RELATELS GENERELLE PERSONDATAMEDDELSE

I Relatel lever vi af den digitale udvikling og ønsker at passe godt på de data, som følger med denne udvikling. Det gælder oplysninger om både vores kunder og vores medarbejdere. I Relatel ønsker vi at være en troværdig og transparent virksomhed, der går foran, som det gode eksempel.

1. OM RELATELS PERSONDATAMEDDELSE

Når du bruger Relatels produkter og services, overlader du nogle af dine personoplysninger til os. I persondatameddelelsen kan du læse, hvilke oplysninger vi indsamler, hvorfor vi indsamler dem, og hvad vi bruger dem til. Det er vigtigt for os at passe godt på dine personoplysninger, og vi håber, at du vil tage dig tid til at læse, hvordan vi gør.

OPBYGNING

Relatels persondatameddelelse er bygget op af en generel meddelelse (dette dokument), og en række specifikke meddelelser, som redegør nærmere for den behandling af personoplysninger, som finder sted i forbindelse med forskellige processer og brug af Relatels individuelle produkter.

HVEM ER ANSVARLIG FOR BEHANDLINGEN AF DINE PERSONOPLYSNINGER?

Nuuday A/S, CVR-nr. 40075291, Teglholmsgade 1, 0900 København C afgør, til hvilke formål Relatel må indsamle og behandle dine personoplysninger, og er ”dataansvarlig” i henhold til reglerne om behandling af personoplysninger.

HVEM KAN DU KONTAKTE?

Hvis du har spørgsmål til denne persondatameddelelse eller yderligere spørgsmål til, hvordan vi behandler dine personoplysninger, er du velkommen til at kontakte vores Kundeservice på 71999999.

Hvis du opdager eller har mistanke om, at vi har brudt reglerne om behandling af personoplysninger, kan du også kontakte Kundeservice.

Du kan også kontakte Nuudays databeskyttelsesrådgiver (DPO) på: dpo@nuuday.dk

INDHOLD

I denne persondatameddelelse kan du læse om:

• Hvilke personoplysninger indsamler vi, hvordan indsamler vi dem, og hvordan bruger vi

dem?

• Hvem har adgang til dine oplysninger, og hvor længe opbevarer vi dem?

• Hvordan beskytter vi dine oplysninger?

• Om dine rettigheder i forhold til vores behandling af dine personoplysninger

• Generel information om datasikkerhed og sikkerhedspolitikker i Relatel

• Hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål

Ved brug af "samtykke" henvises til hjemmel for behandling, som beskrevet i GDPR forordningens art. 6, stk. 1, litra a.

Ved brug af " kontraktuel forpligtelse/kontrakt" henvises til hjemmel for behandling, som beskrevet i GDPR forordningens art. 6, stk. 1, litra b.

Ved brug af "lovgivning" henvises til hjemmel for behandling, som beskrevet i GDPR forordningens art. 6, stk. 1, litra c.

Ved brug af " interesseafvejning" henvises til hjemmel for behandling, som beskrevet i GDPR forordningens art. 6, stk. 1, litra f.

2. HVILKE PERSONOPLYSNINGER INDSAMLER VI, HVORDAN INDSAMLER VI DEM, OG HVORDAN BRUGER VI DEM?

Relatel indsamler personoplysninger om dig til brug for en række forskellige formål. Oplysningerne indsamles eller skabes, når du fx besøger vores hjemmesider (cookies), deltager i undersøgelser, registrerer dig som ny kunde eller bruger vores produkter eller services.

Herunder kan du finde generel information om, hvordan og til hvilke formål vi indsamler og behandler dine personoplysninger i de forskellige dele af kunderejsen.

TRIN 1: JEG UNDERSØGER

Når du besøger Relatels hjemmeside eller du i øvrigt tager kontakt til os indsamler vi personoplysninger om dig.

