

Integritetspolitik 2021-03

Vi beskytter dine personoplysninger

Din tillid er vigtig for os hos SkiStar ("SkiStar", "vi", "os"). Vores mål med denne politik er, at du skal føle dig tryk, og at vi på en tydelig og gennemsigtig måde beskriver for dig, hvordan vi indsamler, bruger, viser, overfører og lagrer dine oplysninger, så du kan føle dig sikker på, at dine personoplysninger gemmes sikkert og ikke misbruges.

Vi tager løbende foranstaltninger til at opfylde principperne om "indbygget databeskyttelse og databeskyttelse som standard". Vi vurderer løbende risiciene forbundet med håndtering af personoplysninger og træffer de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger for at mindske risiciene. Vi uddanner løbende alle medarbejdere i databeskyttelse.

I denne informationstekst beskriver vi, hvordan og hvorfor SkiStar behandler personoplysninger, når du handler på SkiStar, skistar.com, skistarshop.com samt via kundeklubben "MySkiStar". Vilkår og betingelser for kundeklubben, bestillingsvilkår samt købsvilkår kan findes på vores hjemmeside. SkiStar udfører al behandling af personoplysninger i overensstemmelse med EU's databeskyttelseslovgivning GDPR. Den dataansvarlige for behandlingen af dine personoplysninger er SkiStar AB, medmindre andet er angivet i denne informationstekst. Denne integritetspolitik bruges dog af alle virksomheder i SkiStar-koncernen. Virksomheden SkiStar AB har det overordnede ansvar for SkiStar-koncernens drift, og du skal derfor henvende dig til SkiStar AB, hvis du har spørgsmål, eller hvis du vil udøve dine rettigheder.

1. Hvilke personoplysninger indsamler vi og hvorfor

Personoplysninger er alle former for oplysninger, der direkte eller indirekte kan henføres til en fysisk person, der er i live. Det er f.eks. navn, CPR-nummer, adresse, e-mailadresse og telefonnummer. Det kan også være bestillingsnummer og IP-nummer, hvis det kan knyttes til fysiske personer.

- **Oplysninger, der indsamles for at administrere en bestilling**

Når du bestiller et produkt hos SkiStar, indsamler vi personoplysninger fra dig for at fuldføre din bestilling, hvis bestillingen omfatter børn indsamler vi også oplysninger om barnet, forudsat at det er nødvendigt for at fuldføre bestillingen eller levere god kundeservice. Eksempler på sådanne oplysninger kan være:

- *Identitetsoplysninger* f.eks. navn, CPR-nummer, adresse.
- *Kontaktoplysninger* f.eks. adresse og e-mailadresse.
- *Bestillingsoplysninger* f.eks. reservationsnummer, rejsens længde, destination, og hvilke produkter du har bestilt.
- *Oplysninger om dine køb*, herunder hvad du har købt, hvornår og hvor du købte det, hvordan du betalte samt kreditkortoplysninger eller andre betalingsoplysninger.

- *Billede af dig*, som kun benyttes, når du køber et sæsonkort for at sikre, at SkiPasset ikke misbruges.
Du kan også vælge at uploade et profilbillede på Min side, hvis du vil.
- *Helbredsoplysninger* f.eks. højde, vægt og skostørrelse for at kunne tilpasse f.eks. skiudlejning.
- *Løbsstatistik*, hvis du vælger at registrere dit SkiPass på Min side.

- **Oplysninger, der indsamles ved personlig kontakt**

Vi indsamler personoplysninger, når du kontakter os for at administrere kundeforholdet mellem os. Først og fremmest indsamler vi personoplysninger, der er nødvendige for at kunne besvare dine spørgsmål eller håndtere din sag.

Når du ringer til vores kundeservice, optager vi samtalen og gemmer optagelsen i 90 dage, derefter anonymiseres samtalen og er således ikke identificerbar. Ved reservation via telefonopkald registreres opkaldene for at sikre, hvad SkiStar og kunden blev enige om, baseret på SkiStars legitime interesse. For andre opkald, for eksempel ren kundeservice, der ikke er knyttet til en reservation, får vi dit samtykke i begyndelsen af opkaldet. Formålet med at optage samtalen er for at kunne hjælpe med at besvare spørgsmål, du måtte have i forbindelse med din bestilling/samtale. Vi kan også bruge samtalerne til intern uddannelse og udviklingsarbejde.

