Kappahls personvernerklæring

Vi hos Kappahl tar ditt personvern på alvor. I våre retningslinjer for personvern beskriver vi hvordan vi behandler dine personopplysninger. Alle overskrifter er klikkbare, så du enkelt kan velge riktig avsnitt.

1. Behandling av personopplysninger 5

2. Databehandler 6

3. Eksterne partnere (betalingsinformasjon) 6

4. Kjøp og bestillinger 6

4.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 6

4.2. Hva brukes personopplysningene til? 6

4.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 7

4.4. Hvem deles personopplysningene med? 7

4.5. Hvor lenge lagres persondataene? 7

4.6. Informasjonskapsler (cookies) 7

5. Forenkling av kjøp i digitale kanaler 7

5.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 7

5.2. Hva brukes personopplysningene til? 8

5.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 8

5.4. Hvem deles personopplysningene med? 8

5.5. Hvor lenge lagres persondataene? 8

5.6. Informasjonskapsler (cookies) 8

6. Medlemskap i Kappahl Club 8

6.1. Medlemsrekruttering 8

6.1.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 9
6.1.2. Hva brukes personopplysningene til? 9
6.1.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 9
6.1.4. Hvem deles personopplysningene med? 9
6.1.5. Hvor lenge lagres persondataene? 9
6.1.6. Informasjonskapsler (cookies) 9

6.2. Registrering og administrasjon av medlemskapet 9

6.2.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 9
6.2.2. Hva brukes personopplysningene til? 10
6.2.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 10

6.2.4. Hvem deles personopplysningene med? 10
6.2.5. Hvor lenge lagres persondataene? 10
6.2.6. Informasjonskapsler (cookies) 10

6.3. Tilbud og administrasjon av dine medlemsfordeler 10
6.3.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 11
6.3.2. Hva brukes personopplysningene til? 11
6.3.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 12
6.3.4. Hvem deles personopplysningene med? 12
6.3.5. Hvor lenge lagres persondataene? 12
6.3.6. Informasjonskapsler (cookies) 12

7. Personalisering i våre digitale kanaler 12

7.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 12

7.2. Hva brukes personopplysningene til? 13

7.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 13

7.4. Hvem deles personopplysningene med? 14

7.5. Hvor lenge lagres persondataene? 14

7.6. Informasjonskapsler (cookies) 14

8. Markedsføring 14

8.1 Direktemarkedsføring 14
8.1.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 14
8.1.2. Hva brukes personopplysningene til? 15
8.1.3. hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 15
8.1.4. hvem deles personopplysningene med? 15
8.1.5. Hvor lenge lagres persondataene? 15
8.1.6. Informasjonskapsler (cookies) 15

8.2. Annonser/reklame 16
8.2.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 16
8.2.2. Hva brukes personopplysningene til? 16
8.2.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 17
8.2.4. Hvem deles personopplysningene med? 17
8.2.5. Hvor lenge lagres persondataene? 17
8.2.6. Informasjonskapsler (cookies) 17

9. Kundeservice 17

9.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 17

9.2. Hva brukes personopplysningene til? 18

9.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 18

9.4. Hvem deles personopplysningene med? 18

9.5. Hvor lenge lagres persondataene? 19

9.6. Informasjonskapsler (cookies) 19

10. Konkurranser og events 19

10.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 19

10.2. Hva brukes personopplysningene til? 19

10.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 19

10.4. Hvem deles personopplysningene med? 20

10.5. Hvor lenge lagres persondataene? 20

10.6. Informasjonskapsler (cookies) 20

11. Personal shopping 20

11.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 20

11.2. Hva brukes personopplysningene til? 20

11.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 20

11.4. Hvem deles personopplysningene med? 20

11.5. Hvor lenge lagres persondataene? 20

11.6. Informasjonskapsler (cookies) 21

12. Levering av tjenester i våre digitale kanaler 21

12.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 21

12.2. Hva brukes personopplysningene til? 21

12.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 21

12.4. Hvem deles personopplysningene med? 21

12.5. Hvor lenge lagres persondataene? 22

12.6. Informasjonskapsler (cookies) 22

13. Utvikling og forbedringer av vår virksomhet, produkter & tjenester 22

13.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 22

13.2. Hva brukes personopplysningene til? 23

13.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 23

13.4. Hvem deles personopplysningene med? 23

13.5. Hvor lenge lagres persondataene? 24

13.6. Informasjonskapsler (cookies) 24

14. Sikkerhet; forebygge, avsløre eller undersøke misbruk av våre tjenester, kriminelle handlinger og ulykker 24

14.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 24

14.2. Hva brukes personopplysningene til? 24

14.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 25

14.4. Hvem deles personopplysningene med? 25

14.5. Hvor lenge lagres persondataene? 25

14.6. Informasjonskapsler (cookies) 25

15. Juridiske forpliktelser 25

15.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 25

15.2. Hva brukes personopplysningene til? 26

15.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 26

15.4. Hvem deles personopplysningene med? 26

15.5. Hvor lenge lagres persondataene? 26

15.6. Informasjonskapsler (cookies) 27

16. Juridiske krav 27

16.1. Hvilke personopplysninger benyttes? 27

16.2. Hva brukes personopplysningene til? 28

16.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling? 28

16.4. Hvem deles personopplysningene med? 28

16.5. Hvor lenge lagres persondataene? 28

16.6. Informasjonskapsler (cookies) 28

17. Overføring av informasjon til land utenfor eu/eøs 28

18. Dine rettigheter 29

18.1. Rett til innsyn, rett til korrigering og rett til sletting 29

18.2. Rett til å tilbakekalle ditt samtykke 29

18.3. Rett til å begrense behandlingen av data 29

18.4. Rett til å protestere mot behandling av personopplysninger for å ivareta legitime interesser 30

18.5. Rett til dataportabilitet 30

18.6. Rett til å klage til datatilsynet/personvernnemda 30

19. Endringer i personvernpolicyen 30

1. Behandling av personopplysninger

Når du handler med oss hos Kappahl, behandler vi personopplysninger om deg. For eksempel når du handler i nettbutikken vår, kontakter kundeservice, besøker nettstedet eller appen vår, og i annen interaksjon med oss. I forbindelse med dette samler vi inn dine personopplysninger, som deretter brukes til ulike formål som er beskrevet i denne personvernerklæringen (les mer om dette i avsnitt 4–16).

I denne personvernerklæringen forklarer vi blant annet hvilke data vi behandler, hvorfor vi trenger å samle dem inn, det juridiske grunnlaget for behandlingen vår, eventuelle mottakere vi deler data med, hvor lenge de oppbevares, samt om informasjonskapsler og liknende teknologi som brukes til å samle inn eller lagre informasjon på enheten din, og også om dine personopplysninger overføres til et land utenfor EU/EØS. Du finner en oversikt over informasjonskapslene vi bruker i våre retningslinjer for informasjonskapsler.

Her finner du i tillegg informasjon om hvordan du kan kontakte oss hvis du ønsker å bruke noen av dine rettigheter (les mer under avsnitt 18 «Dine rettigheter»).

Vårt personvernombud

Vi har utnevnt et personvernombud (Data Protection Officer, DPO) for å bidra til at vi behandler personopplysninger på en lovlig, sikker og ansvarlig måte.

