

Sikkerhed og privatlivsbeskyttelse

Sikkert indkøb: Lov om fjernsalg

Alle produkter, der tilbydes af Gomibo, har en returneringsperiode på 31 dage. Det betyder, at produktet kan returneres inden for 31 dage uden at angive en begrundelse. Gomibo forlænger dermed den 14 dages lovpligtige returneringsperiode til 31 dage! Dette gør Gomibo unik på markedet. På [denne side](#) kan du læse alle betingelserne for ombytning og annullering.

Privatliv og sikkerhed

Version: 3 november 2023

Dit privatliv og en sikker behandling af dine personoplysninger er meget vigtigt for os! Selvfølgelig vil du gerne bestille din mobiltelefon, kontrakt og/eller tilbehør uden at skulle bekymre dig om databeskyttelse og online sikkerhed. Derfor vil vi gerne vise dig, hvordan vi behandler dine personlige data, i overensstemmelse med Databeskyttelsesforordningen (GDPR).

Hvem er ansvarlig for dine oplysninger?

Gomibo, der er en del af MobileWerkt BV, er ansvarlig for alle personoplysninger, som du afgiver til os. Disse er vores oplysninger:

Virksomhedsadresse:	Waagstraat 1, 9712 JX Groningen, The Netherlands
Postadresse:	PO Box 3023, 9701 DA Groningen, The Netherlands
Registreringsnummer hos det nederlandske handelskammer:	02093714
Momsregistreringsnummer:	NL819148003B01

Hvis du har spørgsmål om beskyttelse af personlige oplysninger og sikkerhed, bedes du kontakte Team Privacy eller den databeskyttelsesansvarlige (FG) på privacy@gomibo.com. Gomibos databeskyttelsesrådgiver (FG) er officielt registreret hos de hollandske myndigheder for persondata (AP).

Hvilke data opbevarer vi og hvorfor?

Gomibo indsamler personlige oplysninger på forskellige måder. Hvilke data der præcist indsamles, afhænger af, hvad du foretager dig på vores hjemmeside: Besøger du hjemmesiden uden at bestille noget, eller bestiller du noget hos os? Hvad du præcist bestiller har også indflydelse på dette. Vi vil gerne forklare, hvilke af dine data vi behandler.

Bestillingsoplysninger

Vi skal selvfølgelig vide, hvem du er, når du bestiller hos os. På den måde kan vi hjælpe dig på den bedst mulige måde. Derfor beder vi dig om dit køn, din fødselsdato, dine initialer og dit efternavn. For at kunne levere din bestilling har vi også brug for din adresse. Vi sender dine initialer, efternavn, adresseoplysninger, ordrenummer, telefonnummer og sporingskode til pakkeudbringningsfirmaet, så de kan levere din bestilling.

Vi sender dig opdateringer om din bestilling via e-mail og nogle gange via sms. Vi skal bruge din e-mailadresse og dit telefonnummer i den forbindelse. Vi sender dig også fakturaer og oplysninger om de produkter, du har købt. Når du har afgivet din bestilling, spørger vi dig nogle gange, hvad du synes om os, normalt pr. e-mail og nogle gange pr. telefon. Ved hjælp af din feedback kan vi fortsætte med at forbedre os!

Betaling

Betalingen for din bestilling sker altid via et sikkert betalingsmiljø. Tilknytning af din betaling til din bestilling sker også via et sikkert miljø. I tilfælde af en kreditkortbetaling sender vi dine oplysninger fra vores sikre betalingsmiljø direkte til betalingsformidlerne.

Telefonkontrakter

Når du ansøger om en kontrakt hos Gomibo, har vi brug for din identitet for at bekræfte, hvem du er. Til dette formål har vi brug for et identitetsdokument fra dig. Vi har indgået aftaler med den nederlandske regering om behandlingen af disse personoplysninger, så vi kan forhindre identitetssvindel og hurtigere opspore svindlere og kriminelle.

For at kunne uploade dit identitetsbevis bruger vi en særlig software, som vi har udviklet hos Gomibo. Det betyder, at dit pasbillede(r), personnummer og den maskinlæsbare zone (MRZ) på det pågældende dokument straks bliver skjult af softwaren. Vi har ikke brug for disse oplysninger fra dig. Vi behandler dog dit navn, efternavn, fødselsdato, fødested, dokumentets gyldighedsperiode, typen af identitetsbevis og dokumentnummer.

