

# Villkor och integritetspolicy

## Chattrick.ai

Chattrick Europe AB

Org.nr 559572-0490

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

## 1. Om denna policy

Denna policy beskriver hur Chattrick.ai behandlar uppgifter när chatboten används på en kunds webbplats, och när kunden använder tjänstens portal för insikt, chattloggar och leads. Vi lägger vikt vid att vara konkreta: vilka uppgifter vi behandlar, varför vi behandlar dem, hur de delas och när de raderas.

Policyn är utarbetad med utgångspunkt i EU/EES-lagstiftning och är avsedd att fungera tillsammans med ett personuppgiftsbiträdesavtal (DPA) för kunder som använder tjänsten i sin verksamhet.

## 2. Om Chattrick.ai och kontaktuppgifter

Chattrick.ai är en tjänst som levereras av:

**Chattrick Europe AB**

Org.nr: 559572-0490

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

Chattrick.ai har inte utsett ett dataskyddsbud (DSO). Kontaktperson för integritetsfrågor är Rose-Linn Stenberg, Chief Platform Officer vid Chattrick Europe AB, och kan nås på [rose@chattrick.ai](mailto:rose@chattrick.ai).

## 3. Om chatboten

Denna chatbot levereras av Chattrick.ai och används på kundens webbplats för att besvara frågor, ge information och eventuellt samla in kontaktuppgifter från användare.

Chatboten kan använda artificiell intelligens för att generera svar. Svar kan därför vara ofullständiga eller innehålla fel. Information från chatboten bör bedömas innan den läggs till grund för beslut.

Chatboten är inte avsedd att ge juridisk, medicinsk, ekonomisk eller annan professionell rådgivning.

Vi rekommenderar att du inte uppger personnummer, kontonummer, lösenord eller annan känslig information i chattdialogen. Vi rekommenderar också att undvika att dela uppgifter om hälsa, religion, politiska åsikter eller andra särskilda kategorier av personuppgifter.

Användaren är själv ansvarig för hur information från chatboten används.

Chatboten fattar inga automatiserade beslut med rättslig verkan för användaren enligt dataskyddsförordningens artikel 22. Alla svar från chatboten är uteslutande informativa och inte rättsligt bindande. Användare uppmanas att dubbelkontrollera all viktig information.

## 4. Användning av chatboten

Chatboten får inte användas för olagliga ändamål, försök att kringgå säkerhetsmekanismer, automatiserad insamling av data eller annan användning som kan skada tjänsten eller tillhörande system.

Det är inte tillåtet att försöka manipulera chatboten till att uppge felaktig information, falska erbjudanden, rabatter eller andra uppgifter som inte stämmer överens med verksamhetens faktiska erbjudanden. Sådan användning utgör ett brott mot dessa villkor och kan leda till att åtkomsten till chatboten stängs.

Det är heller inte tillåtet att dela grafiska, stötande eller kränkande bilder eller annat innehåll via chatboten.

Leverantören kan begränsa eller avbryta åtkomsten till tjänsten om sådan användning upptäcks.

## 5. Roller och ansvar

När chatboten används på kundens webbplats: Kunden är som regel personuppgiftsansvarig. Det innebär att kunden bestämmer ändamålet med behandlingen (t.ex. kundtjänst, försäljning, bokning) och vad uppgifterna ska användas till. Chattrick.ai är normalt personuppgiftsbiträde och behandlar uppgifter på kundens vägnar, i enlighet med kundens instruktioner och avtalsverk (inklusive DPA).

När kunden använder Chattrick.ai som tjänst: Vid administration av konto, åtkomstkontroll, support och fakturering uppträder Chattrick.ai som personuppgiftsansvarig för de uppgifter som är nödvändiga för att leverera och administrera tjänsten.

Om tjänsten distribueras via en återförsäljare/partner kan återförsäljaren ha egna skyldigheter kopplade till sin kundrelation. För behandlingen som sker i själva plattformen följer rollfördelningen normalt principerna ovan.

## 6. Vilka uppgifter vi behandlar

Omfattningen beror på kundens konfiguration, men kommer typiskt att innefatta:

### Chatt- och förfrågningsdata

Innehållet i dialogen mellan slutanvändare och chatbot, inklusive frågor, svar och kontext som är nödvändig för att ge relevanta svar.

### Lead-data (frivilligt uppgiven)

När lead-insamling är aktiverad kan Chattrick.ai skicka e-postnotiser till adresser som kunden själv har konfigurerat. E-postmeddelandet innehåller normalt kontaktuppgifter slutanvändaren har lämnat, samt en transkription eller sammanfattning av chattdialogen.

### Tekniska drifts- och säkerhetsdata

Vi behandlar uppgifter som IP-adress, tidsstamplar, loggdata och felmeddelanden för att säkerställa stabil drift, felsökning och säkerhet.

## 7. Vad uppgifterna används till

Uppgifterna behandlas för att:

- Leverera chatbot-funktionalitet och ge relevanta svar på förfrågningar.
- Möjliggöra uppföljning av användare som uppger att de vill bli kontaktade.
- Ge verksamheten insikt genom analyser av samtalsdata, däribland ämnen, användarintressen och behov, med hjälp av AI-baserad analys.
- Säkerställa stabil drift, förebygga missbruk och upprätthålla informationssäkerhet.

## 8. Rättslig grund för behandlingen

Behandlingen av personuppgifter sker med följande rättsliga grunder enligt dataskyddsförordningens artikel 6:

**Berättigat intresse (art. 6(1)(f)):** Leverans av chatbot-funktionalitet, AI-baserad analys av samtalsdata för att ge verksamheten insikt, samt säkerställande av stabil drift och informationssäkerhet. Det berättigade intresset är verksamhetens behov av att betjäna sina kunder och förstå deras förfrågningar. Vi bedömer att detta intresse inte åsidosätter slutanvändarens rättigheter, eftersom behandlingen är begränsad till det som är nödvändigt för att leverera tjänsten.

