

Privatlivs politik

Opdateret den 1. november 2022

Dataansvarlig

Carbucks ApS, Banegårdsgade 2, 11. sal, 8700 Horsens med CVR-nummer 40879528, er dataansvarlige for behandlingen af de personoplysninger, som vi har modtaget, behandler og opbevarer om dig.

Formålet med behandling af dine personoplysninger

Carbucks modtager, behandler og opbevarer en række oplysninger om dig, med formålet om at

- Udføre skadetjek, herunder give tilbud på reparation
- Udføre reparation
- Markedsføre produkter og services overfor dig

Måden, vi behandler personoplysninger på, afhænger af formålet med behandlingen, og i det følgende kan du læse om

1. Hvordan vi behandler personoplysninger om dig, når vi
 - a. Udfører skadetjek og/eller udarbejder tilbud
 - b. Markedsfører produkter og services overfor dig
 - c. Bruger cookies, er på sociale medier og du besøger vores hjemmeside
 - d. Kommunikerer med dig i andre sammenhænge
2. Hvordan vi beskytter dine personoplysninger, når vi
 - a. Kommunikerer via mail
 - b. Behandler dine oplysninger digitalt
 - c. Oplever brud på persondatasikkerheden
 - d. Videregiver persondata til andre
 - e. Overfører oplysninger til tredjelande
3. Hvordan du benytter dig af dine persondatarettigheder

Sådan behandlinger vi dine personoplysninger

1.a. Når vi udfører skadetjek eller udarbejder tilbud

Når vi laver skadetjek eller udarbejder et tilbud, behandler vi oplysninger om den der beder om skadetjek/tilbud, samt om personer der er tilknyttet bilen.

Se eventuelt nærmere i databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til indgåelse af en kontrakt) og art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).

Kategorier af registrerede i vores systemer kan være:

- Bilejer
- Bruger af bilen
- Repræsentanter/kontaktpersoner

Kategorier af personoplysninger vi indsamler, bruger og behandler

Vi indsamler og bruger kun de oplysninger, som er nødvendige for at indgå, administrere og opfylde aftalen samt for at styre vores forretning. De oplysninger, som vi behandler under skadetjek og tilbud afhænger af den konkrete type skade.

Kategorier af personoplysninger kan være:

- Kontaktoplysninger (fx navn, e-mail, telefonnummer og øvrige kontaktinformationer)
- Forsikringsoplysninger om den forsikrede bil og eventuelt om skaden (fx registreringsnummer, selvrisko, oplysninger om skaden og eventuelt modpart)
- Tilknytning til vores samarbejdspartnere

Indsamling og videregivelse af personoplysninger

Kilder til oplysninger kan fx være:

- Bilejer eller dennes repræsentant
- Vores samarbejdspartnere og leverandører, herunder hvor de hjælper os med at opfylde din aftale med os
- Virk.dk (for at opdatere adresse og reklamebeskyttelse på virksomheder)
- DMR (Det Digitale Motorregister)
- Bilstatistik.dk (information om køretøjer)
- Ankenævn, klageinstanser og domstole

Vi kan videregive dine oplysninger, når denne videregivelse er berettiget efter gældende lovgivning eller i henhold til afgivet samtykke.

Opbevaring

Oplysninger der er indsamlet uden at det har ført til en ordre, slettes som udgangspunkt senest med udgangen af det kalenderår, hvor der er gået 36 måneder.

Oplysningerne vil dog blive gemt i længere tid, i) hvis vi har en legitim interesse i at opbevare oplysningerne i en længere periode, ii) hvis det er nødvendigt for at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller iii) eller hvis opbevaringen er nødvendig for, at vi opfylder lovkrav.

1.b. Når vi markedsfører produkter og services overfor dig

Via vores markedsføring orienterer vi om nyheder, fordele og tilbud. Vores behandlingsgrundlag er vores legitime interesse i at markedsføre relevante produkter og services af interesse og relevans for dig.

Vi indhenter bl.a. oplysninger fra den offentlige telefonbog og andre offentlige registre, konkurrencer du deltager i, samt samarbejdspartnere, du er medlem/kunde hos eller har anden forbindelse til.