- **Oplysninger indsamlet via Mine sider**

Hvis du registrerer dig med en bruger-id på skistar.com (Mine sider), indsamler vi din e-mailadresse for at kunne oprette login. På Min side kan du derefter administrere dine oplysninger.

- **Oplysninger, der indsamles, når du abonnerer på vores nyhedsbrev**

Hvis du vælger at abonnere på vores nyhedsbrev, indsamler vi dit navn og e-mailadresse for at sende nyhedsbrevet. Hvis du vælger at give dem, indsamler vi også oplysninger om dit postnummer og bopælsland.

- **Oplysninger, der indsamles ved brug af vores digitale tjenester**

Når du bruger nogen af vores hjemmesider, vores apps eller andre af vores digitale tjenester, indsamler vi oplysninger om din brug af tjenesten. Nogle af disse oplysninger kan være personoplysninger, f.eks. dit IP-nummer, hvis det kan knyttes til fysiske personer. Vi indsamler også oplysninger om, hvordan du navigerer rundt i tjenesten, hvilke søgninger du foretager, og hvilke produkter du er interesseret i. Hvis du er logget ind på Mine sider eller giver oplysninger, der gør det muligt for os at identificere dig, kobler vi oplysninger om dine brugsmønstre sammen med andre oplysninger, vi har indsamlet om dig. Du kan finde mere information om typen af oplysninger, der indsamles i forbindelse med brugen af vores digitale tjenester i vores cookiepolitik.

Du kan også vælge at uploade et profilbillede på Min side.

- **Oplysninger, der indsamles fra en anden person end dig selv**

Ved bestilling og ved kontakt med os af forskellige årsager kan det forekomme, at en person giver personoplysninger om en eller flere gæster i et rejseselskab. Vi antager, at den person, som giver oplysningerne, har alle enkeltpersoners samtykke til at videregive disse personoplysninger. Hvis du ikke selv har foretaget en bestilling, men en anden har foretaget en bestilling, som du er medtaget i, indsamler vi personoplysninger om dig fra denne person. Når du giver personoplysninger om andre gæster, skal du sørge for, at disse gæster samtykker til det, og at du har tilladelse til at give oplysningerne. Hvis det er muligt, bør du også sørge for, at de forstår, hvordan deres personoplysninger kan blive brugt af os.

2. Hvordan vi bruger og gemmer dine oplysninger

SkiStars retsgrundlag til at behandle dine personoplysninger

SkiStar behandler dine personoplysninger i overensstemmelse med lovgivningen. Det kan forekomme at samme personoplysning behandles baseret på flere retsgrundlag, f.eks. opfyldelsen af en kontrakt, baseret på en interesseafvejning eller et specifikt samtykke fra dig, eller baseret på, at oplysningen er nødvendig for at opfylde andre retlige forpligtelser. Det betyder, at selvom du tilbagekalder dit samtykke og den behandling, som er baseret på samtykket ophører, kan det stadig være nødvendigt at gemme personoplysningen til andre formål, hvor personoplysningen stadig skal bruges. Vi behandler primært dine oplysninger for at opfylde en aftale, hvori du er part, f.eks. en bestilling.

- **Administration af din rejse**

For at kunne levere de tjenester og produkter, du har bestilt fra os (dvs. opfylde aftalen), bruger vi dine personoplysninger på forskellige måder. Oplysningerne bruges til at udstede bestillingsbekræftelsen og andre rejsedokumenter, for at gennemføre bestilling af indkvartering og gennemføre betalingen af de produkter, du har bestilt. Afhængigt af hvad du har bestilt, f.eks. skileje, SkiPass, togbilletter eller lignende, bruges oplysningerne ligeledes til at levere disse produkter.

Administration af din bestilling inkluderer også brug af dine oplysninger til regnskab, afregning og revision, kredit eller andre verificeringer af betalingskort og toldkontrol (dvs. opfylde retlige forpligtelser).