Personvernombudet arbeider uavhengig og har blant annet ansvar for å:

- gi råd og veiledning i spørsmål som gjelder personvern og behandling av personopplysninger,
- følge opp og kontrollere at vi etterlever personvernforordningen (GDPR) og våre interne rutiner for personvern,
- støtte arbeidet med å vurdere og håndtere risiko knyttet til enkeltpersoners personvern,
- bidra til økt bevissthet om personvern i organisasjonen gjennom informasjon og opplæring,
- være kontaktpunkt overfor den nasjonale tilsynsmyndigheten for personvern, og

- være kontaktperson for deg dersom du har spørsmål om hvordan vi behandler dine personopplysninger, eller dersom du ønsker å utøve dine rettigheter etter gjeldende personvernlovgivning.

Dersom du har spørsmål om vår behandling av personopplysninger, eller ønsker å utøve dine rettigheter, kan du kontakte vårt personvernombud på e-post: dpo@kappahl.com.

2. Databehandler

Kappahl-gruppen består av flere juridiske enheter, og enheten som er ansvarlig for behandlingen av dine personopplysninger er avhengig av formålet med behandlingen.

Generelt er Kappahl Sverige AB, Box 303, 431 24 MÖLNDAL, Sverige, behandlingsansvarlig, men i noen tilfeller er den behandlingsansvarlige en lokal juridisk enhet dvs.; Kappahl AS, Storgata 37-39, 1607 Fredrikstad, Norge.

Telefon: 800 12533 (Kappahl Norge AS) eller +46 31 771 55 00 (Kappahl Sverige AB)

E-post: info@kappahl.com

3. Eksterne partnere (betalingsinformasjon)

Hos Kappahl bruker vi eksterne partnere for behandling av nettbetalinger. Dine personopplysninger som samles inn av disse partnerne (f.eks. Klarna eller Adyen) deles ikke av Kappahl, men gis direkte av deg til våre betalingspartnere. Våre partnere er ansvarlig for behandling av betalingsinformasjonen din. Ta kontakt med gjeldende betalingsspartner direkte for mer informasjon om hvordan de behandler dine personopplysninger i forbindelse med betalingen din.

4. Kjøp og bestillinger

Når du handler på nettsiden vår, må vi behandle data om deg for å administrere bestillingen din og levere produktene du har bestilt.

4.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kontaktinformasjon	E-post, mobilnummer
Medlemsinformasjon	Medlemsnummer
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende ID-er

4.2. Hva brukes personopplysningene til?

Dataene dine brukes til å registrere og levere bestillingen din. Hvis du er medlem av Kappahl Club brukes dataene også til å registrere bonuspoeng på kjøpet ditt. Vi behandler også personopplysningene dine for å sikre at vi kan kontakte deg dersom det er problemer med bestillingen din, og for å håndtere eventuelle returer.

4.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler dine personopplysninger for å oppfylle våre forpliktelser i henhold til kontrakten vi har inngått med deg (ref. medlemsvilkårene).

Merk at disse opplysningene er obligatoriske som følge av en inngått avtale (ref. medlemsvilkårene). Vi kan ikke administrere bestillingen din hvis du ikke oppgir de nødvendige opplysningene ved betaling..

4.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler dine personopplysninger med leverandører av vår e-handelsplattform, vårt CRM-system, saksbehandlingssystem samt logistikkpartnere.

4.5. Hvor lenge lagres persondataene?

For alle som ikke er medlemmer av Kappahl Club lagres personopplysninger kun for å fullføre leveringen av bestillingen din og håndtere eventuelle returer. Maksimal tid for lagring av dine personopplysninger er 3,5 år, med henvisning til din klagerett i henhold til forbrukerloven. For medlemmer av Kappahl Club lagres informasjonen så lenge du er et aktivt medlem av Kappahl Club. Les mer om vår lagringstid for medlemsdata i avsnitt 6.2.5.

4.6. Informasjonskapsler (cookies)

Nødvendige informasjonskapsler brukes forbindelse med registrering av bestillingen din. Disse informasjonskapslene er alltid aktive. Vær oppmerksom på at vi ikke automatisk plasserer alle disse informasjonskapslene på enheten din; de angis avhengig av hvordan du samhandler med tjenestene våre.

5. Forenkling av kjøp i digitale kanaler

For å gjøre det enklere for deg å foreta kjøp og bestillinger på nettsiden vår, tilbyr vi flere funksjoner som forenkler dine beslutninger og kjøp.

5.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kontaktinformasjon	E-post

Kundedata	Brukernavn, størrelse, kundeanmeldelser
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende unike ID-er
Produktinformasjon	Produktnavn

5.2. Hva brukes personopplysningene til?

Dataene dine benyttes for at du skal kunne vurdere produktene våre, som deretter vises til andre kunder for å lette deres kjøpsbeslutninger.

Vi bruker også dataene til å la deg overvåke produkter som for øyeblikket er utsolgt. For å gjøre dette mulig registrerer vi e-postadressen din, slik at vi kan kontakte deg når produktet eller størrelsen din er tilbake på lager.

5.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler dine personopplysninger basert på ditt tidligere samtykke og dine personverninnstillinger. Når vi behandler dine personopplysninger basert på ditt samtykke, har du rett til å trekke tilbake dette samtykket når som helst. Les mer om denne retten i avsnitt 18.2.

5.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler dine personopplysninger med leverandører av vår e-handelsplattform, vårt CRM-system og kundevurderingssystem.

5.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Dine personopplysninger oppbevares inntil vi har informert deg om at produktet ditt er tilbake på lager. Kundeanmeldelser oppbevares inntil du enten ber oss om å fjerne kundeanmeldelsen, eller maksimalt 6 måneder fra det tidspunktet de aktuelle produktene ikke lenger er en del av sortimentet vårt.

5.6. Informasjonskapsler (cookies)

Nødvendige informasjonskapsler benyttes i forbindelse med registrering av dine kundeanmeldelser. Disse informasjonskapslene er alltid aktive. Vær oppmerksom på at vi ikke automatisk plasserer alle disse informasjonskapslene på enheten din; de angis etter hvordan du samhandler med tjenestene våre.

6. Medlemskap i Kappahl Club

Når du blir medlem av kundeklubben vår, samler vi inn data for (1) å registrere deg som medlem og (2) gi deg alle medlemsfordelene. I denne delen beskriver vi hvordan vi behandler personopplysningene dine for dette formålet.

6.1. Medlemsrekruttering

Vi gir våre eksisterende medlemmer mulighet til å rekruttere sine venner til Kappahl Club. I denne delen finner du informasjon om hvordan vi behandler dine data i forbindelse med rekruttering til Kappahl Club.

6.1.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data:	Fornavn, etternavn
Kontaktinformasjon	E-post

6.1.2. Hva brukes personopplysningene til?

Når du blir rekruttert, gir vennen din navnet ditt og e-postadressen din til oss. Deretter bruker vi disse dataene til å sende deg en invitasjon til å bli medlem.

6.1.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler personopplysninger for å rekruttere nye medlemmer til Kappahl Club, basert på din venns ønske om å samle bonuspoeng gjennom å rekruttere deg.

6.1.4. Hvem deles personopplysningene med?

Dine personopplysninger deles med leverandøren av vårt CRM-system.

6.1.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Hvis du ikke godtar invitasjonen til å bli medlem i Kappahl Club, slettes personopplysningene dine automatisk 2 dager etter at de er samlet inn.

