Integritetspolicy för Returportalen

Kompletterande information om behandling av personuppgifter

Denna integritetspolicy beskriver hur personuppgifter behandlas när du registrerar och följer ett returärende i Axjos Returportal. Policyn kompletterar Axjo Groups övergripande integritetspolicy, som finns på www.axjo.com/privacy-policy. Den övergripande policyn beskriver bland annat dina rättigheter, koncernens gemensamma säkerhetsprinciper och hur Axjo hanterar internationella överföringar. Om informationen skiljer sig åt gäller denna mer specifika policy för behandling som sker i Returportalen.

1. Personuppgiftsansvar

Det Axjo-bolag som du registrerar returen hos och som ansvarar för att hantera returärendet är personuppgiftsansvarigt. Bolagets identitet framgår av Returportalen, returinformationen eller den bekräftelse du får i samband med registreringen. Andra bolag inom Axjo Group kan behandla uppgifter för det ansvariga bolagets räkning eller ansvara för en avgränsad del av behandlingen. Du kan alltid kontakta privacy@axjo.com för att få besked om vilket bolag som ansvarar för ett visst ärende.

2. Vilka uppgifter vi behandlar

Beroende på returärendet kan vi behandla följande kategorier av personuppgifter:

- namn, befattning, telefonnummer och e-postadress till kontaktperson,
- företagsnamn, organisations- eller VAT-nummer, kund- eller leverantörsnummer och faktureringsuppgifter,
- adress, upphämtningsplats och andra leverans- eller transportuppgifter,
- uppgifter om de produkter eller emballage som returneras, inklusive antal, skick, bilder och annan dokumentation,
- bank-, betalnings- eller krediteringsuppgifter när de behövs för en utbetalning eller ekonomisk reglering,
- meddelanden och annan kommunikation som rör returärendet, och
- tekniska uppgifter, såsom IP-adress, tidpunkt, användarkonto och säkerhets- eller händelseloggar.

3. Varifrån uppgifterna kommer

Uppgifterna lämnas normalt av dig eller av det företag eller den organisation som du representerar. Vissa uppgifter skapas när Returportalen används eller hämtas från Axjos befintliga kund-, leverantörs- och affärssystem för att undvika fel och administrera ärendet.

4. Varför vi behandlar uppgifterna

Ändamål	Behandling	Rättslig grund
Hantera returen	Registrera, administrera, planera transport, följa upp och kommunicera om returärendet.	Avtal eller berättigat intresse
Ekonomisk hantering	Registrera kunden som leverantör, genomföra utbetalning eller kreditering och administrera ekonomisk reglering.	Avtal eller berättigat intresse
Redovisning	Spara underlag som krävs för bokföring, skatt revision och annan rättslig dokumentation.	Rättslig förpliktelse
Säkerhet och support	Skydda konton och system, felsöka, förebygga missbruk och utreda incidenter.	Berättigat intresse och rättslig förpliktelse

När behandlingen grundas på berättigat intresse består intresset av att kunna erbjuda och administrera ett fungerande retursystem, fullgöra affärsrelationen och skydda verksamheten och systemen. Vi har bedömt att behandlingen är nödvändig och att den normalt inte väger tyngre än den registrerades rättigheter och intressen.

5. Hur uppgifterna behandlas i våra system

Returportalen driftas i Axjos Microsoft Azure-miljö i regionen West Europe i Nederländerna. De kund- och kontaktuppgifter som registreras i samband med ett returärende lagras i Axjos lokala SQL-miljö i Sverige.
När en retur registreras överförs de uppgifter som behövs för hanteringen till Axjos affärssystem Pyramid. Kunden registreras där som leverantör för att Axjo ska kunna administrera returen, genomföra en eventuell utbetalning eller kreditering och uppfylla tillämpliga krav på ekonomisk redovisning. Pyramid och dess databas driftas i Axjos lokala IT-miljö i Sverige.

