

HEMKÖPS INTEGRITETSPOLICY

Hemköp (vi/vår) är mån om din personliga integritet och att du ska känna dig trygg med vår behandling av dina personuppgifter. Denna integritetspolicy förklarar hur Hemköp behandlar dina personuppgifter när du använder Hemköps kundprogram, vår e-handel och vår självscanning. Policyn anger vidare hur vi behandlar dina personuppgifter när du handlar i Hemköps fysiska butiker utan att vara ansluten till Hemköps kundprogram eller när du besöker www.hemköp.se eller använder Hemköps app. Den beskriver också dina rättigheter och hur du kan kontakta oss.

Hemköpskedjan AB (Hemköp), org.nr 556113-8826, är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter enligt denna integritetspolicy. Varumärket Hemköp består av dels Hemköpskedjans egenägda butiker och även ett stort antal fristående handlare som har franchiseavtal med Hemköpskedjan om att använda Hemköps varumärke. När du handlar i en av Hemköps handlarägda butiker är handlaren personuppgiftsansvarig för personuppgifter som behandlas för exempelvis avtal om fakturakunder, för butikens kamerabevakning samt för eventuella tävlingar och events samt butikernas användarprofiler i sociala medier. De personuppgifter som samlas in för dessa ändamål är i huvudsak förenliga med de ändamål som beskrivs i denna policy.

1. Hur Hemköp behandlar dina personuppgifter inom sina olika tjänster

Vår behandling av dina personuppgifter kan skilja sig åt beroende på vilken eller vilka tjänster du använder. Nedan förklaras hur vi behandlar dina uppgifter om du är medlem i Hemköps kundprogram, om du använder vår e-handel eller vår självscanningstjänst. Det framgår även vilka uppgifter vi behandlar om dig som inte är medlem och genomför köp i e-handeln eller i butik.

1.1 Varifrån samlar vi in personuppgifter?

Personuppgifter som du lämnar till oss

Hemköp behandlar personuppgifter som lämnas av dig bland annat i samband med Hemköps kundprogram, e-handel, självscanning eller i samband med ett kundtjänststämmande. Exempel på uppgifter som vi samlar in från dig är namn, person-/samordningsnummer, postadress, e-postadress, leveransadress, mobilnummer samt kredit- och betalkortsdata.

Vi behandlar också personuppgifter som genereras när du använder Hemköps kundprogram, vår e-handel samt självscanning. Det kan exempelvis vara uppgifter såsom köpta artiklar, belopp, inköpsställe, datum, betalsätt, nyttjande av kuponger och rabatter, scanningsenhet och avstämningar. Vi samlar även in information när du använder digitala tjänster, exempelvis din IP-adress, webbläsarinställningar och din besökshistorik.

Personuppgifter från tredje part

Utöver de uppgifter som du själv lämnat till oss eller som genereras om dig när du använder våra tjänster, samlar vi också in personuppgifter från offentliga adressregister (BisNode). Vi använder oss vidare av personuppgifter från Insight One; vilka hämtar data från offentliga register. Sådana data är hushållsstorlek, hushållsinkomstspann, bilnehav och hushållets årliga körsträcka. Data som vi inhämtar använder vi för att förbättra vårt kunderbjudande samt i utvecklings- och affärssyfte.

1.2 Vilka kan vi komma att dela dina personuppgifter med?

Våra tjänsteleverantörer och samarbetspartners

Vi delar dina personuppgifter med andra företag inom vår koncern samt med våra leverantörer och samarbetspartners i de fall det är nödvändigt för att vi ska kunna erbjuda dig våra tjänster. De aktörer som vi delar dina personuppgifter med behandlar då personuppgifterna för vår räkning och enligt våra instruktioner. Dina personuppgifter kan därför komma att överföras till följande företag:

- Axfood AB
- Axfood IT AB
- Dagab AB
- Strålfors AB
- Releasy AB
- SMS-teknik AB

Därutöver kan dina personuppgifter komma att överföras till leverantörer av kommunikationstjänster för att vi ska kunna ingå avtal med dig, genomföra inloggning, för analysändamål samt kommunicera våra erbjudanden. Det kan även vara så att de överförs till leverantörer

och samarbetspartners inom transporttjänster, leveransplanering och leveransinformationstjänster samt leverantörer av kundnöjdhetsundersökningar. Vi kan också komma att överföra dina personuppgifter till våra IT-leverantörer för bland annat drift och support av våra IT-system. Personuppgifterna kommer inte att användas för ändamål som är oförenliga med ändamålen som de från början samlades in för.

Övriga mottagare

I förekommande fall delar vi dina personuppgifter med mottagare som agerar självständigt i förhållande till de tjänster som vi tillhandahåller dig. Dina personuppgifter kan därmed lämnas ut till följande mottagare:

Mottagare	Ändamål	Laglig grund
Myndigheter (t.ex. Polisen eller Skatteverket)	Lämna information i enlighet med lagkrav eller myndighetsbeslut.	Rättslig förpliktelse
Domstolar	Lämna nödvändig information i samband med rättstvister.	Berättigat intresse av att fastställa, göra gällande och försvara rättsliga anspråk
Betaltjänstleverantörer (t.ex. Swedbank/Payex, Handelsbanken/Getswish eller Klarna)	För att kunna genomföra betalningar.	Fullgörande av avtal
Potentiella köpare och säljare av vår verksamhet	Försäljning eller sammanslagning av verksamhet.	Berättigat intresse

1.3 Vilka personuppgifter behandlar vi och varför?

För att ge dig en förståelse för hur vi behandlar dina personuppgifter inom våra olika tjänster beskriver vi nedan vilka slags personuppgifter vi behandlar, i vilka syften och hur länge vi lagrar dem.

