

Asiointibotin tietosuojakäytäntö

Tietoja siitä, kuinka henkilötietojasi käsitellään, kun otat yhteyttä Cellbesiin asiointibotin kautta.

1. Johdanto

Tässä tietosuojakäytännössä kerrotaan, kuinka Cellbes ja toimittaja Kindly AI käsittelevät henkilötietojasi, kun otat meihin yhteyttä asiointibotin kautta.

Tämän tietosuojakäytännön lisäksi sovelletaan myös Cellbesin yleistä tietosuojakäytäntöä, jonka löydät täältä. Yleisessä käytännössä voit lukea lisää muun muassa yksityisyysäädösten mukaisista oikeuksistasi.

Asiointibotin käyttösi pohjalta rekisteröityjen henkilötietojen käsittelystä vastaa Kindly AI, Y-tunnus 559186-9291, Kungsgatan 64, 111 22 Tukholma.

Yksinkertaisesti selitettynä asiointibotti on tietokoneohjelma, joka on tehty olemaan vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa kirjallisesti.

Asiointibotin avulla voit saada apua paketin jäljittämiseen, tietoja toimitus- ja maksutavoista, tietoja tuotteista ja paljon muuta.

Löydät chattipainikkeen ruudun oikeasta alakulmasta.

2. Mitä tietoja käytämme ja miksi

Käyttäessäsi asiointibottia

Parhaan mahdollisen avun tarjoamiseksi asiointibotin käytössä relevantteja henkilötietoja voivat olla esim. tilausnumero, sähköpostiosoite ja jäljitysnumero. Sinun ei tarvitse rekisteröidä henkilötietoja asiointibottia käyttääksesi. Jos et halua puhua asiointibotille, voit puhua suoraan asiakaspalvelijan kanssa.

Asiointibotin kehittäminen

Otamme otannan asiakkaiden kysymyksistä asiointibotille parantaaksemme ja kehitteäksemme asiointibotin vastauksia. Emme käytä siihen henkilötietoja.

Tilastoiminen ja arvioiminen

Hyödynnämme asiointibotille esitettyjä kysymyksiä kootaksemme tilastoja ja arvioidaksemme muulla tavoin sen käyttöä. Emme käytä tähän henkilötietoja.

3. Poistaminen

Keskustelusi asiointibotin kanssa säilötään 90 vuorokautta, minkä jälkeen ne poistetaan. Voimme poistaa asiakaspalvelijan kanssa käydyn keskustelun

pyydettyäessä. Halutessasi voit myös ladata keskustelun. Napsauta keskusteluikkunan oikean yläkulman hammasratasta, jos haluat poistaa tai ladata keskustelun.

4. Toimittaja

Asiointibotin toimittaja on Kindly AI. He käsittelevät kaikkia henkilötietojasi meidän puolestamme ja Cellbesin ja heidän välillään solmitun tietojenkäsittelysopimuksen mukaisesti.

5. Jos asiointibotti ei osaa vastata, ja puhut asiakaspalvelijan kanssa

Jos esität kysymyksiä, joihin asiointibotti ei osaa vastata, sinulle tarjotaan tietyissä tilanteissa mahdollisuus ottaa yhteyttä asiakaspalvelijaan. Sinua pyydetään silloin ilmoittamaan asiaankuuluvat henkilötiedot. Pyydämme näitä tietoja ennen kuin pääset chattijonoon, koska useimmiten me tarvitsemme kyseisiä tietoja ratkaistaksemme asian hyvin. Keräämme tiedot ennen yhteydenottoa asiakaspalvelijaan siksi, että se on tehokkaampaa. Se myös lyhentää odotusaikaa, jotta pääset asiakaspalvelijan puheille nopeammin.

Tietoja käytetään ainoastaan kysymyksiin vastaamiseen ja tuen tarjoamiseen.