

# Hantering av personuppgifter på Klättercentret (Personuppgiftspolicy)

Klättercentret vill i denna text förklara hur vi kan samla in, spara, behandla, dela och överföra, samt radera dina personuppgifter.

En personuppgift är all information som direkt eller indirekt (tillsammans med andra uppgifter) kan kopplas till dig. Det är exempelvis namn, personnummer, bilder, IP-adresser, köp- och träningshistorik.

## Innehåll

<b>Vilka rättigheter har du?</b>	<b>1</b>
<b>Vem har tillgång till dina personuppgifter?</b>	<b>2</b>
<b>När hanterar vi dina personuppgifter?</b>	<b>3</b>
Registrerad kund	3
Köp av träningskort	4
Bokning och köp av plats på kurs, upplevelse eller event (deltagare)	5
Köp av plats till tävlings- eller eventsammanhang (åskådare)	6
Deltagande i tävling	7
Incidentrapportering	8
Grönt och rött behörighetskort (topprepskort och ledkort)	9
Köp i butik eller café	10
Nyttjande av rabatter och erbjudanden	10
Utveckling av Klättercentret	11
<b>Vad mer behöver du veta?</b>	<b>12</b>
<b>Kontakta oss</b>	<b>13</b>

## Vilka rättigheter har du?

Du har vissa rättigheter som gäller dina personuppgifter enligt vad som beskrivs i dataskyddsförordningen. Att välja bort att tillhandahålla personuppgifter kan medföra konsekvenser i form av att Klättercentret inte kan tillhandahålla vissa tjänster.

### Rätt till information (åtkomst)

Du har rätt att när du så önskar få information om de personuppgifter Klättercentret har om dig. Kontakta Klättercentret och uppge den e-postinformation du vill ha informationen till, samt namn, personnummer och kopia på legitimation. Vi skickar dina personuppgifter till angiven e-post.

### **Rätt till rättelse**

Du har rätt att begära rättelse av personuppgifter vi behandlar om dig som är felaktiga. Du har också rätt att komplettera med personuppgifter som saknas eller är ofullständiga.

### **Rätt till radering (“rätten att bli bortglömd”)**

Du har när du så önskar rätt att vända dig till oss och be att få dina personuppgifter raderade. Undantag till detta är:

- Om du har ett pågående träningskort eller annat avtal
- Om du har ett pågående ärende med kundservice
- Om du har en obetald skuld
- Om det finns misstanke om brott

### **Rätt till dataportabilitet**

Du har rätt att få en kopia på de uppgifter som du delgett Klättercentret och som vi behandlar på ett automatiserat sätt efter medgivande eller ingående av avtal.

### **Rätt att invända mot behandling av personuppgifter**

Du har rätt att motsätta dig Klättercentrets behandling av dina personuppgifter. Vi kommer inte att fortsätta behandla dina uppgifter om vi inte kan uppvisa nödvändiga skäl som går före dina intressen och rättigheter.

### **Rätt att invända mot direktmarknadsföring**

Du har rätt att invända mot att dina personuppgifter används för direktmarknadsföring. Du kan välja bort det genom att kontakta oss för att ta bort din e-postadress ur vårt register, eller genom att avregistrera dig.

## **Vem har tillgång till dina personuppgifter?**

Dina personuppgifter kan delas inom Klättercentretgruppen. Den lokala Klättercentretanläggningen eller bolaget är endast registerförare och behandlar personuppgifterna för moderbolagets räkning.

Vi vidarebefordrar, säljer eller byter aldrig dina personuppgifter till eller med tredje part i marknadsföringsskäl. Vidarebefordran av uppgifter till tredje part sker endast för att vi ska kunna tillhandahålla våra tjänster till dig, som service där du så godkänt, eller för att fullgöra vad som krävs enligt lag.

Du hittar de olika kategorierna av tredje part i avsnitten nedan.

