COOKIE- OG PRIVATLIVSPOLITIK

Denne politik beskriver, hvordan Skorstensfejermester René Dahl Nielsen ApS behandler personoplysninger i forbindelse med kundebetjening, booking, udførelse af skorstensfejerarbejde, fremsendelse af attester og besøgsrapporter, fakturering, kommunikation samt besøg på vores hjemmeside.

Politikken forklarer, hvilke oplysninger der indsamles, f.eks. i forbindelse med kundeaftaler, arbejdssedler, skorstens-/ildstedsattester, besøgsrapporter, kontaktformularer, e-mailhenvendelser og brug af cookies på hjemmesiden, hvordan oplysningerne anvendes, og hvordan vi beskytter dem.

Indholdsfortegnelse

1. Beskyttelse af personoplysninger (GDPR) 1
2. Dataansvarlig & Eksterne leverandører 1
3. Ansvarlig for personoplysninger 2
4. Indsamling af personoplysninger 2
   - Sletning af personoplysninger 2
   - Opdatering af personoplysninger 3
   - Videregiver af personoplysninger 3
5. Cookies og sporingsteknologier 3
6. Opbevaring af personoplysninger 4
7. Andre serviceudbydere 4
8. Dine rettigheder 4
   - Dine muligheder for at klage 5

1. Beskyttelse af personoplysninger (GDPR)

Hos Skorstensfejermester René Dahl Nielsen ApS lægger vi stor vægt på at beskytte vores kunders personoplysninger. Vi behandler oplysninger ansvarligt og sikkert i overensstemmelse med gældende databeskyttelsesregler.

Som en del af vores tjenester, herunder kundebetjening, booking, udførelse af skorstensfejerarbejde, udarbejdelse af arbejdssedler, skorstens-/ildstedsattester og besøgsrapporter, overholder vi EU's databeskyttelsesforordning (GDPR), der har været gældende siden den 25. maj 2018.

Vi stræber efter at skabe tillid hos vores kunder ved at sikre en gennemsigtig og sikker håndtering af personoplysninger, såsom kontaktoplysninger, adresseoplysninger, oplysninger om ejendom, skorsten, ildsted, fyringsanlæg, besøgsrapporter, attester og relevant kommunikation.

2. Dataansvarlig & Eksterne leverandører

Dataansvarlig

Skorstensfejermester René Dahl Nielsen ApS fungerer som **dataansvarlig**, , når vi bestemmer formålene med og midlerne til behandlingen af dine personoplysninger. Det betyder, at vi er ansvarlige for korrekt håndtering af dine oplysninger i forbindelse med vores tjenester, såsom:

- Kundebetjening og kommunikation
- Booking og planlægning af skorstensfejerarbejde
- Udførelse og dokumentation af skorstensfejerarbejde
- Udarbejdelse og opbevaring af arbejdssedler, skorstens-/ildstedsattester og besøgsrapporter
- Fakturering og betaling
- Håndtering af kundehenvendelser, klager, reklamationer og opfølgning
- Fremsendelse af relevant dokumentation efter kundens anmodning eller på baggrund af fuldmagt

Vi sikrer, at behandlingen af dine personoplysninger sker i overensstemmelse med gældende lovgivning og med respekt for dine rettigheder som registreret.

Eksterne leverandører

I nogle tilfælde benytter vi eksterne leverandører, såsom IT-leverandører, systemleverandører, e-mailudbydere, bogholder, revisor, faktureringssystemer eller betalingsløsninger. Disse leverandører kan i visse tilfælde behandle personoplysninger som selvstændigt dataansvarlige, hvis de selv bestemmer formål og midler for deres behandling, eller som eksterne leverandører, der alene modtager de oplysninger, der er nødvendige for at levere deres ydelse.

Når vi deler oplysninger med eksterne leverandører, sker det kun, når det er nødvendigt for at kunne levere vores ydelser, administrere kundeforholdet, opfylde lovkrav, håndtere betaling, bogføring, IT-drift eller anden nødvendig administration. Vi sikrer, at videregivelse sker på et lovligt grundlag og begrænses til relevante og nødvendige oplysninger.

3. Ansvarlig for personoplysninger

Skorstensfejermester René Dahl Nielsen ApS fastlægger formålene med og rammerne for indsamling og behandling af personoplysninger, herunder eventuel brug af cookies på hjemmesiden.

Al behandling sker i overensstemmelse med gældende databeskyttelsesregler og med fokus på at beskytte kunders personoplysninger.

Når vi anvender eksterne leverandører, sker det kun i det omfang, det er nødvendigt for at levere vores ydelser, administrere kundeforhold, drive vores hjemmeside, håndtere betaling, bogføring, IT-drift eller anden nødvendig administration. Videregivelse eller adgang til personoplysninger begrænses til relevante og nødvendige oplysninger.