Du kan læse mere om persondatabehandling på Relatels hjemmeside her:

https://381192.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/381192/Relatel%20vilk%C3%A5r/Relatel%20Hjemmesider%20dec%2022.pdf

Vi behandler personoplysningerne for at kunne tilbyde dig relevante produkter og services.

Oplysningerne bruger vi sammen med andre kundeoplysninger i Nuudays Business Intelligence (BI), til statistik, strategi og målrettet markedsføring.

Du kan læse mere om Nuudays brug af BI her:

https://nuuday.dk/businessintelligence

Personoplysningerne, som vi indsamler, når du kontakter Relatel, kan være navn, adresse, telefonnummer, mail, CVR-nummer, kundenummer, ip-adresse, og om du har givet tilladelse til at modtage marketingmateriale, og hvilke produkter/services, du har købt hos os. Vi får oplysningerne fra dig selv eller indsamler dem gennem vores egne systemer og hjemmesider. I nogle tilfælde modtager vi dog dine oplysninger fra en af vores samarbejdspartnere, fx i forbindelse med kundeundersøgelser (surveys) eller hvis du deltager i en konkurrence.

Du kan læse mere om persondatabehandling i forbindelse med Nuudays brug af surveys https://nuuday.dk/customer-satisfaction-analytics .

Vi kontakter dig kun med tilbud og markedsføring via e-mail, telefon eller sms hvis du forudgående har givet os dit samtykke til denne type henvendelser.

Når du giver os din tilladelse til, at vi må kontakte dig med markedsføring, sætter vi, så længe vi har tilladelsen, dig i personabonnement hos CPR (involverer ikke behandling af CPR-nummer), så vi bl.a. er sikre på at holde din adresse opdateret.

Vi behandler desuden personoplysninger for at opdage og forhindre ulovlig brug eller misbrug af vores netværk og tjenester.

Dine personoplysninger behandles som udgangspunkt af os i Relatel, men overføres i nogle tilfælde til underleverandører eller eksterne partnere, der hjælper os med at udføre kundeundersøgelser, udsende markedsføringsmateriale mv.

Vi behandler dine personoplysninger på baggrund af en interesseafvejning, hvor vi løbende afvejer hensynet til beskyttelsen af dit privatliv mod vores interesse i at behandle dine personoplysninger.

TRIN 2: JEG TILMELDER MIG/ÆNDRER

Relatel leverer erhvervsløsninger. Det betyder, at det oftest vil være en virksomhed, som du er tilknyttet, der er juridisk ejer af abonnementet, og at du som slutbruger af et produkt hos Relatel ikke nødvendigvis er direkte kunde hos os, da aftalen ikke er indgået direkte med dig.

Relatel er dog i det fleste tilfælde nødt til at behandle personoplysninger om dig som slutbruger for

at kunne levere de produkter og/eller services, som du får leveret af os og for at kunne ændre et kundeforhold. Oplysningerne behandles til håndtering og opfyldelse af kontrakten mellem os og din virksomhed.

De personoplysninger, vi indsamler til disse formål, er typisk dit navn, adresse, telefonnummer, email, virksomhedens CVR-nummer, IMEI-nummer (din telefons unikke nummer), ICC-nummer (dit simkorts unikke id-nummer) og evt. stilling, medarbejder id, initialer, e-mailadresse, telefonnummer, du bruger hos din arbejdsgiver

Hvis vi f.eks. skal opkræve egenbetaling i forhold til dit firma-abonnement, eller hvis vi skylder dig penge, og skal kreditere et beløb til dig behandler vi desuden oplysninger om din bankkonto/NEM konto.

For virksomheder, herunder enkeltmandsvirksomheder, indhenter vi virksomhedens CVR-nummer til automatisk kreditvurdering og evt. manuel kreditvurdering. Vi kan også foretage automatiske kreditvurderinger af dig i forbindelse med oprettelse af et abonnement og efterfølgende tilkøb. Oplysningerne får vi enten fra den virksomhed, som vi har indgået aftalen med, eller fra dig fra dig selv.

