Alle leverandører som vi samarbejder med, lever op til gældende regler og samme høje krav til beskyttelse og behandling af dine personoplysninger, som Nuuday.

Personoplysninger kan som del af databehandlingen være indsamlet via én databehandler og i visse tilfælde være videregivet til anden databehandler, som bistår os med overordnet rapportering på specifikke områder. Nuuday har indgået databehandler aftaler med samtlige leverandører, således vi sikrer disse lever op til samme ansvar for beskyttelse og behandling af dine personoplysninger, som Nuuday selv.

4. Det juridiske grundlag for indsamling og behandling af personoplysningerne

Alt afhængigt af, hvilken type kundetilfredshedsundersøgelse vi benytter, herunder særligt hvilken type personoplysninger undersøgelsen indeholder, vil vi enten basere behandlingen af dine personoplysninger på et samtykke eller på Nuudays berettigede interesse i behandlingen.

- Samtykke. Vi behandler dine personoplysninger med dit samtykke. Du kan altid tilbagekalde dit samtykke til denne type behandling.
- En berettiget interesse i at indsamle og behandle dine personoplysninger for at kunne analysere kundetilfredsheden.

5. Indsigelse mod behandling af personoplysninger

Når vi behandler dine personoplysninger efter en interesseafvejning, har du ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger, herunder profilering baseret på disse bestemmelser. Gør du dette, må vi derefter ikke længere behandle personoplysningerne, medmindre vi påviser vægtige legitime grunde til behandlingen, der går forud for dine interesser, rettigheder og frihedsrettigheder, eller behandlingen er nødvendig for, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.

Det ligger os på sinde, at du oplever, at vi værner om dine personoplysninger. Vi kontakter dig derfor ikke i vores kundeundersøgelser, uden at vi må dette. Vi spørger derfor også, om du ønsker at deltage i vores spørgeskemaundersøgelser, inden vi registrer dine svar. Vi accepterer altid et nej, samt dit ønske om ikke at deltage i fremtidige undersøgelser.

6. Videregivelse af dine personoplysninger

Personoplysninger, som anvendes til disse formål, overlades til databehandlere, som hjælper med 2. level support og systemdrift.

7. Overførsel af personoplysninger til modtagere i lande uden for EU/EØS

Til support på den generelle data-opbevaring anvender vi leverandører i Indien og Pakistan. Vi har sikret Databehandleraftaler med disse samarbejdspartnere, således du kan være tryk ved,

at dine data beskyttes i overensstemmelse med europæiske databeskyttelses-love og dansk lovgivning.

Kommissionen har ikke truffet beslutninger om tilstrækkeligheden af lovgivningen og praksis i henholdsvis Indien og Pakistan. Det juridiske grundlag for overførslen er derfor EU's "Standard Contractual Clauses" for overførsler fra dataansvarlige til databehandlere i ikke-sikre lande uden for EU/EØS. Standardaftalen er tilgængelig på forskellige sprog på dette link: [<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1401799946706&uri=CELEX:32010D0087>.]

8. Opbevaringsperiode

Vi opbevarer dine personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at kunne opfylde de ovenfor anførte formål, dog ikke længere end 5 år på forhenværende kunder. Detaljeret CDR (tele forbrug) opbevares i 12 måneder og markedsføringsdata i 2 år.

9. Sikkerhed for behandling

For at beskytte og sikre at dine personoplysninger, der anvendes i dette produkt, er der indført en række sikkerhedstiltag, som jævnligt bliver revideret.

Du kan læse mere om disse tiltag via nedenstående links:

Dansk version:

https://tdcgroup.com/-/media/images/tdccom/privacy/si0003_dk.ashx?la=en

English version:

https://tdcgroup.com/-/media/images/tdccom/privacy/si0003_uk.ashx?la=en

10. Kontakt for yderligere information

Din deltagelse i Nuudays kundemålinger værdsættes og dine svar gør det muligt for brands i Nuudays i at blive bedre i at levere en konsistent og bedre serviceoplevelse, og udvikle produkter og løsninger på de områder, der betyder mest for dig.

Derfor tager vi beskyttelsen af dine data og besvarelser seriøst. Hvis du har yderligere spørgsmål til, hvorledes vi behandler dine oplysninger, har kommentarer, ikke ønsker at deltage i kundeanalyser fra brands i Nuuday eller ønsker at blive slettet, er du meget velkommen til at kontakte os via kundeservice hos det relevante brand hos Nuuday.

Denne persondatameddelelse er opdateret den 6. marts 2020