Integritetsmeddelande för kunder

Detta integritetsmeddelande förklarar vilka personuppgifter vi behandlar, varför vi behandlar dem, vem som tar emot dem och hur du kan utöva dina juridiska rättigheter.

I detta integritetsmeddelande avses med ”*personuppgifter*” all information som direkt eller indirekt identifierar dig som person (exempelvis kombinationen av ditt fullständiga namn och din adress). På samma sätt innebär ”*behandling*” varje åtgärd som utförs på dina personuppgifter, till exempel insamling, lagring, användning, utlämnande eller radering.

1. Vilka är vi och hur kan du nå oss? 1
2. Vilka kategorier av personuppgifter behandlar vi? 2
3. Vad gör vi med dina personuppgifter? 3
4. Vem kommer att ta emot dina uppgifter och under vilka omständigheter? 12
5. Hur överför vi dina personuppgifter till andra länder? 15
6. Vilka är dina juridiska rättigheter? 15
7. Hur länge behåller vi dina uppgifter? 18
8. Hur använder vi algoritmiskt beslutsfattande? 18
9. Hur använder vi artificiell intelligens? 18
10. Hur kan jag radera mitt konto? 19
11. Ändringar i denna integritetspolicy 19

1. Vilka är vi och hur kan du nå oss?

Vi är **Foodora AB, org.nr. 559007-5643**, beläget på **Fleminggatan 20 i Stockholm, Sverige**. När det gäller din integritet är det vi som bestämmer hur och för vilka ändamål dina personuppgifter behandlas. I dataskydds-termer gör det oss till ”*personuppgiftsansvarig*”.

Om du har några frågor om hur dina personuppgifter behandlas kan du kontakta oss på **privacy@foodora.com**. Om du vill nå vårt dataskyddsombud, vänligen kontakta **dpo@deliveryhero.com**.

2. Vilka kategorier av personuppgifter behandlar vi?

Vi behandlar personuppgifter som du tillhandahåller, som samlas in från din enhet när du interagerar med oss eller som erhålls från tredje part. I stora drag kommer vi att behandla

följande kategorier:

Kontouppgifter	inklusive ditt namn, e-postadress, lösenord, telefonnummer, land, kommunikation och andra profilinställningar.
Beställnings- och leveransuppgifter	inklusive leveransinformation, orderhistorik, produktnamn och kvantiteter.
Platsuppgifter	inklusive adress, postnummer, stad, land, longitud och latitud.
Enhetsuppgifter	inklusive IP-adress, sessionsinformation, enhetens konfigurationsinställningar, plattformsinteraktioner såsom varor som lagts i varukorgen, och andra data som erhållits via webbspårare (t.ex. cookies, SDK:er, pixlar).
Betalningsuppgifter	inklusive data om betalningsmetod, betalningsbelopp, uppgifter om betalningsmottagare, information om betalningsinstrument såsom utgångsdatum, betalningsbekräftelse, återbetalningsiuppgifter och bankkvitton.
Kundsupportuppgifter	inklusive innehållet i Dina förfrågningar till kundtjänst, svar från våra kundtjänstteam och bifogade bilder.

Du hittar alla detaljer om hur vi behandlar dina personuppgifter nedan.

3. Vad gör vi med dina personuppgifter?

A. När du skapar ett konto

- **Skapande av konto**

När du skapar ett konto behandlar vi dina **kontouppgifter** såsom namn, e-postadress, lösenord, telefonnummer, land och födelsedatum. Denna information är nödvändig för att ta det första steget i att etablera en kundrelation och tillhandahålla dig våra tjänster.

För kontots säkerhet verifierar vi ditt telefonnummer med hjälp av en engångskod som skickas via SMS, eller via WhatsApp om du aktivt väljer det alternativet.

Den rättsliga grunden för denna behandling är därför ”*ingående eller fullgörande av ett avtal*” enligt art. 6(1)(b) i GDPR.