För att kunna hantera dina beställningar/köp:

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- ☐ Butiksköp och e-handel av medlem i Hemköps kundprogram
- ☐ E-handel utan medlemskap i Hemköps kundprogram
- ☐ Självscanning
- ☐ Kreditköp (inklusive fakturaköp) i butik

Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas är bl.a.:
☐ Leverera en beställd/köpt produkt eller tjänst (inklusive avisering om leverans eller kontakter i samband med försenad leverans), ☐ Identifiera dig och kontrollera din ålder, ☐ Registrera scanning av varor vid användande av vår scanningstjänst ☐ Hantera din betalning, erbjuda olika betalningslösningar, inklusive analyser för att veta vilka betalningslösningar som ska erbjudas dig. Detta kan innefatta kontroll mot din betalningshistorik. Dessa kontroller utförs av betaltjänstleverantörer (exempelvis Klarna och Payex). För att vi ska kunna erbjuda dig Klarnas betalsätt behöver vi dela vissa av dina personuppgifter till Klarna, så som kontakt- och orderinformation, för att Klarna ska kunna bedöma om du kan erbjudas deras betalningsmetoder och för att skräddarsy betalsätten åt dig. Mer information om Klarna kan du hitta här. Användningen av dessa uppgifter regleras i enlighet med gällande dataskyddslag och Klarnas dataskyddspolicy	☐ Namn ☐ Kontaktuppgifter (t.ex. adress, e-post, telefonnummer) ☐ Betalinformation (t.ex. maskat kortnummer, transaktionstidpunkt, kortinnehavare) ☐ Orderinformation, t.ex. vilken vara som du har beställt eller om varan ska levereras till annan adress ☐ Person- eller samordningsnummer (gäller enbart för dig som är medlem i Hemköps kundprogram) ☐ Medlemsnummer (gäller enbart för dig som är medlem i Hemköps kundprogram) ☐ Köp- och orderhistorik (gäller enbart för dig som är medlem i Hemköps kundprogram) ☐ Information vid självscanning (t.ex. skannade artiklar, belopp, scanningsenhet, butik)

Hemköp

☐ ☐ Hantera reklimations- och garantiärenden avseende en beställd eller köpt produkt eller tjänst.	
---	--

Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för fullgörande av avtalet om butiksköp, Hemköps kundprogram, e-handel eller självscanning alternativt avtalet om ditt köp i e-handeln utan att vara medlem i Klubb Hemköp.

Lagringsperiod:

Medlem i Hemköps kundprogram: Se avsnitt 1.4. för att läsa om hur länge vi sparar dina personuppgifter.

Inte medlem i Hemköps kundprogram: Om du gör köp via e-handeln, men inte är medlem Hemköps kundprogram, sparar vi dina personuppgifter endast så länge som de behövs för att tillhandahålla våra tjänster i e-handeln. Du har rätt att reklamera ditt köp inom 14 dagar från att du mottagit varorna. Information som behövs för att du ska kunna reklamera ditt köp sparas därför under denna tid.

Har du valt att betala med faktura, sparar vi uppgifter om ditt köp i sex månader då det krävs för att fullgöra avtalet med vår fakturapartner Klarna.

För att hantera ditt medlemskap, skapa dina personliga sidor och administrera ditt användarkonto på Hemköp.se och i vår app

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- ☐ Hemköps kundprogram
- ☐ E-handel av medlemmar i Hemköps kundprogram

Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas är bl.a.:
☐ Behandla din ansökan eller uppsägning av tjänsten, ☐ Säkerställa din identitet och ålder ☐ Ge behörighet att logga in ☐ Upprätthålla korrekta och uppdaterade uppgifter ☐ För att du ska kunna följa sin orderhistorik ☐ Hantera dina val av inställningar och uppgifter om betalningshistorik och betalsätt ☐ För att du ska kunna spara inköpslistor	☐ Namn ☐ Kontaktuppgifter (t.ex. adress, e-post, telefonnummer) ☐ Medlemsnummer ☐ Lösenord ☐ Maskat kortnummer för det kort du valt att spara/koppla till ditt medlemskap ☐ Köp- och orderhistorik ☐ Inställningar på ditt användarkonto, exempelvis om betalningshistorik och betalsätt ☐ Person- eller samordningsnummer
Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för fullgörande av avtalet om medlemskap i Hemköps kundprogram.	
Lagringsperiod: Se avsnitt 1.4. för att läsa om hur länge vi sparar dina personuppgifter.	