- **For at kunne give dig kundeservice**

Vi bruger dine personoplysninger til at servicere dig, hvis du kontakter os med spørgsmål, kommentarer eller f.eks. klager. Vi bruger dit navn og bestillingsnummer til at identificere dig og din bestilling. Vi bruger dine kontaktoplysninger, f.eks. e-mailadresse og telefonnummer, til at kontakte dig i forbindelse med spørgsmål og sager. Vi gør dette for at kunne opfylde aftalen med dig og baseret på vores legitime interesser i at give dig god service. Vi kan også bruge de andre personoplysninger, vi har indsamlet om dig, til at håndtere dit spørgsmål eller

din sag, afhængigt af hvad der er relevant i det enkelte tilfælde. Når du kontakter os via telefon i kundeserviceanliggender, som ikke er knyttet til en reservation, behandler vi dine personoplysninger med støtte fra dit samtykke.

- **Udsendelse af oplysninger**

Når du har foretaget en bestilling hos os, bruger vi dine personoplysninger til at sende dig e-mailbekræftelse, vigtige oplysninger om dit kommende ophold og tilbud relateret til produktet (dvs. for at opfylde aftalen og baseret på vores legitime interesse i at markedsføre vores produkter og tjenester).

- **Markedsføring og personalisering**

Vi vil gerne sende relevante tilbud og nyheder til dig om vores produkter og tjenester. Oplysninger, såsom oplysninger om dine tidligere køb, browsingvaner og søgeindstillinger, kan bruges af SkiStar til at kontakte dig via post, e-mail eller telefon i forbindelse med markedsføring. På den måde kan vi skræddersy vores kommunikation, så den bliver mere relevant for dig. Vi kan også sende dig oplysninger om samarbejdspartneres produkter og tjenester, som vi mener kan være af interesse for dig.

Hvis du ikke vil modtage markedsføring fra os, kan du til enhver tid framelde det under indstillingerne på Min side.

- **Udvikling af tjenester og service**

Vi bruger de oplysninger, vi indsamler om vores kunder, til at udvikle og forbedre vores produkter og tjenester. Det gælder både vores digitale tjenester, hvor vi analyserer brugeradfærd at udvikle, den måde vi præsenterer oplysninger, tilbud og designer funktioner på.

Primært bruger vi anonyme eller anonymiserede oplysninger på et aggregeret niveau til at udføre denne form for analyse. Det kan dog forekomme, at vi også bruger personoplysninger, vi har indsamlet, hvis det er relevant. Det gør vi for at opfylde vores aftale med dig og baseret på vores berettigede interesse i at forbedre vores tjenester og vores service.

- **Lovkrav**

Behandling af dine personoplysninger kan slutteligt også forekomme, så vi kan opfylde forpligtelser i henhold til love og forordninger, f.eks. med hensyn til sikkerhed og regnskabsaflæggelse.

- **Opbevaringsperioder**

Vi gemmer aldrig oplysninger længere, end vi har brug for, og vi bruger kun dine personoplysninger til de formål, der fremgår af denne politik. Derefter sletter vi dine personoplysninger på en sikker måde. Samme personoplysninger kan dog gemmes flere forskellige steder til forskellige formål. Det betyder, at vi kan slette en oplysning fra et system, når den ikke længere behøves der, mens oplysningen fortsat kan være gemt i et andet system,

hvor den stadig har et formål i dette specifikke system. Hvis oplysningerne er nødvendige efter denne periode til analytiske, historiske eller andre legitime kommercielle formål, tager vi passende foranstaltninger til at anonymisere disse oplysninger, således at de ikke længere udgør personoplysninger.

De personoplysninger, vi indsamler under en bestilling, gemmes i vores kundedatabase i fem år. Hvis du er inden for fem år efter hjemkomsten fra denne rejse foretager en ny bestilling, gemmes oplysninger om tidligere bestillinger/produkter i yderligere fem år. Personoplysninger gemmes som udgangspunkt til markeds- og kundeanalyser, til statistikformål og for at give dig en bedre bestillingstilbud og bedre service. Personoplysninger gemmes også for at gøre det muligt at opfylde lovkrav, der findes for pakkerejser, og for at kunne finde dokumentation om bestillingen ved en eventuel reklamation. Ved reklamationer kan visse oplysninger blive gemt i ti år, så vi har mulighed for at kunne forsvare os mod retskrav.

