

Integritetspolicy för tjänsten kundundersökning

Skyddet av dina personuppgifter är en av våra främsta prioriteringar. Nedan förklarar vi därför vilka uppgifter vi använder när du besöker vår webbplats och i vilket syfte. Om du har fler frågor gällande hanteringen med dina personuppgifter är du välkommen att vända dig till vårt dataskyddsombud.

Ansvarig/dataskyddsombud

Ansvarig för databehandling	Dataskyddsombud för ansvarig
RATIONAL Technical Services GmbH Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech a.westrich@rational-online.com	RATIONAL Technical Services GmbH Dataskyddsombud Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech Datenschutzbeauftragter@rational-online.com

Allmän information

Begreppet personuppgifter definieras i [GDPR](#). Enligt denna definition menas med personuppgifter all information som avser en identifierad eller identifierbar naturlig person (nedan kallad "berörd person"). En identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller onlineidentifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet. Till detta räknas bland annat ditt namn, din adress, ditt telefonnummer eller ditt födelsedatum.

När du besöker vår webbplats enbart i informationssyfte, det vill säga utan att du registrerar dig eller överför uppgifter på annat sätt, samlar vi endast in de personuppgifter som din webbläsare överför till vår server. När du vill besöka en av våra webbsidor samlar vi in följande uppgifter, vilka är tekniskt nödvändiga för att sidan ska kunna visas och för att vi ska kunna säkerställa dess stabilitet och säkerhet (rättsgrund för detta är vårt berättigade intresse i enlighet med första meningen i art 6.1 f i GDPR).

Inom ramen för en intresseavvägning enligt 6.1 f i GDPR har vi tagit hänsyn till och avvägt vårt intresse av att tillhandahålla webbplatsen och ditt intresse av en dataskyddsenlig behandling av dina personuppgifter. Eftersom nedanstående uppgifter är tekniskt nödvändiga för att vi ska kunna tillhandahålla vår tjänst och för att vi ska kunna erbjuda dig vår webbplats och även säkerställa dess stabilitet och säkerhet, i synnerhet skyddet mot missbruk, har vi dragit slutsatsen att dessa uppgifter kan behandlas under förutsättning att

datasäkerheten kan upprätthållas med aktuell teknik. I detta sammanhang har vi tagit lämplig hänsyn till ditt intresse av en dataskyddsenlig behandling.

Uppgifter	Behandlingens syfte	Lagringstid
IP-adress	Visning av webbplatsen på respektive enhet	24 månader efter genomförd undersökning
Datum och tid för besöket	Säkerställa att webbplatsen fungerar korrekt.	

Insamling av uppgifter för tillhandahållande av webbplatsen och lagring av uppgifter i loggfiler är absolut nödvändig för att webbplatsen ska fungera. Användaren har ingen möjlighet att motsätta sig behandlingen.

Kundundersökning

Kundundersökningen syftar till att hjälpa oss att förbättra vår servicekvalitet.

Om en av våra RATIONAL-servicepartner har varit på besök hos dig vill vi att du ska känna dig nöjd och få största möjliga nytta av våra servicetjänster. Vi genomför denna kundundersökning för att ta reda på om servicen motsvarar dina förväntningar.

Att delta i undersökningen är frivilligt. Om du deltar i undersökningen kommer de personuppgifter som du anger inom ramen för denna självklart endast att användas i detta syfte. Behandlingen grundar sig på ditt samtycke i enlighet med artikel 6.1 a i GDPR.

I detalj består vår kundundersökning av följande frågor resp. uppgifter:

- Välj ditt land i listan
- Hur nöjd är du med det sista servicebesöket av din RATIONAL Service Partner?
- Dina åsikter är viktiga för oss - har du några positiva eller negativa kommentarer om servicebesöket
- Hur troligt är det att du skulle rekommendera denna RATIONAL Service Partner till en vän eller kollega?
- Blev maskinen reparerad vid första besöket?
- Hur lång tid tog det från att du ringde servicefirman tills reparationen var utförd (responstid) i dagar?
- Motsvarade responstiden dina förväntningar?
- Vilken RATIONAL Service Partner utförde er service?
- Välj vilken typ av utrustning är utvärderingen och servicearbetet baserad på
- Ange datum när servicebesöket utfördes
- Var servicebesöket ett garantifall?
- Jag accepterar att bli kontaktad angående frågor eller feedback på mina svar
- Fyll i dina kontaktuppgifter om du vill bli kontaktad

Du avgör själv vilka frågor du vill svara på och vilka uppgifter du vill lämna. För att delta i vår kundundersökning är det inte heller absolut nödvändigt att ange kontaktuppgifter som namn, företag, jobbadress, e-postadress eller telefonnummer. Du behöver inte registrera dig.