I nogle tilfælde videregiver vi personoplysninger fra offentlige tilgængelige registre som fx telefonbogen og CVR-registret til vores samarbejdspartnere med henblik på markedsføringsaktiviteter. Forinden videregivelsen frasorterer vi nogle af oplysningerne på baggrund af udvalgte kommercielle kriterier. Vi sletter oplysningerne, som vi har modtaget fra de offentlige registre umiddelbart efter videregivelsen til vores samarbejdspartner, medmindre du er kunde hos os i forvejen.

Vi kan også videregive dine personoplysninger (navn, telefon, adresse og e-mail), som vi har indsamlet henholdsvis fra offentlige tilgængelige registre, som led i et tilbud til dig, eller som vi har i vores kundesystemer, for at kunne målrette markedsføring af vores produkter og services på annonceplatforme fx på nyhedsmedier og sociale medier. Vores behandlingsgrundlag for at indsamle, anvende og videregive dine personoplysninger er vores legitime interesse i at markedsføre relevante produkter og services af interesse og relevans for dig.

Du kan altid gøre indsigelse mod vores direkte markedsføring ved at kontakte os.

Lovgrundlag: Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesse) og databeskyttelseslovens § 13, stk. 2 og stk. 4.

1.c. Når vi bruger cookies

Når du besøger vores hjemmeside, kan vi benytte cookies og lignende trackingteknologier samt teknologier med automatisk dataindsamling som for eksempel flash-cookies, session-/local storage, pixels mv. (herefter benævnt "cookies"). Cookies kan indebære indsamling og behandling af personoplysninger om dig, som du kan læse mere om nedenfor.

En cookie er en lille datafil, som vi gemmer på din computer, smartphone, tablet, device eller andet it-udstyr ("dit udstyr") for at kunne holde styr på, hvad der sker under dit besøg på vores hjemmeside. En cookie indeholder kun tekst, er ikke et program og indeholder ikke virus. Cookies hjælper bl.a. med at sikre funktionaliteten af hjemmesiden, genkende din enhed, huske dine favoritlokationer, præferencer og din søgehistorik.

En pixel er et lille billede, der findes på websider og i e-mails, og som sender oplysninger om din enhed og besøg tilbage til vores servere. Vi anvender pixels for at få flere oplysninger om dine interaktioner med indhold i e-mails eller i webindhold, fx om du har interageret med annoncer eller opslag. Pixels kan også gøre os og tredjeparter i stand til at placere cookies i din browser.

Der findes grundlæggende to typer cookies, "midlertidige" og "permanente". De midlertidige cookies er knyttet til et aktuelt besøg på vores hjemmeside og slettes automatisk, når du lukker din webbrowser. De

permanente cookies vil derimod blive lagret på din enhed. Permanente cookies sletter sig selv efter en vis periode men vil blive fornyet, hver gang du besøger vores hjemmeside. På vores hjemmesider benytter vi både egne cookies samt cookies fra tredjeparter, som vi samarbejder med.

Tredjepartscookies er cookies, der placeres af vores samarbejdspartnere på vores hjemmesider. Sådanne cookies indsamler oplysninger om din adfærd og interesser, når du besøger vores hjemmesider til brug for trafikmåling, statistik, analyse af brugeradfærd, målgruppeindsigt mv. Vores samarbejdspartnere kan bruge disse oplysninger til egne formål.

For den indsamling og videregivelse af personoplysninger, der sker via cookies på vores hjemmeside eller tredjeparters hjemmesider og sociale medier kan vores cookiesamarbejdspartnere være henholdsvis databehandler (det vil sige, at de behandler personoplysningerne på vegne af os), fælles dataansvarlig med os (det vil sige at begge parter er fælles ansvarlig for indsamlingen og videregivelse af dine personoplysninger) og selvstændig dataansvarlige (vores samarbejdspartner bruger de indsamlede personoplysninger til egne formål). Læs mere herom nedenfor og i cookieoversigten på hjemmesiden.

Vi anvender fire kategorier af cookies:

- Nødvendige
- Funktionelle
- Statistiske
- Marketing.