- **Alternativ för Single-Sign-On (”SSO”)**

Du kan registrera dig med dina Facebook-, Google- eller Apple-konton för att göra registrerings- och inloggningsprocessen enklare. Om du väljer detta alternativ kan vi få **SSO-data** såsom ditt namn, e-postadress, telefonnummer, land och födelsedatum. Denna information är nödvändig för att inleda vår kundrelation och ingå ett avtal med dig. Vi tar aldrig emot eller lagrar det lösenord du använder för dessa system.

Information om tredjeparts SSO-leverantörer finns här:

Facebook https://www.facebook.com/privacy/explanation
Google https://support.google.com/accounts/answer/112802
Apple https://support.apple.com/en-us/HT204053

Den rättsliga grunden för denna behandling är ”*ingående eller fullgörande av ett avtal*” enligt art. 6(1)(b) i GDPR.

Vi behandlar dessa personuppgifter så länge du förblir vår kund, eller tills du raderar ditt konto hos SSO-leverantören.

- **Hantera ditt konto och prenumerationer (foodora PRO)**

Du kan komma åt din profil för att uppdatera dina uppgifter, se tidigare beställningar eller hantera prenumerationsplaner. För att leverera dessa centrala tjänstefunktioner behandlar vi dina **kontouppgifter, beställnings- och leveransuppgifter, betalningsuppgifter** och **enhetsuppgifter**. Den rättsliga grunden för att hantera ditt konto och aktiva prenumerationer är ”*fullgörande av ett avtal*” enligt art. 6(1)(b) i GDPR.

För att erbjuda anpassade prenumerationserbjudanden och planer kan vi analysera dina **kontouppgifter, platsuppgifter** och **beställnings- och leveransuppgifter** för att segmentera kampanjer. Den rättsliga grunden för att skräddarsy dessa prenumerationsalternativ är vårt ”*berättigade intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR.

Vi lagrar dessa personuppgifter så länge du förblir vår kund och i normala fall raderar vi dem efter 3 års inaktivitet, eller när du avslutar ditt konto.

- **Foodora Business**

Genom vår Business-tjänst kan företag förse sina anställda eller andra personer med rabattkoder, presentkort eller ersättningar (”Erbjudande”). För att ställa in detta får vi ditt **namn**, din **e-postadress** och **reglerna för bidraget** direkt från företaget som beviljar Erbjudandet. Vi använder dessa uppgifter för att säkerställa att du har tillgång till dina Erbjudanden och för att skicka dig nödvändiga uppdateringar.

Vid gruppbeställningar behandlar och visar vi värdens **förnamn** och **leveransadress**, tillsammans med varje deltagares **förnamn** och **valda varor**, för att hantera den delade varukorgen.

Den rättsliga grunden för denna behandling är ”*fullgörande av ett avtal*” enligt art. 6(1)(b) i GDPR.

Vi behåller dessa uppgifter så länge du förblir kund. Vi raderar vanligtvis uppgifterna när du avslutar ditt konto eller efter tre års inaktivitet, så länge vi inte är skyldiga enligt lag att spara dem under en längre period.

Observera att företaget som tillhandahåller ditt Erbjudanden hanterar dina uppgifter oberoende; du bör hänvisa till deras integritetsmeddelande för information om deras rutiner.

B. När du surfar på vår plattform

- **Cookies och webbspårningstekniker**

När du surfar på vår plattform använder vi webbspårningstekniker (t.ex. cookies, SDK:er, mätpixlar) för att tillhandahålla våra tjänster och säkerställa att vår plattform förblir säker och funktionell. De hjälper oss också att förstå hur du interagerar med oss, förbättra vår prestanda och visa dig anpassat innehåll eller riktad reklam till våra användare.

Cookies och webbspårningstekniker kan användas för att samla in data som vi klassificerar som **enhetsuppgifter**, inklusive preferenser såsom språkinställningar, plattformsinteraktioner såsom varor som lagts i varukorgen, uppgifter om plattformens prestanda och rapporter om systemkrascher.

Du hittar mer information om dessa tekniker (inklusive lagringsperioder och tillämplig rättslig grund) i vår Policy för cookies, SDK:er och webbspårning och i vår samtyckesbanner. Samtyckesbannern visas första gången du besöker vår plattform, och du kan alltid justera dina preferenser via våra plattformsinställningar.

