

Integritetspolicy 2021–03

Vi skyddar dina personuppgifter

Ditt förtroende är viktigt för oss på SkiStar ("SkiStar", "vi", "oss"). Vårt mål med denna policy är att du ska känna dig trygg, och att vi på ett tydligt och transparent sätt ska beskriva för dig hur vi samlar in, använder, visar, överför och lagrar din information så att du känner dig säker på att dina personuppgifter är i tryggt förvar och inte missbrukas.

Vi vidtar löpande åtgärder för att uppfylla principerna om "inbyggt dataskydd och dataskydd som standard". Vi utvärderar kontinuerligt riskerna med den personuppgiftsbehandling som sker och vidtar nödvändiga säkerhetsåtgärder för att minska riskerna. Vi utbildar kontinuerligt samtliga i vår personal i dataskyddsfrågor.

I denna informationstext beskriver vi hur och varför SkiStar behandlar personuppgifter när du handlar på SkiStar, skistar.com, skistarshop.com samt via kundklubben "My SkiStar". Villkoren för kundklubben, bokningsvillkor samt köpevillkor finns på respektive webbplats. SkiStar utför all hantering av personuppgifter i enlighet med EUs integritetslagstiftning GDPR. Personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter är SkiStar AB om inget annat anges i denna information. Denna integritetspolicy tillämpas dock av alla bolag inom SkiStar-koncernen. Bolaget SkiStar AB har ett övergripande ansvar för SkiStar-koncernens verksamhet och det är därför till SkiStar AB du vänder dig med frågor eller för att utöva dina rättigheter.

1. Vilka personuppgifter vi samlar in och varför

Personuppgifter är all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet. Till exempel namn, personnummer, adress, e-postadress och telefonnummer. Det kan också vara exempelvis bokningsnummer och IP-nummer om de kan kopplas till fysiska personer.

- **Uppgifter som samlas in för att hantera en bokning**

När du bokar en produkt hos SkiStar samlar vi in personuppgifter från dig för att kunna fullgöra din bokning, om bokningen omfattar barn samlar vi in dessa uppgifter även för barnet förutsatt att det krävs för att fullgöra bokningen eller leverera god kundservice. Exempel på uppgifter som SkiStar samlar in från dig kan vara:

- *Identitetsuppgifter*, tex namn, personnummer, adress.
- *Kontaktuppgifter*, tex adress och e-postadress.
- *Bokningsuppgifter*, tex bokningsnummer, reslängd, destination och vilka produkter du beställt.
- *Information om dina köp*, inklusive vad du köpt, när och var du köpte det, hur du betalade samt kredit- eller annan betalningsinformation.

- *Fotografi av dig*, vilket endast tas i samband med att du köper ett säsongkort med anledning att säkerställa att SkiPasset inte missbrukas.
Du kan även välja att lägga upp en profilbild på Min Sida om du skulle vilja.
- *Hälsouppgifter*, tex längd, vikt och skostorlek för att kunna anpassa tex skidhyran.
- *Åkstatistik*, om du väljer att registrera ditt SkiPass på Min Sida.

- **Uppgifter som samlas in vid personlig kontakt**

Vi samlar in personuppgifter när du kontaktar oss i syfte att hantera kundförhållandet mellan oss. I första hand samlar vi in de personuppgifter som behövs för att kunna besvara din fråga eller hantera ditt ärende.

När du ringer till vår kundservice spelar vi in ditt samtal och sparar inspelningen i 90 dagar, efter detta är samtalet anonymiserat och går således inte att identifiera. Vid bokning via telefonsamtal spelas samtalen in för att säkerställa vad SkiStar och kunden kom överens om, baserat på SkiStars berättigade intresse. För övriga samtal, till exempel ren kundservice som inte är förenat med en bokning, inhämtar vi ditt samtycke i början av samtalet. Syftet med samtalsinspelningen är att kunna hjälpa till och svara på frågor i samband med din bokning/ditt samtal. Vi kan också komma att använda samtalen i internt utbildnings- och utvecklingsarbete.