I cookieoversigten, som du finder ved at klikke på cookie-ikonet på vores hjemmeside, kan du læse mere om kategorierne af de cookies vi anvender, formålet med de enkelte cookies, hvem der sætter den enkelte cookie, og hvor længe en cookie opbevares på dit udstyr.

Når du besøger Carbucks's hjemmeside

Når du besøger Carbucks's hjemmeside samt subdomæner og undersider hertil, indsamler vi oplysninger om dit cookie-ID, enhedstype/-ID (herunder oplysninger der sendes automatisk fra dit udstyr i form af sprogindstilling, IP-adresse og demografiske data), hvilke hjemmesider og undersider hertil du kigger på og hvornår.

Det gør vi for at sikre den nødvendige funktion af hjemmesiden, huske dine præferencer, lave statistik og målrettede markedsføring til dig på vores og tredjeparters hjemmesider.

Vores behandlingsgrundlag for indsamling af oplysninger om din adfærd på vores hjemmesider og videregivelse af dine personoplysninger til vores cookiesamarbejdspartnere er samtykke.

Lovgrundlag: Persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra a (samtykke)

Når du besøger andre hjemmesider og sociale medier

Vi annoncerer på tredjeparters hjemmesider og sociale medier. Fra disse hjemmesider kan vi indsamle og modtage oplysninger i form af dit cookie-ID, oplysninger om hvilke af vores annoncer du har kigget på og hvornår.

Det gør vi for at kunne målrette vores markedsføring baseret på dine interesser (profilering), for at kunne måle effekten af vores markedsføring, og for at forhindre at du modtager samme annonce for mange gange.

Vi er fælles dataansvarlig med vores samarbejdstredjeparter for indsamlingen og videregivelse af oplysninger til os. Vi er selvstændig dataansvarlig for vores egen brug af disse oplysninger. Vores behandlingsgrundlag for at indsamle og behandle disse oplysninger om din adfærd på tredjeparters hjemmesider til brug for markedsføring er samtykke.

Fra vores samarbejdspartnere kan vi også modtage dit telefonnummer, hvis du har ringet til os via klik på en annonce. Vores behandlingsgrundlag for at få og behandle disse oplysninger er legitim interesse.

Lovgrundlag: Databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesse).

Når du giver samtykke til cookies

I cookiebanneret på vores hjemmeside giver du samtykke til, hvilke cookies, der må sættes på dit udstyr.

Hvis du giver samtykke til, at der sættes cookies, giver du samtidig samtykke til den relaterede behandling af dine personoplysninger som indhentes via cookies, og som vi har beskrevet ovenfor i dette afsnit 1.c.

Lovgrundlag: Databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1 litra a (samtykke).

Tilbagekaldelse af dit samtykke til cookies

Du kan altid tilbagekalde dit samtykke til cookies ved at blokere og nulstille cookies i din browser og afvise cookies i cookiebanneret, som du finder ved at klikke på cookieikonet. Du kan dog ikke fravælge cookies, som er nødvendige ("nødvendige cookies") for hjemmesidens funktionalitet, og disse kræver ikke samtykke. Der sættes også en cookie for at huske dit valg af cookies.

Du skal dog være opmærksom på, at hvis du blokerer eller fravælger cookies, kan der være funktioner og services, du ikke kan bruge, fordi de forudsætter, at hjemmesiden kan huske de valg, som du foretager. Vi gør i øvrigt opmærksom på, at hvis du skriver til os via de sociale medier, som fx Facebook, Messenger, Twitter og LinkedIn, kan vi ikke kryptere, beskytte, rette eller slette dine oplysninger. Vi anbefaler derfor, at du i stedet ringer til os.

1.d. Når vi kommunikerer med dig i andre sammenhænge

Når du kontakter os med spørgsmål om fx skadetjek, reparation, klager, eller hvis du er repræsentant eller kontaktperson for en af vores kunder, leverandører eller samarbejdspartnere behandler vi dine personoplysninger for at kunne give dig den rette hjælp, rådgivning eller service.

Lovgrundlag: Databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til opfyldelse af en kontrakt) og art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).