Hvis du køber en kontrakt hos os i butikken, eller hvis du ikke bruger vores "Intet bøv!-kontrakt", vil vi bede dig om en kopi af dit betalingskort. Kortnummeret, IBAN-nummeret og kortindehaverens navn skal være tydeligt synlige for at kunne bekræfte, at bankkontoen virkelig tilhører dig. Dette forhindrer, at en anden person kan bestille en kontrakt, der er betalt fra din konto. Du kan sløre visse data, så længe de nødvendige oplysninger forbliver synlige.

Hvis du ansøger om en kontrakt gennem Gomibo, udfører vi muligvis en risikovurdering i forbindelse med din ansøgning for at bekæmpe økonomisk bedrageri og identitetssvindel.

** Bemærk venligst: Det er endnu ikke muligt, at oprette en kontrakt hos Gomibo fra Danmark*

Overfør dit telefonnummer

Har du valgt at overføre dit telefonnummer til en anden udbyder? Så skal vi bruge navnet på din nuværende udbyder, dit telefonnummer og din forbindelsestype. Nogle gange har vi også brug for dit SIM-kortnummer eller kundennummer. Med dette sikrer vi, at dit telefonnummer flytter med dig.

Indkomst- og udgiftstest (ILT)

Hvis du har valgt en enhedspakke, der er omfattet af finanstilsynslovens regler, skal vi bruge dine oplysninger til at foretage en indkomst- og udgiftstest. På den måde ved vi med sikkerhed, at du har valgt en kontrakt, der passer til din økonomiske situation. Indkomst- og udgiftstesten skal udføres i overensstemmelse med finanstilsynsloven. Til dette formål behandler vi din familiesammensætning, din månedlige nettoindkomst og dine boligudgifter. Du behøver under ingen omstændigheder at sende os din lønseddel eller andre beviser med henblik herpå!

Oplysninger om dine produkter

Når du køber et produkt hos os, gemmer vi dets IMEI- og EAN-nummer. IMEI-nummeret er en unik kode, som er knyttet til dit specifikke produkt. EAN-nummeret er et nummer, der er knyttet til den type produkt, som du har købt hos os. På denne måde kan vi være sikre på, at du rent faktisk får det, du har bestilt hos os.

Med en kontrakt noterer vi dit SIM-kortnummer. På den måde ved vi med sikkerhed, at du modtager det rigtige SIM-kort, og at den rigtige kontrakt bliver placeret på det rigtige SIM-kort. Desuden kan vi på denne måde altid levere den rigtige service, f.eks. hvis du har anmodet om at få overført dit telefonnummer.

Bestillinger med øvrige tjeneste

Har du valgt at afgive en bestilling hos Gomibo sammen med specifikke tjenester, f.eks. en forsikring eller et abonnement på en streamingtjeneste? I så fald kan vi, alt afhængigt af tjenesteudbyderen, have brug for yderligere oplysninger fra dig, f.eks. et IBAN-nummer eller en accepteret direkte debitering til at trække beløbet fra din bankkonto eller til at opkræve de periodiske abonnementsomkostninger hos tjenesteudbyderen.

Afhentning af bestillinger i vores butik

Ønsker du at afhente en bestilling i vores butik? I så fald vil vi altid stille et par kontrolspørgsmål for at bekræfte din identitet. Som bevis for afhentning af din pakke i butikken skal vi altid bruge en kopi af dit identitetsbevis til bekræftelse af din identitet. For at tage en kopi bruger vi den software, som vi har oprettet hos Gomibo. Denne software skjuler automatisk de(t) foto(r), personnummer og den maskinlæsbare zone (MRZ), der er på dit identitetsbevis. Vi har ikke brug for disse oplysninger fra dig. De øvrige oplysninger på dit dokument er nødvendige for at bekræfte, at vi har overdraget den korrekte pakke.

Kommunikation

Vi vil gerne holde dig informeret via post, e-mail, telefon eller sms, når du afgiver en bestilling hos os. Nogle gange sender vi dig beskeder om tips og tricks, sikkerhedsopdateringer, anmodninger om anmeldelser, personlige kuponer, rabattilbud, oplysninger om udløbet af din kontrakt eller andre relevante oplysninger om din bestilling eller personlige interesser. Du kan også bruge vores hjemmeside eller app til at køre et tjek af kontraktopgradering. For at gøre dette beder vi dig om dit mobiltelefonnummer, postnummer, husnummer, e-mail, fødselsdato og kontrakttype. På den måde kan vi holde dig informeret via servicemeddelelser om, hvornår du kan opgradere din kontrakt eller ansøge om en ny kontrakt. Som kunde vil du automatisk modtage al kommunikation fra Gomibo, bortset fra vores nyhedsbrev. Du vil kun modtage vores nyhedsbrev, hvis du har givet dit udtrykkelige samtykke. Du kan nemt administrere dine kommunikationspræferencer via din [Gomibo-konto](#).