Inden vi opretter dig som kunde, behandler vi dine oplysninger for at undersøge, om du eventuelt tidligere har overtrådt vores vilkår. Ved tidligere overtrædelser vil levering af produkter eller services først kunne ske efter en manuel behandling af dit kundeforhold.

Afhængigt af hvilken type produkt eller service du har bestilt, overfører vi i nogle tilfælde dine personoplysninger til underleverandører, der varetager ordrehåndtering, levering, installation og eksekvering af ordren.

Din virksomhed kan have adgang til vores selvbetjeningsløsninger og vil få tildelt brugeradgang til relevante medarbejdere, der håndterer bestillinger og fejlmeldinger. Disse vil kunne se, oprette, ændre, slette informationer om arbejdsgiverbetalt telefoni og bredbåndsprodukter etc. til medarbejderne i virksomheden. De vil også kunne se historiske data, så længe brugerne er registreret i systemet. Det er virksomhedens ansvar at nedlægge produkter til brugere, f.eks. medarbejdere og slette disse brugerne fra selvbetjeningen, f.eks. i forbindelse med, at brugeren fratræder virksomheden.

Den konkrete behandling af personoplysninger i forbindelse med levering af produkter eller services er beskrevet for hvert produkt eller service i trin 3: ”Jeg bruger”, hvor du kan se en liste over vores

produkter og services.

Ændring fra et produkt til et andet, fx opgradering af din mobile internetforbindelse, håndteres på samme måde, som vi håndterer en ny ordre. Dog er der den forskel, at vi i de tilfælde allerede har registreret dig som kunde og derfor ikke har brug for at indsamle flere personoplysninger for at lave ændringen.

I forbindelse med tilmelding til eller ændring af et produkt eller en service fra Relatel, behandler vi i nogle tilfælde dine personoplysninger for at kunne opfylde en kontraktuel forpligtelse, hvilket er at levere produktet eller servicen til dig. I de fleste tilfælde, vil behandlingen dog ske efter en interesseafvejning, da det er virksomheden og ikke dig, som vi har en aftale med. Hvis vi behandler dine personoplysninger indsamlet i forbindelse med tilmelding til eller ændring af et produkt eller en service til markedsføring overfor dig, sker dette på baggrund af en interesseafvejning, hvor vi løbende afvejer hensynet til beskyttelsen af dit privatliv mod vores interesse i at behandle dine personoplysninger.

TRIN 3: JEG BRUGER

”Jeg bruger” dækker over tre områder:

- Jeg bruger, der handler om den behandling af oplysninger der opstår, når du bruger et produkt eller en service.

- Jeg betaler, der handler om at betale for brugen af et produkt eller en (dannelse af regninger).
- Jeg har et problem, der handler om at give dig support, hvis du oplever problemer med et produkt eller en service.

Jeg bruger

Relatel behandler oplysninger om din brug af vores produkter og services. Det gør vi bl.a. for sikre, at du får en god og konsekvent brugeroplevelse, for at kunne levere den service, du har efterspurgt, og for at kunne sikre et korrekt grundlag for din regning.

Når du tager et af vores produkter eller services i brug, behandler vi som udgangspunkt kun de oplysninger, du gav os, da du tilmeldte dig (se trin 2 ovenfor). I nogle tilfælde indsamler eller skaber vi dog yderligere personoplysninger, når du bruger vores produkter eller services, fx trafik- og lokationsdata, der skabes i vores mobiltjenester, og data fra cookies, der skabes, når du besøger vores hjemmesider.

Hvilke personoplysninger, der indsamles eller skabes, og hvordan vi håndterer og beskytter oplysningerne, er detaljeret beskrevet i delmeddelelsen for det enkelte produkt eller service.
Når du bruger et produkt eller en service fra Relatel, behandler vi dine personoplysninger for at kunne opfylde en kontraktuel forpligtelse, hvilket er at levere produktet eller servicen til dig eller efter en interesseafvejning.
I visse tilfælde kan vi også lovmæssigt være pålagt at behandle dine personoplysninger i forbindelse med din brug af vores produkter og services.