Når du deltager i tilfredshedsundersøgelser

Hvis du har deltaget i en tilfredshedsundersøgelse på telefon eller online, gemmer vi din besvarelse sammen med dine kontaktoplysninger eller online-identifikator (IP-adresse og cookie). Vi bruger oplysningerne til kvalitetssikring, kundetilfredshedsoptimering, og træning af medarbejdere.

Vores behandlingsgrundlag er vores legitime interesse i at sikre tilfredse kunder og optimere vores services og produkter.

Lovgrundlag: Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesse).

Sådan beskytter vi dine personoplysninger, når vi

2.a. Kommunikerer via mail

Vi kan modtage mails med transportkryptering (TLS), hvis din udbyder understøtter dette.

Det er vigtigt, at du generelt vælger en troværdig og sikker udbyder, som understøtter modtagelse af mail via TLS som standard. Du bør også sikre din konto med et stærkt kodeord og 2-faktorlogin.

Vær opmærksom på, at vi ikke kan garantere for fortroligheden og anvendelsen af kryptering, når du har modtaget mailen i din mails server, eller når du sender mails til os, da det vil afhænge af din udbyder.

2.b. Behandler oplysninger digitalt

Når du udfylder en kontaktformular, bestiller et skadetjek, indhenter et tilbud, eller bestiller en reparation, registrerer vi de oplysninger, som du giver os. Vi gemmer oplysningerne, så længe de er nødvendige i overensstemmelse med vores almindelige retningslinjer for opbevaring.

2.c. Oplever brud på persondatasikkerheden

Vi er ansvarlige for at anmelde databrud til Datatilsynet, som sker hos os og vores databehandlere. Vores databehandlere arbejder under vores instruks og er underlagt vores krav vedr. organisatoriske, tekniske og sikkerhedsmæssige foranstaltninger.

Hvis vi oplever et brud på persondatasikkerheden, er vi efter persondatalovgivningen som udgangspunkt forpligtet til at anmelde bruddet til Datatilsynet indenfor 72 timer efter, at vi er blevet bekendt med dette.

Hvis bruddet på persondatasikkerheden sandsynligvis indebærer en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, er vi også forpligtet til at informere dig direkte. Det vil vi gøre via telefon, mail, sms, på vores hjemmeside eller via pressen, afhængigt af de kontaktoplysninger som vi har på de berørte i situationen og alvoren af databruddet.

Skulle du opleve fejlagtigt at modtage et brev eller en mail stilet til en af vores kunder, kan du anmelde det per mail til kontakt@carbucks.dk.

2.d. Videregiver persondata til andre

Vi videregiver ikke dine personoplysninger til andre, medmindre du har givet samtykke hertil, eller vi har et andet lovligt grundlag for videregivelsen.

Vi videregiver personoplysninger, når det er nødvendigt for fx at opfylde og administrere din aftale med os, for at vi kan behandle din skade, hvis vi har et krav som følge af din skade, for at give dig markedsføring eller hvis du ønsker at anvende dit tilhørsforhold hos en samarbejdspartner til at opnå rabat og andre fordele.

Vores samarbejdspartnere kan agere som vores forlængede arm og arbejde under vores instruks, og hvor dine data alene bruges til at varetage vores formål (databehandlere), eller de kan agere som selvstændige dataansvarlige lige som os. Der kan også være et fælles dataansvar, hvilket betyder, at vi og vores samarbejdspartnere i fællesskab fastlægger formål og hjælpemidler til behandlingen af dine personoplysninger. Vi bruger databehandlere til bl.a. udvikling, hosting, support og drift.

Når vi indgår en aftale med en databehandler om at behandle dine personoplysninger på vores vegne, lægger vi vægt på, at databehandleren er i stand til at behandle dine personoplysninger på en sikker måde og i overensstemmelse med lovgivningen. Vi udfører derfor en risikovurdering af vores databehandler, inden vi indgår en aftale og overlader dine personoplysninger til dem.

Hvis du har spørgsmål til de registreredes rettigheder (ex. din ret til indsigt, berigtigelse, sletning mv.) i tilfælde, hvor vi er fælles dataansvarlige, kan du altid rette henvendelse til os for vejledning.

