

Rinkel

Version: PP_1.9

Datum: 17 07 2025

Personuppgifter är heliga. Rinkel efterlever därför lagar och regelverk för integritet och privatliv. Det innebär att dina personuppgifter och övriga uppgifter är säkra hos oss och att vi alltid behandlar dem korrekt. I denna integritetspolicy förklaras hur Rinkel hanterar dina personuppgifter.

Om du har frågor eller skulle vilja veta exakt vilka personuppgifter vi innehar, kontakta då Rinkel på 010 555 87 65 eller skicka e-post till oss på hjalp@rinkel.se.

Våra tjänster

Genom att använda vår tjänst anförtror du oss viss information. Det kan innefatta personuppgifter. Vi förvarar och använder endast de personuppgifter som du direkt tillhandahåller för den tjänst du använder eller som uppenbart har tillhandahållits oss för behandlingsändamål.

Vi använder följande personuppgifter för att tillhandahålla våra tjänster:

- Namn- och adressuppgifter.
- Telefonnummer: både dina egna och dina kontakters/kunders.
- Faktureringsadress.
- E-postadress.
- Betalningsinformation.
- IP-adress.

Hantering av beställningar

Vi använder dina personuppgifter för att korrekt handlägga varje beställning du gör hos oss. I tillämpliga fall kan vi sedan lämna dina personuppgifter till vår leveranstjänst för att få beställningen levererad till dig. Vi erhåller också information om din betalning från din bank eller kreditkortsföretag.

Vi använder din betalningsinformation, namn och adressuppgifter, e-postadress, telefonnummer och faktureringsadress. Vi behöver denna information p.g.a. det avtal vi har med dig. Vi behåller denna information tills din beställning är slutförd och i sju år efter det (vilket är den lagliga lagringsperioden).

Åtkomst till portalen

Genom vår portal (<https://my.rinkel.com>) får du åtkomst till en hanteringsmiljö där du kan konfigurera, specificera och göra ändringar av onlinetjänsten. Vi följer upp dina aktiviteter och när de ägde rum. Detta fungerar som bevis för dem.

För att göra detta använder vi din IP-adress och e-postadress. Vi behöver denna information p.g.a. det avtal vi har med dig. Vi behåller denna information i upp till 12 månader efter att vi slutat tillhandahålla tjänsten till dig.

Samtalsinspelningar

Rinkel

Vi sparar endast samtalsinspelningar om du har valt att aktivera vår inspelningsfunktion. Dessa inspelningar lagras så länge du aktivt använder vår tjänst, samt i upp till ett år efter att du har avslutat ditt abonnemang. Därefter raderas de automatiskt. Utöver detta använder vi inspelningarna, med hjälp av artificiell intelligens (AI), för att identifiera relevanta samtalsämnen och generera sammanfattningar. Detta hjälper oss att förbättra din upplevelse och ytterligare optimera våra tjänster. Självklart respekterar vi din integritet och följer alltid gällande dataskyddslagstiftning, såsom GDPR.

Statistik och profilering

Vi för statistik om användningen av vår onlinetjänst. Vi använder den statistiken för att förbättra vår onlinetjänst, t.ex. för att enbart visa relevant information. Vi kan kombinera dina personuppgifter för att få veta mer om dig. Självklart respekterar vi alltid din integritet. Tala om för oss om du inte önskar detta.

Vi använder ditt telefonnummer, e-postadress, IP-adress samt namn- och adressuppgifter för detta ändamål. Vi gör detta på grundval av ditt samtycke. Vi behåller denna information i upp till 12 månader efter att vi slutat tillhandahålla tjänsten till dig.

Köp i app

Du kan köpa produkter i Rinkels onlinemiljö vid sidan av de vanliga abonnemangsvavgifterna. Dina personuppgifter används för att hantera och registrera dina köp. För att göra detta använder vi din IP-adress och e-postadress. Vi behöver denna information p.g.a. det avtal vi har med dig. Vi behåller denna information tills din beställning är slutförd och i 12 månader efter detta (vilket är den lagliga lagringsperioden).

Inleda ett abonnemang

Du kan inleda ett betalt abonnemang via Rinkels onlinetjänst, och i sådana fall använder vi dina personuppgifter för att behandla betalningen.