Jeg betaler

Relatel behandler også personoplysninger om dit forbrug for at kunne lave en regning til den virksomhed, som vi har indgået aftalen med. Hvis du f.eks. har været i udlandet i forbindelse med dit arbejde, og derfor har haft et højere forbrug end normalt, vil det fremgå regningsstatus, forbrug og bankinformationer. Oplysningerne bruges også til bekæmpelse af svindel med abonnementet og vil være synlige for virksomheden. I nogle tilfælde bruger vi også dine oplysninger til at forbedre vores forretningsgange og systemer til betaling
De personoplysninger, vi typisk bruger til disse formål, er dit navn, adresse, telefonnummer, regningsstatus, forbrug og bankinformationer.
Vi behandler dine personoplysninger til betalingsformål for at kunne opfylde en kontraktuel forpligtelse eller efter en interesseafvejning.
I tilfælde af manglende betalinger kan vi benytte inkasso firma til at inddrive udestående gæld fra dig til os og i den forbindelse indsamle og videregive de nødvendige oplysninger til vores inkasso leverandør. I disse tilfælde sker behandlingen på baggrund af en interesseafvejning.

Jeg har et problem

Relatel behandler dine personoplysninger, når vi hjælper vi dig med at besvare de spørgsmål, du måtte have til dit abonnement eller din service hos os. Det kan fx være spørgsmål til din regning, hvis du ikke kan få dit produkt til at virke, eller hvis du har spørgsmål til selvbetjeningen eller tillægsydelser.
For at vi kan identificere dig som kunde, finde de korrekte oplysninger i vores systemer og besvare en henvendelse fra dig, vil vi normalt bede dig om at oplyse dit navn, telefonnummer CVR-nummer og kundenummer, enten over telefonen, via mail eller online kontakt, som chat eller Facebook. Hvis du giver os lov til det, optager vi også samtalerne til brug for intern træning. De personoplysninger,

vi derudover skal bruge, afhænger af, hvad forespørgslen drejer sig om. Hvis den fx drejer sig om din regning, vil vi søge dit forbrug frem, så vi kan gøre rede for den pågældende regning. Hvis dit spørgsmål drejer sig om, hvordan du bruger vores selvbetjening, vil vi guide dig igennem det. Disse oplysninger indsamler vi via vores systemer. I forbindelse med din brug af chatbots og diverse agent assists, genereres desuden svar ved brug af AI.

Nogle af vores underleverandører, der hjælper os med support, kan befinde sig uden for EU.
Du kan læse mere om sikkerhed og brug af underleverandører nedenfor under punktet ”Adgang og deling af data”.
Hvis vores support er nødvendig for at kunne levere det bestilte produkt eller service, vil behandling af dine personoplysninger i denne forbindelse være nødvendig for at kunne opfylde en kontraktuel forpligtelse. I andre supporttilfælde, samt ved forbedring af vores produkter og tjenester, sker behandlingen på baggrund af en interesseafvejning, hvor vi afvejer vores interesse i at behandle dine personoplysninger mod hensynet til beskyttelsen af dit privatliv. Optagelser af telefonsamtaler sker kun med dit samtykke. Kortvarige optagelser af tale til digitale kundeværktøjer til brug for forbedring af værktøjet eller i supportøjemed kan ske ud fra en interesseafvejning.

