

Vilkår og personvernerklæring

Chattrick.ai

Chattrick Europe AB

Org.nr 559572-0490

c/o Hedylity Technologies AB, Tyska Skolgänd 4, 111 31 Stockholm

1. Om denne erklæringen

Denne erklæringen beskriver hvordan Chattrick.ai behandler opplysninger når chatboten brukes på en kundes nettside, og når kunden benytter tjenestens portal for innsikt, chatlogger og leads. Vi legger vekt på å være konkrete: hvilke data vi behandler, hvorfor vi behandler dem, hvordan de deles, og når de slettes.

Erklæringen er utarbeidet med utgangspunkt i EU/EØS-lovgivning og er ment å fungere sammen med en databehandleravtale (DPA) for kunder som bruker tjenesten i sin virksomhet.

2. Om Chattrick.ai og kontaktinformasjon

Chattrick.ai er en tjeneste levert av:

Chattrick Europe AB

Org.nr: 559572-0490

Adresse: c/o Hedylity Technologies AB, Tyska Skolgänd 4, 111 31 Stockholm

Chattrick.ai har ikke utpekt et personvernombud (DPO). Kontaktperson for personvernspørsmål er Rose-Linn Stenberg, Chief Platform Officer ved Chattrick Europe AB, og kan nås på rose@chattrick.ai.

3. Om chatboten

Denne chatboten leveres av Chattrick.ai og brukes på kundens nettside for å besvare spørsmål, gi informasjon og eventuelt samle inn kontaktopplysninger fra brukere.

Chatboten kan benytte kunstig intelligens for å generere svar. Svar kan derfor være ufullstendige eller inneholde feil. Informasjon fra chatboten bør vurderes før den legges til grunn for beslutninger.

Chatboten er ikke ment å gi juridisk, medisinsk, økonomisk eller annen profesjonell rådgivning.

Vi anbefaler at du ikke oppgir personnummer, kontonummer, passord eller annen sensitiv informasjon i chatdialogen. Vi anbefaler også å unngå å dele opplysninger om helse, religion, politiske oppfatninger eller andre særlige kategorier av personopplysninger.

Brukeren er selv ansvarlig for hvordan informasjon fra chatboten brukes.

Chatboten fatter ingen automatiserte beslutninger med rettslig virkning for brukeren i henhold til personvernforordningen artikkel 22. Alle svar fra chatboten er utelukkende

informative og ikke juridisk bindende. Brukere oppfordres til å dobbeltsjekke all viktig informasjon.

4. Bruk av chatboten

Chatboten skal ikke brukes til ulovlige formål, forsøk på å omgå sikkerhetsmekanismer, automatisert innhenting av data eller annen bruk som kan skade tjenesten eller tilhørende systemer.

Det er ikke tillatt å forsøke å manipulere chatboten til å oppgi feilaktig informasjon, falske tilbud, rabatter eller andre opplysninger som ikke stemmer overens med virksomhetens faktiske tilbud. Slik bruk er et brudd på disse vilkårene, og kan føre til at tilgangen til chatboten stenges.

Det er heller ikke tillatt å dele grafiske, støtende eller krenkende bilder eller annet innhold via chatboten.

Leverandøren kan begrense eller stanse tilgang til tjenesten dersom slik bruk oppdages.

5. Roller og ansvar

Når chatboten brukes på kundens nettside: Kunden er som regel behandlingsansvarlig. Det betyr at kunden bestemmer formålet med behandlingen (f.eks. kundeservice, salg, booking) og hva dataene skal brukes til. Chattrick.ai er normalt databehandler og behandler data på kundens vegne, i tråd med kundens instruksjoner og avtaleverk (inkludert DPA).

Når kunden bruker Chattrick.ai som tjeneste: Ved administrasjon av konto, tilgangsstyring, support og fakturering, opptre Chattrick.ai som behandlingsansvarlig for de opplysningene som er nødvendige for å levere og administrere tjenesten.

Dersom tjenesten distribueres via en forhandler/partner, kan forhandleren ha egne plikter knyttet til sitt kundeforhold. For behandlingen som skjer i selve plattformen, vil rollefordelingen normalt følge prinsippene over.

6. Hvilke opplysninger vi behandler

Omfanget avhenger av kundens konfigurasjon, men vil typisk omfatte:

Chat- og henvendelsesdata

Innholdet i dialogen mellom sluttbruker og chatbot, inkludert spørsmål, svar og kontekst som er nødvendig for å gi relevante svar.

Lead-data (frivillig oppgitt)

Når lead-innsamling er aktivert, kan Chattrick.ai sende e-postvarsling til adresser kunden selv har konfigurert. E-posten inneholder normalt kontaktopplysninger sluttbrukeren har oppgitt, samt en transkripsjon eller oppsummering av chatdialogen.

Tekniske drifts- og sikkerhetsdata

Vi behandler opplysninger som IP-adresse, tidsstempler, loggdata og feilmeldinger for å sikre stabil drift, feilsøking og sikkerhet.

7. Hva opplysningene brukes til

Opplysningene behandles for å:

- Leverer chatbot-funksjonalitet og gi relevante svar på henvendelser.
- Muliggjøre oppfølging av brukere som oppgir at de ønsker å bli kontaktet.
- Gi virksomheten innsikt gjennom analyser av samtaledata, herunder temaer, brukerinteresser og behov, ved hjelp av AI-basert analyse.
- Sikre stabil drift, forebygge misbruk og ivareta informasjonssikkerhet.