Mer specifikt använder vi din faktureringsadress, telefonnummer, betalningsuppgifter, e-postadress, namn- och adressuppgifter samt din IP-adress. Vi behöver denna information p.g.a. det avtal vi har med dig. Vi behåller denna information i 12 månader efter att du upphävt ditt abonnemang och i sju månader efter detta (vilket är den lagliga lagringsperioden).

Kontaktformulär, chatt och nyhetsbrev

Med kontaktformuläret och livechatten kan du ställa frågor eller göra begäranden till oss. Vi använder din e-postadress och IP-adress för detta ändamål. Vi gör detta på grundval av ditt samtycke. Vi behåller denna information tills vi är säkra på att du är nöjd med vårt svar och därefter i 12 månader. På så sätt kan vi enkelt hämta informationen igen om du har några följdfrågor. På det sättet kan vi också utbilda vår kundtjänstpersonal så de kan ge ännu bättre service.

Du kan anmäla dig för att få vårt nyhetsbrev med alla de senaste nyheterna, tips och information om våra produkter och tjänster. Du kan sluta prenumerera på nyhetsbrevet när

Rinkel

som helst. Varje nyhetsbrev innehåller en länk till att sluta prenumerera. Du kan också göra detta via ditt konto. Din e-postadress läggs automatiskt till på listan över prenumeranter. Dessa uppgifter behålls tills du upphäver prenumerationen.

Kommunkation via WhatsApp

Vi använder WhatsApp för att skicka meddelanden som är relevanta för de tjänster vi erbjuder. Dessa meddelanden kan innehålla uppdateringar av beställningar, produktrekommendationer, specialerbjudanden och annan information som vi tror är av intresse för dig.

Anmäl dig till och sluta prenumerera på WhatsApp-kommunikation

Du kan anmäla dig för att få meddelanden via WhatsApp genom att skicka ett meddelande med ordet [START] till vårt nederländska WhatsApp-nummer. För våra spanskspråkiga kunder är det istället [EMPEZAR] till vårt spanska WhatsApp-nummer.

Om du vill sluta prenumerera på WhatsApp-meddelanden kan du skicka ett meddelande med ordet [STOP] till vårt nederländska WhatsApp-nummer. För våra spanskspråkiga kunder är det istället [ALTO] till vårt spanska WhatsApp-nummer.

Du kan också kontakta vår kundtjänst via e-post för att anmäla dig eller sluta prenumerera. Vi eftersträvar att göra våra processer för anmälan eller för att sluta prenumerera tydliga och naturliga. Vi respekterar dina val och agerar alltid i enlighet med dina önskemål.

Ditt konto

Vår onlinetjänst kräver att du registrerar dig först. Du måste sedan lämna information om dig själv och välja ett användarnamn. Vi använder den informationen för att skapa ett konto som du kan komma åt med ditt användarnamn och ett lösenord som du väljer själv.

Den information vi använder i det fallet är dina namn- och adressuppgifter, telefonnummer, e-postadress, IP-adress, faktureringsadress och betalningsinformation. Vi behöver denna information p.g.a. det avtal vi har med dig. Vi behåller informationen i 12 månader efter att du har sagt upp ditt konto.

Vi förvarar denna information så att du inte behöver ange dina uppgifter varje gång du loggar in. Den gör också att vi kan kontakta dig lättare när det behövs för onlinetjänsten. Du kan redigera informationen via ditt konto närhelst du vill.

Andra parter

Vi kommer inte att dela dina personuppgifter med andra företag eller organisationer utom när det behövs för onlinetjänsten eller enligt vad lagen kräver. Om vi t.ex. misstänker bedrägeri har vi tillstånd att rapportera det till polisen.

Annonser

Vi vill gärna skicka dig annonser om erbjudanden och nya produkter eller tjänster. Vi gör detta:

- via e-post,
- genom sociala medier,
- på telefon.

Du kan när som helst invända mot dessa annonser. Alla kommersiella e-postmeddelanden

Rinkel

innehåller en länk till att sluta prenumerera. Du kan blockera oss eller använda alternativet att sluta prenumerera. Det finns också en nummerspärrfunktion.

