

## **Bra Hörsel följer den nya Dataskyddsförordningen, GDPR**

### **Information angående lagring av personuppgifter enligt GDPR**

När du är kund/patient på Bra Hörsel och besöker oss, genomför ett köp eller ger uppgifter till oss via telefon eller mail registrerar vi dina personuppgifter.

För att kunna tillhandahålla produkter och ge dig bästa tänkbara information och service både före, vid och efter ditt köp behöver vi behandla och hantera dina personuppgifter. Du är dock inte skyldig att lämna uppgifter till oss, men om du väljer att inte göra det är det inte säkert att vi kan tillhandahålla alla våra produkter och tjänster till dig.

I och med att du gett oss dessa uppgifter har du även gett oss Samtycke att använda dina personuppgifter, men enligt den nya Dataskyddsförordningen som träder i kraft 25 maj 2018 är vi skyldiga att bl.a. informera dig om vad vi lagrar, vad vi använder dina uppgifter till, hur länge och hur du kan bli bortglömd av våra system om du så önskar.

Dina personuppgifter sparas i ett säkrat dataregister eller journalsystem som endast anställda med behörighet har tillgång till.

### **Vilka personuppgifter sparar ni?**

För dig som är privatperson lagrar vi uppgifter om ditt namn, din e-postadress, postadress, telefonnummer, ditt personnummer och vad du beställer.

Listar du dig på vår auktoriserade mottagning är vi skyldiga att spara listningsdokumentet i 3 år.

Dessa sparas i pärm i inlåst skåp som endast behörig personal har tillgång till.

All legitimerad personal är skyldig att föra journal över alla kontakttillfällen med kunden/patienten.

Är du företagskund sparar vi uppgifter som kontaktperson, företagsnamn, organisationsnummer, adress, leveransadress och kontaktuppgifter såsom telefonnummer och mejl samt vad du önskar offert på eller köpa.

När du kontaktar oss lämnar du själv dina uppgifter till oss, så du har full kontroll över vilka uppgifter som vi fått. Du har rätt att när som helst att se, ändra eller radera dina personuppgifter som Bra Hörsel sparar om dig.

### **Vad använder ni mina uppgifter till?**

Vi använder de uppgifterna som du tillhandahåller oss för att hantera dina allmänna frågor innan köp, för offertförfrågan, för att kunna genomföra en behandlingsserie och för att slutföra ett köp eller lån via våra privata mottagningar respektive vår auktoriserade mottagning.

Vi använder också dina uppgifter vid service och reparation under eller efter ditt köp eller vid lån av hörselhjälpmedel via våra privata mottagningar respektive vår auktoriserade mottagning. Dina personuppgifter skrivs även in i den journal som vi är skyldiga att föra som legitimerad personal.

Personnummer är ett krav för att vi ska kunna erbjuda dig köp mot faktura. Om du inte vill ange personnummer går det bra att istället välja kortbetalning som betalsätt.

Om du lämnar in Fritt Val i efterhand lämnar du kontonummer till oss för utbetalning. Detta kontonummer raderas efter direkt efter utbetalning.

Mobiltelefonnummer användas för SMS-avisering vid produktleverans, för tidsbokning, återbud av besök eller då kunden själv begär att ha detta som kommunikationssätt.

### **Är det någon annan som får tillgång till mina personuppgifter?**

Vi använder oss av tredje part system för vår verksamhet där informationen lagras och processas, tex i vårt affärssystem.

Är man patient på vår auktoriserade mottagning måste alla besök med personuppgifter rapporteras in till SLL.

Om du köper hörselhjälpmedel på Bra Hörsel eller lånar via vår auktoriserade mottagning, kan vi behöva skicka dina hörapparater och andra hjälpmedel för service eller reparation. I reparationsordern uppger vi namn och kontaktuppgifter till dig. En del leverantörer önskar också personnummer för att kunna knyta ordern till person.

Rör det sig om nybeställning av i-örat-apparater bifogas dessutom hörselprov då produkten skraddarsys efter hörselnedsättningen.

Om vi skickar produkter till dig levereras de via Postnord och Posten brev.

Betalningar som du gör via iZettle på våra mottagningar kommer att behandlas av iZettle som är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter. Känslig information såsom kontokortsnummer lagras inte av Bra Hörsel utan skickas vidare till kreditkortsföretaget. Överföringen dit är krypterad.

Vid eventuell fakturering hanteras detta via Klarna som får dina personuppgifter.