Hvis du har registreret dig til at modtage vores nyhedsbrev, opbevarer vi de oplysninger, der er nødvendige for at kunne administrere dette, så længe du ikke afmelder dig nyhedsbrevet eller giver os besked om, at du ikke længere vil modtage det. Du kan når som helst du framelde dig nyhedsbrevet via Min side.

Oplysninger fra Min side gemmes, så længe du har en aktiv profil.

Hvis din telefonsamtale med os optages, gemmer vi telefonsamtalen i 90 dage. I henhold til loven er vi forpligtede til at bogføre og gemme visse oplysninger, der udgør regnskabsmæssige oplysninger. Vi skal derfor gemme disse oplysninger i ca. syv år.

3. Videregivelse af personoplysninger

For at kunne fuldføre den bestilling, du har foretaget hos os, kan det være nødvendigt at dele dine personoplysninger med vores underleverandører og samarbejdspartnere. Vi deler kun personoplysninger med disse, i det omfang det er nødvendigt for, at de kan udbyde deres tjenester til dig og os, og de får kun adgang til de personoplysninger, der er nødvendige.

- **Tjenesteleverandører**
- For at opfylde formålene med vores behandling af dine personoplysninger deler vi dine personoplysninger med virksomheder, der leverer tjenesteydelser til SkiStar, f.eks. til at håndtere forsendelse og levering af dine varer. Disse virksomheder må kun behandle dine personoplysninger i overensstemmelse med vores udtrykkelige instruktioner og må ikke bruge dine oplysninger til deres egne formål. De er også påkrævet ved lov og aftale at beskytte dine personoplysninger.

- **Aftalepartnere og IT-leverandører**

Vi bruger en række forskellige IT-tjenester og IT-systemer i vores virksomhed. I nogle af disse lagres og håndteres personoplysninger. Vi beskytter dine oplysningers integritet og sikkerhed ved alle sådanne former for håndtering. Nogle systemer er installeret lokalt hos os, og det er kun vores medarbejdere, der har adgang til oplysningerne. I disse tilfælde foretages der ingen overførsler til tredjemand. Nogle systemer er dog cloud-løsninger eller er installeret hos leverandøren og indebærer, at vi videregiver personoplysninger til leverandøren. I disse tilfælde er leverandøren vores databehandler og håndterer oplysningerne på vores vegne og i henhold til vores instruktioner.

- **Webanalysevirksomheder**

Vi bruger eksterne leverandører til personificering og analyse af brugeradfærd på vores hjemmesider og til brugerfeedback. Disse virksomheder håndterer personoplysninger som databehandler på vores vegne. De oplysninger, det drejer sig om, er frem for alt oplysninger, der indsamles via cookies og håndteres på et anonymt og aggregeret niveau.

- **Agenter og digitale partnere**

Når du bestiller en rejse med SkiStar via et rejsebureau eller en hjemmeside (digital partner), som vi samarbejder med til markedsføring af vores rejser, kan det forekomme, at du giver personoplysninger til rejsebureauet eller hjemmesiden. De respektive aktører er ansvarlige for og håndterer disse personoplysninger i overensstemmelse med deres fortrolighedspolitik. Når du bestiller gennem en agent, giver du selv dine personoplysninger til agenten og accepterer, at agenten behandler disse i sin virksomhed. Agenten kan derfor identificere dig, f.eks. ved hjælp af dit bestillingsnummer. Vi er ikke ansvarlige for agentens håndtering af de personoplysninger, du selv giver direkte til rejsebureauet.

- **Boligformidlere**

Boligformidlere får adgang til de personoplysninger, der skal bruges for at gennemføre en bestilling. Det er i sådanne tilfælde oplysninger om navn og alder på alle rejsende, der er inkluderet i bestillingen, og telefonnummer på bestilleren.

- **Leverandører af rejserelaterede tjenester**

For at kunne levere en del af de tjenester, du har bestilt fra os, bruger vi underleverandører og aftalepartnere. Ofte er det nødvendigt at give personoplysninger til dem, så tjenesten kan udføres.