6.1.6. Informasjonskapsler (cookies)

Vi bruker ikke informasjonskapsler til dette formålet.

6.2. Registrering og administrasjon av medlemskapet

For å bli medlem av Kappahl Club må du registrere et medlemskap. I forbindelse med registreringen og den påfølgende administrasjonen av medlemskapet ditt, vil vi behandle data om deg.

6.2.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kontaktinformasjon	E-post, mobilnummer
Kundedata	Medlemsnummer, brukernavn, passord

6.2.2. Hva brukes personopplysningene til?

Dine data brukes til å registrere deg som medlem. I forbindelse med registreringen bekrefter vi også din identitet og alder for å sikre at du oppfyller basiskravene for å bli medlem.

Vi sender også ut meldinger om nyheter og oppdateringer knyttet til medlemskapet ditt, for eksempel oppdateringer av medlemsvilkår eller vår behandling av personopplysninger.

For å sikre at informasjonen vi har om deg er korrekt, verifiserer vi også adressen og mobilnummeret ditt mot andre tredjepartskilder, som SPAR eller Dun & Bradstreet.

6.2.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler dine personopplysninger for å oppfylle våre forpliktelser i henhold til kontrakten vi har inngått med deg (ref. medlemsvilkårene).

Merk at disse opplysningene er obligatoriske som følge av en inngått avtale (ref. medlemsvilkårene). Vi kan ikke registrere deg som medlem, gi deg fordelene dine eller la deg samle bonus hvis vi ikke kan behandle opplysningene spesifisert i avsnitt 6.2.1 ovenfor. Du kan alltid velge å ikke motta vår direkte markedsføring, uten at dette påvirker din mulighet til å samle bonus.

Våre medlemsvilkår kan du lese mer om her.

6.2.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler dine personopplysninger med leverandører av vårt CRM-system og vår e-handelsplattform, samt kredittopplysningsselskaper og sikre digitale identifikasjonstjenester.

6.2.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Vi lagrer personopplysninger så lenge du er et aktivt medlem av Kappahl Club. Hvis du ikke er aktiv (kjøper en vare, åpner eller klikker på en lenke i en sendt e-post, eller logger inn på kontoen din), lagres kjøpshistorikk og aktiviteter i 36 måneder fra din siste aktivitet og slettes deretter automatisk.

6.2.6. Informasjonskapsler (cookies)

Vi bruker nødvendige informasjonskapsler for registrering av medlemskapet ditt.

Disse informasjonskapslene er alltid aktive. Vi gjør deg oppmerksom på at vi ikke automatisk plasserer alle disse informasjonskapslene på enheten du bruker; de benyttes avhengig av hvordan du samhandler med tjenestene våre..

6.3. Tilbud og administrasjon av dine medlemsfordeler

Gjennom vårt medlemsløfte «Made for you. To get more», får du medlemsfordeler som legger til rette for en oppdatert og anvendelig garderobe som kan leve lenge. Dette

inkluderer et bredt spekter av fordeler, fra inspirasjon til hvordan du kan kombinere plaggene våre, til rabatter og poeng på alt du kjøper. For å tilby og administrere medlemsfordelene dine, må vi behandle data om deg.

6.3.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kontaktinformation	E-post, mobilnummer
Demografisk informasjon	Kjønn, fødselsdato, postnummer
Enhetsinformasjon	Type enhet du bruker, språkinnstillinger, nettleserinnstillinger, tidssone, operativsystem, skjermoppløsning og plattform
Medlemskapsinformasjon	Medlemsnummer, brukernavn
Informasjon om medlemsfordeler	Bonussjekk, opptjente poeng, historikk for bonuspoeng, kundesegment (basert på ulike parametere), medlemsnivå, personlige tilbud
Medlemspreferanser	Personlige valg for kommunikasjon
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende unike ID-er
Brukergenerert informasjon	Besøks- og klikkhistorikk (informasjonskapsel-data), statistikk for åpning av e-post
Kjøpsinformasjon	Informasjon om din bestilling/ordre, produkter du har bestilt, pris, størrelse, antall varer, rabatter, leveringssted, ordrenummer og pakke-ID

6.3.2. Hva brukes personopplysningene til?

Dine data brukes til å gi deg alle medlemsfordeler i henhold til våre medlemsvilkår. Vi gir deg mulighet til å opprette en brukerkonto og logge inn via sikre digitale identifikasjonstjenester. Gjennom brukerkontoen din kan du blant annet spore kjøpene dine, administrere data og velge hvordan du vil motta kommunikasjon fra oss. Vi registrerer, beregner og overfører din innsamlede bonus til din medlemskonto, for eksempel bonuspoeng på dine kjøp, rekrutteringer eller undersøkelser, osv. Vi sender også informasjon om din nåværende bonussaldo.

Som medlem sender vi deg kommunikasjon med medlemsfordeler som enten er tilgjengelige for alle medlemmer eller er personlig tilpasset deg. Disse kan inkludere personlige eller eksklusive medlemstilbud, personalisering på kappahl.no og i appen vår, og invitasjoner til konkurranser og arrangementer.

For å sikre at du mottar relevante medlemsfordeler ut ifra dine behov og preferanser, analyserer vi personopplysningene vi samler inn. Vi gjør det for å sikre at vi viser innhold som er relevant for deg og våre medlemmer som gruppe.

6.3.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler dine personopplysninger for å oppfylle våre forpliktelser i henhold til kontrakten vi har inngått med deg (ref. medlemsvilkårene).

Merk at disse opplysningene er obligatoriske som følge av en inngått avtale (ref. medlemsvilkårene). Vi kan ikke registrere deg som medlem, gi deg fordelene dine eller la deg samle bonus hvis vi ikke kan behandle opplysningene spesifisert i avsnitt 6.3.1 ovenfor. Du kan alltid velge å ikke motta vår direkte markedsføring..

Våre medlemsvilkår kan du lese mer om her.

6.3.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler dine personopplysninger med leverandører av vårt CRM-system, vår e-handelsplattform inkludert Vipps, POS-system (salg og kassasystemer), kundevurderingsverktøy og saksbehandlingssystem, samt våre markedsføringspartnere og sikre digitale identifikasjonstjenester.

6.3.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Vi lagrer innsamlede personopplysninger så lenge du er aktivt medlem av Kappahl Club. Hvis du ikke er aktiv (kjøper en vare, åpner eller klikker på en lenke i en sendt e-post, eller logger inn på kontoen din), lagres kjøpshistorikk og aktiviteter i 36 måneder fra din siste aktivitet og slettes deretter automatisk.

6.3.6. Informasjonskapsler (cookies)

Informasjonskapsler for personalisering brukes til dette formålet. Les mer i avsnitt 7.2 og i våre retningslinjer for informasjonskapsler.

7. Personalisering i våre digitale kanaler

Når du besøker noen av våre digitale kanaler, som for eksempel nettstedet eller appen vår, bruker vi informasjonskapsler for å samle inn personopplysninger for å gi deg like høyt nivå av personlig service på nett som når du handler i en av butikkene våre. Det betyr at vi behandler dataene dine i forbindelse med funksjoner som forenkler kjøpene dine og gir deg inspirasjon.