Vi bruger følgende kommunikationspræferencer:

Opdateringer om bestillinger (altid aktiveret)

Du vil modtage oplysninger om din bestilling, kundekonto, aftale med butikker, betaling og fakturaer.

Servicemeddelelser

Du vil lejlighedsvis modtage oplysninger om dine tidligere bestillinger, f.eks. tips om, hvordan du bruger produktet, opdateringer, meddelelser og oplysninger om opgraderinger.

Personlige rabatter, tilbud, tips og inspiration

Du vil kun modtage oplysninger, der specifikt vedrører din tidligere bestilling og dine præferencer, f.eks. personlige rabatter, giveaways og personlige tilbud.

Anmodninger om anmeldelser

Du vil modtage en invitation til at anmelde produkter eller dele din oplevelse af vores tjenester efter at have afgivet en bestilling eller kontaktet Gomibo.

Nyhedsbrev

Du vil regelmæssigt modtage tilbud, tips, nyheder og nyttige oplysninger om produkter og tjenester.

Nyhedsbrev

Du vil modtage vores nyhedsbrev via e-mail. Du vil naturligvis kun modtage det, hvis du har givet os din udtrykkelige tilladelse til at sende det. Ønsker du at stoppe med at modtage vores nyhedsbrev? Så kan du afmelde dig ved at klikke på afmeldingsknappen nederst i nyhedsbrevet eller ved at ændre dine kommunikationspræferencer på din [Gomibo-konto](#).

Offline og online genkendelse

Af hensyn til din og vores sikkerhed optager og opbevarer vi kamerabilleder i vores butikker. Online er dette anderledes. Hvis du bruger Gomibo-appen, gemmer vi brugsdata for din telefon, f.eks. antallet af opkaldsminutter, sms'er og Mega Bites så vi kan give dig den bedste telefonrådgivning. Vi bruger også sporingspixels. Dette gør det muligt for os at tilbyde dig en personlig indkøbsoplevelse, der er skræddersyet til dine præferencer.

Når du besøger vores hjemmeside, gemmer vi din IP-adresse, klikdata og cookies. Du kan nemt administrere dine cookie-præferencer i din internetbrowser. Du kan administrere cookiepræferencerne i de største webbrowsere via nedenstående links:

[Chrome Browser](#)
[Internet Explorer](#)
[Mozilla Firefox](#)
[Safari](#)

Teknisk nødvendige cookies

Når du besøger vores hjemmeside eller app, bruger vi kun teknisk nødvendige cookies for at gøre vores hjemmeside og app mere brugervenlig, effektiv og sikker. Ved at bruge disse cookies kan vi sikre, at vores hjemmeside og app fungerer optimalt og betjeningsvenligt.

Google Analytics

Vi anvender webanalysetjenesten Google Analytics fra Google Ireland Limited til at analysere vores hjemmeside og apps. Vi indsamler bl.a. din IP-adresse, dato og klokkeslæt for dit besøg på vores hjemmeside eller app, samt klikvej, oplysninger om din browser, oplysninger om din enhed, de besøgte sider, affilierede links, lokaliseringsdata og købsaktiviteter. Vi bruger disse oplysninger til løbende at forbedre vores hjemmeside og app for at sikre den bedste brugeroplevelse. Google Analytics bruger cookies, webhukommelsen i din browser og sporingspixels til at indsamle disse oplysninger. Alle indsamlede data opbevares af Google i USA. I den forbindelse baserer Google sig på standardkontraktklausuler som passende garantier for beskyttelsen af personlige data.

