

Databeskyttelseserklæring ved kontraktforhold (Oplysninger om databeskyttelse i forbindelse med vores databehandling inden for rammerne af kontraktforholdet i henhold til artikel 13, 14 og 21 i databeskyttelsesforordningen (GDPR))

(Version 25. maj 2018)

Vi tager databeskyttelse alvorligt og informerer dig hermed om, hvordan vi behandler dine data, og hvilke krav og rettigheder du har i henhold til databeskyttelsesreglerne.

1. Den ansvarlige for databehandlingen og kontaktinformationer

Firmaadresse:

CSM Nordic A/S
Marsvej 26
DK-6000 Kolding

Kontaktperson:

Lene Johansson

2. Formål og retsgrundlag, som vi behandler dine data efter

Vi behandler personoplysninger i overensstemmelse med bestemmelserne i databeskyttelsesforordningen (GDPR) samt andre gældende databeskyttelsesreglementer. I det følgende er det beskrevet i detaljer:

2.1 For at kunne opfylde en kontrakt eller foranstaltninger i forbindelse med kontraktindgåelse (art. 6, 1 b i GDPR)

Behandlingen af dine personoplysninger [navn, adresse, (postnummer, by, gade, husnr.), evt. telefonnummer/mobilnummer, mailadresse, fakturaadresse, bankforbindelse, selskabsform, titel, fødselsdato], som du har stillet givet os bl.a. gennem kontraktindgåelsen, og som er nødvendige for kontraktindgåelsen og for at kunne stille vores produkter til rådighed, sker for at kunne etablere, gennemføre og evt. afslutte vores kontrakter med dig og udføre opgaverne. Vi behandler oplysninger, som vi modtager i forbindelse med en reklamation, for at kunne undersøge og ekspedere sagen. Vi bruger dog også oplysninger om vores kunder for at kunne inddrive gæld.

2.2 For at kunne varetage vores eller tredjeparts berettigede interesse (Art. 6, 1 f i GDPR)

Vi behandler dine oplysninger efter den egentlige opfyldelse af kontrakten eller foranstaltningerne før kontraktens indgåelse, hvis det er nødvendigt for at varetage vores eller tredjeparts berettigede interesse, medmindre dine interesser eller grundlæggende rettigheder og basale frihedsrettigheder er i modstrid med dette. Berettigede interesser kan bl.a. være vores økonomiske interesser, vores retslige interesser, vores interesser i at overholde og sikre compliance eller it-sikkerhed. Der er for eksempel tale om berettigede interesser i følgende tilfælde:

- Når vi indhenter oplysninger om kreditværdighed hos oplysningsbureauer
- Når vi stiller e-learning til rådighed om compliance og info om vores produkter
- Når vi kvalitetskontrollerer, tester og optimerer vores metoder til behovsanalyse og kommunikation med dig
- Når vi analyserer forretningsmæssige nøgletal for at kunne gennemføre interne salgsanalyser, beregning og analyse af omkostningsstrukturer eller erstatninger
- Når tilknyttede virksomheder (f.eks. moderselskab) eller tilsvarende tilsynsorganer eller kontrolinstanser (f.eks. revision) styrer og kontrollerer eller ved risikostyring i koncernen
- Når vi sørger for forretningsstyring og videreudvikling af tjenester og produkter
- Når inkassofirmaer inddriver gæld
- Når advokater fremsætter retslige krav i forbindelse med retsstridigheder
- Når vi garanterer it-sikkerhed
- Når vi foretager videoovervågning for at sikre ejendomsretten og indsamle bevismaterialer i forbindelse med strafbare handlinger
- Når vi tager skridt til at sikre bygninger og anlæg (f.eks. adgangskontrol) og ejendomsret
- Når vi forhindrer og opklarer lovovertrædelser
- Når vi skal dokumentere ordrer, forespørgsler etc. og lignende aftaler, og når vi kvalitetskontrollerer og træner ved hjælp af optagelser og telefonsamtaler
- Kulanceprocesser