För att kunna hantera kundtjänstärenden

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- ☐ Hemköps kundprogram
- ☐ Butiksköp och e-handel av medlemmar i Hemköps kundprogram
- ☐ Butiksköp och e-handel utan medlemskap i Hemköps kundprogram
- ☐ Självscanning



Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas är bl.a.:
□ Kommunika med dig som kund och besvara förfrågningar som kommer in till kundtjänst via telefon eller i digitala kanaler (inklusive sociala medier), □ Säkerställa din identitet eller □ Utredda klagomål- och supportärenden (inklusive teknisk support).	□ Namn □ Kontaktuppgifter (t.ex. adress, e-post, telefonnummer) □ Vår korrespondens med dig □ Uppgift om köptidpunkt, köpställe, felet/klagomålet på produkt □ Användaruppgifter för Mina Sidor t.ex. vid inloggningsproblem (gäller endast medlemmar i Hemköps kundprogram) □ Tekniska uppgifter om din utrustning som är nödvändig för supportärenden □ Information om hur du som kund interagerat med hemsidan och appen, d.v.s. hur du om kund använt tjänsten, inloggningsmetod, var och hur länge olika sidor besökts, svarstider, nedladdningsfel, hur du når och lämnar tjänsten etc. □ Vi behandlar viss hälsodata när det är nödvändigt för att hantera ett kundtjänstärende. Det kan exempelvis röra uppgifter om en allergisk reaktion och/eller ett hälsotillstånd. Dessa uppgifter lämnas av dig i samband med kundtjänstärendet. □ Person- eller samordningsnummer (gäller endast medlemmar i Hemköps kundprogram)
Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att hjälpa dig om du har frågor eller problem när du använder våra tjänster.	
Lagringsperiod: <u>Medlem i Hemköps kundprogram:</u> Dina kundtjänstärenden sparas så länge du som kund är medlem i Hemköps kundprogram. Inspelade telefonsamtal raderas dock efter 30 dagar och e-post efter 14 dagar. Mer information om hur länge vi sparar dina kunduppgifter återfinns under avsnitt 1.4. <u>Inte medlem i Hemköps kundprogram:</u> Korrespondens i kundtjänstärenden sparas 14 dagar för oregistrerade kunder i e-handeln eller så länge det behövs för att vi ska kunna fullgöra våra rättsliga förpliktelser gentemot dig. Generell information om kundtjänstärende sparas inte.	

För att kunna genomföra och hantera deltagande i tävlingar och event

Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas är bl.a.:
□ Kommunika med deltagare som deltar i en tävling som arrangeras av företaget □ Kommunika med deltagare innan och efter ett event (t ex bekräftelse på anmälningar, frågor eller utvärderingar) □ Identifiera deltagaren och kontrollera deltagarens ålder □ Utse vinnare och förmedla vinster (t ex utbetalningar eller resebokningar)	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas är bl a: □ Namn □ Person- eller samordningsnummer alternativt ålder □ Kontaktuppgifter (t ex adress, e-post, telefonnummer) □ Uppgifter lämnade i tävlingsbidrag □ Uppgifter lämnade i utvärderingar av event

Hemköp

Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att genomföra tävlingar och event.
Lagringsperiod: Personuppgifterna sparas endast så länge de behövs för att genomföra tävlingen eller eventet och för att administrera vinster. Därefter gallras uppgifterna.

För att kunna fullgöra rättsliga förpliktelser

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- ☐ Hemköps kundprogram
- ☐ E-handel av medlemmar i Hemköps kundprogram
- ☐ E-handel utan medlemskap i Hemköps kundprogram
- ☐ Självscanning
- ☐ Butiksköp utan medlemskap i Hemköps kundprogram

Personuppgifter behandlas bl.a. för att kunna:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas är bl.a.:
☐ Uppfylla rättsliga förpliktelser enligt krav i lagar, domar eller myndighetsbeslut (t.ex. avseende krav i bokföringslagen samt lagar som reglerar ålderskrav vid köp av vissa varor). ☐ Sådana krav kan också avse produktansvar och produktsäkerhet såsom framtagande av kommunikation och information till allmänheten och kunder om produktlarm och produktåterkallelser, t.ex. vid en defekt eller hälsovärdig vara eller i den mån det krävs av bokföringslagen eller penningtvättslagen och kan hänföras till en enskild individ.	☐ Namn ☐ Kontaktuppgifter (t.ex. adress, e-post, telefonnummer) ☐ Vår korrespondens med dig ☐ Uppgift om köptidpunkt, köpställe, felet/klagomålet på produkt ☐ Köp- och orderhistorik ☐ Användaruppgifter för Mina Sidor (gäller endast medlemmar i Hemköps kundprogram) ☐ Person- eller samordningsnummer (gäller endast medlemmar i Hemköps kundprogram) ☐ Betalningshistorik
Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för att uppfylla rättsliga förpliktelser.	
Lagringsperiod: Personuppgifterna sparas under så lång tid som krävs för att uppfylla respektive rättslig förpliktelse, exempelvis kräver bokföringslagen bevarande av uppgifter i 7 år.	