TRIN 4: JEG FORLADER

Relatel behandler dine personoplysninger for at kunne lukke din virksomheds service hos Relatel, og dit abonnement eller din service i forbindelse med ophør.
De personoplysninger, vi har brug for, for at kunne lukke dit abonnement eller din service, er som udgangspunkt kun virksomhedens navn og kundenummer. dit kundenummer, navn, adresse og telefonnummer. Er vi i tvivl om, hvorvidt vi har fundet frem til den rigtige kunde og bruger, kan vi evt. bede dig om at give os andre personoplysninger (fx et cvr-nummer) for at sikre, at vi ikke ved en fejl lukker et abonnementet eller en service hos en anden kunde eller bruger. Når vi har sikret os, at vi har fundet den rigtige kunde og bruger, lukker vi dit abonnement eller service i vores systemer. Er du tilmeldt automatisk betaling, lukker vi også det.
Når vi lukker en konto, sletter vi de oplysninger, der ikke længere er nødvendige. Hvilke oplysninger, det drejer sig om, afhænger af de enkelte produkter og services. Du kan finde yderligere oplysning om dette under punktet ”Produkter og services”.

Vi behandler dine personoplysninger til dette formål for at kunne opfylde kontraktuelle forpligtelser eller på baggrund af en interesseafvejning.

2.1 PRODUKTER OG SERVICES

Her kan du finde mere information om, hvordan vi håndterer dine personlige oplysninger for et bestemt produkt og/eller en service:

Mobil

Mobilt Bredbånd

Omstilling

2.2 SAMTYKKE

Nogle behandlinger af dine personoplysninger kræver et klart samtykke fra dig. Det gælder fx optagelse af telefonsamtaler og behandlinger til visse typer markedsføring og kundeundersøgelser, som ikke er nødvendige i henhold til anden lovgivning, af hensyn til opfyldelse af en kontrakt med dig eller baseret på en interesseafvejning. I disse situationer har vi brug for dit samtykke til, at vi må indsamle og behandle dine personoplysninger. I samtykket er det udtrykkeligt angivet, hvilke oplysninger vi behandler, hvordan vi gør det og hvorfor. Det fremgår også, hvor længe dit samtykke gælder.

Du har altid ret til at trække dit samtykke tilbage. Vi sikrer, at det er lige så nemt at trække et samtykke tilbage, som det er at give samtykke, og vi opbevarer dokumentation for at kunne bevise, at du har givet samtykke til, at vi må behandle dine personoplysninger.

3. HVEM HAR ADGANG TIL DINE OPLYSNINGER, OG HVOR LÆNGE OPBEVARER VI DEM?

3.1 ADGANG OG DELING AF OPLYSNINGER

For at sikre at kun relevante personer har adgang til dine personoplysninger, når de hjælper dig i et af trinnene i kunderejsen hos os, har vi indført strenge adgangsbegrænsninger til de systemer, hvor oplysningerne bliver opbevaret og behandlet.

Det betyder, at en medarbejder ikke har adgang til dine oplysninger, medmindre han eller hun skal udføre en opgave, der er nødvendig for at give dig en service eller et produkt. Medarbejderen får kun adgang til de oplysninger, der er nødvendige for at udføre opgaven. Vi kræver også, at vores partnere og underleverandører er lige så restriktive, hvis de håndterer dine personlige oplysninger på vores vegne.

Vi deler undtagelsesvist oplysninger med partnere og underleverandører i følgende situationer:

• For at kunne give dig et produkt eller en service. I de situationer, hvor vi deler (overfører) personoplysninger til en underleverandør eller partner, overfører vi kun de personoplysninger, de har brug for, for at udføre deres del af opgaven, og til opfyldelsen af ovenfor beskrevne formål. Sådanne underleverandører og/eller partnere kan b.la. udgøre leverandører af hosting-løsninger, hjemmesider, markedsføringsinitiativer, AI-løsninger, mv. Vi sikrer også, at underleverandøren eller partneren behandler personoplysningerne på en sikker og fortrolig måde, og at de følger vores instruktioner.

• Med dit samtykke: Vi deler i visse tilfælde personoplysninger med virksomheder, organisationer eller personer uden for Relatel, når du har givet dit samtykke til det.