2.3 Databrug til markedsføringsformål såsom nyhedsbrev, meningsmålinger etc. og din indsigelsesret (art. 6, 1 f i GDPR)

Med dit samtykke benytter vi dine oplysninger til markedsføringsformål som for eksempel fremsendelse af vores nyhedsbrev, til reklamemæssige meningsmålinger eller til at invitere dig til arrangementer, som er interessante for dig, eller vi bruger dine oplysninger til markedsanalyseformål. Til det formål registrerer vi obligatoriske informationer som for eksempel mailadresse, men også informationer, som du frivilligt giver os. De frivillige informationer bruger vi til konstant at forbedre vores kunderelationer og give dig en god kundeoplevelse, for i fremtiden at kunne henvende os personligt til dig og for at kunne analysere dine præferencer og informere dig om interessante produkter. Du kan til hver en tid afmelde dig notifikationerne ved at klikke på afmeldingslinket i nyhedsbrevet og vælge afmelding.

Vi behandler dine oplysninger, når vi sender dig nyhedsbreve, meningsmålinger etc. og til personalisering af tiltale i henhold til følgende retsgrundlag:

- Hvis du har givet os dit samtykke, i henhold til art. 6, 1 a i GDPR.
- Hvis du har meddelt os din mailadresse i forbindelse med køb af varer eller tjenesteydelser, eller vi sender dig personaliserede reklamer, til varetagelse af vores berettigede interesser i henhold til art. 6, 1 b i GDPR; vores berettigede interesse er baseret på vores økonomiske interesser i udførelsen af markedsføringsforanstaltninger og målgruppeorienteret markedsføring.

Anvendelse af data til e-mail-markedsføring og din indsigelsesret

Når vi modtager din mailadresse i forbindelse med indgåelsen af en kontrakt og med brugen af vores produkter, og du ikke gør indsigelse imod det, forbeholder vi os ret til at sende dig regelmæssige tilbud pr. mail på lignende produkter i vores sortiment. Du kan til hver en tid gøre indsigelse mod denne brug af din mailadresse ved at skrive til nedenstående kontaktinfo eller ved at klikke på afmeldingslinket i nyhedsbrevmailen, uden at det koster mere end fremsendelsesomkostningerne i henhold til basisgebyret.

2.4 For at kunne opfylde lovmæssige bestemmelser (art. 6, 1 c i GDPR)

Ligesom alle andre, der er involveret i økonomisk virksomhed, er også vi underlagt en række lovmæssige forpligtelser. Det gælder først og fremmest lovkrav (herunder, men ikke begrænset til, handels- og skattelovgivning), men også evt. tilsynsretlige eller andre myndighedsbestemmelser. Behandlingsformålene omfatter evt. identitets- og alderskontrol, forebyggelse af bedrageri og hvidvaskning af penge, forhindring, bekæmpelse og opklaring af terrorfinansiering og formuetruende lovovertrædelser, opfyldelse af skatteretlige kontrol- og anmeldelsespligter samt arkivering af oplysninger med det formål at beskytte og sikre oplysningerne samt i forbindelse med kontrol udført af skattemyndigheder og andre organer. Derudover kan det blive nødvendigt at offentliggøre personlige oplysninger i forbindelse med foranstaltninger fra myndighederne eller rettens side i forbindelse med bevisførelse, strafforfølgelse eller gennemførelse af civile retlige krav.

2.5 For at kunne undersøge kreditværdighed og sende oplysninger til økonomiske oplysningsbureauer

De oplysninger, du har givet os (navn, adresse, fødselsdato og evt. køn) til ansøgning, udførelse og afslutning af forretningsforbindelsen, bruger vi også til forespørgsler og kreditværdighedsundersøgelser på grundlag af matematisk-statistiske processer hos økonomiske oplysningsbureauer, der undersøger din kreditværdighed før indgåelse af kontrakten, og vi sender evt. oplysninger om ikke-kontraktmæssig opførsel og bedragerisk adfærd i løbet af kontraktforholdet til et økonomisk oplysningsbureau. Udvekslingen af oplysninger med et økonomisk oplysningsbureau bruges også til identitetskontrol. Ved hjælp af de overensstemmelsesprocenter, som det økonomiske oplysningsbureau sender, kan vi se, om en person på den adresse, som kunden har angivet, er gemt i deres database. Så vidt vi indhenter en forespørgsel hos et økonomisk oplysningsbureau,

består retsgrundlaget i art. 6, 1 b i GDPR, eller så vidt vi videregiver oplysninger om ikke-kontraktmæssig opførsel til et økonomisk oplysningsbureau, består retsgrundlaget i art. 6, 1 f, IV i GDPR, for så vidt som dette er nødvendigt for varetagelsen af vores eller tredjeparts berettigede interesser, og dine interesser eller grundlæggende rettigheder og grundfriheder, der kræver, at vi beskytter dine personlige oplysninger, ikke vejer tungere. Den berettigede interesse består i, at det økonomiske oplysningsbureau informerer tredjepart om negativ betalingshistorik og dermed beskytter tredjepart mod egne ulemper.