8. Rettslig grunnlag for behandlingen

Behandlingen av personopplysninger skjer med følgende rettslige grunnlag etter personvernforordningen artikkel 6:

Berettiget interesse (art. 6(1)(f)): Levering av chatbot-funksjonalitet, AI-basert analyse av samtaledata for å gi virksomheten innsikt, og sikring av stabil drift og informasjonssikkerhet. Den berettigede interessen er virksomhetens behov for å betjene sine kunder og forstå deres henvendelser. Vi vurderer at denne interessen ikke overstyres av sluttbrukerens rettigheter, ettersom behandlingen er begrenset til det som er nødvendig for å levere tjenesten.

Samtykke (art. 6(1)(a)): Når brukeren frivillig oppgir kontaktopplysninger og ber om å bli kontaktet, behandles disse opplysningene på grunnlag av brukerens aktive samtykke.

9. Ingen trening på kundedata

Chattrick.ai bruker ikke kundens chatinnhold, leads eller opplastede dokumenter til å trene egne modeller eller forbedre generelle modeller for andre kunder. Kundens data brukes utelukkende for å levere tjenesten til den aktuelle kunden.

Dersom denne praksisen skulle endres, vil det kun skje etter tydelig forhåndsinformasjon og oppdatering av avtalegrunnlaget. Der regelverket krever det, vil en slik endring forutsette et aktivt og uttrykkelig samtykke fra kunden.

10. Deling av data

Når du oppgir kontaktopplysninger i chatboten og ber om å bli kontaktet, deles denne informasjonen med virksomheten som eier nettsiden. Vi deler også chatloggen, slik at virksomheten kan se hva henvendelsen gjelder og ta kontakt på en mest mulig relevant måte.

Vi deler ikke personopplysninger med tredjeparter utover det som er nødvendig for å levere tjenesten, og vi selger aldri data videre.

Chattrick.ai sin egen infrastruktur driftes innen EU/EØS. Ved bruk av OpenAI sin API-tjeneste kan chatinnhold behandles utenfor EU/EØS. Slik overføring skjer i samsvar med gjeldende overføringsmekanismer etter personvernforordningen.

11. Lagring i EU og infrastruktur

Kundedata lagres og behandles i EU. Infrastrukturen driftes hos Hetzner i Frankfurt. Vi stiller strenge krav til underdatabehandlere om at de følger gjeldende personvernkrav. En oversikt over underdatabehandlere er tilgjengelig på forespørsel eller som del av DPA.

Chatboten benytter OpenAI sin API-tjeneste for å generere svar. OpenAI opptrer som underdatabehandler og behandler data i samsvar med deres API-vilkår. Chatinnhold som sendes til OpenAI lagres i opptil 30 dager for sikkerhetsformål, og slettes deretter automatisk. OpenAI bruker ikke API-data til å trene sine modeller. For mer informasjon, se OpenAIs retningslinjer for datahåndtering på platform.openai.com/docs/guides/your-data.

12. Lagringstid og sletting

Vi lagrer data så lenge det er nødvendig for formålet eller i tråd med avtale:

- Chatdialoger: Lagres i inntil 2 år, med mindre kunden ber om tidligere sletting.
- Lead-data: Lagres i inntil 2 år, med mindre kunden ber om tidligere sletting.
- Tekniske logger slettes fortløpende i tråd med rutiner for drift og sikkerhet.

13. Informasjonssikkerhet

Vi benytter egnede tekniske og organisatoriske tiltak for å beskytte data mot uautorisert tilgang, tap eller misbruk. Dette inkluderer tilgangsstyring (least privilege), autentisering, logging, sikker kommunikasjon (HTTPS) og faste rutiner for hendeshåndtering.

14. Sluttbrukeres rettigheter

Når chatboten brukes på kundens nettside, er kunden behandlingsansvarlig. Sluttbrukere har følgende rettigheter etter personvernforordningen (GDPR):

- Rett til innsyn (art. 15): Få vite hvilke personopplysninger som behandles om deg.
- Rett til retting (art. 16): Få uriktige opplysninger rettet.
- Rett til sletting (art. 17): Be om at personopplysninger slettes når de ikke lenger er nødvendige for formålet.
- Rett til begrensning av behandling (art. 18): Be om at behandlingen begrenses i visse situasjoner.
- Rett til dataportabilitet (art. 20): Motta personopplysninger du har oppgitt i et strukturert, alminnelig brukt og maskinlesbart format, og overføre disse til en annen behandlingsansvarlig.
- Rett til å protestere (art. 21): Protestere mot behandling som er basert på berettiget interesse.

Forespørsler om innsyn, retting, sletting eller andre rettigheter rettes til Rose-Linn Stenberg, Chief Platform Officer ved Chattrick Europe AB, på rose@chattrick.ai. Forespørselen videresendes derfra til rett kanal, enten det er virksomheten som eier nettsiden eller en forhandler. Virksomheten som driver nettsiden er fortsatt behandlingsansvarlig etter personvernforordningen, og har det overordnede ansvaret for at dine rettigheter ivaretas.

Dersom du mener at behandlingen av dine personopplysninger er i strid med personvernforordningen, har du rett til å klage til en tilsynsmyndighet. I Norge er dette Datatilsynet (datatilsynet.no). I Sverige er dette Integritetsskyddsmyndigheten, IMY (imy.se).

15. Sikkerhetshendelser og avvik

Ved brudd på personopplysningssikkerheten som berører kundedata, varsler vi kunden uten ugrunnet opphold, slik at kunden kan oppfylle sine eventuelle varslingsplikter overfor myndighetene.

16. Endringer

Denne erklæringen og tilhørende vilkår kan oppdateres ved behov, for eksempel ved ny funksjonalitet, endrede rettslige krav eller endringer i regelverk. Vesentlige endringer kommuniseres direkte til våre kunder.

17. Kontakt

Spørsmål om personvern kan sendes til:

E-post: support@chattrick.ai

Emne: «Personvern – Chattrick.ai»

Gyldig fra: [dato]