7.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Enhetsinformasjon	Type enhet du bruker, språkinnstillinger, nettleserinnstillinger, tidssone, operativsystem, skjermoppløsning og plattform
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende unike ID-er
Kjøpsinformasjon	Informasjon om din bestilling/ordre, produkter du har bestilt, pris, størrelse, antall varer, rabatter, leveringssted, ordrenummer og pakke-ID
Brukergenerert informasjon	Besøks- og klikkhistorikk (informasjonskapsel-data), statistikk for åpning av e-post, URL-henvisning (info om siste besøkte nettsted), favoritter (hjerte-merkede produkter)

7.2. Hva brukes personopplysningene til?

Vi bruker dine personopplysninger til å gi deg et mer personlig tilpasset innhold. For eksempel å gi deg produktanbefalinger og inspirasjon basert på det du viser interesse for, samt hvordan du tidligere har samhandlet med oss og våre tjenester. Hvis du er logget inn på brukerkontoen din når du bruker nettstedet og appen vår, tilpasser vi innholdet uavhengig av hvilken kanal du besøker. Hvis du for eksempel legger produkter i handlekurven i appen, vil de lagres der når du senere besøker nettstedet vårt, forutsatt at du er logget inn både i appen og på nettstedet.

Vi bruker også personaliserte informasjonskapsler for å vise deg kategorien «Du har besøkt tidligere» på produktsidene våre eller for å beholde hjertemerkede produkter under Favoritter til ditt neste besøk. Vi lagrer også dine personopplysninger når du velger å dele favorittene dine med noen andre.

Enheten din hjelper oss til å tilpasse formatet på innholdet, slik at du til enhver tid du ser optimalisert innhold..

7.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler personopplysninger basert på dine personverninnstillinger og ditt forhåndssamtykke. Du kan når som helst trekke tilbake ditt samtykke for personopplysninger. Les mer om denne retten i avsnitt 18.2 .

Hvis du er medlem av Kappahl Club, behandler vi dine personopplysninger for å oppfylle våre forpliktelser i henhold til kontrakten vi har inngått med deg (ref. medlemsvilkårene).

Merk at disse dataene er obligatoriske som følge av en inngått avtale (ref. medlemsvilkårene). Vi kan ikke gi deg dine medlemsfordeler hvis vi ikke kan behandle dataene spesifisert i avsnitt 7.1 ovenfor.

7.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler personopplysninger med leverandører av vårt CRM-system, vår e-handelsplattform, vårt ordrestyringssystem for e-handel og anbefalt søkemotor.

7.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Personopplysninger lagres i opptil 12 måneder fra din siste aktivitet. Med aktivitet mener vi at du kjøper en vare, åpner eller klikker på en lenke i en sendt e-post, eller logger deg på kontoen din.

7.6. Informasjonskapsler (cookies)

Informasjonskapsler for personalisering brukes til dette formålet. Les mer i avsnitt 7.2 og i våre retningslinjer for informasjonskapsler.

8. Markedsføring

Vi markedsfører våre produkter, tjenester og vårt selskap til deg på ulike måter. I denne delen beskriver vi hvordan vi behandler dataene dine når vi sender deg markedsføring.

8.1 Direktemarkedsføring

Hvis du er medlem av Kappahl Club, sender vi deg direkte markedsføring ved hjelp av ulike typer kontaktinformasjon, som adresse, e-postadresse eller mobilnummer.

Du har alltid rett til å reservere deg mot direkte markedsføring. Hvis du ikke ønsker at vi skal behandle dine personopplysninger for direkte markedsføringsformål, kan du varsle oss via kundeservice eller brukerkontoen din på nettstedet eller i appen vår. For å melde deg av SMS-markedsføring, send «kastop» til 27272.

8.1.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kontaktinformasjon	E-post, mobilnummer
Demografisk informasjon	Kjønn, fødselsdato
Enhetsinformasjon	Type enhet du bruker, språkinnstillinger, nettleserinnstillinger, tidssone, operativsystem, skjermoppløsning og plattform
Medlemskapsinformasjon	Medlemsnummer, brukernavn, passord
Informasjon om medlemsfordeler	Kundesegment (basert på ulike parametere), medlemsnivå

Medlemspreferanser	Personlige valg for kommunikasjon
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende unike ID-er
Kjøpsinformasjon	Informasjon om din bestilling/ordre, produkter du har bestilt, pris, størrelse, antall varer, rabatter, leveringssted, ordrenummer og pakke-ID
Brukergenerert informasjon	Besøks- og klikkhistorikk (informasjonskapsel-data), statistikk for åpning av e-post, URL-henvisning (info om siste besøkte nettsted), favoritter (hjerte-merkede produkter)

8.1.2. Hva brukes personopplysningene til?

Vi behandler din kontaktinformasjon for at du skal motta kommunikasjon fra oss, for eksempel nyhetsbrev pressemeldinger eller annen direkte markedsføring via e-post, SMS og post. Vi kan også kontakte deg per telefon for å tilby tjenesten Personal Shopping.

Innholdet i vår direkte markedsføring varierer. Vi kan for eksempel sende deg direktereklame basert på produkter og tjenester du har vist interesse for, for eksempel når du har lagt til produkter i handlekurven i nettbutikken vår, men ikke fullført kjøpet. Vi kan også gi deg egne tilbud fra våre partnere eller sende invitasjon til konkurranser og arrangementer. For å lære mer om hvilken type innhold vi bør bruke i vår direkte markedsføring, analyserer vi alle eller deler av personopplysningene vi samler inn i henhold til avsnitt 8.1.1 ovenfor.

8.1.3. hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler dine personopplysninger for å markedsføre våre produkter, tjenester og vårt selskap.

8.1.4. hvem deles personopplysningene med?

Vi deler personopplysninger med annonseplattformer som vi bruker til markedsføring. Dette kan være sosiale medier, søkemotorer og annonsenettverk, leverandører av vårt CRM-system, e-handelsplattform, kundevurderingsverktøy, trykkeri og distribusjon, saksbehandlingssystem samt våre markedsføringspartnere.

8.1.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Dine personopplysninger lagres i opptil 24 måneder etter din siste aktivitet. Med aktivitet mener vi at du kjøper et produkt, åpner eller klikker på en lenke i en sendt e-post, eller logger deg på kontoen din.

8.1.6. Informasjonskapsler (cookies)

Informasjonskapsler for markedsføring brukes for å få bedre innsikt i innhold som kan være relevant for deg, og for å vise annonser som er relevante basert på produkter og tjenester du har vist interesse for.

8.2. Annonser/reklame

I tillegg til direkte markedsføring kan vi også bruke våre målgrupper og segmenterte utvalg i ulike annonseringsverktøy. Dette betyr at du kan se annonser fra oss basert på ditt eget bruksmønster på annonseplattformer som vi bruker i annonseringen vår, som Google, Meta, Instagram, Snapchat eller TikTok.