Google Ads- konverteringssporing

Til onlineannoncering og måling af konvertering på vores hjemmeside og i vores app bruger vi Google Ads-tjenesten, der leveres af Google Ireland Limited. Når du klikker på vores reklame i din internetbrowser leveret af Google, gemmes der automatisk en cookie til måling af konvertering i din internetbrowser. Disse cookies gemmes i et begrænset tidsrum og indeholder ingen personlige data. Ved at placere en cookie ved vi og Google, om du har klikket på en annonce, og vi vil kunne henvende os personligt og specifikt til dig på vores hjemmeside og i vores app på baggrund af annoncer. Vi bruger også cookies med remarketing eller lignende targeting-funktion fra Google Ireland Limited. Vi bruger disse cookies til at analysere din færden på vores hjemmeside og din interesse for visse produkter eller tjenester, så vi kan vise personlige annoncer. Der behandles ingen personlige data med denne targeting-funktion. Disse data kan blive behandlet af Google i USA. Du kan finde flere oplysninger i Googles og Google Ads' erklæring om beskyttelse af personlige oplysninger.

Google Plug-ins

På nogle dele af vores hjemmeside og app bruger vi GoogleMaps- og Youtube-plugins, der leveres af Google Ireland Limited. Vi bruger GoogleMaps til at vise placeringen af vores butikker, så du f.eks. nemt kan finde vores butikker. Vi bruger Youtube i en iFrame på vores hjemmeside og apps til at vise informationsvideoer om produkter og tips og tricks. Google kan placere cookies for begge tjenester, og dataene kan blive overført til USA. Du kan finde flere oplysninger i Googles og Youtubes erklæring om beskyttelse af personlige oplysninger.

Betalingstjeneste

Hvis du betaler for din bestilling med betalingstjenesten PayPal, gælder PayPals erklæring om beskyttelse af personlige oplysninger også for din bestilling. Du kan finde PayPals erklæring om beskyttelse af personlige oplysninger her: [PayPals erklæring om personlige oplysninger](#).

Kundeservice

Når du kontakter vores kundeservice, vil vi gerne hjælpe dig så godt vi kan. Derfor gemmer vi de e-mail-samtaler, du har med vores kundeservicemedarbejdere. Det er også muligt, at telefonsamtaler bliver optaget med henblik på træning. Vi fortæller dig altid dette inden telefonsamtalen. Nogle gange vil vi bede dig om at give os specifikke personlige oplysninger under en e-mail eller et telefonopkald. Vi stiller disse spørgsmål for at bekræfte, at du er den kunde, der er tilknyttet den bestilling, som du spørger om. Vi vil også tage notater om vores samtale, så vi ved præcis, hvad der blev drøftet, hvis du kontakter os igen.

Returnering & reparationer

Ønsker du at bytte eller annullere din bestilling, eller har du et defekt produkt? Vi hjælper dig gerne! Før du sender din enhed tilbage, er det vigtigt at tage en sikkerhedskopi og nulstille den til fabriksindstillingerne. Dette er nødvendigt for at kunne behandle den, og det sletter også alle personlige data på din enhed.

Du er ansvarlig for at nulstille din enhed. Hvis du ikke gør det, eller hvis det ikke lykkes, vil dataene stadig blive slettet fra din enhed, så vidt muligt. Derudover accepterer du så, at dine data kan blive videresendt til f.eks. en reparationsfirma.

Reparationer udføres af specialiserede reparationsfirmaer. Er din enhed eller en del af den blevet erstattet af en ny enhed? Din gamle telefon eller enhed destrueres eller genbruges omhyggeligt af reparationsfirmaet.

Hvordan deler og opbevarer vi dine personlige oplysninger?

Deling af personoplysninger

Dit privatliv er meget vigtigt for os. Derfor deler vi kun visse eller specifikke personlige data med partnere og tredjeparter, hvis det virkelig er nødvendigt, f.eks. fordi det er nødvendigt for din bestilling. Vi sælger aldrig dine oplysninger til tredjeparter uden videre.

For at kontrollere dette ordentligt har vi indgået en behandlingsaftale med alle de parter, som vi deler dine personlige oplysninger med. Dette er en kontrakt, hvor der er indgået klare aftaler om, hvem der er ansvarlig for hvilke data. Der er forskellige parter, som vi deler dine personoplysninger med, for at sikre, at din bestilling er fremme inden for 24 timer, og at vi kan tilbyde dig den bedste service:

- Udbyderen;
- Behandleren af betalingsoplysninger;
- Pakkeudbringningsfirmaet;
- Behandler af kommunikationsdata (f.eks. telefoni, SMS og e-mail);
- (Online) markedsføringskanaler;
- Administrationsprocessorer;
- Hvis relevant: forsikringsselskabet og den autoriserede agent;
- Hvis relevant: reparationsselskabet;
- Hvis relevant: fabrikanten af en enhed;
- Hvis relevant: den risikovurderende person;
- Hvis relevant: identitetsdatabehandleren.
- Hvis relevant: tjenesteudbydere af specifikke tjenester, som du har bestilt hos Gomibo.

