



Persondatameddelelse for kundetilfredshedsundersøgelser udført af brands i Nuuday

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 er derfor en vigtig hjælp for dem i at blive bedre.

I forbindelse med din deltagelse i en af Nuudays tilfredshedsanalyser, indsamler og behandler Nuudays som dataansvarlig en række personoplysninger om dig.

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

Typer af personoplysninger og formål

I kundetilfredshedsanalyser indsamler vi og behandler følgende typer personoplysninger om dig:

- Navn (fornavn og efternavn)
- Telefonnummer
- E-mailadresse
- Kundenummer/KundeID
- Postnummer
- Dine svar og feedbacks til os i kundetilfredshedsundersøgelserne
- Ordrenummer (ved deltagelse i kundetilfredshedsundersøgelser efter køb eller fejlretning)
- Kontaktnummer/sagsnummer (ved en kontakt med os)

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 at 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 processer, kontakter med os, produkter, og systemer)



- 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 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 tilhørende datapunkter (produktdata, demografi, brug af koncernens produkter, mv.).

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-udsendelse
- Eksterne samarbejdspartnere for gennemførelse af e-mail, SMS og web-baserede undersøgelser

Behandlingen af oplysningerne er nødvendig for at kunne gennemføre 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.

.

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.

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.

Modtagere af dine personoplysninger

Vi kan i nogle tilfælde dele dine personoplysninger med tredjeparter såsom partnere eller underleverandører f.eks. som hjælper med 2. level support og systemdrift. I de situationer deler vi kun de personoplysninger, tredjeparten har brug for, for at udføre deres del af opgaven. Vi sikrer også, at underleverandøren eller partneren behandler personoplysningerne på en sikker og fortrolig måde, og at de følger vores instruktioner.

Hvis tredjeparter bruger dine oplysninger på vores vegne, indgår vi en databehandleraftale med parten for at sikre, at dine oplysninger er beskyttet af tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger.

Det kan være, at en partner eller underleverandør har dele af deres produkter eller services i et land uden for EU/EØS (et tredjeland), og at dine personoplysninger derfor sendes ud af EU.

Vi kan være forpligtede til at sikre særlige beskyttelsesforanstaltninger, hvis vi overfører dine oplysninger uden for EU/EØS. Nuuday benytter i forbindelse med overførsel af personoplysninger de relevante retsgrundlag i artikel 44-49 i GDPR.

Nogle lande uden for EU/EØS er godkendt af EU-Kommissionen, og det er derfor ikke nødvendigt med særlige beskyttelsesforanstaltninger for at overføre dine personoplysninger hertil. I de tilfælde vil en overførsel af personoplysninger kunne ske efter artikel 45, stk. 1.

I andre lande, som ikke er godkendt af EU-Kommissionen, vil Nuuday sikre at de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger implementeres. I de tilfælde vil en overførsel af personoplysninger ske efter artikel 46, stk. 2, litra c, og Nuuday sikrer, at overførslen er vurderet i henhold til EDPB's vejledning 01/2020 om supplerende foranstaltninger.

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 (teleforbrug) opbevares i 12 måneder og markedsføringsdata i 2 år.

Kontakt for yderligere information



Din deltagelse i Nuudays kundemålinger værdsættes og dine svar gør det muligt for brands i Nuuday 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