8.2.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Kontaktinformasjon	E-post, mobilnummer
Demografisk informasjon	Kjønn, fødselsdato, postnummer
Enhetsinformasjon	Type enhet du bruker, språkinnstillinger, nettleserinnstillinger, tidssone, operativsystem, skjermoppløsning og plattform
Informasjon om medlemsfordeler	Kundesegment (basert på ulike parametere), medlemsnivå
Medlemspreferanser	Personlige valg for kommunikasjon
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende unike ID-er
Kjøpsinformasjon	Informasjon om din bestilling/ordre, produkter du har bestilt, pris, størrelse, antall varer, rabatter, leveringssted, ordrenummer og pakke-ID
Brukergenerert informasjon	Besøks- og klikkhistorikk (informasjonskapsel-data), statistikk for åpning av e-post, URL-henvisning (info om siste besøkte nettsted), favoritter (hjerte-merkede produkter)

8.2.2. Hva brukes personopplysningene til?

Vi behandler dine personopplysninger for å vise deg annonser basert på dine online-preferanser samlet inn fra dine tidligere besøk i våre ulike digitale kanaler. Dette betyr at vi samler inn og overfører data som er relevant for en spesifikk annonse til annonseplattformer, som sosiale medier, søkemotorer eller annonsenettverk, slik at de kan

matche eller inkludere deg i en relevant målgruppe. Vi velger også målgruppen som mottar annonseinnholdet vårt.

Innholdet i annonsene du ser kan variere, men vi vil alltid gi deg mest mulig relevant informasjon. Innholdet er derfor basert på ulike faktorer, for eksempel hvordan du bruker våre digitale kanaler og hvilke produkter og nettsider du klikker på, din kjøpshistorikk og andre personopplysninger vi samler inn for dette formålet. Det betyr at våre kunder ikke alltid ser det samme annonseinnholdet.

Vi bruker også våre målgrupper, som kan inkludere personopplysninger, for å formidle personer med lignende interesser som kanskje også liker våre produkter og tjenester til våre markedsføringspartnere..

8.2.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler personopplysninger basert på dine personverninnstillinger og ditt forhåndssamtykke. Du kan når som helst trekke tilbake ditt samtykke for personopplysninger. Les mer om denne retten i avsnitt 18.2.

Hvis du er medlem av Kappahl Club, behandler vi dine personopplysninger for å markedsføre våre produkter, tjenester og vårt selskap.

8.2.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler dine personopplysninger med annonseplattformer som vi bruker til markedsføring, blant annet sosiale medier, søkemotorer og annonsenettverk, samt leverandører av vårt CRM-system, e-handelsplattform, kundevurderingsverktøy, trykkeri og distribusjon, saksbehandlingssystem og våre markedsføringspartnere.

8.2.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Informasjonen din lagres i opptil 24 måneder etter siste aktivitet. Med aktivitet mener vi at du handle et produkt, åpner eller klikker på en lenke i en sendt e-post, eller logger deg på kontoen din.

8.2.6. Informasjonskapsler (cookies)

Til dette formålet bruker vi markedsføringskapsler for å få bedre innsikt i innhold som kan være relevant for deg, og for å vise annonser som er relevante basert på produkter og tjenester du har vist interesse for.

9. Kundeservice

Når du kontakter vår Kundeservice via telefon, chat eller skriver til oss på e-post eller sender vanlig post, behandler vi data om deg.

9.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn

Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kontaktinformasjon	E-post, mobilnummer
Kundeservice-informasjon	Saksnummer, innspilt samtale, chat eller e-postsamtale
Demografisk informasjon	Kö Kjønn, fødselsdato, postnummer
Enhetsinformasjon	Type enhet du bruker, språkinnstillinger, nettleserinnstillinger, tidssone, operativsystem, skjermoppløsning og plattform
Medlemskapsinformasjon	Medlemsnummer, brukernavn, passord
Informasjon om medlemsfordeler	Bonussjekk, opptjente poeng, historikk for bonuspoeng, kundesegment (basert på ulike parametere), medlemsnivå, personlige tilbud
Medlemspreferanser	Personlige valg for kommunikasjon
Kjøpsinformasjon	Informasjon om din bestilling/ordre, produkter du har bestilt, pris, størrelse, antall varer, rabatter, leveringssted, ordrenummer og pakke-ID

9.2. Hva brukes personopplysningene til?

Vi bruker dine personopplysninger til å håndtere henvendelsen din, for eksempel spørsmål knyttet til kjøpet ditt, medlemskapet ditt eller dine rettigheter i henhold til personvernforordningen. I tillegg til kommunikasjonen din med kundeservice, kan vi også bruke personopplysninger som er samlet inn under tidligere kontakt med oss. Se respektive temaer for mer informasjon om disse kontaktene.

Når du kontakter kundeservice tar vi opptak av samtalen din, disse lydopptakene kan senere brukes til interne opplæringsformål.

I forbindelse med din henvendelse må vi bekrefte identiteten din for å sikre at vi ikke utleverer informasjon til feil person. Hvis du er, medlem kan vi også samle inn data for å identifisere medlemskapet ditt for enklere behandling av saken din.

9.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler dine personopplysninger for å gi deg den hjelpen og støtten du ber om.

9.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler dine personopplysninger med leverandører av chat-verktøyet vårt, CRM-systemet, e-postsystemet, vårt kundevurderingsverktøy, systemer for ordrestyring, telefonsystemet vårt og sosiale medier.

9.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Personopplysningene lagres i opptil 3,5 år etter at kundeservicesaken din er avsluttet.

9.6. Informasjonskapsler (cookies)

Hvis du benytter chat-verktøyet vårt, bruker vi nødvendige informasjonskapsler for å levere funksjonen du ber om.

Disse informasjonskapslene er alltid aktive. Vi gjør deg oppmerksom på at vi ikke automatisk plasserer alle disse informasjonskapslene på enheten din. Det avhenger av hvordan du samhandler med tjenestene våre.

10. Konkurranser og events

Vi kan sende deg invitasjon til å delta i konkurranser og arrangementer. For å kunne kommunisere med deg og sende deg eventuelle premier, vil vi behandle data om deg.

10.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kontaktinformasjon	E-post, mobilnummer
Kundedata	Alder
Kundekommunikasjon	Chat, e-postsamtale, data oppgitt i konkurranser

10.2. Hva brukes personopplysningene til?

Dine personopplysninger brukes til å registrere din påmelding og kommunisere med deg for gjennomføring av konkurransen eller eventet. I forbindelse med et arrangement kan vi også sende en bekreftelse på påmeldingen din, informasjon om arrangementet, samt lignende saker.

Når det gjelder konkurranser, velger vi ut vinnere og deler ut premier knyttet til konkurransen. Når vi gjennomfører konkurranser på sosiale medier, behandler vi dine data for å kunne kontakte deg hvis du vinner en premie. Vi bruker da tilgjengelige kanaler på respektive plattform, for eksempel Instagram DM, Facebook Messenger eller TikTok. Personopplysningene håndteres i henhold til gjeldende policy for hver plattform.

10.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler dine personopplysninger for gjennomføring, administrasjon og evaluering av våre konkurranser og events.

10.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler dine personopplysninger med våre partnere innen events og konkurranser. Dvs. leverandører av vårt CRM-system, e-postsystem og valgte konkurransekanal (f.eks. sosiale medier).

10.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Dine personopplysninger som samles inn når du deltar i medlemskonkurranser på nettstedet vårt eller i våre butikker, lagres så lenge du er medlem av Kappahl Club.

Merk at konkurransebidrag du sender inn kan lagres på ubestemt tid i henhold til gjeldende konkurransevilkår. Hvis en konkurranse er gjennomført på sosiale medier, vil dine personopplysninger lagres inntil du velger å slette bidraget ditt eller kontoen din.

10.6. Informasjonskapsler (cookies)

Vi bruker ikke informasjonskapsler til dette formålet.

11. Personal shopping

Vi behandler dine personopplysninger når du bestiller en time for Personal Shopping hos Kappahl.