Delning av uppgifter med andra företag eller organisationer

Vi kommer inte i några händelser att dela dina personuppgifter med andra företag eller organisationer utom när detta är nödvändigt för vår onlinetjänst eller om vi av juridiska skäl måste göra det (t.ex. om polisen behöver informationen i samband med ett misstänkt brott).

Vissa partner finns utanför EU. På vår webbplats finns knappar för sociala medier. De används av operatörerna av dessa tjänster för att samla in dina personuppgifter.

Cookies

Vår onlinetjänst använder Cookies. Cookies är små filer där vi kan lagra information så att du inte behöver ange dina uppgifter varje gång du loggar in. Men med dem kan vi också se att du besöker oss igen. När du besöker vår onlinetjänst för första gången visar vi ett meddelande där vi förklarar kakor. Vi ber dig då att godkänna dem.

Du kan inaktivera användningen av kakor via din webbläsare, men lägg märke till att det begränsar funktionen för vissa delar av vår onlinetjänst.

Vi har ingått avtal med andra företag som sätter in kakor (se nästa avsnitt) om hur de använder dessa kakor. Vi har ingen kontroll över eller ansvar för de kakor som sätts in av tredje part. Du är emellertid fri att godkänna dessa kakor på olika nivåer.

Företag som vi delar (kan tänkas dela) dina uppgifter med

Rinkel köper in tjänster från ett antal företag för att vi ska kunna tillhandahålla eller förbättra vår onlinetjänst. För att kunna använda dessa tjänster på ett fungerande sätt kan vi dela personuppgifter med dessa företag.

Eftersom din integritet är oerhört viktig för oss eftersträvar vi att dela så lite uppgifter som möjligt med dem. Nedan hittar du en översikt av vilka uppgifter vi delar eller kan tänkas dela med vilket företag.

Google

Vi använder följande Google-produkter på Rinkel: Google Analytics för att spåra hur besökare använder vår webbplats. Vi har tecknat ett avtal om databehandling med Google. I avtalet inkluderar vi strikta åtaganden om vilken information som får lagras. Vi har inte kommit överens med Google om att anonymisera IP-adresser. Google Enhanced Conversions för att bättre mäta effektiviteten av våra reklamkampanjer. Google FireBase Authentication för att lagra användardata, som används i inloggningsprocessen. Google FireBase Cloud som en meddelandetjänst för att skicka "push"-notifikationer till våra användare.

Uppgifter: IP-adress, förnamn och efternamn, e-postadress, telefonnummer, adress, lösenord.

Facebook

Vi använder Facebook och Instagram för att utannonsera vår tjänst/våra tjänster till deras

Rinkel

användare. Vi spårar huruvida en Meta-användare (användar-ID) har beslutat att besöka vår webbplats och/eller registrera sig för ett (prov)abonnemang hos Rinkel. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Meta, där det ingår strikta bestämmelser för hur de får använda de uppgifter de tar emot.

Uppgifter: unikt ID för att skilja mellan användare, e-post, telefonnummer, för- och efternamn, stad, delstat och postnummer.

Hotjar

Vi använder Hotjar för att samla in statistik om hur vår webbplats/våra webbplatser används. Vi kan använda dessa uppgifter för att optimera vår webbplats och tjänst. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Hotjar. Det innehåller strikta bestämmelser om vilken information de har tillåtelse att lagra.

Uppgifter: IP-adress

Intercom (Intercom R&D Unlimited Company)

Vi använder Intercom för att skicka automatiserade, beteendebaserade e-postmeddelanden till våra kunder, kommunicera med våra kunder via chatt och e-post och få insikt i hur våra kunder använder våra tjänster. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Intercom. Det innehåller strikta bestämmelser om vilken information de har tillåtelse att lagra.

Uppgifter: IP-adress, e-postadress, namn och adress, telefonnummer

ChartMogul.com

Vi använder ChartMogul för att få insikt i våra kunders abonnemang och användardata. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med ChartMogul för detta ändamål.

Uppgifter: namn och adress, företagsuppgifter, telefonnummer

Sentry.io (Functional Software Inc.)