För att kunna utvärdera, utveckla och förbättra Hemköps tjänster, produkter och system för kundkollektivet i stort

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- ☐ Hemköps kundprogram
- ☐ E-handel av medlemmar i Hemköps kundprogram
- ☐ E-handel utan medlemskap i Hemköps kundprogram
- ☐ Självscanning

Hemköp

Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas är bl.a.:
□ Göra tjänster mer användarvänliga, t.ex. ändra användargränssnittet för att förenkla informationsflödet eller för att lyfta fram funktioner som ofta används av kunder i ett Hemköps digitala kanaler, □ Ta fram underlag i syfte att utveckla och förbättra Hemköps sortiment och leveranser, □ Ta fram underlag i syfte att planera nyetableringar av butiker och lager, □ Ta fram underlag i syfte att förbättra IT-system i syfte att höja säkerheten för Hemköp och för besökarna/kunderna generellt. □ För utvärdering av direktmarknadsföring	□ Medlemsnummer (gäller endast medlemmar i Hemköps kundprogram) □ Köp- och orderhistorik □ Ålder (gäller endast medlemmar i Hemköps kundprogram) □ Butikstillhörighet (gäller endast medlemmar i Hemköps kundprogram) □ Folkbokföringsadress (gäller endast medlemmar i Hemköps kundprogram) □ Eventuell korrespondens och feedback från dig avseende Hemköps produkter och tjänster □ Betalningssätt □ Tekniska data rörande enheter som du som kund använder och inställningar, t. ex. språkinställning, webbläsarinställningar, tidzon, operativsystem, skärmupplösning och plattform □ Användargenererade data (t ex klick- och besökshistorik) □ Data från Insight One (enbart medlemmar) (hushållsstorlek, hushållsinkomstspann, bilinnehav, hushållets årliga körsträcka) □ Information om hur du som kund interagerat med Hemköps digitala kanaler, d.v.s. hur du
Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att kunna utvärdera, utveckla och förbättra våra tjänster, produkter och system för kundkollektivet i stort.	
Lagringsperiod: <u>Medlem i Hemköps kundprogram:</u> Se avsnitt 1.4 för att läsa om hur länge vi sparar dina personuppgifter. <u>Inte medlem i Hemköps kundprogram:</u> Dina uppgifter sparas, om du har betalt med faktura, i sex månader och annars som längst i 14 dagar från genomfört köp i e-handeln.	

För att kunna utvärdera, utveckla och förbättra Hemköps tjänster, produkter och system utför vi generella analyser i aggregerad form, d.v.s. inte på individnivå, avseende till exempel

- Hur våra kunder använder våra webbsidor och andra digitala kanaler (t.ex. vilka sidor eller del av sidor som besökts, hur besökarna når och lämnar tjänsten samt vilka sökningar besökarna gjort på våra sidor),
- Köp- och orderhistorik
- Ålder
- Geografisk ort och/eller demografi
- Enskilda kunders feedback avseende våra tjänster och produkter och resultat från kundnöjdhets- eller marknadsundersökningar och
- Data från kunders enheter och tekniska inställningar.

För att kunna förhindra missbruk av en tjänst eller för att förhindra, förebygga och utreda brott

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- Hemköps kundprogram
- Butiksköp och e-handel av medlemmar i Hemköps kundprogram
- Butiksköp och e-handel utan medlemskap i Hemköps kundprogram
- Självscanning

Hemköp

Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas är:
□ Utredda eller förhindra bedrägerier eller andra lagöverträdelser genom t.ex. kamerabevakning i butiksläs mer om kamerabevakning i våra butiker på www.hemkop.se/artikel/dataskydd □ Förhindra skräppostutskick, phishing, trakasserier, försök till olovlig inloggning på användarkonton eller andra åtgärder som är förbjudna enligt våra användarvillkor □ Skydda och förbättra vår IT-miljö mot angrepp och intrång □ För att kontrollera att kunder hanterar självscanningen på ett korrekt sätt, att skannade varor överensstämmer med plockade varor (s.k. avstämning)	□ Person- eller samordningsnummer □ Folkbokföringsadress □ Bildinspelningar från kamerabevakning □ Användargenererad data (t.ex. klick- och besökshistorik) □ Köp- och orderhistorik □ Data rörande enheter som kunden använder och inställningar, t.ex. språkinställning, IP-adress, webbläsarinställningar, tidzon, operativsystem, skärmupplösning och plattform □ Uppgifter om hur kunden använder företagets digitala tjänster □ Information om hur du som kund interagerat med hemsidan och appen, d.v.s. hur du om kund använt tjänsten, inloggningsmetod, var och hur länge olika sidor besökts, svarstider, nedladdningsfel, hur du når och lämnar tjänsten etc. □ Resultat från avstämningar i självscanningen (gäller enbart självscanningskunder)
Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för att uppfylla rättsliga förpliktelser där sådana föreligger. I övriga fall är behandlingen nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att kunna förhindra missbruk av en tjänst eller för att förhindra, förebygga och utreda brott riktade mot oss eller våra kunder, eller för att vi annars ska kunna tillvarata rättsliga intressen. Kamerabevakning sker endast i den omfattning detta är tillåtet enligt gällande lagstiftning.	
Lagringsperiod: Personuppgifterna sparas under så lång tid som det krävs för att vi ska kunna uppfylla våra rättsliga förpliktelser eller vidta åtgärder för att tillvarata rättsliga intressen i anledning av brott eller annat missbruk. Inspelat material från kamerabevakning i butik sparas i maximalt 30 dagar. Undantag gäller om materialet blir föremål för en polisanmälan, då materialet behöver sparas under den tid polisen har behov av materialet.	