11.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Kontaktinformasjon	E-post, mobilnummer
Kundekommunikasjon	Data du oppgir når du booker en avtale

11.2. Hva brukes personopplysningene til?

Vi behandler dine personopplysninger for å administrere avtaler, avbestillinger og eventuelle endringer av timebestillinger, samt for å kommunisere med deg om din planlagte avtale.

11.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler dine personopplysninger for å oppfylle forpliktelser i avtalen vi har inngått med deg samt vilkårene for Personlig Shopping.

11.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler dine personopplysninger med leverandøren av vårt bookingsystem.

11.5. Hvor lenge lagres persondataene?

For ikke-medlemmer av Kappahl Club lagres personopplysninger kun så lenge det er nødvendig for å utføre tjenesten. Som medlem lagres informasjonen så lenge du er medlem av Kappahl Club og deretter i 36 måneder.

11.6. Informasjonskapsler (cookies)

Vi bruker ikke informasjonskapsler til dette formålet.

12. Levering av tjenester i våre digitale kanaler

Vi behandler dine personopplysninger slik at du kan bruke våre digitale tjenester (f.eks. nettstedet vårt), og slik at vi kan tilby et raskt, responsivt og sikkert nettsted som leverer alle funksjonene du ønsker og ber om.

12.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Enhetsinformasjon	Type enhet du bruker, språkinnstillinger, nettleserinnstillinger, tidssone, operativsystem, skjermoppløsning og plattform
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende unike ID-er
Brukergenerert informasjon	Besøks- og klikkhistorikk (informasjonskapsel-data)

12.2. Hva brukes personopplysningene til?

Vi benytter dine personopplysninger til å sikre at funksjonene du ber om fungerer best mulig teknisk. Vi bruker informasjonskapsler for å lagre produktene du legger i handlekurven og/eller for å holde deg innlogget uavhengig av hvilken nettside i nettbutikken vår du besøker. Det hjelper oss også til å huske valgene du tok forrige gang du brukte tjenestene våre (f.eks. innstillinger for land eller språk).

Vi bruker også informasjonskapsler og dine data for å sikre god ytelse i våre digitale kanaler, f.eks. for å tilby et raskere, enda mer responsivt og sikkert nettsted. Det samme gjelder hvordan vi best kan fordele innkommende trafikk mellom serverne våre og for å gjøre det raskere å laste inn bilder og fonter på sider du besøker på nettstedet vårt.

12.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler personopplysninger for å kunne tilby enda bedre tjenester i våre digitale kanaler.

12.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler personopplysningene med leverandøren av vår e-handelsplattform.

12.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Dine personopplysninger oppbevares i opptil 12 måneder.

12.6. Informasjonskapsler (cookies)

Til dette formålet bruker vi nødvendige informasjonskapsler. Les mer om dette i avsnitt 11.2 ovenfor og i våre retningslinjer for informasjonskapsler.

Disse informasjonskapslene er alltid aktive. Men vær oppmerksom på at vi ikke automatisk plasserer disse informasjonskapslene på enheten du bruker; de angis avhengig av hvordan du samhandler med tjenestene våre..

13. Utvikling og forbedringer av vår virksomhet, produkter & tjenester

For å sikre at Kappahl tilbyr produkter og tjenester av høy kvalitet, må vi gjennomføre ulike analyser som kan inkludere personopplysninger.

13.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Kundekommunikasjon	Saksnummer, innspilt samtale, Chat, e-postsamtale, data oppgitt i konkurranser
Demografisk informasjon	Kjønn, fødselsdato, postnummer
Enhetsinformasjon	Type enhet du bruker, språkinnstillinger, nettleserinnstillinger, tidssone, operativsystem, skjermoppløsning og plattform
Medlemskapsinformasjon	Medlemsnummer
Informasjon om medlemsfordeler	Bonussjekk, opptjente poeng, historikk for bonuspoeng, kundesegment (basert på ulike parametere), medlemsnivå, personlige tilbud
Medlemspreferanser	Personlige valg for kommunikasjon
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende unike ID-er
Produktinformasjon	Produktnavn, produktmaterialer
Kjøpsinformasjon	Informasjon om din bestilling/ordre, produkter du har bestilt, pris, størrelse, antall varer, rabatter, leveringssted, ordrenummer og pakke-ID

Brukergenerert informasjon	Besøks- og klikkhistorikk (informasjonskapsel-data), statistikk for åpning av e-post, URL-henvisning (info om siste besøkte nettsted), favoritter (hjerte-merkede produkter)

13.2. Hva brukes personopplysningene til?

Dine personopplysninger brukes til ulike analyser, rapporter samt beslutnings- og handlingsplaner. I den grad det er mulig, utføres slike analyser i et generelt format som innebærer at rapportene våre kun gir informasjon om for eksempel hvordan alle kunder eller kundegrupper har handlet over en periode, uten å angi individuell informasjon dvs. hvordan du har handlet.

Vi benytter informasjonen din til å gjøre våre tjenester mer brukervennlige, for eksempel ved å endre brukergrensesnittet, forenkle informasjonsflyten eller fremheve funksjoner som ofte brukes av våre kunder i digitale kanaler.

Informasjonen din brukes også til kundeundersøkelser eller evalueringer om (i) kunders kjøps- og/eller handleopplevelse, (ii) medlemmenes bruk av fordeler og tjenester i Kappahl Club, (iii) kontakt med kundeservice, og (iv) konkurranser og arrangementer. Dette omfatter innsamling og analyse av bruk og tilbakemeldinger fra kunder/medlemmer, for å gjennomføre tiltak og forbedringer.

Vi evaluerer resultater og salgsstatistikk for en eller flere utsendelser for å utvikle og optimalisere vår direkte markedsføring.

Vi analyserer og evaluerer (i) reklamekampanjer, (ii) kundetilpasninger på nettstedet, (iii) kundeservice, (iv) bruk av selskapets digitale kanaler og (v) medlemsfordeler. Dette gjør vi for å kunne ta beslutninger om endringer og utvikle og optimalisere ovennevnte.

Vi bruker også informasjonen din for å utvikle og optimalisere (i) vareflyt- og logistikk, for eksempel ved å forutsi kjøpsvolumer, lagerbeholdning og leveranser, (ii) vårt sortiment, (iii) vårt arbeid innen miljø og bærekraft, for eksempel ved å effektivisere innkjøp og planlegge leveranser, (iv) planlegge nye butikker og effektive lagerløsninger, samt (v) videreutvikle sikkerheten til våre IT-systemer.

13.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler personopplysninger for å kunne utvikle og forbedre vår virksomhet, samt våre produkter og tjenester.

13.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler personopplysninger med våre leverandører av analysesystemer, BI-plattformer (Business Intelligence), CRM-systemer, e-handel, ERP-systemer (Enterprise Resource Planning), kundeundersøkelser (både de som gjennomfører undersøkelsene og de som tilbyr verktøyet), kundevurderingsverktøy, systemer for ordrestyring, POS-system (butikk- og kassasystemer) samt saksbehandlingssystemer.

13.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Vi oppbevarer dataene så lenge det er nødvendig for analyse eller evaluering. Det er vanskelig å spesifisere lagringstid, da dette vil variere i forhold til ulike analyser. Vi har imidlertid etablerte rutiner for å sikre at personopplysninger som vi ikke har benyttet i en periode på opptil 5 år slettes eller anonymiseres. Da anses dine personopplysninger ikke lenger nødvendige.