3. De oplysningskategorier, som vi har behandlet, hvis vi ikke umiddelbart modtager oplysninger fra dig, og deres oprindelse

De personoplysninger, som vi behandler, modtager vi overvejende fra dig i forbindelse med vores forretningsforbindelse.

Hvis det er nødvendigt for ydelsen af vores tjenester i forbindelse med vores forretningsforbindelse eller for ovennævnte formål, behandler vi personoplysninger, som vi har modtaget på lovlig vis fra andre virksomheder eller fra øvrige tredjeparter (f.eks. oplysningsbureauer, listekompileringsfirmaer). Desuden behandler vi personoplysninger, som vi på lovlig vis har fundet frem til, modtaget eller erhvervet via offentligt tilgængelige kilder (som f.eks. telefonlister, handels- og foreningsregistre, folkeregistre, debitorregistre, tingbøger, pressen, internettet og andre medier), og som vi godt må behandle.

4. Dine oplysningers modtagere eller kategorier af modtagere

I første omgang er det kun vores medarbejdere, der får kendskab til dine personoplysninger. Vi videregiver som hovedregel kun dine oplysninger til tredjeparter, hvis loven tillader eller foreskriver det, eller hvis du har givet samtykke. I det omfang det er nødvendigt, deler vi desuden dine oplysninger med de servicemedarbejdere, vi har udpeget til leveringen af vores tjenesteydelser. Vi begrænser dermed videregivelsen af oplysninger til det mest nødvendige, for at vi kan levere vores tjenesteydelser til dig. På den ene side modtager vores servicemedarbejdere dine oplysninger som databehandler og skal så strengt overholde vores anvisninger, når de behandler dine oplysninger. På den anden side agerer modtagerne selvstændigt med dine oplysninger, som vi overfører til dem.

Nedenfor er en liste over modtagerkategorierne af dine oplysninger:

- Tilknyttede virksomheder inden for virksomhedsgruppen, hvis de agerer databehandlere for os og f.eks. leverer it-tjenesteydelser, eller hvis dette er nødvendigt for at levere vores ydelser.
- Betalingstjenesteudbydere og banker for at kunne inddrage udestående betalinger fra konti eller udbetale erstatningsbeløb.
- Callcentre og reklamlationslikvidatorer for at kunne modtage og ekspedere dine forespørgsler og reklamationer.
- Agenturer, trykkerier og postklargøringsfirmaer, der hjælper os med markedsføring, konkurrencer, kampagner etc.
- Udbydere af træning for at kunne stille e-learningprogrammer til rådighed.

- IT-tjenesteudbydere, der bl.a. gemmer data, der hjælper os med administration og vedligeholdelse af systemerne samt dokumenthåndterings- og makuleringsfirmaer.
- Logistikfirmaer for at kunne levere varer.
- Oplysningsbureauer i forbindelse med kreditværdighedsoplysninger
- Inkassofirmaer og juridiske rådgivere i forbindelse med fremsættelse af vores krav.
- Offentlige instanser og institutioner, hvis vi er retsligt forpligtet til det.

Derudover kan vi udveksle dine personoplysninger internt i vores virksomhedsgruppe, der har aktiviteter over hele verden, f.eks. med datterselskaber, der kunne have brug for oplysningerne i forbindelse med opfyldelsen af vores kontraktmæssige og retslige forpligtelser eller baseret på vores berettigede interesser. Det kan handle om økonomiske, administrative eller andre forretningsmæssige formål – det gælder dog kun, hvis dine interesser eller grundlæggende rettigheder og grundfriheder, der kræver, at vi beskytter dine personlige oplysninger, ikke vejer tungere. Bortset fra dette giver vi ikke dine oplysninger videre til tredjeparter.