För att kunna marknadsföra produkter och tjänster

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- Butiks och e-handelskunder utan medlemskap
- Besökare i våra digitala kanaler

Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas är:
□ Genom att skicka digital direktmarknadsföring via e-post, sms, sociala medier eller andra liknande elektroniska kanaler för kommunikation och postal direktmarknadsföring, t.ex. genom att utföra kampanjer eller skicka erbjudanden till: - o Alla kunder - o Ett visst kundsegment (t.ex. kunder som tillhör en särskild butiks postnummerområde)	□ Namn □ Kontaktuppgifter såsom telefonnummer, epost, adress □ Födelsedatum □ Butikstillhörighet □ Uppgifter om genomförda köp- och orderhistorik
Laglig grund: Mottagare av nyhetsbrev och besökare på webbplats – berättigat intresse (intresseavvägning) och marknadsföringslagens bestämmelser om samtycke alternativt etablerat kundförhållande	
Lagringsperiod: Se avsnitt 1.4. för att läsa om hur länge vi sparar dina personuppgifter.	

För att kunna förstå vilken typ av marknadsföring eller direktmarknadsföring Hemköp ska använda genomför vi analyser om t.ex.:

- Hur du som kund använder företagets webbsidor och andra digitala kanaler (t.ex. vilka sidor eller delar av sidor som kunderna besökt och vilka sökningar kunderna gjort),
- Din köp- och orderhistorik,
- Födelsedatum och postnummer

Obs! Du har alltid rätt att invända mot behandling av dina personuppgifter för direktmarknadsföringsändamål inkl. analyser för detta ändamål. Läs mer om dina rättigheter under avsnitt 5.

För att kunna hantera belöningssystem enligt villkoren för medlemskap i Hemköps kundprogram

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- Hemköps kundprogram

Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas för att lämna förmåner och erbjudanden är bl.a.:
□ Registrera och beräkna poäng baserat på t.ex. poänggrundande köp och aktiviteter □ Administrera bonuscheckar □ Göra medlemskommunikation (exempelvis vår kundtidning "Hemlagat").	□ Namn □ Medlemsnummer □ Person- eller samordningsnummer □ Mobilnummer □ Bostadsadress □ E-post □ Köp- och orderhistorik □ Uppgift om medkontohavare
Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för fullgörande av avtalet om medlemskapet i Hemköps kundprogram.	
Lagringsperiod: Se avsnitt 1.4 för att läsa om hur länge vi sparar dina personuppgifter.	

För att kunna lämna förmåner och erbjudanden till dig enligt villkoren för medlemskap i Hemköps kundprogram

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- Hemköps kundprogram

Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas för att lämna förmåner och erbjudanden är bl.a.:
□ Erbjuda dig förmåner såsom rabatter, generella och personliga erbjudanden, inbjudningar till event eller annan relationsmarknadsföring, □ Genomföra analyser av de uppgifter som vi samlar in för samma syfte, t.ex. av hur du använder Hemköps webbsidor och andra digitala kanaler (t.ex. vilka sidor och delar av sidor du besökt och vilka sökningar du gjort), din köp- och orderhistorik, ålder, bostadsort, angivna preferenser (t.ex. om produkter, tjänster, branscher), och andra inställningar i Hemköp digitala tjänster samt resultat från kundnöjdhets- eller marknadsundersökningar.	□ Namn □ Användarnamn □ Medlemsnummer □ Person- och samordningsnummer □ E-postadress □ Mobilnummer □ Folbokföringsadress □ Köp- och orderhistorik □ Användargenererad information, t.ex. besöks- och klickhistorik, baserat på användning av Hemköps webbsidor och andra tjänster i digitala kanaler □ Angivna kundval avseende produkter och tjänster □ Tekniska uppgifter om dator, mobiltelefon och andra enheter som du som medlem använder

	och dess inställningar, t.ex. språkinställning □ Uppgift om medkontohavare
Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för fullgörande av avtalet om medlemskap i Hemköps kundprogram.	
Lagringsperiod: Se avsnitt 1.4 för att läsa om hur länge vi sparar dina personuppgifter.	

Baserat på analysen kan du sorteras in i en kundgrupp (kundsegment). Olika kunder kan därför få olika erbjudanden och rabatter beroende på grupp. Till exempel kan du som handlar produkter med ekologisk märkning sorteras in i en ”eko-grupp” och få erbjudanden på ekologiska produkter. För att kunna lämna personliga erbjudanden och kommunikation genomförs analysen på individnivå.

Obs! Du som medlem har alltid rätt att invända mot behandling av dina personuppgifter för direktmarknadsföringsändamål inkl. analyser för detta ändamål. Läs mer om dina rättigheter under avsnitt 5.

För att kunna leverera en personligt anpassad upplevelse av på hemkop.se och i vår app enligt villkoren för medlemskap i Hemköps kundprogram

Tjänster som omfattas av detta ändamål:

- Hemköps kundprogram

Personuppgifter behandlas i huvudsak för att:	De kategorier av personuppgifter som kan behandlas för att leverera en personligt anpassad upplevelse är bl.a.:
□ Ge dig som medlem ett personligt anpassat innehåll, t.ex. genom att visa relevanta produktrekommendationer, personligt anpassad presentation av erbjudanden □ Förenkla din användning av våra tjänster, t.ex. genom att visa en sammanställning av dina köp och hur mycket du har sparat på att nyttja ditt medlemskap samt din intjänade bonus, samt spara inköpslistor, ge förslag på inköpslistor samt spara valt betalsätt i syfte att underlätta framtida köp.	□ Namn □ Medlemsnummer □ Person- eller samordningsnummer □ Butikstillhörighet □ E-postadress □ Mobilnummer □ Folkbokföringsadress □ Köp- och orderhistorik □ Angivna val avseende produkter och tjänster □ Uppgift om medkontohavare
Laglig grund: Behandlingen är nödvändig för fullgörande av avtalet om ditt medlemskap i Hemköps kundprogram.	
Lagringsperiod: Se avsnitt 1.4 för att läsa om hur länge vi sparar dina personuppgifter.	