- **Uppgifter som samlas in via Mina Sidor**

Om du registrerar en användaridentitet på skistar.com (Mina Sidor) samlar vi in din e-postadress för att skapa inloggningen. På Min Sida kan du sedan administrera dina uppgifter.

- **Uppgifter som samlas in när du prenumererar på vårt nyhetsbrev**

Om du väljer att prenumerera på vårt nyhetsbrev samlar vi in ditt namn och din e-postadress för att kunna skicka nyhetsbrevet. Om du väljer att lämna det samlar vi också in uppgifter om ditt postnummer och hemvistland.

- **Uppgifter som samlas in vid användning av våra digitala tjänster**

När du använder någon av våra webbplatser, våra appar eller någon annan digital tjänst från oss samlar vi in uppgifter om ditt användande av tjänsten. En del av dessa uppgifter kan vara personuppgifter, t.ex. ditt IP-nummer om det kan kopplas till fysiska personer. Vi samlar också in uppgifter om hur du navigerar i tjänsten, vilka sökningar du gör och vilka produkter du är intresserad av. Om du är inloggad på Mina Sidor eller lämnar uppgifter som gör att vi kan identifiera dig kopplar vi ihop uppgifterna om ditt användarmönster med de andra uppgifter vi har samlat in om dig. Mer information om vilken typ av uppgifter som samlas in i samband med användning av våra digitala tjänster kan du läsa i vår cookiepolicy.

Du kan även välja att lägga upp en profilbild på Min Sida.

- **Uppgifter som samlas in från någon annan än dig**

Vid bokning och vid kontakt med oss i olika ärenden förekommer det att en person lämnar personuppgifter om en eller flera andra gäster i ett resesällskap. Vi förutsätter att den som

lämnar uppgifterna har samtliga individers samtycke till att lämna dessa personuppgifter. Om du inte själv har genomfört en bokning utan någon annan har gjort en bokning där du ingår samlar vi in personuppgifter om dig från den personen.

När du lämnar personuppgifter om andra gäster måste du vara säker på att dessa gäster samtycker till det och att du har tillåtelse att lämna uppgifterna. Om lämpligt bör du även försäkra dig om att dessa förstår hur deras personuppgifter kan komma att användas av oss.

2. Hur vi använder och lagrar dina uppgifter

SkiStars rättsliga grund att behandla dina personuppgifter

SkiStar behandlar dina personuppgifter lagenligt. Det kan förekomma att samma personuppgift behandlas både med stöd av flera rättsliga grunder, såsom fullgörande av avtalet, baserat på en intresseavvägning eller specifikt samtycke från dig, eller med stöd av att uppgiften är nödvändig för att uppfylla andra rättsliga förpliktelser. Det innebär att även om du återkallar ditt samtycke och den behandling som grundas på samtycket upphör, kan personuppgiften ändå vara nödvändig att spara för andra ändamål där personuppgiften fortfarande behövs. I huvudsak behandlar vi dina uppgifter för att fullgöra ett avtal i vilket du är part, exempelvis en bokning.

- **Administration av din resa**

För att kunna leverera de tjänster och produkter du har beställt av oss (dvs. fullgöra avtalet) använder vi dina personuppgifter på olika sätt. Uppgifterna används för att ställa ut bokningsbekräftelse och andra resedokument, för att göra boendebokning och genomföra betalningen av de produkter du har beställt. Beroende på vad du har beställt, som t.ex. skidhyra, SkiPass, tågbiljetter eller liknande används uppgifterna på motsvarande sätt för att leverera dessa produkter.

Administration av din bokning inkluderar också användning av dina uppgifter till bokföring, avräkning och revision, kredit eller andra verifieringar av betalkort och tullkontroll (dvs. fullgöra rättsliga förpliktelser).