Utöver vad som nämns i avsnitten nedan omfattas även:

- Om vi måste dela personuppgifter enligt lag eller juridisk process.
- För att undersöka brott mot ett avtal som gäller för någon tjänst som tillhandahålls av Klättercentret.
- För att skydda vår egendom, våra tjänster eller rättigheter.
- Med fraktbolag i anslutning till eventuell frakt.
- För att bedöma och hantera risker och förhindra bedrägerier mot oss och våra kunder i samband med ingångna avtal, hemsida och sociala medier, bankpartners enligt kraven för kortbedrägerier och kontantfria betalningsalternativ.

## När hanterar vi dina personuppgifter?

### Registrerad kund

#### Varför sparar vi personuppgifterna?

Som kund på Klättercentret kan du registrera dig i vårt kundsystem. Här kan finnas information om kundnummer, namn, personnummer, e-postadress, om du har ett träningskort, din besökshistorik, betalningshistorik, eventuell kurshistorik, köp som är gjorda i ditt namn, eventuell ärendehistorik och annat som du kan ha uppgett till oss.

Personuppgifterna hjälper oss att erbjuda och utveckla våra tjänster till dig.

Vi sparar också personuppgifter med syfte att kommunicera med dig om de avtal du har med oss, justering av avtalsvillkor, om händelser på Klättercentret, samt riktade erbjudanden vid till exempel genomförd kurs eller beroende av typ av träningskort.

#### Vilka personuppgifter samlar vi in?

Som registrerad kund i kundsystemet kommer minst finnas:

- Namn
- Personnummer (födelsedatum YYMMDD för våra klättrare som saknar svenskt personnummer och i övrigt tio siffror)
- E-postadress
- Kundnummer
- Besökshistorik

Mer om vilka personuppgifter vi samlar in beror av sammanhanget och finns att läsa i nedan avsnitt.

#### Vem har tillgång till personuppgifterna?

Medarbetare på Klättercentret har med olika behörigheter tillgång till dina personuppgifter.

De uppgifter som vidarebefordras till tredje part används endast för att vi skall kunna tillhandahålla våra tjänster till dig. Exempelvis upphandlas olycksfallsförsäkring genom Sveriges klätteranläggningars branschorganisation (KABO) och som underlag vidareförmedlas uppskattat antal klättrare på Klättercentret med hjälp av antalet aktiva klättrare i vårt kundsystem. Uppgifterna är anonymiserade.

### **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Den rättsliga grunden att behandla personuppgifterna varierar beroende på i vilket sammanhang de samlas in. Se mer under respektive avsnitt nedan.

Du kan välja bort att få meddelanden skickade till dig genom att avregistrera dig från e-postutskick.

Vi förbehåller oss rätten att spara pseudonymiserade eller anonymiserade personuppgifter för att samla statistik om vår verksamhet.

### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Hur länge vi sparar personuppgifter är beroende av vilken typ av personuppgift det rör och i vilket sammanhang personuppgifterna samlas in. Läs mer i respektive avsnitt nedan.

## **Köp av träningskort**

### **Varför sparar vi personuppgifterna?**

Vi använder dina personuppgifter till att hantera ditt köp och det avtal om tjänster som du har bett om. Det ger oss information om vilket träningskort du har köpt och till vilka villkor.

Dina personuppgifter används också för att identifiera dig och vilken ålder du har så att vi kan avgöra vilka typer av träningskort som finns tillgängliga för dig.

Vi använder också dina uppgifter för att hantera betalningshistorik, klagomål och andra ärenden gällande nyttjandet av dessa produkter, bland annat statistik.

### **Vilka personuppgifter samlar vi in?**

Träningskortet är personligt. Beroende på vilken tjänst du valt kommer du minst behöva uppge:

- Namn
- Personnummer
- E-postadress och telefonnummer

Du kommer att behöva uppge ytterligare information, bland annat bankkontonummer, för att kunna ingå ett autogiroavtal.

### **Vem har tillgång till personuppgifterna?**

Medarbetare på Klättercentret som arbetar i exempelvis reception och kundservice har tillgång till dina personuppgifter.

