

Chatbot integritetspolicy

Information om behandling av din personliga information när du kontaktar Cellbes via vår chatbot.

1. Introduktion

I denna integritetspolicy beskriver vi hur Cellbes och leverantören Kindly AI behandlar din personliga information när du kontaktar oss via vår chatbot.

Förutom denna specifika integritetspolicy, gäller Cellbes generella integritetspolicy, som finns [här](#). Där kan du bland annat läsa mer om vilka rättigheter du har enligt sekretessreglerna.

Behandlingsansvarig av personuppgifter som är registrerade efter din användning av chatboten är Kindly AI, organisationsnummer 559186-9291, Kungsgatan 64, 111 22 Stockholm.

En chatbot är enkelt förklarat ett datorprogram utformat för att interagera med människor som använder skrift.

Du kan få hjälp med att spåra paket, få information om leveranssätt och betalsätt, produktinformation och mycket mer.

Leta efter chatsymbolen i skärmens nedre högra hörn.

2. Vilken information använder vi och varför?

När du använder chatboten

De personliga uppgifter som kan vara relevanta i chatboten för att du ska kunna få bäst hjälp kan t.ex vara ordernummer, mejladress och spårningsnummer. Du behöver inte registrera någon personlig information för att använda chatboten. Du kan välja att prata med en kundtjänstagent direkt om du inte vill prata med chatboten.

Utveckling av chatboten

Vi tar ett urval av kunders frågor i chatboten för att förbättra och utveckla chatbotens svar. Vi använder inte personlig information i detta sammanhang.

Statistik och utvärdering

Vi använder frågorna i chatboten för att sammanställa statistik och för att på annat sätt utvärdera användningen, men använder inte personlig information i detta sammanhang.

3. Radering

Din konversation med chatboten lagras i 90 dagar innan den raderas och konversation med en kundtjänstagent raderas på begäran. Du kan också ladda ner samtalet om du vill. Klicka på kugghjulet längst upp till höger i chattfönstret och sedan på önskat val om du vill radera eller ladda ner konversationen.

4. Leverantör

Kindly AI är leverantör av chatboten. De behandlar all personlig information om dig på våra vägnar och i enlighet med det databehandlingsavtal som ingåtts med oss på Cellbes.

5. Om chatboten inte kan svara och du i stället pratar med en kundtjänstagent

Om du ställer frågor som chatboten inte kan svara på kommer du i vissa fall att erbjudas att kontakta en kundtjänstagent via chatten. Du blir sedan ombedd att ange de uppgifter som är relevanta för ditt ärende. Vi ber om denna information innan du hamnar i chattkön eftersom det i de flesta fall är nödvändigt att vi har informationen för att kunna lösa ärendet på ett bra sätt. Att vi samlar in informationen innan vi upprättar kontakt med kundtjänstagenten beror på det faktum att det gör oss effektivare. Detta förkortar också väntetiden för att komma i kontakt med en kundtjänstagent.

Informationen används inte för annat än att följa upp dina frågor och ge dig rätt support.