**Samtycke (art. 6(1)(a)):** När användaren frivilligt uppger kontaktuppgifter och ber om att bli kontaktad, behandlas dessa uppgifter på grundval av användarens aktiva samtycke.

## 9. Ingen träning på kunddata

Chattrick.ai använder inte kundens chattinnehåll, leads eller uppladdade dokument för att träna egna modeller eller förbättra generella modeller för andra kunder. Kundens data används uteslutande för att leverera tjänsten till den aktuella kunden.

Om denna praxis skulle förändras sker det enbart efter tydlig förhandsinformation och uppdatering av avtalsunderlaget. Där regelverket kräver det kommer en sådan förändring att kräva ett aktivt och uttryckligt samtycke från kunden.

## 10. Delning av data

När du uppger kontaktuppgifter i chatboten och ber om att bli kontaktad delas denna information med verksamheten som äger webbplatsen. Vi delar också chattloggen så att verksamheten kan se vad förfrågningen gäller och ta kontakt på ett så relevant sätt som möjligt.

Vi delar inte personuppgifter med tredje part utöver vad som är nödvändigt för att leverera tjänsten, och vi säljer aldrig data vidare.

Chattrick.ai:s egen infrastruktur driftas inom EU/EES. Vid användning av OpenAI:s API-tjänst kan chattinnehåll behandlas utanför EU/EES. Sådan överföring sker i enlighet med gällande överföringsmekanismer enligt dataskyddsförordningen.

## 11. Lagring inom EU och infrastruktur

Kunddata lagras och behandlas inom EU. Infrastrukturen driftas hos Hetzner i Frankfurt. Vi ställer höga krav på underbiträden gällande efterlevnad av gällande dataskyddskrav. En översikt över underbiträden finns tillgänglig på begäran eller som del av DPA.

Chatboten använder OpenAI:s API-tjänst för att generera svar. OpenAI uppträder som underbiträde och behandlar data i enlighet med deras API-villkor. Chattinnehåll som skickas till OpenAI lagras i upp till 30 dagar av säkerhetsskäl och raderas därefter automatiskt. OpenAI använder inte API-data för att träna sina modeller. För mer information, se OpenAI:s riktlinjer för datahantering på [platform.openai.com/docs/guides/your-data](https://platform.openai.com/docs/guides/your-data).

## 12. Lagringstid och radering

Vi lagrar data så länge det är nödvändigt för ändamålet eller i enlighet med avtal:

- Chattdialoger: Lagras i upp till 2 år, om inte kunden begär tidigare radering.
- Lead-data: Lagras i upp till 2 år, om inte kunden begär tidigare radering.
- Tekniska loggar raderas löpande i enlighet med rutiner för drift och säkerhet.

## 13. Informationssäkerhet

Vi använder lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda data mot obehörig åtkomst, förlust eller missbruk. Detta inkluderar åtkomstkontroll (least privilege), autentisering, loggning, säker kommunikation (HTTPS) och fasta rutiner för hantering av incidenter.

## 14. Slutanvändares rättigheter

När chatboten används på kundens webbplats är kunden personuppgiftsansvarig. Slutanvändare har följande rättigheter enligt dataskyddsförordningen (GDPR):

- Rätt till insåyn (art. 15): Få veta vilka personuppgifter som behandlas om dig.
- Rätt till rättelse (art. 16): Få felaktiga uppgifter rättade.
- Rätt till radering (art. 17): Begära att personuppgifter raderas när de inte längre är nödvändiga för ändamålet.
- Rätt till begränsning av behandling (art. 18): Begära att behandlingen begränsas i vissa situationer.
- Rätt till dataportabilitet (art. 20): Ta emot personuppgifter du har lämnat i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format, och överföra dessa till en annan personuppgiftsansvarig.
- Rätt att invända (art. 21): Invända mot behandling som grundar sig på berättigat intresse.

Förfrågningar om insåyn, rättelse, radering eller andra rättigheter riktas till Rose-Linn Stenberg, Chief Platform Officer vid Chattrick Europe AB, på [rose@chattrick.ai](mailto:rose@chattrick.ai). Förfrågningen vidarebefordras därifrån till rätt kanal, antingen till verksamheten som äger webbplatsen eller till en återförsäljare. Verksamheten som driver webbplatsen är fortfarande personuppgiftsansvarig enligt dataskyddsförordningen och har det övergripande ansvaret för att dina rättigheter tillgodoses.

Om du anser att behandlingen av dina personuppgifter strider mot dataskyddsförordningen har du rätt att klaga till en tillsynsmyndighet. I Sverige är detta Integritetsskyddsmyndigheten, IMY ([imy.se](http://imy.se)).

## 15. Säkerhetsincidenter och avvikelser

Vid personuppgiftsincident som berör kunddata informerar vi kunden utan onödigt dröjsmål, så att kunden kan uppfylla sina eventuella anmälningskyldigheter gentemot myndigheterna.

## 16. Ändringar

Denna policy och tillhörande villkor kan uppdateras vid behov, exempelvis vid ny funktionalitet, ändrade rättsliga krav eller förändringar i regelverket. Väsentliga ändringar kommuniceras direkt till våra kunder.

## 17. Kontakt

Frågor om integritet kan skickas till:

**E-post:** [support@chattrick.ai](mailto:support@chattrick.ai)

**Ämne:** «Integritet – Chattrick.ai»