Vi använder Sentry.io för att ta emot felrapporter som hjälper våra produktutvecklare att förbättra våra tjänster. I vissa fall kan en felrapport innehålla personuppgifter. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Sentry som omfattar det scenariot.

Uppgifter: telefonnummer, namn, IP-adress

Bugfender (Beenario GmbH)

Vi använder Bugfender för att upptäcka problem i våra appar för Android och iOS.

Uppgifter: enhets-ID, IP-adress, e-postadress, telefonnummer

Slack (Slack Technologies Inc.)

Vi använder Slack för interna affärskommunikationer. Kundinformation kan delas vid kommunikationerna mellan vår personal.

Uppgifter: IP-adress, e-postadress, namn och adress, telefonnummer

OpenAI (OpenAI Ireland Ltd.)

Vi använder OpenAI:s tjänster för att tillhandahålla automatiserade (AI)-insikter baserade på

Rinkel

innehållet i telefonsamtal mellan slutanvändare och motparter. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med OpenAI, där det ingår strikta bestämmelser för hur de får använda de uppgifter de tar emot.

Uppgifter: innehåll i telefonsamtal (transkription), företagsnamn, namn på personal (användare)

Rev (Rev.com, inc.)

Vi använder Revs tjänster för att omvandla telefonsamtal (ljud) till transkriptioner (text). Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Rev, där det ingår strikta bestämmelser för hur de får använda de uppgifter de tar emot.

Uppgifter: användarnamn, företagsnamn, gatunamn och ort

LinkedIn

Vi använder LinkedIn för att utannonsera vår tjänst/våra tjänster till deras användare. Vi spårar huruvida en LinkedIn-användare (användar-ID) har beslutat att besöka vår webbplats och/eller registrera sig för ett (prov)abonnemang hos Rinkel. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med LinkedIn, där det ingår strikta bestämmelser för hur de får använda de uppgifter de tar emot.

Uppgifter: unikt ID för att skilja mellan användare

HubSpot

Vi använder HubSpot för att skicka automatiserad, beteendebaserad kommunikation (t.ex. e-post) till potentiella kunder efter uttryckligt samtycke från användaren. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med HubSpot, där det ingår strikta bestämmelser för hur de får använda de uppgifter de tar emot.

Uppgifter: unikt ID för att skilja mellan användare, IP-adress, e-postadress, namn, adress och telefonnummer

Cloudflare

Vi använder Cloudflares reverse proxy och DNS-produkter för att skydda alla våra webbplatser så att säkerheten garanteras och du kan surfa på våra domäner på ett säkert hatt.

Uppgifter: IP-adress

VWO (del av Wingify)

Vi använder VWO (Virtual Website Optimizer) för att optimera våra webbsidor, genomföra A/B-testning och samla in statistik om prestandan för dessa tester.

Vi har ingått ett databehandlingsavtal med VWO. Avtalet innehåller strikta regler om hur de får använda de mottagna uppgifterna.

Uppgifter: unikt ID för att skilja mellan användare, IP-adress

Trustpilot

Vi använder Trustpilot för att (automatiskt) samla in recensioner från våra kunder och dela våra kunders erfarenheter av våra tjänster. För att göra denna process effektiv och säker har vi ingått ett databehandlingsavtal med Trustpilot. Detta avtal innehåller strikta bestämmelser om

Rinkel

vad de kan registrera och hur de hanterar insamlade data.

Uppgifter: E-postadress, Förnamn

Appcues

Vi använder Appcues för att kommunicera med våra kunder inom våra produkter och för att få insikt i hur våra tjänster används av våra kunder. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Appcues. Det innehåller strikta bestämmelser om vilken information de har tillåtelse att lagra.

Uppgifter: IP-adress, e-postadress, namn och adress, telefonnummer

Mixpanel

Vi använder Mixpanel för att få insikt i hur våra kunder använder våra tjänster. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Mixpanel. Det innehåller strikta bestämmelser om vilken information de har tillåtelse att lagra.

Uppgifter: IP-adress, e-postadress, namn och adress, telefonnummer

Canny

Vi använder Canny för att samla in feedback från användare i vår webbmiljö och för att hålla dem informerade om uppdateringar (såsom versionsanteckningar). Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Canny. Det innehåller strikta bestämmelser om vilken information de har tillåtelse att lagra.