Integritetspolicy för Returportalen

6. Vilka som kan få tillgång till uppgifterna

Uppgifterna är tillgängliga för behöriga medarbetare som behöver dem för att hantera returärendet, transporten, ekonomisk administration, support eller säkerhet. Uppgifter kan även delas med:

- andra relevanta Axjo-bolag när returärendet hanteras över bolags- eller landsgränser,
- Microsoft och andra leverantörer av IT-drift, support och verksamhetssystem som behandlar uppgifter för Axjos räkning,
- transportörer, återvinnings- och logistikpartners när det behövs för att genomföra returen,
- banker och betaltjänstleverantörer när en utbetalning eller kreditering ska genomföras, och
- myndigheter, revisorer eller rådgivare när utlämnande krävs enligt lag eller är nödvändigt för att skydda rättsliga intressen.

Leverantörer som behandlar personuppgifter för Axjos räkning får endast använda uppgifterna enligt Axjos instruktioner och omfattas av avtal med krav på dataskydd, sekretess och säkerhet. Axjo säljer inte personuppgifter som registreras i Returportalen.

7. Behandling utanför EU och EES

Den huvudsakliga behandlingen och lagringen av uppgifterna i Returportalen sker inom EU/EES. Om en leverantör eller ett Axjo-bolag i ett enskilt fall behandlar eller får tillgång till uppgifter utanför EU/EES säkerställer Axjo att behandlingen omfattas av en tillåten överföringsmekanism och, när det krävs, kompletterande skyddsåtgärder. Mer information finns i Axjo Groups övergripande integritetspolicy.

8. Hur länge uppgifterna sparas

Uppgifterna i Returportalen och de relaterade verksamhetssystemen sparas så länge de behövs för att administrera och följa upp returärendet. Därefter raderas eller anonymiseras de, om de inte behöver sparas längre för bokföring, skatt, avtalade åtaganden, reklamationer, preskriptionsfrister eller rättsliga anspråk. Uppgifter som utgör bokföringsunderlag sparas under den tid som tillämplig lag kräver.

Uppgifterna säkerhetskopieras med Veeam och säkerhetskopiorna lagras på Axjos egna lagringsenheter i svenska datahallar. Säkerhetskopior sparas i upp till fyra månader och skrivs därefter över enligt Axjos fastställda backuprutiner. Om uppgifter återställs från en säkerhetskopia omfattas de återställda uppgifterna av samma gallringskrav som de ursprungliga uppgifterna.

9. Hur vi skyddar uppgifterna

Axjo använder tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som är anpassade till behandlingens risker. Åtgärderna omfattar bland annat behörighetsstyrning, autentisering, loggning, säkerhetskopiering, systemövervakning, uppdatering och skydd mot obehörig åtkomst. Åtkomst ges endast till personer som behöver uppgifterna för sitt arbete.

10. När uppgifter måste lämnas

De uppgifter som markeras som obligatoriska behövs för att vi ska kunna identifiera den som registrerar returen, planera och genomföra returen samt hantera eventuell ekonomisk reglering. Om uppgifterna inte lämnas kan Axjo sakna möjlighet att registrera eller slutföra returärendet.

11. Cookies och teknisk information

Returportalen kan använda cookies och liknande teknik som är nödvändig för inloggning, säkerhet, språkval och portalens grundläggande funktioner. Om andra cookies används lämnas ytterligare information och, när det krävs, möjlighet att lämna eller återkalla samtycke genom portalens cookieinställningar.

12. Dina rättigheter

Du kan bland annat ha rätt att få tillgång till dina uppgifter, begära rättelse eller radering, begära begränsning, invända mot behandling som grundas på berättigat intresse och, när förutsättningarna är uppfyllda, få ut vissa uppgifter i ett portabelt format. Rättigheterna och eventuella begränsningar beskrivs närmare i Axjo Groups övergripande integritetspolicy.

13. Kontakt

Frågor om behandlingen i Returportalen eller begäran om att använda en dataskyddsrättighet kan skickas till privacy@axjo.com. Ange gärna vilket returärende och vilket Axjo-bolag frågan gäller, men skicka inte känsliga uppgifter eller fullständiga betalningsuppgifter via vanlig e-post..

14. Ändringar

Vi kan uppdatera denna policy när Returportalen, våra arbetssätt eller tillämpliga regler förändras. Den senaste versionen görs tillgänglig i Returportalen eller på Axjos webbplats. Vid väsentliga förändringar informerar vi på lämpligt sätt.