• Efter en interesseafvejning: Vi deler i visse tilfælde personoplysninger med virksomheder, organisationer eller personer udenfor Relatel, når vi har en berettiget interesse i at gøre det, og denne interesse står mål med hensynet til dit privatliv.

• Af juridiske årsager: For at kunne overholde lovgivning, anden regulering, retslige processer eller for at efterkomme berettigede anmodninger fra offentlige myndigheder.

• For at kunne håndhæve vores vilkår til den enkelte service, herunder når vi skal undersøge potentielle overtrædelser.

• For at kunne opdage, forhindre eller på anden måde adressere svig, sikkerhedsmæssige eller tekniske problemer.

• For at kunne beskytte os mod rettigheds- eller sikkerhedsbrud og mod skade på Nuudays ejendom, vores brugere eller offentligheden, som krævet i lovgivningen eller som i øvrigt er tilladt.

Det kan være, at en partner eller underleverandør har dele af deres produkter og/eller services i et land udenfor EU (i et såkaldt tredjeland), og at dine oplysninger derfor overføres udenfor EU.

Nuuday benytter i forbindelse med overførsel af personoplysninger de relevante retsgrundlag i artikel 44-49 i GDPR. I de tilfælde, hvor der foreligger en tilstrækkelighedsvurdering fra EU Kommissionen, da vil en overførsel af personoplysninger være hjemlet i artikel 45, stk. 1.

I de tilfælde, hvor der ikke foreligger en tilstrækkelighedsvurdering fra EU-Kommissionen, da vil en overførsel af personoplysninger være hjemlet i artikel 46, stk. 2, litra c.

Når en overførsel er hjemlet i artikel 46, stk. 2, litra c, så sikrer Nuuday, at overførslen er vurderet i henhold til EDPB's vejledning 01/2020 om supplerende foranstaltninger, så der sikres effektive

supplerende foranstaltninger i den situation, at en Standard Contractual Clause ikke i sig selv sikrer et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau.

Hvis du har spørgsmålet til grundlaget for overførsler til lande uden for EU/EØS så kontakt os på mail: kundeservice@relatel.dk.

3.2 OPBEVARING AF OPLYSNINGER

Relatel ønsker ikke at gemme dine personoplysninger længere end nødvendigt. Vi opbevarer personoplysningerne, så længe det er nødvendigt for at kunne levere vores produkter eller services til dig, så længe det er nødvendigt for at kunne imødegå fx klage- eller retssager, eller så længe det kræves af anden lovgivning. Vi gemmer også dine oplysninger i en kort periode, efter du har opsagt din aftale med os, så vi kan genoprette din konto, hvis du ønsker det eller hvis du har spørgsmål om, hvordan vi har behandlet dine personoplysninger, mens du var kunde hos os.

Vi har en generel holdning til, hvor længe vi gemmer bestemte typer personoplysninger. Der kan dog være undtagelser herfra, så vi anbefaler, at du at ser på beskrivelserne under punktet "Produkter og services", der for hvert produkt eller service indeholder information om, hvor længe oplysningerne gemmes.

Vi sikrer, at den fastsatte datalagringstid (den periode, vi gemmer dine oplysninger), også gælder for vores underleverandører. De gemmer ikke dine oplysninger længere, end vi gør.

Herunder finder du en oversigt over Nuudays generelle slettefrister:

