

Bokadirekts behandling av personuppgifter i rollen som biträde

[2018-04-20]

Bakgrund

Bokadirekt i Stockholm AB ("Bokadirekt") erbjuder en webbaserad bokningstjänst ("Tjänsten"). Tjänsten behandlar personuppgifter, både om juridisk eller fysisk person som tecknat abonnemang på tjänsten, dennes medarbetare ("Kund") och dennes kunder ("Konsumenter").

Detta dokument beskriver, instruerar och begränsar Bokadirekts behandling av personuppgifter å Kunds vägnar och är bilaga till Bokadirekts allmänna villkor, personuppgiftsbiträdesavtal eller annat avtal som reglerar användande och ansvar för användandet av Tjänsten.

Kategorier av registrerade

Kund hos Bokadirekt kan genom Tjänsten behandla två kategorier av registrerade, Konsumenter samt Kund/Kunds organisation (inklusive medarbetare, övriga användare).

Typ av uppgifter

Konsumenters uppgifter samlas in från Konsument via Bokadirekts marknadsplats på webben eller från Kund direkt i Tjänsten. Kund kan själv välja vilka uppgifter som ska registreras och huruvida deras insamling ska vara obligatorisk eller frivillig för att Konsument ska kunna genomföra en bokning.

Uppgifter som samlas in för Konsument kan utgöras av:

- namn
- e-postadress
- mobil- och telefonnummer
- gatuadress
- personnummer
- anteckning
- flervalsoalternativ definierat av Kund
- preferenser för utskick

Utöver uppgifter som samlas in direkt genererar bruket av Tjänsten för Konsument även potentiellt uppgifter om:

- boknings- och betalningshistorik

- IP-nummer för bokningens ursprung
- aktiva och förbrukade värdekort
- meddelanden genom Tjänsten från Kund till Konsument

Kunds uppgifter registreras i Tjänstens inställningar. Namn för att visa offentligt är en obligatorisk inställning, det behöver dock inte vara ett personnamn, övriga uppgifter är frivilliga.

Uppgifter om Kund som exponeras för allmänheten kan utgöras av:

- namn
- titel
- e-postadress
- mobil- och telefonnummer
- gatuadress
- organisationsnummer
- adresser till sociala-medieprofiler
- bilder

Uppgifter om Kund som endast är åtkomliga inifrån Tjänsten:

- namn*
- e-postadress*
- mobilnummer*
- bank-/plusgirokonto

Uppgifter om eventuell Klarna-butik kopplad till Kund:

- id-nummer för identifikation av butiken
- företagsnamn
- gatuadress

*namn, e-postadress och mobilnummer som endast är åtkomliga inifrån Tjänsten är separata inställningar från dem som exponeras för allmänheten.

Utöver uppgifter som samlas in direkt genererar bruket av Tjänsten för Kund potentiellt även uppgifter om:

- boknings- och betalningshistorik
- aktiva och förbrukade värdekort
- meddelanden genom Tjänsten från Kund till Konsument
- utbetalningar från Bokadirekt
- ansökan och svar på ansökan om butik hos Klarna

Ändamål

Konsumentens uppgifter behandlas av Bokadirekt i syfte att genomföra bokningar med kringtjänster, såsom bekräftelser via e-post/sms, påminnelser, betalning och värdekort. Vidare antas Kund ha ett berättigat intresse och rätt att nyttja insamlade uppgifter för att

informera kring och marknadsföra egen verksamhet samt sammanställa aggregat av icke personknuten statistik.

Kunds uppgifter i Bokadirekt behandlas i syfte att visa upp och göra Kund sökbar via Bokadirekts marknadsplats på webben samt administrera intern kommunikation och tilläggstjänster såsom värdekort, utskick och onlinebetalning.

Kategorier av behandling

Behandling genom Bokadirekts marknadsplats tillgänglig för allmänhet/Konsument:

- visa Kunds offentliga uppgifter
- bokning via Bokadirekts marknadsplats på webben
- visa bokningsbekräftelse via webblänk (ges efter bokning och i bokningsbekräftelse)
- automatiska meddelanden vid bokning:
 - bokningsbekräftelse via e-post/sms
 - påminnelse via e-post/sms
 - uppföljning via e-post
- lista egen bokningshistorik för Konsument (inloggat läge)
- lista egna värdekort för Konsument (inloggat läge)

Behandling genom Bokadirekts support tillgänglig för Konsument

- Rätta felaktiga uppgifter

Behandling genom Tjänsten tillgänglig för Kund gällande Konsument:

