

Kundepanelet gir oss tilbakemeldinger i forskjellige utviklingsspørsmål. Ved hjelp av dine og andre kunders meninger utvikler og tilpasser vi produkter, kommunikasjonstjenester og tjenester til dine og andre kunders behov og ønsker.

## BRUKERREGLER FOR RE:MEMBER KUNDEPANEL

For din, andre panelmedlemmers og Entercards sikkerhet har vi laget noen brukerregler som gjelder for oss og deg som medlem av re:members kundepanel.

Du må være over 18 år for å være med i re:members kundepanel. All deltagelse er frivillig, og du kan når som helst melde deg ut. Vi hos Entercard kan i gjennomsnitt sende deg én undersøkelse i måneden. For å kunne delta i re:members kundepanel kreves det at du har internettilgang og epostadresse, samt at du kan ta imot html-brev.

Når du deltar i Entercards undersøkelser (og i diskusjonsfora som for eksempel fokusgrupper eller dybdeintervjuer arrangert med Entercard), ber vi deg om å svare på undersøkelsene basert på din egen personlige erfaring. Vi vil at svarene dine skal være sannferdige, saklige, objektive og så utfyllende som mulig. Opplysninger om deg selv bør være sanne, aktuelle og fullstendige. Ved spørsmål kan du sende en e-post til [survey@entercard.com](mailto:survey@entercard.com) eller [info@marketdirection.se](mailto:info@marketdirection.se). Skriv gjerne "re:member kundepanel" i emnefeltet. MarketDirection Sweden AB er et spørreundersøkelsesfirma som hjelper oss med undersøkelser. De er også vår databehandler.

Som panelmedlem har du ikke rett til å bruke panelet, dets undersøkelser og tilbakemeldinger til eget (eller annet) kommersielt formål, for eksempel salg eller reklame for noe produkt eller tjeneste. Du er selv ansvarlig for at din bruk av deltakelsen i panelet ikke bryter svensk lov eller kan forårsake skade eller annen ulempe for re:members kundepanel, Entercard eller tredjepart.

Vi har rett til å utestenge medlemmer som ikke overholder brukerreglene. Vi har også rett til å utestenge medlemmer som ikke har vært aktive på ett år. Eventuelle svar utestengte medlemmer har gitt, blir slettet av oss.

### Retningslinjer for behandling av personopplysninger for undersøkelser med re:members kundepanel

I forbindelse med den nye personvernforordningen, som trådte i kraft 25. mai 2018, har vi oppdatert våre retningslinjer for personvern for panelet. Disse retningslinjene vil gjelde for alle undersøkelser vi gjennomfører med panelet. Les derfor gjennom retningslinjene før du deltar i denne undersøkelsen. Når du deltar i undersøkelsen, godtar du behandlingen av personopplysningene som er beskrevet her, for denne og fremtidige undersøkelser med panelet.

**Generelt.** For din trygghets skyld har vi, Entercard Norge - filial av Entercard Group AB (org.nr. 919 061 545, Dronning Eufemias gate 6B 0191 Oslo) ("behandlingsansvarlig") som behandlingsansvarlig, laget retningslinjer for personopplysninger, som du finner nedenfor. Disse beskriver hvordan vi behandler personopplysninger i forbindelse med undersøkelser, hvilke opplysninger vi behandler, hvilken hensikt vi har med behandlingen, hvordan du kan ha kontroll over dine egne opplysninger, samt hvordan du kan kontakte oss.

Som behandlingsansvarlig har vi ansvar for at all behandling gjøres i henhold til gjeldende lover. Vi har utnevnt MarketDirection Sweden AB, (org.nr. 556696-1180, Upplandsgatan 2B, 111 23

Stockholm, e-postadresse info@marketdirection.se) til databehandler ("databehandler"). Databehandleren er også pliktig å behandle personopplysningene dine i henhold til gjeldende lover.

### **Behandling og innsamling av personopplysninger i forbindelse med undersøkelsen.**

- a) Vi samler inn opplysninger om deg rett fra deg som kunde. Eksempler på personopplysninger vi samler inn, er navn, mobiltelefonnummer og e-postadresse.
- b) Personopplysningene som behandles, er samlet inn gjennom kontakt, påmelding, deltakelse og/eller bestilling av tjeneste/produkt gjennom våre ulike plattformer og kanaler, som nettsted, telefon, e-post, kampanjer, nyhetsbrev, arrangementer, møter og/eller denne eller tidligere undersøkelser. Vi behandler kun personopplysninger om deg som er relevante for å møte formålet med den enkelte undersøkelse. I tillegg til nevnte opplysninger kan det for eksempel være kundelD, tid som kunde og informasjon om hvilke produkter/tjenester du har bestilt/bruker.
- c) Personopplysningene i undersøkelsene behandles konfidensielt. De vil ikke bli brukt til markedsføringsformål, solgt eller overført til en annen tredjepart.
- d) Din deltakelse i undersøkelsene er anonym, med mindre annet er uttrykkelig angitt i invitasjonen til den respektive undersøkelsen.
- e) Det samme gjelder vår mulighet til å kontakte og følge opp svarene dine med ytterligere spørsmål etter behov. Dette kan bare skje hvis du uttrykkelig har samtykket i å bli kontaktet gjennom et kontaktspørsmål i undersøkelsen.