5. Overførsel til tredjelande

Der vil kun ske overførsel af oplysninger til lande uden for EU/EØS (såkaldte tredjelande), hvis det er nødvendigt i forbindelse med afviklingen af vores kontraktlige forhold, eller hvis loven foreskriver det (f.eks. i forbindelse med angivelse til skattevæsenet), eller hvis du har givet os dit samtykke eller i forbindelse med databehandling. Hvis der anvendes servicemedarbejdere i tredjelande, er de ud over at overholde skriftlige anvisninger også forpligtede til at overholde databeskyttelsesniveauet i Europa på grund af EU-standardkontraktbestemmelserne. Alternativt kan vi overføre oplysningerne med grundlag i Binding Corporate Rules, eller hvis dataoverførslen er baseret på EU-Kommissionens gennemførelsesbestemmelse (EU) 2016/1250 af 12. juli 2016 i henhold til EU-Parlamentets og EU-Rådets direktiv 95/46/EU om tilstrækkeligheden af beskyttelsen påkrævet af EU-USA-privatlivsskjoldet. Få evt. flere oplysninger hos kontaktpersonen nævnt ovenfor. Derudover overfører vi ikke dine personoplysninger til lande uden for EU/EØS eller til internationale organisationer.

6. Varighed for opbevaring af dine oplysninger

Vi behandler dine oplysninger så længe, som vores forretningsforbindelse varer. Det inkluderer også kontraktinitieringen (retsforhold før kontraktens indgåelse) samt afviklingen af en kontrakt. Derudover er vi omfattet af forskellige opbevarings- og dokumentationsforpligtelser efter gældende lovgivning. Endvidere kan særlige lovmæssige forskrifter kræve en længere opbevaringsperiode, som f.eks. bevaring af bevismateriale i forbindelse med lovmæssige forældelsesforskrifter.

Hvis oplysningerne ikke længere er nødvendige for at opfylde kontraktmæssige eller lovmæssige pligter og rettigheder, bliver de regelmæssigt slettet, medmindre det er nødvendigt at viderebehandle dem i en tidsbegrænset periode i et enkeltstående tilfælde for at opfylde de formål, der er nævnt under punkt 2. I sådanne tilfælde kan

vi gemme og evt. benytte dine oplysninger, også efter at forretningsforbindelsen eller retsforholdene før kontraktens indgåelse er afsluttet, i et tidsrum, der er foreneligt med formålene.

7. Dine databeskyttelsesrettigheder

Under bestemte forudsætninger kan du gøre dine databeskyttelsesrettigheder gældende over for os.

- **Ret til indsigt:** Du er i henhold til art. 15 i GDPR til hver en tid berettiget til at forlange at få bekræftet, om vi behandler dine personoplysninger; hvis det er tilfældet, er du endvidere i henhold til art. 15 i GDPR berettiget til at få indsigt i disse personoplysninger og i visse yderligere informationer (bl.a. behandlingsformål, kategorier af personoplysninger, kategorier af modtagere, planlagt opbevaringstidsrum, dine rettigheder, oplysningernes oprindelse, om der bruges en automatiseret beslutningsproces og i tilfælde af tredjelande de passende garantier) og at få en kopi af dine oplysninger.
- **Ret til berigtigelse:** Du er i henhold til art. 16 i GDPR berettiget til at kræve af os, at vi berigtiger de personoplysninger, vi har gemt om dig, hvis oplysningerne er urigtige eller mangelfulde.
- **Ret til sletning:** Du er i henhold til art. 17 i GDPR berettiget til at kræve af os, at vi omgående sletter de personoplysninger, vi har på dig. Retten til sletning gælder bl.a. ikke, hvis behandlingen af personoplysningerne er nødvendig for (i) at udøve retten til ytringsfrihed og information, (ii) at opfylde en retslig forpligtelse, som vi er omfattet af (f.eks. lovmæssige opbevaringsforpligtelser) eller (iii) at fremsætte, udøve eller forsvare retskrav.
- **Ret til begrænsning af behandling:** Du er i henhold til art. 18 i GDPR berettiget til at kræve af os, at vi indskrænker behandlingen af dine personoplysninger.
- **Ret til dataportabilitet:** Du er i henhold til art. 20 i GDPR berettiget til at kræve af os, at vi overdrager de personoplysninger, som vi har om dig, og som du har givet os, til dig i et struktureret, tilgængeligt og maskinlæsbart format.
- **Indsigelsesret:** Du er i henhold til art. 21 i GDPR berettiget til at gøre indsigelse mod behandlingen af dine personoplysninger, sådan så vi skal afslutte behandlingen af dine personoplysninger. Indsigelsesretten er kun gældende inden for de grænser, der fremgår af art. 21 i GDPR. Desuden kan vores interesser efter afslutning af behandlingen være i modstrid med dette, så vi til trods for din indsigelse er berettiget til at behandle dine personoplysninger.
- **Retten til at hæve aftalen:** Du har til hver en tid ret til at tilbagekalde dit samtykke til behandling af personoplysninger med fremtidig virkning.
- **Ret til at klage hos en tilsynsmyndighed:** Du har i henhold til art. 77 i GDPR ret til at klage hos en tilsynsmyndighed, særligt i den EU-medlemsstat, hvor du opholder dig, hvor din arbejdsplads er, eller hvor den angivelige overtrædelse har fundet sted, hvis du mener, at behandlingen af personoplysningerne om dig er en overtrædelse af GDPR. Retten til at klage gælder trods et andet forvaltningsretligt eller juridisk retsmiddel.