13.6. Informasjonskapsler (cookies)

Til dette formålet bruker vi analyse-informasjonskapsler. Les mer om dette i avsnitt 13.2 ovenfor og i våre retningslinjer for informasjonskapsler.

14. Sikkerhet; forebygge, avsløre eller undersøke misbruk av våre tjenester, kriminelle handlinger og ulykker

For å forhindre, avsløre eller etterforske misbruk av tjenestene som Kappahl tilbyr, eller for å forhindre, avsløre eller etterforske kriminelle handlinger eller ulykker knyttet til Kappahl, behandler vi data om deg.

14.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kameraovervåkning	Videoopptak
Kundekommunikasjon	Saksnummer, innspilt samtale, Chat, e-postsamtale, data oppgitt i konkurranser
Enhetsinformasjon	Type enhet du bruker, språkinnstillinger, nettleserinnstillinger, tidssone, operativsystem, skjermoppløsning og plattform
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende unike ID-er
Kjøpsinformasjon	Informasjon om din bestilling/ordre, produkter du har bestilt, pris, størrelse, antall varer, rabatter, leveringssted, ordrenummer og pakke-ID
Brukergenerert informasjon	Besøks- og klikkhistorikk (informasjonskapsel-data

14.2. Hva brukes personopplysningene til?

Dine personopplysninger brukes til å forebygge, forhindre, avsløre eller etterforske svindel eller andre lovbrudd, for eksempel gjennom kameraovervåking i våre butikker. Vår kameraovervåking bidrar også til å skape trygghet i butikkene for våre ansatte og kunder.

I tillegg har vi ulike sikkerhetssystemer for å forhindre spam, phishing, trakassering, forsøk på uautorisert innlogging til brukerkontoer eller andre ulovlige handlinger i henhold til våre vilkår og betingelser.

Vi har også systemer som bruker informasjonen din til å beskytte og forbedre IT-miljøet vårt mot cyberangrep og inntrenging..

14.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler personopplysninger basert på vårt løpende sikkerhetsarbeid og for å forhindre, avsløre eller etterforske misbruk av tjenestene våre, kriminelle handlinger eller ulykker.

14.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler personopplysninger med våre leverandører av vår e-handelsplattform, IT-systemer, kameraovervåkning og ordrehåndtering..

14.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Personopplysningene oppbevares i inntil 36 måneder etter registrering. Bilder fra kameraovervåking lagres i opptil 30 dager fra innspillingsdato. Hvis vi mistenker misbruk av en tjeneste eller at det er begått en kriminell handling, lagrer vi opplysningene så lenge det er nødvendig, for å fastslå eller forsvare våre egne (eller en tredjeparts) rettskrav.

14.6. Informasjonskapsler (cookies)

Til dette formålet benytter vi nødvendige informasjonskapsler. Les mer om dette i våre retningslinjer for informasjonskapsler.

15. Juridiske forpliktelser

I noen tilfeller behandler Kappahl dine personopplysninger i henhold til lovmessige krav eller pålegg fra myndighetene. Vi gjør dette for å oppfylle alle juridiske forpliktelser.

15.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kontaktinformasjon	E-post, mobilnummer
Kundekommunikasjon	Saksnummer, innspilt samtale, Chat, e-postsamtale

Informasjon om kundeklager	Informasjon om feil/klage på produkter, kjøpstidspunkt, kjøpested og kvittering
Juridisk informasjon	Samtykke-ID, samtykketidspunkt, samtykketype
Medlemskapsinformasjon	Medlemsnummer
Informasjon om medlemsfordeler	Bonussjekk
Medlemspreferanser	Personlige valg for kommunikasjon
Kjøpsinformasjon	Informasjon om din bestilling/ordre, produkter du har bestilt, pris, størrelse, antall varer, rabatter, leveringssted, ordrenummer og pakke-ID

15.2. Hva brukes personopplysningene til?

Dine data brukes til å oppfylle krav om produktansvar og produktsikkerhet, for eksempel å informere publikum og kunder om eventuelle produktvarsler og tilbakekallinger av produkter, for eksempel et usikkert produkt.

Ved å bruke informasjonskapsler fører vi også åpningsstatistikk for e-poster når vi sender ut informasjon om tilbakekallinger av produkter for å oppfylle juridiske informasjonskrav. I tillegg dokumenterer vi transaksjoner og avtaler i henhold til regnskapsloven og dokumenterer og kontrollerer transaksjoner i henhold til hvitvaskingsloven.

15.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler informasjonen din basert på juridiske forpliktelser og gjeldende lovverk, for eksempel juridiske krav knyttet til produktsikkerhet, regnskapsloven og hvitvaskingsloven. Informasjon knyttet til kjøpet og transaksjonene dine må oppgis for at vi skal behandle din ordre.

Kontaktinformasjonen din gir oss blant annet mulighet til å kontakte deg ved tilbakekalling av produkter. Disse opplysningene er ikke obligatoriske, men kan bestemme hvordan du mottar informasjon om usikre produkter vi har solgt til deg.

15.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler personopplysninger med leverandører av chat-verktøyet vårt, CRM-systemet, e-handelsplattformen, e-postsystemet, ERP-systemet (Enterprise Resource Planning), ordrebehandlingssystemet og saksbehandlingssystemet vårt.

15.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Personopplysningene oppbevares så lenge det er nødvendig for å oppfylle våre relevante juridiske forpliktelser eller i henhold til gjeldende juridiske krav. For eksempel må vi ifølge regnskapsloven lagre visse opplysninger om kjøpet ditt i 7 år.

15.6. Informasjonskapsler (cookies)

Til dette formålet bruker vi nødvendige informasjonskapsler. Les mer om dette i avsnitt 15.2 ovenfor og i våre retningslinjer for informasjonskapsler.

16. Juridiske krav

Vi ønsker alltid å løse eventuelle problemer du måtte ha som kunde. I tilfeller der vi ikke finner en løsning, kan det hende vi må behandle dine personopplysninger opp imot relevante juridiske krav. Det kan også være juridiske krav i andre prosesser som krever at vi deler personopplysninger med en motpart, for eksempel ved ulike typer transaksjoner.

16.1. Hvilke personopplysninger benyttes?

Identifiserende data	Fornavn, etternavn
Adresse	Gateadresse, postnummer, by/sted
Kontaktinformasjon	E-post, mobilnummer
Kundekommunikasjon	Saksnummer, innspilt samtale, Chat, e-postsamtale, data oppgitt i konkurranser
Enhetsinformasjon	Type enhet du bruker, språkinnstillinger, nettleserinnstillinger, tidssone, operativsystem, skjermoppløsning og plattform
Medlemskapsinformasjon	Medlemsnummer, brukernavn
Informasjon om medlemsfordeler	Bonussjekk, opptjente poeng, historikk for bonuspoeng, medlemsnivå og personlige tilbud
Medlemspreferanser	Personlige valg for kommunikasjon
Online identifiserende data	IP-adresse, informasjonskapsel-ID, bruker-ID, og andre liknende unike ID-er
Kjøpsinformasjon	Informasjon om din bestilling/ordre, produkter du har bestilt, pris, størrelse, antall varer, rabatter, leveringssted, ordrenummer og pakke-ID
Brukergenerert informasjon	Besøks- og klikkhistorikk (informasjonskapsel-data), statistikk for åpning av e-post, URL-henvisning (info om siste besøkte nettsted), favoritter (hjerte-merkede produkter)

16.2. Hva brukes personopplysningene til?

Vi bruker dine personopplysninger til å behandle og svare på relevante krav i forbindelse med en eventuell tvist. I tillegg til personopplysningene nevnt ovenfor, kan vi også bruke andre data som er samlet inn fra tidligere kontakt med oss. Se respektive del for mer informasjon om denne type data. Vi deler dine personopplysninger med potensielle kjøpere av vår virksomhet i forbindelse med en due diligence-prosess i forkant av et oppkjøp.