- **För att kunna tillhandahålla dig kundservice**

Vi använder dina personuppgifter för att kunna ge dig service om du kontaktar oss med frågor, synpunkter eller t.ex. reklamationer. Vi använder ditt namn och bokningsnummer för att identifiera dig och din bokning. Vi använder dina kontaktuppgifter, som e-postadress och telefonnummer för att kunna kontakta dig i samband med frågor och ärenden. Detta gör vi för att kunna fullgöra avtalet med dig och med stöd av vårt berättigade intresse att ge dig god service. Vi kan också komma att använda de övriga personuppgifter som vi samlat in om dig för att hantera din fråga eller ditt ärende beroende på vad som är relevant i det enskilda fallet. När du kontaktar oss via telefon i kundserviceärenden, vilka inte är förenade med en bokning, behandlar vi dina personuppgifter med stöd av ditt samtycke.

- **Utskick av information**

När du genomfört en bokning hos oss använder vi dina personuppgifter för att skicka bokningsbekräftelse, viktig information om din kommande vistelse och erbjudanden kopplade till produkten (dvs. för att fullgöra avtalet och med stöd av vårt berättigade intresse av att marknadsföra våra produkter och tjänster).

- **Marknadsföring och personifiering**

Vi vill gärna skicka relevanta erbjudanden och nyheter till dig om våra produkter och tjänster. Uppgifter så som information kring dina tidigare köp, surfvanor och sökinställningar kan användas av SkiStar för att kontakta dig per post, e-post eller telefon i marknadsföringssammanhang. På så sätt kan vi skraddarsy vår kommunikation så att den blir mer relevant för dig. Vi kan också skicka information om samarbetspartners produkter och tjänster som vi tror kan vara intressanta för dig.

Om du inte önskar motta marknadsföring från oss kan du närsomhelst avböja sådan genom inställningar på Min Sida.

- **Utveckling av tjänster och service**

Vi använder de uppgifter vi samlar in om våra kunder för att utveckla och förbättra våra produkter och tjänster. Det gäller dels våra digitala tjänster, där vi analyserar användarbeteende för att utveckla hur vi presenterar information, erbjudanden och utformar funktioner.

I huvudsak använder vi anonyma eller anonymiserade uppgifter på aggregerad nivå för att göra denna typ av analyser. Det kan dock förekomma att vi använder även personuppgifter som vi har samlat in om det är relevant. Detta gör vi för att fullgöra vårt avtal med dig och med stöd av vårt berättigade intresse att förbättra våra tjänster och vår service.

- **Lagkrav**

Behandling av dina personuppgifter kan slutligen också komma att ske för att vi ska kunna uppfylla förpliktelser enligt lagar och förordningar, till exempel gällande säkerhet och redovisning.

- **Lagringstider**

Vi sparar aldrig data längre än vad vi behöver och använder enbart dina personuppgifter för de ändamål som framgår av denna policy. Därefter kommer vi på ett säkert sätt att ta bort dina personuppgifter. Samma personuppgift kan dock lagras på flera olika ställen för olika ändamål. Detta innebär att vi kan komma att radera en uppgift ur ett system när den inte längre behövs där, samtidigt som uppgiften kan komma att fortsätta lagras i ett annat system om ändamålet finns kvar för just det systemet. Om uppgifter behövs efter denna period för analytiska, historiska eller andra legitima kommersiella syften kommer vi vidta lämpliga åtgärder för att anonymisera dessa uppgifter så att dessa inte längre utgör personuppgifter.

De personuppgifter vi samlar in vid en bokning sparas i vår kunddatabas i fem år. Om du inom fem år från hemkomsten av denna resa gör en ny bokning kommer uppgifter om tidigare

bokningar/produkter att sparas ytterligare fem år. Personuppgifterna lagras som underlag för marknads- och kundanalyser, för statistikändamål samt för att kunna ge dig ett bättre bokningserbudande och bättre service. Personuppgifterna sparas också för att vi ska kunna uppfylla de lagkrav avseende tillsyn som finns för paketresor och för att det ska finnas dokumentation kring bokningen vid en eventuell reklamation. Vid reklamationer kan vissa uppgifter komma att sparas i tio år för att vi ska ha möjlighet att försvara oss mot rättsliga anspråk.