De uppgifter som vidarebefordras till tredje part används endast för att vi skall kunna tillhandahålla våra tjänster till dig. Ett exempel på sådant företag som har tillgång till dina personuppgifter är Bankgirot. Där omfattas personuppgifter för att genomföra transaktioner vid autogiroavtal.

### **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Behandlingen av personuppgifterna är nödvändig för att Klättercentret skall kunna tillhandahålla tjänsten.

### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Personuppgifterna sparas i ett (1) år efter det att du inte är aktiv kund hos Klättercentret.

## **Bokning och köp av plats på kurs, upplevelse eller event (deltagare)**

### **Varför sparar vi personuppgifterna?**

Bokning av kurs och event sker i förskott och är det oftast möjligt att boka utan att samtidigt betala. Det finns också möjlighet för både dig och Klättercentret att inom avtalad tid avboka en kurs eller ett event. De personuppgifter du lämnar möjliggör kontakt och kommunikation avseende den önskade kursen eller eventet.

### **Vilka personuppgifter samlar vi in?**

För att kunna uppfylla vårt åtagande behöver du minst uppge:

- Namn
- Personnummer
- Kontaktinformation såsom e-postadress, telefonnummer och adress

Som deltagare i klätterskole- eller terminsträningsverksamheten kommer du att behöva uppge:

- Namn och personnummer (deltagaren)
- Kontaktinformation såsom e-post, telefonnummer och adress om deltagaren är över 18 år.
- Vårdnadshavare, samt kontaktinformation till vårdnadshavare om deltagaren är under 18 år.
- Tidigare och pågående gruppindelning, antal terminer i klätterskolan, träningsnivå och eventuell kötid

För klätterskolan kan också namn och födelsedatum finnas i utvärderingsformulär som används för planering av efterföljande termin.

När du deltar på något av de läger som Klättercentret erbjuder kan du bli ombedd att uppge följande information, utöver punkterna ovan:

- Kontaktperson vid händelse av incident
- Allergier och eventuella sjukdomstillstånd viktiga att känna till för att skapa en trygg och säker miljö för deltagare och instruktörer

### **Vem har tillgång till personuppgifterna?**

Medarbetare inom Klättercentret som arbetar med att tillhandahålla tjänsterna i planering, utförande och uppföljning.

De uppgifter som vidarebefordras till tredje part används endast för att vi skall kunna tillhandahålla våra tjänster till dig. Exempelvis gäller att som deltagare i klätterskolan, där klätterskoleverksamheten drivs av en klätterklubb, så delas dina personuppgifter mellan Klättercentret och den lokala klätterklubben. Klätterklubben har en oberoende rätt eller skyldighet att behandla dina personuppgifter.

### **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Behandlingen av personuppgifterna är nödvändig för att vi skall kunna tillhandahålla tjänsterna ovan och möjliggöra bland annat bokning, bekräftelse, avbokning, betalning och genomförande.

### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Personuppgifterna sparas i ett (1) år efter det att du inte är aktiv kund hos Klättercentret.

Utvärderingsformulär för föregående termin och som används inom klätterskolan raderas så snart som efterföljande termin startat.

Känslig information som behandlats i samband med ett läger raderas inom 30 dagar efter avslutad lägerperiod.

## **Köp av plats till tävlings- eller eventsammanhang (åskådare)**

### **Varför sparar vi personuppgifterna?**

Personuppgifter behandlas vid köp av plats utan krav på att fysisk biljett eller kvitto ska visas upp. I dessa sammanhang samlar vi in de personuppgifter som behövs för att kunna lägga till dig på en gäst- eller åskådardlista, samt för att kunna reservera och lägga undan biljetter innan betalning skett eller om betalning sker på annat sätt än i någon av våra receptioner.

### **Vilka personuppgifter samlar vi in?**

Du kommer att behöva uppge:

- Namn
- E-post

Vi köp av fysisk biljett till tävling eller event samlas inga personuppgifter in.

### **Vem har tillgång till personuppgifterna?**

Medarbetare på Klättercentret som arbetar med att tillhandahålla tjänsterna i planering, utförande och uppföljning.