Behandlingssituation	**Slettefrist**	**Begrundelse**
Aftaler/kontrakter med kunder, regnskabsmateriale og inkassosager	5 år fra ophøret af regnskabsåret	Bogføringsloven
Logning af tele- og internettrafik	1 år efter logning er foretaget	Logningsreglerne
Optagelse af telefonsamtaler	30, 90 eller 150 dage efter optagelsen men kan variere	Proportionalitetsprincippet og lokalaftaler

	afhængig af formål	
Kundeklager	3 år fra klagen er afsluttet	Forældelseslovens § 3, stk. 1
Retssager	10 år fra sagens afslutning	Forældelseslovens § 5, stk. 1, nr. 3
Personoplysninger behandlet på grundlag af kundens samtykke	På det tidspunkt, hvor kunden tilbagekalder sit samtykke	Persondataforordningens art. 7, stk. 3
Dokumentation for samtykket og tilbagekaldelsen	3 år efter at samtykke er afgivet eller tilbagekaldt	Forældelseslovens § 3, stk. 1
Statistiske formål	3 måneder efter udarbejdelsen	Proportionalitetsprincippet
CDR-data	3 år efter generering af taksttelegram	Forældelseslovens § 3, stk. 1
Ad-Hoc opgaver/udtræk	Når formålet med behandlingen er ophørt. Dog skal der altid slettes senest efter 3 måneder, medmindre det på dette tidspunkt vurderes, at formålet med behandlingen fortsat er til stede. Herefter skal der løbende foretages en sådan vurdering hver 30. dag.	GDPR samt Datatilsynets vejledning om Sletning af personoplysninger.

Oplysninger vedrørende persondatabrud	1 år fra sagen lukkes af myndighederne	Forordning 2016/679 art. 5, stk. 1, litra e.

4. HVORDAN BESKYTTER VI DINE PERSONOPLYSNINGER?

For at sikre at behandlingen af dine personoplysninger sker på en sikker måde, har vi implementeret et styringssystem for informationssikkerhed, der er baseret på best practice ISO27001 og Forsikring & Pension-standarden. Dette system omfatter styring, processer og andre administrative, tekniske og fysiske kontroller, der sikrer, at vores it-miljø er sikkert, både fra et fortroligheds-, integritets- og tilgængelighedsperspektiv.

Vi lægger også særlig vægt på de systemer og applikationer, der behandler dine personoplysninger. For hvert af disse systemer har vi særlige sikkerhedskrav og -kontroller.

Sikkerhedskravene og -kontrollerne gælder både hos os og hos vores underleverandører, så hele serviceforsyningskæden er sikret. Vi udfører revisioner og sikkerhedskontroller, fx sårbarheds- og penetrationstests, både på vores egne systemer og på systemer, der drives af vores underleverandører.

Nogle af vores tjenester er også sikkerhedscertificeret og underlagt eksterne ISAE-revisioner.

De it-miljøer, systemer og applikationer, vi bruger til at levere kundeservice og produkter samt til opbevaring eller behandling af personoplysninger, er vurderet og designet, så de er så sikre som muligt.

5. DINE RETTIGHEDER

Relatel respekterer dine rettigheder, og de personoplysninger, du giver os, er dine.

Du har ret til at få adgang til at korrigere, eksportere og frabede dig behandlingen af dine personoplysninger.

Folk har forskellige behov for at beskytte deres personoplysninger. Vi gør os umage med at gøre det tydeligt, hvilke personoplysninger vi og vores partnere indsamler, så du har god mulighed for at benytte dig af dine rettigheder.

5.1. RET TIL INDSIGT

Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger.

For at beskytte dine personoplysninger skal vi have din identitet bekræftet på en relevant måde, før vi giver dig adgang til dine oplysninger.

Du kan anmode om at få udleveret dine oplysninger ved at kontakte vores Kundeservice på mail: kundeservice@relatel.dk. Vi behandler alle anmodninger hurtigst muligt, og inden for en måned får du en bekræftelse på, at udleveringen er sket, eller hvornår vi forventer, at den sker.

5.2. RET TIL AT KORRIGERE

Relatel sikrer, at de indsamlede og opbevarede personoplysninger er korrekte. I tilfælde, hvor du mener, at de er unøjagtige eller ufuldstændige, opfordrer vi dig til at kontakte os, så vi kan rette oplysningerne.