4. Indsamling af personoplysninger

Skorstensfejermester René Dahl Nielsen ApS behandler kun de personoplysninger, der er nødvendige for at kunne levere vores ydelser til dig som kunde. Vi indsamler oplysninger til klart definerede formål og sikrer, at oplysningerne ikke opbevares længere end nødvendigt i forhold til disse formål.

Sådan indsamler og behandler vi dine personoplysninger:

1. Når du besøger vores hjemmeside eller sociale medier, herunder ved brug af cookies
2. Når du kontakter os via telefon, e-mail, kontaktformular eller anden kommunikation
3. Ved booking, planlægning og udførelse af skorstensfejerarbejde
4. Ved udarbejdelse og opbevaring af arbejdssedler, skorstens-/ildstedsattester og besøgsrapporter
5. Ved fakturering, betaling, bogføring og administration
6. Ved håndtering af kundehenvendelser, klager, reklamationer, opfølgning og dokumentation

For at kunne levere vores ydelser til dig som kunde er det nødvendigt at behandle visse personoplysninger. Dette kan omfatte navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse, oplysninger om ejendom, skorsten, ildsted, fyringsanlæg, aftaler, udført arbejde, fejl, mangler, anbefalinger, OK-status, besøgsrapporter, attester, arbejdssedler, faktureringsoplysninger og relevant kommunikation. Disse oplysninger bruges til identifikation, kontakt, planlægning, udførelse, dokumentation og administration.

Behandlingen sker på baggrund af lovlige behandlingsgrundlag i henhold til GDPR, herunder opfyldelse af aftale, retlig forpligtelse og legitim interesse. Derudover er vi forpligtet til at overholde gældende lovgivning, herunder bogføringsloven, som kræver opbevaring af visse oplysninger.

Sletning af personoplysninger

Vi sletter dine personoplysninger, når de ikke længere er nødvendige for det formål, de blev indsamlet til.

F.eks.:

- Kunde- og kontaktoplysninger: Opbevares, så længe det er nødvendigt for at kunne administrere kundeforholdet, udføre arbejdet og følge op på henvendelser.
- Arbejdssedler, skorstens-/ildstedsattester og besøgsrapporter: Opbevares, så længe det er nødvendigt for dokumentation, opfølgning, klager, ansvar, kontrol eller eventuelle tvister.
- Regnskabsdata: Opbevares i henhold til bogføringsloven i løbende regnskabsår plus 5 år.
- Adgangsoplysninger, f.eks. nøgleaftaler, port koder eller særlige adgangsinstrukser: Slettes eller opdateres, når behovet for oplysningerne ophører.
- Cookieoplysninger: Opbevares i overensstemmelse med den angivne cookieperiode og dine valg på hjemmesiden.

Vi foretager en konkret vurdering for at sikre, at oplysninger ikke opbevares længere end nødvendigt.

Opdatering af personoplysninger
Vi ajourfører dine oplysninger, når du informerer os om fejl eller ændringer. Kontakt os direkte, hvis dine oplysninger ændrer sig, og vi sørger for at opdatere dine oplysninger på en sikker og fortrolig måde.

Videregiver af personoplysninger
Vi værdsætter din tillid og gør alt for at sikre, at dine oplysninger behandles ansvarligt og sikkert. Vi sælger eller offentliggør ikke dine personoplysninger.

Vi kan videregive personoplysninger, når:
- Det er nødvendigt for at levere vores ydelser eller administrere kundeforholdet
- Det er nødvendigt for at overholde gældende lovgivning
- Det er nødvendigt for bogføring, betaling, IT-drift, administration eller dokumentation
- Det er nødvendigt for at beskytte eller håndhæve vores rettigheder, herunder ved klager, ansvar, kontrol eller tvister
- Du anmoder om det, eller der foreligger fuldmagt

Skorstensfejermester René Dahl Nielsen ApS kan efter anmodning fra kunden eller på baggrund af fuldmagt videregive skorstens-/ildstedsattester og relevante besøgsrapporter til ejendomsmægler, køberrådgiver, kommune eller andre relevante modtagere, når videregivelsen er nødvendig for dokumentation, myndighedsbehandling, ejendomshandel eller opfyldelse af kundens anmodning.

I nogle tilfælde kan vi dele oplysninger med eksterne leverandører, såsom IT-leverandører, systemleverandører, e-mailudbydere, bogholder, revisor, faktureringssystemer eller betalingsløsninger. Dette sker kun, når det er nødvendigt, og videregivelsen begrænses til relevante og nødvendige oplysninger.