### **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Behandlingen av dina personuppgifter bygger på ditt medgivande när du väljer att köpa en plats till ett tävlings- eller eventsammanhang.

Du har när som helst rätt att dra tillbaka ditt medgivande om behandling av dina personuppgifter. Om du gör det kan Klättercentret inte tillhandahålla tjänsterna ovan till dig.

### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Vi sparar dina personuppgifter i 60 dagar efter tävlingen eller eventet.

Som aktiv kund till Klättercentret lagras i vissa fall information om transaktionen som längst under ett (1) år efter det att du inte är aktiv kund längre.

## **Deltagande i tävling**

### **Varför sparar vi personuppgifterna?**

För tävlingsverksamheten samlar vi in en rad personuppgifter beroende på typ av tävling. Vi behöver kunna hantera eventuell uttagning, kallelse och inbjudan, anmälan och registrering, unik identifiering, kontakt av vinnare och för att kunna skicka ut och följa upp utskick av priser.

### **Vilka personuppgifter samlar vi in?**

Du kommer minst behöva uppge:

- Namn
- Personnummer
- Kontaktinformation såsom e-postadress och telefonnummer, samt i förekommande fall även adress

Om Klättercentret står värd för en tävling där den lokala klätterklubben är arrangör gäller även klätterklubbens och Svenska klätterförbundets krav på personuppgifter. Dessa kan bland annat vara:

- Nationalitet
- Kön (juridiskt)
- Konto- och betalningsinformation
- Uppgifter om klubbmedlemskap

Observera att klätterklubben har en oberoende rätt eller skyldighet att behandla dina personuppgifter.

Utöver behandling av personuppgifter i samband med registrerings- och kallelseprocessen så behandlas även personuppgifter vid varje tävling. Dessa personuppgifter omfattar:

- Livestreaming/exponering på TV och digitala skärmar
- Livescoring och resultatlistor
- Deltagarstatistik
- Information om de tävlande till åskådarna

### **Vem har tillgång till personuppgifterna?**

Personuppgifter som vidarebefordras till tredje part används för att fullfölja vårt åtagande som värd och möjliggöra ditt deltagande.

### **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Behandlingen av dina personuppgifter bygger på ditt medgivande när du väljer att delta i en tävling.

Du har när som helst rätt att dra tillbaka ditt medgivande om behandling av dina personuppgifter. Om du gör det kan Klättercentret inte tillhandahålla tjänsterna ovan till dig.

### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Vi sparar dina personuppgifter i 60 dagar efter avslutad tävling. För en serie eller cup gäller 60 dagar efter sista deltävlingen.

## **Incidentrapportering**

### **Varför sparar vi personuppgifterna?**

Vi använder de personuppgifter vi samlar in för att kunna utreda incidenten, vid kontakt med utrycknings- och sjukvårdspersonal, samt för att kunna återkoppla till alla inblandade. Syftet med utredning är att lära av händelsen för att kunna undvika liknande händelser i framtiden.

### **Vilka personuppgifter samlar vi in?**

I händelse av incident kommer vi att samla in:

- Namn
- Personnummer
- Telefonnummer
- E-postadress

För att kunna utreda incidenten, arbeta med att hitta lösningar och arbeta förebyggande kan ytterligare information såsom ålder, klättererfarenhet och kön (juridiskt) samlas in.

### **Vem har tillgång till personuppgifterna?**

I händelse av incident där kontakt med ambulans och sjukvård bedöms nödvändig, kan vi dela insamlade personuppgifter med utrycknings- och sjukvårdspersonal. Dina personuppgifter kan också delas med vårt försäkringsbolag om försäkringsbolaget önskar att Klättercentret styrker vad som skett för att kunna ge ut ersättning.



Vidare kan vi tillhandahålla statistik om klätterolyckor i Sverige till exempelvis Svenska klätterförbundet (SKF) eller Sveriges klätteranläggningars branschorganisation (KABO).

### **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Behandlingen av dina personuppgifter i samband med en incident bygger på ditt medgivande. Du har när som helst rätt att dra tillbaka ditt medgivande.

### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Dina personuppgifter sparas under ett (1) år med hänsyn till utredning och uppföljning vid skadeanmälan till försäkringsbolag.

Vi rekommenderar att du i händelse av incident gör en skadeanmälan så snart som möjligt, dock senast inom ett (1) år efter att olyckan inträffat. På så sätt finns information om olyckan kvar, förutsatt ditt medgivande.

## **Grönt och rött behörighetskort (topprepskort och ledkort)**

### **Varför sparar vi personuppgifterna?**

Behörighetskorten berättar för oss om du har kunskaper att topprepsklättra, att ledklättra, eller inget av det. Klättercentret behandlar personuppgifterna för att underlätta vid inpassering, hyra av utrustning och verifiera din behörighet om du har glömt eller förlorat ditt kort.

### **Vilka personuppgifter samlar vi in?**

De personuppgifter vi samlar in är:

- Namn
- Personuppgifter
- Typ av behörighetskort

### **Vem har tillgång till personuppgifterna?**

Personuppgifter som vidarebefordras till tredje part används endast för att ge information om din behörighetsnivå i händelse av glömt eller borttappat kort. På förfrågan från andra klättergym delar vi information om din behörighetsnivå rött eller grönt kort (topprepskort eller ledkort).

### **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Behandlingen av dina personuppgifter kopplade till behörighetskort bygger på ditt medgivande. Du har när som helst rätt att dra tillbaka ditt medgivande. Om du drar tillbaka ditt medgivande kan vi inte längre tillhandahålla tjänsterna ovan.

### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Personuppgifterna sparas i ett (1) år efter det att du inte är aktiv kund hos Klättercentret.

## Köp i butik eller café

### Varför sparar vi personuppgifterna?

Dina inköp kan komma att läggas till de personuppgifter vi tidigare har samlat in om dig vid något av ovan angivna sammanhang. Vi använder dina personuppgifter för att hantera köp, beställningar, returer och reklamationer.

### Vilka personuppgifter samlar vi in?

Vid köp av befintlig vara i butik eller café och som inte föregåtts av beställning, eller där det inte handlar om erbjudanden, returer och reklamationer, samlas som regel inga personuppgifter in.

Vi använder följande personuppgifter vid beställning och retur:

- Namn
- Kontaktinformation såsom e-post, telefonnummer och adress (vid frakt)
- Produkt som efterfrågas (vid beställning)
- Betalningshistorik

Vid reklamation även:

- Inköpsdatum och kvittonummer
- Reklamerad produkt och felbeskrivning
- Överenskommen lösning
- Anläggning där reklamationen hanteras

### Vem har tillgång till personuppgifterna?

De uppgifter som vidarebefordras till tredje part används endast för att vi skall kunna tillhandahålla våra tjänster till dig. Exempelvis leverantör för en specifik produkt vis utredning av reklamation.

### Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?

Behandlingen av dina personuppgifter kopplade till köp av befintlig vara i butik eller café, enligt första stycket ovan under vilka personuppgifter vi samlar in, bygger på ditt medgivande. Du har när som helst rätt att dra tillbaka ditt medgivande.

Behandlingen av personuppgifterna i övriga ärenden är nödvändig för att Klättercentret skall kunna tillhandahålla tjänsten.

### Hur länge sparar vi dina personuppgifter?

Personuppgifterna sparas i ett (1) år efter det att du inte är aktiv kund hos Klättercentret.

## Nyttjande av rabatter och erbjudanden

### Varför sparar vi personuppgifterna?

Om du finns i vårt kundsystem med ett träningskort hos oss, så kan det komma erbjudanden kopplade till dig som träningskortsinnehavare. När du nyttjar ett erbjudande kan en registrering på dig som kund göras med syfte att ge rätt rabatt eller erbjudande samt för att i affärsmässiga syften kunna följa upp på nyttjandefrekvensen.