När undersökningen är genomförd raderas eller anonymiseras dina uppgifter. Detta sker 24 månader efter genomförande av undersökningen (Undersökningen avslutas den 31 december innevarande år).

Inom ramen för orderbearbetningen får vi stöd av leverantören [SurveyMonkey](#) som tillhandahåller det verktyg som används vid undersökningen. Uppgifter överförs till tredjeland ([SurveyMonkey-Data-Transfers-and-EU-Laws](#)). Sådan överföring regleras av EU:s standardavtalsklausuler.

Samtycke till kontakt för diskussion av de uppgifter som du angett i undersökningen

Om du samtycker till detta kommer vi att kontakta dig under de kontaktuppgifter som du har uppgett för att diskutera dina svar. Syftet med detta är att förbättra vår servicekvalitet. Vi diskuterar till exempel dina förbättringsförslag eller din kritik och använder detta som utgångspunkt för att kunna förbättra vår service. Vi kontaktar dig i detta syfte endast om du har lämnat ditt samtycke till detta (första meningen i artikel 6.1 a i GDPR). De uppgifter som vi har kontaktat dig på kommer också att raderas eller anonymiseras när undersökningen är avslutad. Detta sker 24 månader efter att vi har kontaktat dig (Undersökningen avslutas den 31 december innevarande år).

Inom ramen för orderbearbetningen får vi hjälp av vår servicepartner som diskuterar dina svar i undersökningen med dig på telefon. Utöver detta kommer det inte finnas någon dataöverföring till ett tredje land utanför EU / EES.

Samtycke till att vidarebefordra resultaten till den ansvariga servicepartnern

Om du samtycker kommer vi att dela dina svar med den ansvariga servicepartnern så att de kan förstå var det fanns missnöje. Syftet är att förbättra servicekvaliteten. Dina uppgifter kommer endast att vidarebefordras för detta ändamål om du har samtyckt till detta (artikel 6.1 mening 1 a) i GDPR). Dina uppgifter kommer också att raderas eller anonymiseras efter att nöjdhetsundersökningen har slutförts. Detta sker 24 månader efter det att undersökningen har genomförts (undersökningen avslutas den 31 december innevarande år).

Vidarebefordran av uppgifter

Dina personuppgifter vidarebefordras inte till tredje part för andra ändamål än de som specificeras.

Dina personuppgifter vidarebefordras till tredje part endast i följande fall:

- Om du har lämnat ditt uttryckliga samtycke till detta.
- Om uppgifterna måste vidarebefordras för att rättsliga anspråk ska kunna göras gällande, ställas eller försvaras och det inte finns någon anledning att anta att du har ett överordnat intresse av att de inte vidarebefordras.
- Om detta är nödvändigt enligt lag.
- Om detta är rättsligt tillåtet och nödvändigt för genomförande av avtalsförhållandet med dig.

Om uppgifterna överförs till länder utanför EU gäller inte samma stränga dataskyddslagar. Vid en sådan överföring kan det hända att det inte finns något beslut om adekvat skydd från EU-kommissionen i enlighet med artikel 45.1 och 45.3 i GDPR. Det innebär att EU-kommissionen hittills inte har fastställt att den landspecifika dataskyddsnivån motsvarar skyddsnivån i EU till följd av GDPR. Av denna anledning har ovan nämnda garantier inrättats.

Möjliga risker som inte helt kan uteslutas i samband med överföring av data är särskilt följande:

- Dina personuppgifter kan eventuellt behandlas för andra ändamål än det avsedda.
- Dessutom kan det hända att du inte på ett hållbart sätt kan göra gällande eller utöva dina dataskyddsrättsliga rätter, till exempel rätten till tillgång, rättelse, radering eller dataportabilitet.
- Det finns även en högre sannolikhet att dina uppgifter behandlas på ett felaktigt sätt och att skyddet av personuppgifterna ur en kvantitativ eller kvalitativ synvinkel inte uppfyller kraven i GDPR fullt ut.