Om du har registrerat dig från att motta vårt nyhetsbrev kommer vi att spara de uppgifter som behövs för att administrera detta så länge du inte avregistrerar dig från nyhetsbrevet eller meddelar oss att du inte längre vill motta detta. Du kan när som helst avregistrera dig från utskick av nyhetsbrevet via Min Sida.

Uppgifterna från Min Sida kommer att sparas så länge du har en aktiv profil där.

För det fall ditt telefonsamtal till oss spelats in kommer vi att spara detta telefonsamtal i 90 dagar.

Enligt lag är vi skyldiga att bokföra och bevara vissa uppgifter som utgör räkenskapsinformation. Vi måste därför lagra dessa uppgifter i cirka sju år.

3. Utlämning av personuppgifter

För att kunna fullgöra den bokning du gjort hos oss, kan vi behöva dela dina personuppgifter med våra underleverantörer och samarbetspartners. Vi delar enbart personuppgifter med dessa i den mån det är nödvändigt för att de ska kunna tillhandahålla deras tjänster till dig och oss och de får enbart tillgång till de personuppgifter som är nödvändiga.

- **Tjänsteleverantörer**

För att uppfylla ändamålen med vår behandling av dina personuppgifter delar vi dina personuppgifter med företag som tillhandahåller tjänster till SkiStar, t.ex. för att hantera utskick och leverans av dina varor. Dessa företag får endast behandla dina personuppgifter enligt våra uttryckliga instruktioner och får inte använda dina uppgifter för egna ändamål. De är även skyldiga enligt lag och avtal att skydda dina personuppgifter.

- **Avtalspartners och IT-leverantörer**

Vi använder oss av ett antal olika IT-tjänster och IT-system i vår verksamhet. I vissa av dessa lagras och hanteras personuppgifter. Vi är måna om din integritet och säkerheten för dina uppgifter vid all sådan hantering. Vissa system är installerade lokalt hos oss och det är bara vår personal som har tillgång till uppgifterna. I dessa fall sker ingen överföring till tredje part. Vissa system är dock molnlösningar eller installerade hos leverantören och innebär att vi

överför personuppgifter till leverantören. I dessa fall är leverantören vårt personuppgiftsbiträde och hanterar uppgifterna på vårt uppdrag och enligt våra instruktioner.

- **Webbanalysföretag**

Vi använder oss av externa leverantörer för personifiering och analys av användarbeteenden på våra webbplatser och för användarfeedback. Dessa företag hanterar personuppgifter som personuppgiftsbiträde för vår räkning. De uppgifter det rör sig om är framför allt uppgifter som hämtas in genom cookies och hanteras på anonym och aggregerad nivå.

- **Agenter och digitala partners**

När du bokar en resa med SkiStar via en resebyrå eller en webbplats (digital partner) som vi samarbetar med för marknadsföring av våra resor kan det förekomma att du själv lämnar personuppgifter till resebyrån eller webbplatsen. Dessa personuppgifter ansvaras för och hanteras av respektive aktör i enlighet med deras personuppgiftspolicy.

När du bokar genom en agent lämnar du själv dina personuppgifter till agenten och samtycker till att agenten behandlar dessa i sin verksamhet. Agenten kan därför identifiera dig t.ex. med hjälp av ditt bokningsnummer. Vi ansvarar inte för agentens hantering av de personuppgifter du själv lämnat direkt till resebyrån.

- **Boendeförmedlare**

Boendeförmedlare får tillgång till de personuppgifter som behövs för att en bokning ska kunna genomföras. Det är i förekommande fall uppgifter om namn och ålder för alla resenärer på bokningen och telefonnummer till beställaren.

- **Leverantörer av reserelaterade tjänster**

För att tillhandahålla en del av de tjänster du har beställt från oss använder vi oss av underleverantörer och avtalspartners. Ofta är det nödvändigt att vi lämnar personuppgifter till dessa för att tjänsten ska kunna utföras.