16.3. Hva er det juridiske grunnlaget for behandling?

Vi behandler opplysningene dine basert på vår, eller en tredjeparts, legitime interesse for å håndtere og svare på rettslige krav, eller for å muliggjøre salg, oppkjøp og anskaffelser for vårt selskap.

Behandling av data som omfatter eventuelle lovbrudd gjøres kun dersom dette er nødvendig for å fastslå, gjøre gjeldende eller forsvare rettslige krav i slike saker.

16.4. Hvem deles personopplysningene med?

Vi deler personopplysninger med våre eksterne rådgivere og/eller myndigheter, domstoler, motparter og potensielle kjøpere og selgere.

16.5. Hvor lenge lagres persondataene?

Personopplysningene oppbevares så lenge det er nødvendig for å oppfylle de juridiske kravene, men maksimalt 24 måneder fra slutten av året når den aktuelle saken er endelig avsluttet/avgjort. Dette for å ha tid til å fullføre eventuell intern eller tredjeparts revisjon.

16.6. Informasjonskapsler (cookies)

Vi benytter ikke informasjonskapsler til dette formålet.

17. Overføring av informasjon til land utenfor eu/eøs

Dersom informasjon overføres eller gjøres tilgjengelig i land som ikke dekkes av GDPR, sørger vi for at alle mottaker/e behandler informasjonen like sikkert som innenfor EU/EØS. Kappahl sørger alltid for at overføringen utføres sikkert og iht. gjeldende krav og regler.

Ved overføringer til mottakere i USA, baseres transaksjonen på EU-USAs personvernregler, og for andre land utenfor EU/EØS benytter vi EU-kommisjonens standard kontrakt-klausuler.

Vi overfører personopplysninger til tredjeland i forbindelse med følgende mottakskategorier:

- Reklameplattformer: USA, Chile, Singapore og Taiwan.
- Leverandører av e-handelsplattformer: New Zealand og USA.
- Leverandører av analysesystemer: USA, Chile, Singapore og Taiwan.
- Leverandører av kundeservicesystemer: USA.

- Logistikkpartnere: Hvis leveransen skjer utenfor EU/EØS, vil personopplysningene også deles med transportøren i det aktuelle landet.

18. Dine rettigheter

Hvis du vil fremme dine rettigheter eller har spørsmål om hvordan vi behandler dine personopplysninger, er du velkommen til å kontakte oss enten via kundeservice eller gjennom appen vår. Vi tar vår rolle som behandlingsansvarlig selskap svært alvorlig, og det er viktig at du som kunde alltid føler deg helt trygg på hvordan dine data blir behandlet.

18.1. Rett til innsyn, rett til korrigering og rett til sletting

Du har rett til å få tilgang til informasjon om personopplysningene vi behandler, og du har også rett til å be om korrigering av dine opplysninger dersom dataene er feil. Under visse omstendigheter kan du også få slettet personopplysningene dine eller be om begrensning av behandlingen av disse. For eksempel hvis du ikke har gitt samtykke eller har trukket tilbake samtykket ditt.

Hvis du er medlem av Kappahl Club, kan du endre feil informasjon direkte på «Mine sider» eller i appen.

Enkelte data som berører lovkrav og forskrifter, for eksempel regnskapsføring, vil ikke bli slettet. Det samme gjelder data som benyttes som bevis i eventuelle pågående saker, inntil disse er avsluttet og dataene ikke lenger er nødvendige.

18.2. Rett til å tilbakekalle ditt samtykke

Når du har samtykket i at vi behandler dine personopplysninger, og dette er det eneste juridiske grunnlaget vi har for å behandle dine data, har du rett til å trekke tilbake dette samtykket når som helst. I slike tilfeller slutter vi å samle inn dine personopplysninger. Merk at vi fortsetter å behandle personopplysninger som du allerede har gitt oss før samtykket ble trukket tilbake. Dette gjøres i samsvar med gjeldende regler for datalagring for det spesifikke formålet.

Kontakt oss via kundeservice eller appen hvis du trenger hjelp til å trekke tilbake ditt samtykke. Samtykker du har gitt via dine personverninnstillinger på nettstedet vårt eller i appen vår, kan du selv trekke tilbake ved å endre innstillingene. Du finner dine personverninnstillinger ved å klikke på lenken «Cookies/Informasjonskapsler» nederst til venstre på nettstedet vårt. Hvis du bruker appen, kan du endre innstillingene dine via funksjonen «Appinnstillinger» nederst på «Mine sider».

18.3. Rett til å begrense behandlingen av data

I visse tilfeller har du rett til å be om at behandlingen av dine personopplysninger begrenses. En slik begrensning innebærer at opplysningene merkes slik at de for et gitt tidsrom kun kan behandles for begrensede formål.

Retten til begrensning gjelder blant annet når du mener at opplysningene er feil og har bedt om retting. Da kan du be om at behandlingen av opplysningene begrenses mens opplysningene evalueres for en eventuell rettelse.

18.4. Rett til å protestere mot behandling av personopplysninger for å ivareta legitime interesser

Du kan også klage på behandlingen av dine personopplysninger når behandlingen er basert på våre legitime interesser. Dvs. en avveining mellom ditt personvern og vår virksomhets berettigede interesse. For å fortsette å behandle dine personopplysninger etter en slik klage, må vi vise at vi har tungtveiende legitime grunner som veier tyngre enn dine interesser, rettigheter eller friheter.

Hvis du ikke ønsker at vi skal behandle dine personopplysninger for direktemarkedsføring, kan du varsle oss. Den enkleste måten å gjøre dette på er via din personlige brukerkonto, på nettstedet vårt eller i appen.

18.5. Rett til dataportabilitet

Du har rett til å få en kopi av personopplysningene du har gitt oss i et strukturert format. Retten til dataportabilitet, i motsetning til retten til innsyn, gjelder kun data som du har gitt til oss som vi behandler av juridiske årsaker. Dette kan for eksempel være en inngått avtale mellom deg og oss, eller ditt forhåndssamtykke.

18.6. Rett til å klage til datatilsynet/personvernnemda

Hvis du ikke er fornøyd med vår behandling av dine personopplysninger og/eller svarene du har mottatt fra oss, har du rett til å sende inn en klage til Datatilsynet om brudd på personvernreglene.

Sverige: Integritetsskyddsmyndigheten

Norge: Datatilsynet

Finland: Office of the Data Protection Ombudsman

Polen: Urząd Ochrony Danych Osobowych (Personal Data Protection Office)

19. Endringer i personvernpolicyen

Kappahl kan gjøre endringer i denne personvernerklæringen. Den nyeste versjonen er alltid tilgjengelig på Kappahls nettsted.

Sist oppdatert: 28.10.2026