5. **Cookies og sporingsteknologier**
Vi anvender cookies og andre sporingsteknologier på vores hjemmeside for at forbedre din brugeroplevelse og sikre, at vores tjenester fungerer korrekt. Cookies bruges til at:

- Huske dine præferencer, f.eks. sprogindstillinger.
- Forstå, hvordan du bruger vores hjemmeside, så vi kan optimere den.
- Muliggøre tekniske funktioner, såsom at sikre en sikker forbindelse.

Oplysninger på cookies, vi kan anvende:

- **Nødvendige cookies**: Disse er essentielle for, at hjemmesiden kan fungere korrekt
- **Præferencecookies**: Disse husker dine valg og præferencer for at give en mere personlig oplevelse
- **Statistikcookies**: Disse hjælper os med at forstå, hvordan besøgende interagerer med vores hjemmeside ved at indsamle anonymiserede data
- **Markedsføringscookies**: Disse bruges til at levere målrettede annoncer og måle effektiviteten af markedsføringskampagner

Ved besøg på vores hjemmeside vil en cookie-besked informere dig om, hvilke cookies vi bruger, og du kan herfra tilpasse dine præferencer.

Håndtering af cookies

Du kan til enhver tid ændre dine cookieindstillinger eller slette cookies via din browsers indstillinger. Bemærk, at blokering af cookies kan påvirke funktionaliteten af vores hjemmeside. Læs her hvordan du sletter cache og cookies i flere browsere

6. Opbevaring af personoplysninger

Vi beskytter vores kunders personoplysninger gennem relevante tekniske, organisatoriske og fysiske sikkerhedsforanstaltninger. Disse foranstaltninger sikrer, at oplysningerne ikke bliver misbrugt, ændret, ødelagt, offentliggjort eller anvendt på en uautoriseret måde.

E-mails og eventuelle vedhæftede filer, som vi sender, kan indeholde fortrolige oplysninger og er kun beregnet til den tiltænkte modtager. Oplysningerne må ikke videregives, anvendes eller kopieres af uautoriserede personer. Modtager du ved en fejl en e-mail fra os, bedes du med det samme slette e-mailen og kontakte os.

7. Andre serviceudbydere

Vores hjemmeside kan indeholde links til eksterne hjemmesider og tjenester, som ikke administreres af skorstensfejervirksomheden, f.eks. leverandører, betalingsløsninger, offentlige portaler, brancheorganisationer eller sociale medier. Vi har ingen kontrol over indholdet på disse sider og kan derfor ikke drages til ansvar for deres behandling af personoplysninger, sikkerhedsforanstaltninger eller øvrige praksis.

Vi opfordrer til, at du gennemgår privatlivspolitikken på de relevante sider, før du deler dine personoplysninger.

8. Dine rettigheder

Som kunde (den registrerede) har du følgende rettigheder i forbindelse med behandling af dine personoplysninger:

- **Ret til indsigt**: Du har ret til at få oplyst, hvilke personoplysninger vi behandler om dig, og hvordan vi behandler dem
- **Ret til indsigelse**: Du kan til enhver tid gøre indsigelse mod behandling af dine personoplysninger, hvis du mener, at behandlingen er uberettiget
- **Ret til begrænsning**: Du har ret til at bede os om midlertidigt at stoppe med at behandle dine data under særlige omstændigheder
- **Ret til rettelse**: Hvis dine personoplysninger er forkerte eller mangelfulde, har du ret til at få dem rettet
- **Ret til sletning**: I visse tilfælde har du ret til at få slettet dine personoplysninger, f.eks. når oplysningerne ikke længere er nødvendige for det oprindelige formål
- **Ret til at tilbagekalde samtykke**: Hvis behandlingen af dine personoplysninger er baseret på dit samtykke, kan du til enhver tid trække det tilbage
- **Ret til dataportabilitet**: Du kan anmode om at få udleveret dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, hvis behandlingen er baseret på dit samtykke
- **Ret til undgåelse af profilering**: Du har ret til ikke at være genstand for automatiske beslutninger, herunder profilering, som har retsvirkning for dig eller på anden måde påvirker dig væsentligt

Ønsker du at udøve dine rettigheder eller har spørgsmål til, hvordan vi behandler dine personoplysninger, er du velkommen til at kontakte os.

Dine muligheder for at klage

Vi lægger stor vægt på at behandle dine personoplysninger på en betryggende måde og sikre dine rettigheder. Hvis du mener, at dette ikke sker, opfordrer vi dig til at kontakte os, så vi kan finde en løsning. Er du fortsat utilfreds, har du mulighed for at klage til Datatilsynet - Telefon: 33 19 32 00 www.datatilsynet.dk