Men vi anbefaler ganske vist først at sende din klage til vores databeskyttelsesrådgiver.

Dine ansøgninger om at udøve dine rettigheder skal så vidt muligt være skriftlige og sendes til ovenstående adresse eller direkte til vores kontaktperson.

8. Dine forpligtelser til at stille dine oplysninger til rådighed for os

Du behøver kun at stille de oplysninger til rådighed, som er nødvendige for at registrere og gennemføre en forretningsforbindelse eller for retsforholdene før kontraktindgåelsen, eller som er retsligt påkrævede til for at kunne ophæve kontrakten. Uden disse oplysninger er vi som hovedregel ikke i stand til at indgå eller udføre kontrakten. Det kan også dreje sig om oplysninger, som er nødvendige senere i forbindelse med forretningsforbindelsen. Hvis vi derudover beder dig om oplysninger, bliver du særskilt informeret om, at det er frivilligt at angive dem.

9. Automatiseret beslutningsproces i enkeltstående tilfælde (inkl. profilering)

Vi bruger ikke en rent automatiseret beslutningsproces i henhold til art. 22 i GDPR eller en profilering. Men hvis vi i fremtiden i enkeltstående tilfælde alligevel bruger en sådan, vil du blive særskilt informeret om det.

Information om din indsigelsesret i henhold til art. 21 i GDPR

- 1. Du har i henhold til art. 6, 1 f i GDPR (behandling af personoplysninger baseret på interesseafvejning) til hver en tid ret til at gøre indsigelse mod behandlingen af dine oplysninger, hvis der foreligger grunde, der stammer fra din særlige situation. Dette gælder også for en profilering, der er baseret på denne bestemmelse, i henhold til art. 4, 4 i GDPR.**

Hvis du gør indsigelse, vil dine personoplysninger ikke længere blive behandlet, medmindre vi kan dokumentere tvingende, beskyttelsesværdige grunde til behandlingen, der vejer tungere end dine interesser, rettigheder eller friheder, eller medmindre behandlingen tjener til at fremsætte, udøve eller forsvare retskrav.

- 2. Vi behandler også i enkeltstående tilfælde dine personoplysninger for at kunne udføre direkte markedsføring. Hvis du ikke ønsker at modtage reklamer, har du til hver en tid ret til at gøre indsigelse mod det; dette gælder også for profilering, hvis det er i forbindelse med direkte**

markedsføring. En sådan indsigelse vil vi tage hensyn til fremover.

Dine oplysninger vil således ikke blive behandlet til direkte markedsføringsformål længere, hvis du gør indsigelse mod dette formål.

Indsigelsen kan ske uden at opfylde en særlig form og skal så vidt muligt sendes til: **landespecifik mailadresse**
info.nordic@csmbakerysolutions.com

Version: Maj 2018