Når vores samarbejdspartnere er selvstændige dataansvarlige, skal de håndtere dine eventuelle ønsker om, at udnytte dine persondatarettigheder (ret til indsigt, berigtigelse, sletning mv).

2.e. Overfører oplysninger til tredjelande

Vi kan anvende databehandlere og underdatabehandlere udenfor EU/EØS i forbindelse med IT-teknisk udvikling, hosting samt support og drift.

Når vi bruger databehandlere udenfor EU/EØS, anvender vi Kommissionens standardkontrakter eller et andet lovligt overførselsgrundlag, se databeskyttelsesforordningen art. 45-49. ligesom vi er forpligtet til at sikre, at der er de fornødne organisatoriske og tekniske foranstaltninger til stede til at sikre beskyttelsen af de persondata, der overlades til vores databehandlere i tredjelande.

Sådan benytter du dig af dine persondatarettigheder

Hvis du vil trække dit samtykke tilbage

Når du giver os dit samtykke, kan det ske mundtligt og/eller skriftligt.

Når behandlingen af dine personoplysninger er baseret på dit samtykke, har du ret til at trække dit samtykke tilbage. Det betyder, at vi fremadrettet stopper med at bruge dit samtykke som behandlingsgrundlag. Din tilbagetrækning påvirker ikke lovligheden af den behandling, som vi har foretaget, før du trak dit samtykke tilbage. Din tilbagetrækning gælder desuden kun de oplysninger, vi har behandlet på grundlag af samtykket men ikke oplysninger, som vi behandler på et andet juridisk grundlag fx databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til opfyldelse af en kontrakt).

Du kan trække dit samtykke tilbage ved at ringe til os eller ved at skrive til os på kontakt@carbucks.dk.

Ved tilbagekaldelse af dit samtykke til cookies og den relaterede behandling af dine persondata - se tidligere afsnit herom.

Andre persondatarettigheder

Når vi behandler dine personoplysninger, har du en række rettigheder:

- Du har ret til at få indsigt i de personoplysninger, som vi behandler om dig
- Du har ret til berigtigelse, dvs. få urigtige personoplysninger om dig selv rettet eller dine oplysninger suppleret med yderligere oplysninger, hvis dette vil gøre dine personoplysninger mere fuldstændige eller ajourførte.
- Du har ret til sletning, hvilket betyder, at du i visse tilfælde har ret til at få slettet personoplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning finder sted.
- Du har ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Det betyder, at du i visse tilfælde har ret til, at vi fremover kun behandler oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.
- Du har i visse tilfælde ret til indsigelse. Det betyder, at du har ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger.
- Du kan af grunde, der vedrører din særlige situation, gøre indsigelse mod, at vi behandler dine oplysninger på baggrund af databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).
- Du har altid ret til at gøre indsigelse mod behandling herunder profilering af dine personoplysninger med henblik på direkte markedsføring.
- Du har ret til dataportabilitet, hvilket betyder, at du i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format må modtage de personoplysninger, som du selv har givet os

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk.

Vi opbevarer dokumentation for, at vi har imødekommet eller afvist din anmodning om brug af en af dine persondatarettigheder i 5 år.

Sådan kan du kontakte os eller klage

Carbucks ApS
Banegårdsgade 2, 11. sal
8700 Horsens

Hvis du har yderligere spørgsmål til, hvordan vi behandler dine personoplysninger, eller du ønsker at udnytte dine persondatarettigheder, kan du altid kontakte os på kontakt@carbucks.dk eller ringe på vores hovednummer.

Hvis du vil klage over vores behandling af dine personoplysninger, kan du sende en mail til kontakt@carbucks.dk

Det er Datatilsynet, som fører tilsyn med, at reglerne i persondatalovgivningen overholdes i Danmark. Du kan klage til Datatilsynet, Borgergade 28, 5., 1300 København K, www.datatilsynet.dk.

Vi håber, at du vil rette henvendelse til os først, så vi kan hjælpe dig, vurdere din klage og opklare og rette op på eventuelle misforståelser.