

Personvernerklæring for chatbot

Informasjon om behandling av din personlige informasjon når du kontakter Cellbes via vår chatbot.

1. Introduksjon

I denne personvernerklæringen beskriver vi hvordan Cellbes og leverandøren Kindly AI behandler din personlige informasjon når du kontakter oss via vår chatbot.

Foruten disse spesifikke retningslinjene for personvern, gjelder Cellbes generelle personvernerklæring, som finnes her. Der kan du blant annet lese mer om hvilke rettigheter du har i henhold til personvernreglene.

Behandlingsansvarlig for personvernopplysninger som er registrert etter din bruk av chatboten er Kindly AI, organisasjonsnummer 559186-9291, Kungsgatan 64, 111 22 Stockholm.

En chatbot er enkelt forklart et dataprogram som er laget for å interagere med mennesker som benytter seg av skrift.

Du kan få hjelp med å spore pakken, få informasjon om leverings- og betalingsmåte, produktinformasjon og mye mer.

Let etter chatsymbolet i skjermens nedre høyre hjørnet.

2. Hvilken informasjon benytter vi og hvorfor?

Når du benytter chatboten

De personlige opplysningene som kan være relevante i chatboten for at du skal få best mulig hjelp kan for eksempel være bestillingsnummer, e-postadresse og sporingsnummer. Du trenger ikke å registrere personlig informasjon for å benytte deg av chatboten. Du kan velge å prate med kundeservice direkte om du ikke vil prate med chatboten.

Utvikling av chatboten

Vi tar et utvalg av kundenenes spørsmål i chatboten for å forbedre og utvikle chatbotens svar. Vi bruker ikke personlig informasjon i denne sammenhengen.

Statistikk og evaluering

Vi benytter spørsmålene i chatboten for å sammenstille statistikk og for på andre måter evaluere bruken, men vi benytter ikke personlig informasjon i denne sammenhengen.

3. Sletting

Samtalen din med chatboten lagres i 90 dager før den slettes og samtalen med kundeservice slettes på forespørsel. Du kan også laste ned samtalen hvis du ønsker det. Klikk på tannhjul-ikonet øverst til høyre i chatvinduet og velg ønsket alternativ for å slette eller laste ned samtalen.

4. Leverandør

Kindly AI er leverandør av chatboten. De behandler all personlig informasjon om deg på våre vegne og i henhold til avtalen om databehandling som er inngått med oss hos Cellbes.

5. Hvis chatboten ikke kan svare og du i stedet prater med en kundeservice

Hvis du stiller spørsmål som chatboten ikke kan svare på, vil du i noen tilfeller bli tilbudt å kontakte kundeservice via chatten. Da blir du bedt om å oppgi de opplysningene som er relevante for saken din. Vi ber om denne informasjonen før du havner i chatkø, fordi det i de fleste tilfeller er nødvendig at vi har informasjonen for å kunne løse saken på en god måte. At vi samler inn informasjonen før vi oppretter kontakt med kundeservice er fordi det gjør oss mer effektive. Det forkorter også ventetiden for å komme i kontakt med kundeservice.

Informasjonen benyttes ikke for annet enn å følge opp spørsmålene dine og gi deg riktig kundestøtte.