Baserat på de uppgifter vi samlar in om dina köp, ditt inköpsställe samt kunder med liknande köpbeteende gör vi en analys på individnivå. Insikterna från analysen ligger till grund för de produktrekommendationer och den personligt anpassade presentationen av erbjudanden som du kan få. Olika medlemmar kan därför få olika rekommendationer och olika sortering av erbjudanden.

1.4 Hur länge vi sparar dina personuppgifter

Om inte särskild lagringsperiod angivits under 1.3 ovan sparar vi dina personuppgifter endast så länge som de behövs för att tillhandahålla våra tjänster enligt vårt avtal med dig om Hemköps kundprogram, självscanning och e-handel. Medlemskapet gäller tillsvidare. Om ditt medlemskap varit inaktivt och senaste registrerade köp eller självscanning ägde rum för mer än 24 månader sedan, har Hemköp rätt att avsluta ditt medlemskap. Om ditt medlemskap avslutas på initiativ av dig själv som kund eller på initiativ av Hemköp avidentifieras dina uppgifter inom 7 dagar från avtalets upphörande.

När det gäller din interaktion med hemkop.se och vår app som inloggad medlem sparar denna information i 90 dagar från inloggningstillfället. Har du valt att betala med faktura i e-handeln sparar vi uppgifter om ditt köp i 6 månader då det krävs för att fullgöra avtalet med vår fakturapartner.

1.5 Hur vi hanterar person- och samordningsnummer

Vi kommer endast behandla ditt person- och samordningsnummer när det är klart motiverat med hänsyn till ändamålet, nödvändigt för säker identifiering eller om det finns något annat beaktansvärt skäl. Inom Hemköps kundprogram kan du koppla ditt betalkort för att identifiera dig som medlem i samband med köp i butik. Om du inte har kopplat ditt betalkort eller glömt kortet kan du uppvisa legitimation för att identifiera dig som medlem.

I samband med inloggning på Mina sidor i digitala kanaler kan du identifiera dig som medlem genom att ange ditt medlemsnummer. Som ett alternativ kan du även använda ditt personnummer. Den alternativa möjligheten att identifiera dig med personnummer erbjuds för att säkerställa en effektiv hantering och kundnöjdhet. Ditt personnummer används även för att upprätthålla korrekta och uppdaterade uppgifter om dig.

2. Cookies och sociala medier

Nedan kan du läsa om hur Hemköp hanterar cookies och liknande tekniker samt uppgifter från sociala medier.

2.1 Cookies och liknande tekniker

Vi använder cookies och liknande tekniker på vår hemsida och i våra webbtjänster. Här förklarar vi hur vi använder cookies och vilka val du kan göra gällande våra cookies. Om du enbart besöker vår hemsida www.hemkop.se behandlar vi uppgifter som webbläsarinställningar och plattform samt användargenererade data, exempelvis klick- och besökshistorik.

Vad är cookies?

Cookies är små textfiler bestående av bokstäver och siffror. Dessa skickas från Hemköp eller våra partners webbservrar och sparas på din enhet enligt nedan.

Vi använder oss av olika cookies:

- Sessionscookies är en tillfällig cookie som upphör när du stänger din webbläsare eller enhet.
- Varaktiga cookies är cookies som ligger kvar på din dator tills du tar bort dem eller de går ut eller raderas.
- Förstapartscookies är cookies satta av webbplatsen du besöker.
- Tredjepartscookies är cookies satta av en tredjepartssida. Cookies som exempelvis används för att samla information för annonsering och skräddarsytt innehåll samt för webbstatistik kan vara så kallade tredjepartscookies.
- Web beacons är små transparenta grafiska bilder som kan finnas i e-post vi skickar till dig (gäller enbart för medlemmar i Hemköps kundprogram).
- Liknande tekniker är tekniker som lagrar information i din webbläsare eller i din enhet på ett sätt som liknar cookies.

Varför använder vi cookies?

De cookies vi använder förbättrar normalt sett de webbaserade tjänster vi erbjuder. Några av våra tjänster behöver cookies för att fungera korrekt, medan andra förbättrar tjänsterna för dig. Vi använder cookies och web beacons för övergripande analytisk information avseende din användning av våra tjänster och för att spara funktionella inställningar såsom språk och andra uppgifter. Vi använder även cookies för att kunna rikta relevant marknadsföring till dig.

För att kunna använda Hemköp.se optimalt behöver du tillåta följande förstapartscookies:

- JSESSIONID: Cookien är en sessionscookie. Cookien innehåller referens till den aktiva sessionen. Livslängd: sessionstiden (30 min) eller tills kunden avslutar sin session.
- Hemkop-cart: Cookien är en varaktig/sessionscookie. I icke-inloggat läge är det en sessionscookie. Vid inloggning blir sessionscookien en varaktig cookie som är knuten till kunden som är inloggad. Cookien innehåller referens till en Cart. Livslängd: 1 månad.
- AxfoodRememberMe: Cookien är en varaktig cookie. Den innehåller referens till din användarprofil som inloggad kund och används för auto login. Livslängd: 14 dygn.