Inom SkiStar

- Vår Integritetspolicy gäller för alla koncern-och dotterbolag inom SkiStar. Vilket betyder att SkiStar AB har samma tillgång till personuppgifter som den specifika destination eller avdelning du lokalt varit i kontakt med. Dock med den begränsning att den enskilde medarbetaren endast kan se sådan information som är relevant för att utföra dennes arbetsuppgifter.

- **Myndighet**

Om vi är skyldiga enligt lag eller om lagen så tillåter, kan vi dela personuppgifter med stat och myndigheter i den mån det är nödvändigt.

- **Övriga**

Om du bokar andra reserelaterade tjänster via oss, t.ex. skidskola eller andra aktiviteter, kan

i förekommande fall de personuppgifter som behövs för att leverera den beställda tjänsten lämnas över till den som ska utföra tjänsten. Det kan t.ex. vara uppgifter om namn och personnummer för alla personer på bokningen, och kontaktuppgifter för bokaren.

- **Utlämning till tredje land**

Eftersom vi arrangerar resor i Sverige, Norge och Österrike finns en del av våra samarbetspartners (t.ex. boende och skidskolor) inom EU/EES-området. Det betyder att personuppgifter kan komma att överföras till samarbetspartners i dessa länder för samma ändamål som beskrivs ovan.

4. Dina rättigheter

- **Nödvändig hantering av personuppgifter och hantering med stöd av samtycke**

Personuppgiftsbehandling som är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra ett avtal med dig eller för att vi ska kunna fullgöra en rättslig skyldighet är tillåten utan samtycke. För att vi ska kunna samla in och hantera dina personuppgifter i något annat syfte krävs däremot att du samtycker till behandlingen.

- **Återkallelse av samtycke**

Du kan när som helst välja att återkalla ditt samtycke genom att kontakta oss på kontaktuppgifterna nedan. Om du återkallar ditt samtycke kommer vi att anonymisera de personuppgifter vi har om dig, och upphöra med den behandling som omfattades av samtycket, t.ex. gällande profilering. Detta gör du enkelt genom inställning på Min Sida.

Det kan förekomma att samma personuppgift behandlas både med stöd av samtycke och med stöd av att uppgiften är nödvändig eller med stöd av andra regler. Det innebär att även om du återkallar ditt samtycke och den behandling som grundas på samtycket upphör, kan personuppgiften ändå finnas kvar hos oss för andra ändamål.

- **Rätt att få information om vilka personuppgifter vi har sparade om dig**

Utöver att du online har tillgång till de personuppgifter som är relaterade till Min Sida eller din bokning, har du rätt att få en kopia på de personuppgifter som vi har om dig.

- **Rätt till kontroll över dina personuppgifter**

Du har rätt att begära att uppgifterna om dig ska raderas, kompletteras eller rättas. Du har också rätt att begära att behandlingen av dina personuppgifter begränsas till vissa ändamål och till exempel inte används för direktreklam eller s.k. profilering.

Du är när som helst välkommen att kontakta oss för att få ett utdrag av dina personuppgifter, få dem ändrade eller raderade. OBS! Du måste skicka in din begäran skriftligen eftersom den ska innehålla din namnteckning.

SkiStar AB
Att: Kundservice
Fjällvägen 25
780 67 Sälen

HÄR finns en mall som du kan använda.

Cookies

På skistar.com samt skistarshop.com använder vi cookies för att förbättra din upplevelse, för att samla information för vår marknadsföring och för att kunna utveckla webbplatserna. Informationen lagras anonymt. Det kan förekomma att vissa personuppgifter hanteras av cookies på skistar.com. För denna hantering gäller förutom denna integritetspolicy också **vår cookiepolicy**.

Kontakt

Om du har några frågor om behandlingen av dina personuppgifter är du välkommen att kontakta oss. Kontaktuppgifter framgår nedan. Om du inte är nöjd med det svar du har fått har du rätt att lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten. Läs mer på [Integritetsskyddsmyndighetens webbplats](#).

SkiStar AB
Att: Kundservice
Fjällvägen 25
780 67 Sälen