De fleste samarbejdspartnere er baseret i Den Europæiske Union og er underlagt den generelle forordning om databeskyttelse. I nogle tilfælde deler vi også visse data med partnere, der er baseret i USA, og som tidligere har deltaget aktivt i det europæisk-amerikanske "Privacy Shield". Vi har indgået strenge aftaler med disse samarbejdspartnere om behandlingen af personoplysninger. Vi har registreret disse aftaler i standardkontraktklausuler (SCC).

Opbevaring af personoplysninger

Vi opbevarer ikke dine personlige oplysninger længere end nødvendigt. I nogle tilfælde har vi brug for dine personlige oplysninger for at opdage svindel eller ulovlige aktiviteter. I dette tilfælde har vi en juridisk forpligtelse til at dele disse personoplysninger med politiet, retsvæsenet eller den offentlige anklager, når vi modtager en anmodning herom. Desuden har vi et skatteansvar over for skattemyndighederne. Det betyder, at vi opbevarer dine personoplysninger af legitime, juridiske og kommercielle årsager for at kunne levere de produkter og tjenester, du har bestilt, og for at give dig en så sikker og pålidelig service som muligt.

Ønsker du, at vi ændrer dine fortrolighedspræferencer? Så kontakt vores privacy team på: privacy@gomibo.com.

Profilering og automatiske afgørelser

Hvis du afgiver en bestilling hos os, kan vi bruge offentlige datakilder og databaser til at verificere din identitet og din indkøbsadfærd. På baggrund af alle disse oplysninger kan der blive truffet en automatisk beslutning om din bestilling, ansøgning om en telefonkontrakt eller en anden yderligere tjeneste.

Beskyttelse af dine personoplysninger

Vi sørger altid for den bedste informationssikkerhed. Vores hjemmeside har en sikker forbindelse (genkendelig ved "https" i adresselinjen) og SSL-certifikater. Derudover bruger vi altid den bedste sikkerhedssoftware, så dine personlige data opbevares så sikkert som muligt. Dette sker i ISO 27001-certificerede datacentre på vores egne servere i Nederlandene.

Vi kontrollerer og overvåger alle vores medarbejdere, hvem der har adgang til hvilke personlige oplysninger, og vi fører en fortegnelse over, hvem der har set hvilke personlige oplysninger. På den måde ved vi altid, hvad der sker med dine personlige oplysninger. Desuden har alle medarbejdere i Gomibo et adfærdscertifikat (VOG), så vi kan være sikre på, at alle håndterer dine personoplysninger sikkert.

Dine rettigheder vedrørende dine oplysninger

Som kunde hos Gomibo kan du altid anmode om at få indsigt i, rette, overføre eller fjerne dine personlige oplysninger fra vores database. Du kan gøre dette på vores [Kundeserviceside](#) eller ved at kontakte vores privacy team direkte på privacy@gomibo.com. Vi beder dig bekræfte, at det er dig, så vi ikke blot deler dine oplysninger med en anden person.

Sletning af dine oplysninger

Du kan naturligvis slette dine data hos os, hvis du ønsker det. Vores specialister i beskyttelse af personlige oplysninger vil behandle din anmodning inden for 15 arbejdsdage.

Har du bestilt en kontrakt gennem Gomibo? Så kan vi ikke fjerne dine personoplysninger, fordi du har indgået en tidsbegrænset kontrakt med en af telekommunikationsudbydere via Gomibo. Når din kontrakt med din udbyder er udløbet, kan du anmode Gomibo om at fjerne dine personoplysninger.

Ønsker du ikke længere at modtage vores nyhedsbrev? Så kan du nemt afmelde dig nederst i nyhedsbrevet eller ved at logge ind på din [Gomibo-konto](#) og ændre dine kommunikationspræferencer.

Spørgsmål eller bemærkninger

Hvis du har spørgsmål eller bemærkninger om beskyttelsen af dine personlige oplysninger og sikkerhed, kan du altid kontakte vores [Kundeservice](#). Hvis du har yderligere spørgsmål eller klager, kan du kontakte [Myndigheden for personoplysninger](#) eller [Den Nationale Ombudsmand](#).