Hur kan du kontrollera Hemköps användande av cookies

Din webbläsare eller enhet tillåter dig oftast att ändra inställningarna för användningen och omfattningen av cookies. Gå till inställningarna för din webbläsare eller enhet för att lära dig mer om hur du justerar inställningarna för cookies. Du kan till exempel välja att blockera alla cookies, endast acceptera förstapartscookies, eller radera cookies när du stänger ner din webbläsare. Tänk på att vissa av våra tjänster kanske inte fungerar optimalt om du blockerar eller raderar cookies.

2.2 Sociala medier

För närvarande kan du följa Hemköp via Facebook, Youtube, Instagram och LinkedIn. På dessa konton ansvarar Hemköp endast för eventuella personuppgifter som Hemköp själv publicerar, eller annars kan påverka publiceringen av.

3. Hur Hemköp skyddar dina personuppgifter

Hemköp vidtar de legala, tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som krävs för att se till att dina personuppgifter inte manipuleras, går förlorade eller förstörs eller att obehöriga får tillgång till dem. Våra säkerhetsrutiner uppdateras kontinuerligt i takt med att tekniken utvecklas och förbättras.

4. Var dina uppgifter behandlas

Vi strävar efter att alltid behandla dina personuppgifter inom EU/EES. Personuppgifter som behandlas i de IT-system vi använder för att tillhandahålla våra tjänster kan dock komma att delas med IT-leverantörer utanför EU/EES.

Vi använder oss t.ex. av IT-leverantörer för hosting-, drifts- samt supporttjänster utanför EU/EES, vilket innebär att dina personuppgifter kan komma att behandlas av dessa leverantörer på uppdrag av oss.

För närvarande förekommer att vi delar personuppgifter med vår hosting- och driftsleverantör i Indien vid behov av tekniska supporttjänster.

Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att kunna tillhandahålla kvalitativa och tillförlitliga tjänster med säker teknik. Vi säkerställer en adekvat skyddsnivå för dina personuppgifter genom tillämpning av EU-kommissionens vid var tid gällande standardavtalsklausuler och delar på så sätt dina personuppgifter med mottagare utom EU/EES med stöd av artikel 46.2 i dataskyddsförordningen.

Du får tillgång till standardavtalsklausulerna samt mer information om dessa genom att klicka på denna länk:

[Implementing decision - 2021/914 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

5. Dina rättigheter

Du har ett antal rättigheter i förhållande till vår behandling av dina personuppgifter. Dina rättigheter beskrivs nedan.

5.1 Rätt till tillgång

Vi vill vara öppna och transparenta med hur vi behandlar dina uppgifter. Om du vill få insyn i den personuppgiftsbehandling som vi gör i relation till dig har du rätt att begära att få tillgång till dina uppgifter. Du har också rätt att få uppgift om våra ändamål, kategorier av personuppgifter, kategorier av mottagare av personuppgifter, lagringsperiod eller kriterierna för hur lagringsperiod fastställs, information om varifrån uppgifter har samlats in och förekomsten av automatiserat beslutsfattande inklusive information om logiken bakom och betydelsen av behandlingen.

Om vi får en begäran från dig om tillgång kan vi komma att fråga om ytterligare uppgifter för att säkerställa vilka uppgifter du vill ta del av och att vi lämnar ut uppgifterna till rätt person. Vi besvarar din förfrågan utan onödigt dröjsmål och inom en månad.

Du hittar mer information om hur du gör en begäran om tillgång till dina personuppgifter på vår hemsida www.hemkop.se/artikel/dataskydd

5.2 Rätt till rättelse

Du har alltid rätt att begära att dina personuppgifter rättas om uppgifterna är felaktiga. Inom ramen för det angivna ändamålet har du också rätt att komplettera eventuellt ofullständiga personuppgifter.

Om det inte är omöjligt eller medför en oproportionerlig ansträngning för oss meddelar vi de mottagare som fått del av dina uppgifter från oss att du har begärt rättelse av uppgifterna.

5.3 Rätt till radering

Du har rätt att begära radering av personuppgifter som vi behandlar om:

- Uppgifterna inte längre är nödvändiga för de ändamål för vilka de har samlats in eller behandlats,
- Du invänder mot en intresseavvägning av berättigat intresse som vi har gjort och det saknas berättigat intresse för oss som väger tyngre,
- Du invänder mot behandling för direktmarknadsföringsändamål,
- Personuppgifterna inte behandlats i enlighet med gällande reglering, eller om
- Personuppgifterna måste raderas för att uppfylla en rättslig förpliktelse som vi omfattas av.

Trots din begäran om radering av personuppgifter har vi dock rätt att fortsätta behandlingen och inte tillmötesgå din begäran om behandlingen är nödvändig för:

- Att uppfylla en rättslig förpliktelse som vi omfattas av,
- Att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

Om det inte är omöjligt eller medför en oproportionerlig ansträngning för oss meddelar vi de mottagare som fått del av dina uppgifter från oss att du har begärt radering av uppgifterna.

