

Chatbot privatlivspolitik

Information om behandlingen af dine personlige oplysninger, når du kontakter Cellbes via vores chatbot.

1. Introduktion

I denne privatlivspolitik beskriver vi, hvordan Cellbes og leverandøren Kindly AI behandler dine personlige oplysninger, når du kontakter os via vores chatbot.

Ud over denne specifikke privatlivspolitik gælder Cellbes generelle privatlivspolitik, som kan findes her. Der kan du læse mere om dine rettigheder i henhold til reglerne om beskyttelse af personlige oplysninger.

Den dataansvarlige for personoplysninger, der er registreret efter din brug af chatbotten, er Kindly AI, organisationsnummer 559186-9291, Kungsgatan 64, 111 22 Stockholm.

Enkelt sagt er en chatbot et computerprogram, der er udviklet til at interagere med mennesker ved hjælp af skriftsprog.

Du kan få hjælp til at spore pakker, information om leverings- og betalingsmetoder, produktinformation og meget mere.

Se efter chat-symbolet i nederste højre hjørne af skærmen.

2. Hvilke oplysninger bruger vi og hvorfor?

Når du bruger chatbotten

De personlige oplysninger, der kan være relevante i chatbotten for at hjælpe dig med at få den bedste hjælp, kan omfatte ordrenummer, e-mailadresse og sporingsnummer. Du behøver ikke at registrere nogen personlige oplysninger for at bruge chatbotten. Du kan vælge at tale direkte med en kundeservicemedarbejder, hvis du ikke ønsker at tale med chatbotten.

Udvikling af chatbotten

Vi tager et udpluk af kundersnes spørgsmål i chatbotten for at forbedre og udvikle chatbottens svar. Vi bruger ikke personlige oplysninger i denne sammenhæng.

Statistik og evaluering

Vi bruger spørgsmålene i chatbotten til at udarbejde statistikker og på anden måde evaluere brugen, men bruger ikke personlige oplysninger i denne sammenhæng.

3. Sletning

Din samtale med chatbotten gemmes i 90 dage, før den slettes, og samtaler med en kundeservicemedarbejder slettes efter anmodning. Du kan også downloade samtalen, hvis du ønsker det. For at slette eller downloade samtalen skal du klikke på tandhjulet øverst til højre i chatvinduet og derefter på den ønskede valgmulighed.

4. Leverandør

Kindly AI er udbyder af chatbotten. De behandler alle personlige oplysninger om dig på vores vegne og i overensstemmelse med den databehandlingsaftale, der er indgået med os hos Cellbes.

5. Hvis chatbotten ikke kan svare, og du i stedet taler med en kundeservicemedarbejder

Hvis du stiller spørgsmål, som chatbotten ikke kan besvare, vil du i nogle tilfælde blive tilbudt at kontakte en kundeservicemedarbejder via chat. Du vil så blive bedt om at give de oplysninger, der er relevante for din sag. Vi beder om disse oplysninger, før du går ind i chatkøen, fordi det i de fleste tilfælde er nødvendigt for os at have oplysningerne for at kunne løse sagen korrekt. Når vi indsamler oplysningerne, før vi etablerer kontakt med kundeservicemedarbejderen, skyldes det, at det gør os mere effektive. Det forkorter også ventetiden på at komme i kontakt med en kundeservicemedarbejder.

Oplysningerne bruges ikke til andre formål end at følge op på dine forespørgsler og tilbyde dig den rette support.