Uppgifter: namn, IP-adress, enhetsdata, användningsdata, dataanalys

Betalningsuppgifter

Exact Online

För våra konton och register använder vi Exact Online, som registrerar banktransaktioner och bankinföringar. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Exact. Det innehåller strikta bestämmelser om vilken information de har tillåtelse att lagra.

Uppgifter: kontoinnehavares namn, kontonummer

SolarWinds

SolarWinds kontrollerar innehåll och avsändare i vår e-post. Detta görs genom en automatiserad process där det bedöms om ett e-postmeddelande som skickas till Rinkel ska markeras som spam eller oönskat. Vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med SolarWinds. Det innehåller strikta bestämmelser om vilken information de har tillåtelse att lagra.

Uppgifter: IP-adress, e-postadress, avsändares namn

Microsoft

Vi använder Microsoft Office 365 för vår e-postkorrespondens och vi har ingått ett uppgiftsbehandlingsavtal med Microsoft. Det innehåller strikta bestämmelser om vilken information de har tillåtelse att lagra.

Rinkel

Uppgifter: IP-adress, e-postadress, förnamn, efternamn, avsändares namn

Veriff

Vi använder Veriff som ett system för att verifiera kunddata i samband med bedrägeriförebyggande åtgärder. Känslig data lagras, såsom en bild på identitetshandlingen och en selfie av kunden. Dessa uppgifter lagras av leverantören i högst 3 månader och raderas sedan automatiskt.

Vi har ett personuppgiftsbiträdesavtal med Veriff. Det innehåller strikta avtal om vad de får behandla och hur de hanterar den mottagna datan.

Data: Bild på identitetshandling, selfie/porträttfoto.

Säkerhet

Personuppgifters säkerhet har stor betydelse för oss. För att skydda din integritet har vi vidtagit följande åtgärder:

- Tillgången till personuppgifter skyddas av ett användarnamn och lösenord.
- Tillgången till personuppgifter skyddas av ett användarnamn och inloggningstoken.
- När uppgifterna har erhållits lagras de i ett separat, säkert system.
- Vi har satt in fysiska åtgärder som lås och spärrar för att skydda åtkomsten till de system som lagrar personuppgifter.
- Vi använder säkra anslutningar (TLS) som skyddar all information mellan dig och vår webbplats när du fyller i personuppgifter.
- Vi för loggar över alla hämtningar av personuppgifter.

Ändringar av denna integritetspolicy

När vi gör ändringar av vår onlinetjänst ändrar vi även denna integritetspolicy. Titta därför alltid på datumet och håll regelbundet utkik efter nya versioner. Vi gör vårt bästa för att även meddela ändringar separat.

Tillgång till och rättelse eller radering av dina uppgifter

Om du har frågor eller vill veta vilka personuppgifter vi innehar om dig, får du gärna kontakta oss. Du hittar våra kontaktuppgifter nedan.

Du har följande rättigheter:

- att få en förklaring av vilka personuppgifter vi har och vad vi gör med dem
- tillgång till de exakta personuppgifter vi har
- att få eventuella fel rättade
- att få eventuellt inaktuella personuppgifter raderade
- att dra tillbaka ditt samtycke
- att invända mot någon viss form av användning

Rinkel

Uppge alltid tydligt vem du är så att vi kan vara säkra på att vi inte redigerar eller raderar någon annans uppgifter.

Lämna in ett klagomål

Om du känner att vi på något sätt inte tar hänsyn till din integritet och privatliv, har du rätt att lämna in ett klagomål till tillsynsmyndigheten. I Nederländerna är detta den nederländska dataskyddsmyndigheten (Autoriteit Persoonsgegevens).

Självklart är vi alltid öppna för feedback och funderar gärna tillsammans med dig på hur vi kan säkerställa din integritet på ett så välfungerande sätt som möjligt. Så ta gärna kontakt med oss först!

Kontaktuppgifter Rinkel

Rinkel BV
Weena 505
NL-3013 AL Rotterdam
Nederländerna
hjalp@rinkel.se
010 555 87 65