5.4 Rätt till begränsning

Du har rätt att kräva att vår behandling av dina personuppgifter begränsas om:

- Du bestrider personuppgifternas korrekthet, under en tid som ger den oss möjlighet att kontrollera om personuppgifterna är korrekta,
- Behandlingen är olaglig och du motsätter dig att personuppgifterna raderas och i stället begär en begränsning av deras användning,
- Vi inte längre behöver personuppgifterna för ändamålen med behandlingen men du behöver uppgifterna för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk,
- Du har invänt mot behandling i enlighet med artikel dataskyddsförordningen/GDPR i väntan på kontroll av huruvida den personuppgiftsansvariges berättigade skäl väger tyngre än den registrerades berättigade skäl, eller
- Du har invänt mot en intresseavvägning av berättigat intresse som vi har gjort som laglig grund för ett ändamål kan du begära begränsad behandling under den tid som vi behöver för att kontrollera om våra berättigade intressen väger tyngre än dina intressen av att få uppgifterna raderade.

Om behandlingen har begränsats enligt någon av situationerna ovan får vi bara, utöver själva lagringen, behandla uppgifterna för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, för att skydda någon annans rättigheter eller om du har lämnat ditt samtycke.

Om det inte är omöjligt eller medför en oproportionerlig ansträngning för oss meddelar vi de mottagare som fått del av dina uppgifter från oss att du har begärt begränsning av behandling av uppgifterna. Vi kommer att informera dig på förhand om begränsningen av personuppgiftsbehandlingen upphör.

5.5 Rätt att göra invändningar mot viss typ av behandling

Intresseavvägning för berättigat intresse

Du har möjlighet att invända mot att vi behandlar personuppgifter om dig med stöd av intresseavvägning. Vi kommer i sådana fall att upphöra med behandlingen om vi inte kan visa ett tvingande berättigat skäl för den aktuella behandlingen som väger tyngre än dina intressen, rättigheter eller friheter. I annat fall får vi bara behandla uppgifterna för att fastställa, utöva eller försvara rättsliga anspråk.

Direktmarknadsföring (inklusive analyser som utförs för direktmarknadsföringsändamål)

Du har möjlighet att invända mot att dina personuppgifter behandlas för direktmarknadsföring. Invändningen omfattar även de analyser av personuppgifter (s.k. profilering) som utförs för direktmarknadsföringsändamål.

Om du invänder mot direktmarknadsföring kommer vi att upphöra med behandlingen av dina personuppgifter för det ändamålet liksom upphöra med alla typer av direktmarknadsföringsåtgärder.

Givetvis har du en möjlighet att endast tacka nej till utskick och personliga erbjudanden i vissa kanaler. T.ex. kan du välja att endast få erbjudanden från oss via e-post, men inte sms. I så fall ska du inte invända mot personuppgiftsbehandlingen för marknadsföringsändamål i allmänhet eftersom vi då har svårt att bedöma vilken marknadsföring som är relevant för dig.

Om det inte är omöjligt eller medför en oproportionerlig ansträngning för oss meddelar vi de mottagare som fått del av dina uppgifter från oss att du har begärt att uppgifterna inte behandlas för direktmarknadsföringsändamål.

5.6 Rätt till dataportabilitet

Om vår rätt att behandla dina personuppgifter grundar sig på fullgörande av åtaganden i ett avtal med dig har du rätt att begära att få de uppgifter som rör dig och som du har lämnat till oss överförda till en annan personuppgiftsansvarig (s.k. dataportering). En förutsättning är att behandlingen kan ske automatiserat och att det är tekniskt möjligt.

Du som medlem i Hemköps kundprogram har således rätt att få uppgifter om din köphistorik överförd till annan personuppgiftsansvarig.

5.7 Klagomål till tillsynsmyndigheten

Om du anser att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt kan du lämna in ditt klagomål till tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten).

6. Hur du kontaktar oss

Om du har frågor rörande Hemköps behandling av dina personuppgifter eller om du vill utöva några av dina rättigheter kopplade till Hemköps behandling av personuppgifter, är du välkommen att kontakta oss, se kontaktuppgifter nedan.

6.1 Personuppgiftsansvarigs kontaktuppgifter

Hemköpskedjan AB
(Hemköp)
Solnavägen 4
11365 Stockholm
Telefon: 08-553 999 00
Org.nr 556113-8826
www.hemkop.se/arikel/kundservice

För information om namn och kontaktuppgifter till Hemköps handlare är du välkommen att kontakta kundservice enligt kontaktuppgifterna ovan.

6.2 Kontaktuppgifter till vårt Dataskyddsbud

Telefon växel: 08-553 99 000 (fråga efter Axfoodkoncernens Dataskyddsbud)
E-post: dataskyddsbud@axfood.se

7. Fastställelse och ändring av integritetspolicyn

Integritetspolicyn fastställdes av Hemköpskedjan AB den 2018-11-22
Integrationspolicy uppdaterades av Hemköpskedjan AB den 2020-09-30

Integritetspolicyn uppdaterades av Dataskyddsombud den 2024-02-15

Integritetspolicyn uppdaterades av Dataskyddsombud den 2024-12-20

Den senast uppdaterade versionen av integritetspolicyn finns alltid på www.hemkop/artikel/dataskydd. Vid uppdateringar av ändamålen för personuppgiftsbehandling eller kategorier av personuppgifter kommer du att få information om detta via e-post.