- sök och lista Konsumenter
- skapa, visa, ändra och radera Konsuments uppgifter
- ta fram utdrag över Konsuments lagrade uppgifter
- sök och lista bokningar
- skapa, visa, ändra och radera bokning
- exportera lista av bokningar
- visa bokningsbekräftelse via webblänk (via bokningsinfo i Kunds gränssnitt)
- automatiska meddelanden vid bokning:
 - bokningsbekräftelse via e-post/sms
 - påminnelse via e-post/sms
- manuella utskick till Konsument(er)
- sök och lista kommande och tidigare meddelanden
- lista värdekort
- fakturera uteblivna besök
- lista betalningar och fakturor
- visa aggregerad statistik
- skicka marknadsundersökning

Behandling genom Tjänsten tillgänglig för Kund gällande Kund*:

- skapa, visa, ändra och radera Kund
- ansöka om Klarna-butik

- visa Klarna-butik

* Tjänsten innehåller en koppling mellan Kund och dennes bokningar, samt Kund och Konsument, således kan de behandlingar listade som gällande Konsument även sekundärt anses gälla Kund.

Ytterligare behandling genom Bokadirekts support tillgänglig för Kund:

- import/export av Konsumentregister
- annan manuell behandling efter skriftliga instruktioner från Kund

I grunden behandlas alla uppgifter som hanteras av Bokadirekt även på två ytterligare sätt, de lagras i Bokadirekts eller någon av Bokadirekts underbiträdens databaser samt överförs via Internet.

Instruktioner till behandling

I de fall detta dokument är en bilaga till ett avtal gällande Tjänsten eller Bokadirekts roll som personuppgiftsbiträde utgör kommande stycke en stående instruktion till behandling:

[Instruktions början]

Vid förfrågan om uppgiftskorrigerings från Konsument till Bokadirekts support rättar Bokadirekt Konsumentens uppgifter i Kunds register utan ytterligare tillstånd från Kund.

[Slut på instruktion]

Vid övriga förfrågningar från Konsument hänvisar Bokadirekt till Kund och inväntar Kunds instruktioner.

Utöver ovanstående exceptionella fall utgör Kunds bruk av systemet via marknadsplatsen och Kunds gränssnitt i sig instruktion till behandling gällande de uppgifter och kategorier av behandling listade ovan.

Varaktighet

Bokadirekt utför ingen automatisk gallring av uppgifter medan Kund har avtal med Bokadirekt. Det är upp till Kund att via gränssnittet se till att föråldrade uppgifter tas bort.

Vid avtals slut raderas alla Kunds uppgifter för vilka Bokadirekt är biträde.

Underbiträden

För viss behandling anlitar Bokadirekt underbiträden:

- CLX används för att skicka SMS, de tar emot mobilnummer till Konsument och/eller Kund samt innehållet i de meddelanden som ska skickas.
- SendGrid används för att skicka e-post, de tar emot e-postadresser till Konsument och/eller Kund samt innehållet i de meddelanden som ska skickas
- UploadCare används för att lagra och hämta/visa de bilder Kund laddar upp i Tjänsten.
- QuickSearch används för att genomföra och sammanställa marknadsundersökningar för Kund. De tar emot Konsuments och Kunds e-postadresser.
- Billogram används för att möjliggöra för Kund att fakturera Konsument som ej dykt upp till sin bokade tid. De tar emot Konsuments kontaktuppgifter samt uppgifter om den bokning som ska faktureras.
- Klarna används för att tillhandahålla onlinebetalning av bokningar och presentkort. Klarna samlar själv in, reglerat i avtal direkt med Kund, nödvändiga uppgifter för att kunna genomföra bokningen. Bokadirekt behandlar uppgifter från Klarna som kopplar bokningar och betalningar.
- Intercom används för att rikta och förmedla information om system, drift och kampanjer till Kund internt i Tjänsten.

Lokalisering av data

- Bokadirekt lagrar uppgifter i Amazons AWS "region Irland", vilket innebär att Amazon garanterar att datat inte lämnar EES.
- CLX behandlar uppgifter åt Bokadirekt inom EES
- SendGrid behandlar uppgifter åt Bokadirekt inom EES
- UploadCare behandlar uppgifter åt Bokadirekt inom EES
- QuickSearch behandlar uppgifter åt Bokadirekt inom EES
- Billogram behandlar uppgifter åt Bokadirekt inom EES
- Klarna behandlar uppgifter åt Bokadirekt inom EES
- Intercom behandlar uppgifter åt Bokadirekt inom EES