### **Vilka personuppgifter samlar vi in?**

Personuppgifter vi behandlar är sådana som vi behöver för att kunna förmedla erbjudandet till dig. Dessa avser:

- Namn
- E-postadress
- Typ av träningskort och eventuellt behörighetskort

### **Vem har tillgång till personuppgifterna?**

Medarbetare på Klättercentret i planering, genomförande och uppföljning.

### **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Behandlingen av dina personuppgifter bygger på ditt medgivande. Du har när som helst rätt att dra tillbaka ditt medgivande. Om du drar tillbaka ditt medgivande kan vi inte längre tillhandahålla tjänsterna ovan.

### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Personuppgifterna sparas i ett (1) år efter det att du inte är aktiv kund hos Klättercentret.

## **Utveckling av Klättercentret**

### **Varför sparar vi personuppgifterna?**

Vi använder uppgifterna till att utveckla våra produkter och tjänster till alla våra kunder. Vi använder också uppgifterna till att arbeta med säkerhetsförbättrande åtgärder, samt till att planera nya etableringar.

För detta analyserar vi inte några personuppgifter på individnivå. Innan personuppgifterna behandlas efter insamling pseudonymiseras de. Vidare samlas personuppgifterna in anonymt

### **Vilka personuppgifter samlar vi in?**

Årligen gör vi vår kundnöjdhetsundersökning. I den samlar vi bland annat in personuppgifter som används för att förstå hur våra kunder uppfattar Klättercentrets erbjudanden och för att särskilja olika behov och önskemål hos baserat på ett antal grunddata. Det är bland annat:

- Ålder
- Könsidentitet
- Anläggning
- Typ av klättring, klättererfarenhet, frekvens, samt grader
- Hur specifika saker fungerar och hur viktiga dessa är

Kundnöjdhetsundersökningen kopplas aldrig samman med namn, personnummer eller kundnummer.

#### **Vem har tillgång till personuppgifterna?**

Medarbetare på Klättercentret i planering, genomförande och uppföljning.

#### **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Erbjudande om att delta skickas per e-post till alla kunder som inte tackat nej till utskick per e-post och därmed angivit att detta kommunikationssätt är möjligt.

Behandlingen av dina personuppgifter bygger på ditt medgivande. Du har när som helst rätt att dra tillbaka ditt medgivande.

#### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Personuppgifterna sparas i ett (1) år efter det att du inte är aktiv kund hos Klättercentret.

## **Vad mer behöver du veta?**

Klättercentret Stockholm AB ("Klättercentret"), organisationsnummer 556643-8676, är registeransvarig för de personuppgifter som du skickar till oss.

Du har valmöjligheter när det kommer till de personuppgiftsrutiner och kommunikation som beskrivs in den här personuppgiftspolicyn.

- Du kan neka att lämna personuppgifter när så behövs av Klättercentret, men då kanske du inte kan använda vissa eller alla av våra tjänster. Som exempel kan du inte ingå ett avtal om träningskort med oss utan att lämna personuppgifter.
- Vi skickar kommunikation till dig som vi förbundit oss till genom avtal med dig, sådant som vi uppskattar är av intresse för dig, eller information som vi behöver skicka med hänsyn till inskränkning av träningsmöjligheter eller andra viktiga händelser. Du kan välja bort att få sådana meddelande genom att avregistrera dig från e-postinformationen.

Vi kan behöva uppdatera den här personuppgiftspolicyn för att återspegla förändringar i vår verksamhet, våra tjänster och avtal, eller för att följa gällande lag. Den förändrade personuppgiftspolicyn träder i kraft från det datum den publiceras. Den senaste versionen finns alltid tillgänglig på vår hemsida.

Om den reviderade versionen innehåller en väsentlig förändring meddelar vi om det 30 dagar i förväg genom att skicka e-post till användaren, genom att informera om det på vår hemsida och på vår Facebooksida.



## Kontakta oss

Kontakta oss om du vill utöva dina rättigheter, om du har frågor på innehållet i denna personuppgiftspolicy och om du har frågor på sådant som inte omfattas i personuppgiftspolicyn.

Kundservice e-post: [personuppgifter@klattercentret.se](mailto:personuppgifter@klattercentret.se).