

Personvernerklæring

Sist oppdatert: [dd.mm.åååå]

Denne personvernerklæringen forklarer hvordan **[FIRMANAVN AS]** («vi», «oss») behandler personopplysninger når du bruker våre tjenester eller besøker vår nettbutikk på [nettadresse].

Behandlingsansvarlig:

[FIRMANAVN AS]

[Adresse]

E-post: [kontaktadresse]

Telefon: [telefonnummer]

Hvilke opplysninger samler vi inn?

Vi behandler opplysninger fra flere kilder:

- **Direkte fra deg:** navn, adresse, telefonnummer, e-post, bestillings- og betalingsinformasjon, henvendelser til kundeservice.
- **Automatisk når du bruker våre tjenester:** IP-adresse, nettleser- og enhetsinformasjon, bruksmønster (via informasjonskapsler/cookies, avhengig av samtykke).
- **Fra tredjeparter:** betalingsleverandører (for å bekrefte betaling), fraktselskaper (for levering), og tekniske tjenesteleverandører (for drift og support).

Vi samler ikke bevisst inn opplysninger om barn, og våre tjenester er ikke rettet mot barn.

Hva bruker vi opplysningene til?

Vi behandler opplysningene for følgende formål:

Levere og administrere tjenester – oppfylle bestillinger, betaling, leveranse, retur og kundekonto.

Kundeservice og kommunikasjon – besvare henvendelser, sende oppdateringer om ordre, teknisk support.

Lovpålagte krav – bokføring, regnskapsrapportering, oppfyllelse av rettslige forpliktelser.

Markedsføring (med samtykke) – sende nyhetsbrev, kampanjer eller tilpasse tilbud.

Drift, sikkerhet og forbedring – analysere bruksmønstre, hindre misbruk, forbedre nettbutikken.

Behandlingsgrunnlag

Avtale (GDPR art. 6(1)(b)): levering av varer/tjenester du bestiller.

Rettslig plikt (art. 6(1)(c)): oppbevaring i henhold til bokføringslovgivning.

Berettiget interesse (art. 6(1)(f)): sikkerhet, nødvendig kundekommunikasjon, forbedring av tjenester.

Samtykke (art. 6(1)(a)): utsendelse av nyhetsbrev, bruk av analyse- og markedsføringscookies.

Hvem deler vi opplysninger med?

Vi deler kun opplysninger når det er nødvendig:

Kategori	Formål	Typiske mottakere
Betalingsinformasjon	Behandle betalinger	Vipps, Klarna, Adyen
Leveringsinformasjon	Frakt av varer	Bring, PostNord, Logistra
Regnskapsdata	Bokføring	Tripletex
Kundeservice	Support og henvendelser	Zendesk, Crall.io
Markedsføring (samtykke)	Utsendelser og analyser	Mailmojo, Google Ads, Facebook Pixel, Google Analytics

Noen leverandører behandler data utenfor EU/EØS. I slike tilfeller brukes EU-kommisjonens standard kontraktsklausuler (SCC) og nødvendige tilleggstiltak.

Hvor lenge lagrer vi opplysningene?

- Ordre- og regnskapsdata: i henhold til bokføringsloven (minst 5 år).
- Kundeservice- og kommunikasjonsdata: så lenge det er nødvendig for oppfølging.
- Opplysninger basert på samtykke (f.eks. nyhetsbrev): til samtykket trekkes tilbake.
- Cookies: i henhold til innstillinger i vårt samtykkebanner.

Informasjonskapsler (cookies)

Vi bruker cookies for å:

- sikre nødvendige funksjoner (innlogging, handlekurv),
- analysere bruk av nettsiden (Google Analytics – med samtykke),
- tilpasse markedsføring (Google Ads, Facebook Pixel, Crall.io – med samtykke).

Ved første besøk ber vi om samtykke via vårt cookie-banner. Du kan når som helst endre eller trekke tilbake samtykket.

Dine rettigheter

Du har rett til å:

- få innsyn i opplysninger vi har om deg,
- be om retting eller sletting,
- be om begrensning av behandling,
- motsette deg behandling basert på berettiget interesse,
- få utlevert opplysninger (dataportabilitet),
- trekke tilbake samtykke når behandlingen bygger på dette.

For å utøve rettigheter, kontakt oss på [epost].

Du kan også klage til **Datatilsynet** dersom du mener at vi behandler opplysningene i strid med regelverket: www.datatilsynet.no.

Endringer i denne erklæringen

Vi kan oppdatere erklæringen ved behov. Nyeste versjon publiseres alltid på vår nettside. Ved vesentlige endringer varsles du på en hensiktsmessig måte.

Kontakt

Spørsmål om vår behandling av personopplysninger kan sendes til:
[E-postadresse / telefonnummer]