### **Godkjennelse av behandlingen av personopplysninger**

Når du klikker på lenken til denne undersøkelsen i invitasjonen, anses du å ha lest, forstått og godkjent behandling av dine personopplysninger.

### **Hensikten med behandlingen av personopplysninger og undersøkelsen.**

Vi behandler personopplysningene og svarene dine i hovedsak i de hensikter som oppgis nedenfor.

- 1) Forbedre og utvikle re:member, våre tjenester og produkter, samt vår kommunikasjon og kundeservice.
- 2) få dypere kunnskap og bedre innsikt om kundene våre.
- 3) teste kampanjer, tips, ideer og behov som omhandler re:member, samt de produktene og tjenestene som leveres eller kan bli levert av oss for øvrig.
- 4) å kunne utvikle kundesegmentering og tilby deg tjenester, produkter og kundeaktiviteter som er tilpasset deg.

**Informasjon som kan utleveres.** Databehandleren, sammen med systemleverandøren for spørreundersøkelsessystemet, behandler opplysninger på våre vegne for å hjelpe oss med å oppnå hensikten med undersøkelsen. Den høyeste sikkerhet og konfidensialitet gjelder ved all behandling av personopplysninger. Dersom det står uttrykkelig i invitasjonen til undersøkelsen, kan databehandleren overføre resultatet fra undersøkelsen til oss for videre analyse i våre systemer.

Vi kan utlevere opplysninger om/fra deg til tredjeparter når du eksplisitt samtykker til dette, i tilfelle eventuelle selskapsoverføringer vi blir en del av, eller for å videresende eller bruke informasjon i den hensikt å overvåke, initiere eller oppfylle juridiske krav.

**Informasjonskapsler.** Vi benytter informasjonskapsler for å holde oversikt over undersøkelsesmottakerne. Informasjonskapsler brukes blant annet til å holde oversikt over hvem som har besvart en undersøkelse. De hjelper oss også med å finne ut hvem vi eventuelt skal sende

en påminnelse om undersøkelsen. Denne behandlingen og administrasjonen gjøres av databehandleren.

**Rettslig grunnlag, lagring og sletting av personopplysninger.** Ved å delta i denne undersøkelsen gir du oss tillatelse til å registrere og lagre opplysninger for de oppgitte hensiktene. Som juridisk grunnlag for behandlingen henviser vi til oppfyllelse av avtaler eller berettiget interesse. Dersom vi benytter oss av berettiget interesse som grunnlag, vil det kun bli gjort i vår interesse i henhold til de hensiktene som er angitt ovenfor. Behandlingen er i samsvar med gjeldende lovgivning og innebærer at personopplysninger ikke beholdes i lengre tid enn det som er nødvendig for den behandlingen som er spesifisert for undersøkelsen. Vi lagrer personopplysningene dine så lenge undersøkelsen gjennomføres. Opplysningene vil bli slettet når de ikke lenger er relevante eller nødvendige for analyse eller utvikling for de hensiktene de ble samlet inn for. Enkelte opplysninger kan lagres lenger, da det kreves pga. andre lovkrav. Den høyeste sikkerhet og konfidensialitet gjelder dog ved all behandling av personopplysninger.

**Dine rettigheter og valg.** Du har rettigheter når det gjelder personopplysningene dine, og du kan påvirke informasjonen og hva som lagres. Vi vil etter eget eller ditt initiativ rette opp feilaktige opplysninger. Du kan også når som helst be om at opplysningene dine blir slettet eller at bruken begrenses ved å kontakte oss (for kontaktmåter, se "Hvordan kontakte oss"). Dersom du mener rettighetene dine ikke blir respektert av oss eller databehandleren, kan du kontakte oss eller databehandleren. Du kan, én gang per år uten ytterligere kostnad, hente ut informasjon om hvilke personopplysninger som er registrert om deg. Det gjøres ved en skriftlig henvendelse om en såkalt registerutskrift fra oss. Du kan når som helst melde deg ut av re:members kundepanel. Det gjør du ved enten å klikke på utmeldingslenken som finnes i alle undersøkelses-e-poster, eller ved å sende en e-post till [info@marketdirection.se](mailto:info@marketdirection.se).

**Sikkerhet.** Vi har iverksatt sikkerhetstiltak for spørreundersøkelsessystemet for å unngå tap, misbruk og endring av informasjon. Til tross for det kan vi ikke garantere at disse sikkerhetstiltakene er tilstrekkelige, dvs. at det aldri skjer brudd på sikkerheten og at personopplysningene dine aldri blir gjort tilgjengelig for uvedkommende, selv om slike sikkerhetsbrudd er svært uvanlige.

**Sånn kontakter du oss.** For ytterligere informasjon om behandling av personopplysninger, eller om du har spørsmål, kan du kontakte oss som behandlingsansvarlig via de opplysningene som fremkommer i invitasjonen til undersøkelsen. Du kan også kontakte databehandleren i MarketDirection Sweden AB (556696-1180), Upplandsgatan 2B, 111 23 Stockholm, Sverige, epostadresse: [gdpr@marketdirection.se](mailto:gdpr@marketdirection.se), telefonnummer: +46 (0)8-562 928 60. Oppgi re:member og hovedspørsmålet ditt i emnefeltet ved en e-postforespørsel, så kan vi behandle den raskere.

**Tusen takk for engasjementet!**