Vi använder Boka Direkt som tidbokningssystem. Där registreras de uppgifter du lämnar vid bokning dvs namn och telefonnummer och eventuellt mejladress om vi skulle behöva kontakta dig. Dessutom registreras vilken typ av ärende det gäller samt om du lämnar ytterligare information som kan vara värdefull för audionomen att känna till inför ditt besök. Vi ser dock alltid till att minimera denna extra information. Dina bokningsuppgifter sparar vi i 3 år dvs lika lång tid som max garantitid. Endast behörig personal kommer åt Boka Direkt med personliga lösenord.

### **IP-nummer och domänadress**

Brahorsel.se gör besöksstatistik över bland annat:

- antal besök
- antal gånger enskilda sidor läses
- vilka webbadresser besökarna kommer från och vilka sökmotorer och sökord som använts för att komma till oss

Detta ger oss en bild av vad som kan förbättras, förändras eller tas bort.

Vi kan även se namnet på din domän och värddator, till exempel universitetet.edu eller telia.com. Vi sparar IP-numret från den dator (server) du använder, vilken browser du använder och vilket operativsystem.

Utöver IP-nummer sparar vi uppgifter om datum och tid då du kom in på vår webbplats och varifrån du länkade dig.

Denna information används av vårt webbstatistikverktyg Google Analytics. I den hanteringen lämnas uppgifterna till Google. Uppgifterna används endast för att förbättra vår webbplats och för att presentera innehållet på ett bättre sätt för dig som besökare. Denna besöksstatistik innehåller inga uppgifter om eller kopplingar till födelsenummer, personnamn, e-postadress eller annan personlig information. Data lagras i 26 månader och därefter raderas informationen.

## **Kreditupplysning**

Bra Hörsel förbehåller sig rätten att begära en kreditupplysning i enlighet med svenska kreditupplysningslagen (SFS 1973:1173), när vi går med på att ingå en kreditöverenskommelse med dig och skicka en faktura till dig i samband med köp.

## **Cookies**

Vår webbsida använder cookies som samlar in information på och från din webbläsare.

Den här webbplatsen använder så kallade cookies. Enligt lagen om elektronisk kommunikation, som trädde i kraft den 25 juli 2003, ska alla som besöker en webbplats med cookies få information om:

- att webbplatsen innehåller cookies,
- vad dessa cookies används till och
- hur cookies kan undvikas.

Vill du kontakta oss utan att använda dig av webbplatsen är du välkommen att kontakta Bra Hörsel via [info@brahorsel.se](mailto:info@brahorsel.se) eller på telefon 08-442 48 90.

Vill du inte acceptera cookies kan din webbläsare ställas in så att du automatiskt nekar till lagring av cookies eller informeras varje gång en webbplats begär att få lagra en cookie. Genom webbläsaren kan också tidigare lagrade cookies raderas. Se webbläsarens hjälpsidor för mer information.

## **Hur länge sparar ni mina personuppgifter?**

Om du mejlar, skickar frågor via kontaktformulär eller chattar med oss kommer dessa uppgifter att raderas så fort vi haft kontakt med dig.

Om du är patient på Bra Hörsel har legitimerad personal skyldighet att föra journal efter kontakter med dig. Journalhandlingar ska sparas 10 år efter den senaste journalanteckningen enligt Socialstyrelsens föreskrifter 6 kap. HSLF-FS. Journalsystemet kommer endast legitimerad personal åt, med personligt lösenord.

Enligt bokföringslagen är vi skyldiga att spara räkenskapsinformation som te x fakturor i 7 år.

## **Om jag vill att ni ska radera mina uppgifter, hur gör jag då?**

Du har rätt att när som helst återkalla ditt samtycke till att vi sparar dina kontaktuppgifter. Det gör du genom att kontakta oss så skickar vi dokumentet "Återkallelse av samtycksavtal" som du fyller i och skickar tillbaka till oss.

## **Hur kontaktar jag er?**

Om du har frågor kring denna information eller behandlingen av dina personuppgifter är du välkommen att kontakta oss.

Mail: [info@brahorsel.se](mailto:info@brahorsel.se)

Telefon: 08-442 48 90

## **Klagomål till tillsynsmyndighet**

Om du anser att vi hanterar dina personuppgifter felaktigt har du möjlighet att lämna klagomål till Datainspektionen som är tillsynsmyndigheten avseende personuppgiftsbehandling.