- **I SkiStar**

Vores integritetspolitik gælder alle koncern- og datterselskaber i SkiStar. Det betyder, at SkiStar AB har samme adgang til personoplysninger som den specifikke destination eller afdeling, du lokalt har været i kontakt med. Dog med den begrænsning, at den enkelte

medarbejder kun kan se oplysninger, der er relevante for udførelsen af medarbejderens arbejdsforpligtelser.

- **Autoritet**

Hvis vi er forpligtet af loven, eller hvis loven tillader det, kan vi dele personlige data med staten og myndighederne i det omfang, det er nødvendigt.

- **Andet**

Hvis du bestiller andre rejserelaterede tjenester gennem os, f.eks. skiskole eller andre aktiviteter, kan de personoplysninger, der i sådanne tilfælde er nødvendige for at levere den bestilte tjeneste, blive udleveret til den, der skal udføre tjenesten. Det kan f.eks. være oplysninger om navne og CPR-numre for alle personer, der er inkluderet i bestillingen, og kontaktoplysninger på bestilleren.

- **Udlevering til et tredjeland**

Da vi arrangerer rejser i Sverige, Norge og Østrig, ligger en del af vores samarbejdspartnere (f.eks. indkvartering og skiskoler) i EU/EØS-området. Det betyder, at personoplysninger kan overføres til samarbejdspartnere i disse lande til samme formål, som beskrevet ovenfor.

4. Dine rettigheder

- **Nødvendig håndtering af personoplysninger og håndtering baseret på samtykke**

Behandling af personoplysninger, der er nødvendig for, at vi kan opfylde en aftale med dig, eller for at opfylde en retlig forpligtelse, er tilladt uden forudgående samtykke. For at vi skal kunne indsamle og håndtere dine personoplysninger til andre formål kræver det dog, at du samtykker til behandlingen.

- **Tilbagekaldelse af samtykke**

Du kan til enhver tid vælge at tilbagekalde dit samtykke ved at kontakte os via nedenstående kontaktoplysninger. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, anonymiserer vi de personoplysninger, vi har om dig, og ophører med den behandling, der er omfattet af samtykket, f.eks. gældende profilering. Du kan nemt gøre under indstillinger på Min side. Det kan forekomme at samme personoplysning behandles både baseret på samtykke og baseret på, at oplysningen er nødvendig eller baseret på andre regler. Det betyder, at selvom du tilbagekalder dit samtykke og den behandling, som er baseret på samtykket ophører, kan personoplysningen stadig bruges af os til andre formål.

- **Ret til at modtage information, om hvilke personoplysninger vi har gemt om dig**

Ud over at du online har adgang til de personoplysninger, der er relateret til Min side eller din bestilling, har du ret til at få en kopi af de personoplysninger, vi har om dig.

- **Ret til kontrol over dine personoplysninger**

Du har ret til at anmode om, at oplysninger om dig fjernes, fuldstændiggøres eller rettes. Du har også ret til at anmode om, at behandlingen af dine personoplysninger begrænses til bestemte formål og f.eks. ikke bruges til direkte markedsføring eller såkaldt profilering.

Du er når som helst velkommen til at kontakte os for at få en udskrift af dine personoplysninger, få dem ændret eller slettet. BEMÆRK! Du skal indsende din anmodning skriftligt, da den skal indeholde din underskrift.

SkiStar AB
Att: Kundeservice
Fjällvägen 25
780 67 Sälen

HER er en skabelon, du kan bruge.

Cookies

På skistar.com og skistarshop.com bruger vi cookies til at forbedre din oplevelse, til at indsamle oplysninger til vores markedsføring og til at udvikle vores hjemmesider. Oplysningerne gemmes anonymt. Det kan forekomme, at visse personoplysninger håndteres af cookies på skistar.com. Til denne håndtering gælder foruden denne integritetspolitik også vores cookiepolitik.

Kontakt

Hvis du har spørgsmål om behandlingen af dine personoplysninger, er du velkommen til at kontakte os. Kontaktoplysningerne er vist nedenfor. Hvis du ikke er tilfreds med de svar, du har modtaget, har du ret til at indgive klager til de svenske databeskyttelsesmyndigheden. Læs mere på den svenske databeskyttelsesmyndigheds hjemmeside

SkiStar AB
Att: Kundeservice
Fjällvägen 25
780 67 Sälen