Vi har dog ret til at afvise din anmodning, hvis den er ubegrundet, eller hvis vi gentagne gange modtager ens anmodninger fra dig. I sådanne tilfælde forbeholder vi os retten til at pålægge et administrationsgebyr. Vi forbeholder os også retten til at afvise din anmodning, hvis den er formålsløs.

Du kan bede om at få rettet dine personoplysninger ved at kontakte vores Kundeservice på mail: kundeservice@relatel.dk. Alle anmodninger vil blive behandlet hurtigst muligt, og inden for en måned får du en bekræftelse på, at dine personoplysninger er blevet rettet, eller hvornår vi forventer, at det sker.

5.3. RET TIL SLETNING

Relatel har en slettepolitik for at sikre, at ingen personoplysninger gemmes længere end nødvendigt. Herudover kan du selv bede om at få slettet dine personoplysninger.

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

Du kan bede om at få slettet dine personoplysninger ved at kontakte vores Kundeservice på mail: kundeservice@relatel.dk. Vi behandler alle anmodninger hurtigst muligt, og inden for en måned får du en bekræftelse på, at dine oplysninger er blevet slettet, eller hvornår vi forventer, at det sker.

5.4. RET TIL DATAPORTABILITET

Du har også ret til – i et struktureret, almindeligt og maskinlæsbart format – at modtage dine personoplysninger, når du selv har givet oplysningerne til os. Du kan også få overført oplysningerne til en anden leverandør. Denne ret kaldes for dataportabilitet, og gælder når:

- du har givet dit samtykke til behandlingen, eller når behandlingen sker på baggrund af en kontrakt, og

behandlingen foretages automatisk (elektronisk).

5.5. RET TIL INDSIGELSE

Du har ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger, hvis behandlingen sker på baggrund af en interesseafvejning af vores og dine formål og hensyn.

Hvis indsigelsen er berettiget, vil vi begrænse behandlingen, som beskrevet nedenfor.

Du har også ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger til direkte markedsføringsformål. Gør du indsigelse mod denne behandling må vi ikke længere behandle dine personoplysninger til dette formål.

5.6. RET TIL BEGRÆNSNING AF BEHANDLING

Du har visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle 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.

5.7. RET TIL AT KLAGE TIL EN TILSYNSMYNDIGHED

Du har ret til at indgive en klage til en tilsynsmyndighed, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Tilsynsmyndigheden kan være Datatilsynet eller Digitaliseringsstyrelsen, afhængigt af, hvilke typer personoplysninger, der er tale om. Digitaliseringsstyrelsen fører tilsyn med reglerne om persondatasikkerhed i den elektroniske kommunikationssektor. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk og Digitaliseringsstyrelsen kontaktoplysninger på www.digst.dk.6. GENEREL INFORMATION OM DATASIKKERHED OG SIKKERHEDSPOLITIKKER I Nuuday

6.1 OVERHOLDELSE OG SAMARBEJDE MED REGULERENDE MYNDIGHEDER

Nuudays databeskyttelsesrådgiver har ansvar for løbende at overvåge og kontrollere, at Relatel og vores partnere og underleverandører lever op til reglerne om behandling af personoplysninger og til de sikkerhedskrav, vi mener, er nødvendige for at sikre dine personlige oplysninger.

Vores databeskyttelsesrådgiver samarbejder med Datatilsynet og andre lokale tilsynsmyndigheder med hensyn til overholdelse af reglerne om behandling af personoplysninger og klager, som ikke kan

løses af Relatel.

6.2 ÆNDRINGER I PERSONDATAMEDDELELSEN

Vi gennemgår løbende persondatameddelelsen og opdaterer den, hvis der sker ændringer i vores behandling af personoplysninger. Eventuelle ændringer vil blive offentliggjort her, og væsentlige ændringer meddeles også via mail og andre kommunikationsveje. Det gælder især for ændringer i vores behandling af personoplysninger relateret til et bestemt produkt eller service.