Datasäkerhet

Vi har vidtagit omfattande tekniska och driftsmässiga säkerhetsåtgärder för att skydda dina uppgifter mot oavsiktlig eller avsiktlig manipulation, förlust, förstörelse eller åtkomst av obehöriga. Våra säkerhetsrutiner ses över och anpassas till den tekniska utvecklingen med jämna mellanrum.

Tekniskt nödvändiga cookies

För att vi ska kunna förbättra vår webbplats och optimera användningen för dig använder vi cookies. Cookies är små textfiler som sparas på din dator när du besöker vår webbplats och gör det möjligt för oss att identifiera din webbläsare vid nästa besök. Cookies lagrar information såsom dina språkinställningar, tid för besöket på vår webbplats eller de uppgifter som du angett här. På så sätt slipper du ange uppgifterna igen vid varje besök. Tekniskt nödvändiga cookies är inte absolut nödvändiga för att webbplatsen ska kunna visas. En del funktioner på webbplatsen fungerar dock inte som de ska utan dessa cookies.

Användaren har ingen möjlighet att motsätta sig användningen av dessa cookies, men de kan avaktiveras i inställningarna i respektive webbläsare. De flesta webbläsare godkänner cookies automatiskt. Du kan förhindra att cookies sparas genom att kryssa för "tillåt inga cookies" i inställningarna för din webbläsare. Instruktioner får du i anvisningarna från webbläsarens operatör. Cookies som redan finns sparade på din dator kan när som helst raderas. Tänk dock på att du i så fall kanske inte kan använda alla funktioner på vår webbplats.

Behandlingen av dina personuppgifter grundar sig på första meningen i artikel 6.1 f i GDPR. Tekniskt nödvändiga cookies krävs för att vi ska kunna tillhandahålla vår webbplats och är därmed begränsade till det mest nödvändiga. Våra och dina intressen väger därmed lika mycket om du vill använda vår webbplats. Cookies sparas i upp till ett år.

Den berörda personens rättigheter

Varje berörd person har rätt till tillgång enligt artikel 15 i GDPR, till rättelse enligt artikel 16 i GDPR, till radering enligt artikel 17 i GDPR, till begränsning av behandling enligt artikel 18 i GDPR, till invändning enligt artikel 21 i GDPR samt rätt till dataportabilitet enligt artikel 20 i GDPR. När det gäller rätten till tillgång och radering gäller begränsningarna i §§ 34 och 35 i BDSG.

Möjlighet till klagomål

Du har dessutom rätt att inge klagomål hos ansvarig tillsynsmyndighet gällande vår behandling av dina uppgifter.

Återkallelse av samtycke

Du kan när som helst återkalla ett samtycke till behandling av dina personuppgifter som du lämnat. Detta gäller även för samtyckesförklaringar som lämnats innan GDPR trädde i kraft, det vill säga före den 25 maj 2018. Tänk på att återkallelsen endast har framtida verkan. Behandling som genomförts före återkallelsen påverkas ej.

Rättigheter i fall av databehandling för direkt marknadsföring

Enligt artikel 21.2 i GDPR har du rätt att när som helst motsätta dig användningen av dina personuppgifter. Om du motsätter dig behandlingen av dina personuppgifter för direkt marknadsföring kommer vi inte längre att använda uppgifterna för detta ändamål. Tänk på att detta endast har framtida verkan. Behandling som genomförts innan du motsatt dig detta påverkas ej.

Rätt till invändning vid intresseavvägning

Om behandlingen av dina personuppgifter grundar sig på en intresseavvägning kan du invända mot behandlingen. När du utövar din rätt till invändning ber vi dig ange orsakerna till varför du inte vill att vi ska behandla dina uppgifter på beskrivet sätt. Om invändningen är motiverad kontrollerar vi omständigheterna och kommer antingen att avbryta resp. anpassa behandlingen eller framlägga våra tvingande legitima intressen.

Länkar till andra webbsidor

Vår webbplats kan innehålla länkar till webbsidor tillhörande andra leverantörer. Vi påpekar uttryckligen att denna integritetspolicy endast gäller för vårt företags webbplats. Vi kan inte påverka eller kontrollera att andra leverantörer följer gällande dataskyddsbestämmelser.

Ändringar i integritetspolicy

Vi förbehåller oss rätten att när som helst ändra eller anpassa denna integritetspolicy i enlighet med gällande dataskyddsbestämmelser.