- **Personligt innehåll och förslag**

För att göra din upplevelse mer relevant kan vi anpassa vår plattform för att visa dig leverantörer i närheten, tidigare favoriter eller produkter vi tror att du kommer att gilla. För att göra denna funktion tillgänglig behandlar vi dina **kontouppgifter, platsuppgifter, beställnings- och leveransuppgifter** och **enhetsuppgifter**.

Vi använder också kundsegmentering och demografiska slutsatser (som ålder och kön) för att lyfta fram specifika produkter eller kök, till exempel italienska restauranger eller veganska produkter. Dessa förslag är utformade för att hjälpa dig att upptäcka leverantörer och produkter som matchar dina intressen och de har ingen juridisk eller liknande betydande effekt på dig. Vi vill betona att personligt innehåll är skilt från marknadsföringsinitiativen på vår plattform.

Den rättsliga grunden för att behandla dina uppgifter i syfte att genomföra kundsegmentering, föreslå produkter och leverantörer är ”*berättigat intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR.

Vi kommer att lagra denna information under samma tidsperiod som dina allmänna kontouppgifter.

C. När du gör en beställning

- **Varukorg och orderbehandling**

När du väljer varor sparar vi dem i din varukorg så att du kan fortsätta din beställning precis där du slutade, även om du stänger appen. När du är redo att betala behandlar vi din information för att säkerställa att din leverans blir framgångsrik. För att ta emot och uppfylla din beställning använder vi dina **kontouppgifter, enhetsuppgifter**, samt dina **beställnings- och leveransuppgifter** inklusive din adress, longitud och latitud, produktnamn och kvantiteter.

För specifika produkter såsom läkemedel eller produkter för vuxna kan vi behandla **särskilda kategorier av personuppgifter** om du har gett oss ditt samtycke. I dessa fall kommer vi att se till att vi tydligt informerar dig, inhämtar ditt samtycke eller på annat sätt uppfyller kraven i art. 9 i GDPR.

Den rättsliga grunden för denna behandling är ”*fullgörande av ett avtal*” enligt art. 6(1)(b) i GDPR, och ”*samtycke*” enligt art. 9(2)(a) i GDPR för hälsorelaterade uppgifter.

Vi kommer att lagra denna information under samma tidsperiod som dina allmänna kontouppgifter.

- **Fakturering**

När du gör en beställning och väljer en betalningsleverantör kommer din information att delas med dem för att initiera betalningsprocessen. Som kund hos dessa betaltjänstleverantörer kan du läsa mer om deras behandling av personuppgifter i deras respektive integritetspolicyer.

Efter din betalning är vi enligt lag skyldiga att förse dig med ett kvitto. För att uppfylla detta krav och för att underlätta din betalning måste vi behandla dina **kontouppgifter, beställningsuppgifter** och **betalningsuppgifter** inklusive belopp, mottagaruppgifter och betalningskvitto.

Den rättsliga grunden för denna behandling är ”*rättslig förpliktelse*” enligt art. 6(1)(c) i GDPR.

Vi lagrar dessa personuppgifter i 7 år efter fakturadatumet.

- **Spara betalningsmetoder**

Du kan spara din föredragna betalningsmetod för att göra din betalningsprocess smidigare. På så sätt slipper du ange dina betalningsuppgifter igen nästa gång du gör en beställning. För att aktivera denna funktion behandlar vi dina **kontouppgifter, beställningsuppgifter** och **betalningsuppgifter**.

Den rättsliga grunden för denna behandling är ”*samtycke*” enligt art. 6(1)(a) i GDPR.

Vi kommer att behålla denna information så länge du väljer att dela den med oss.

När du prenumererar på foodora PRO kommer vi att be om att få lagra dina betalningsuppgifter för att möjliggöra återkommande debiteringar i enlighet med din prenumeration. Eftersom regelbundna betalningar enligt din prenumerationsplan är en grundläggande del av denna tjänst, är den rättsliga grunden för denna behandling ”*fullgörande av ett avtal*” enligt art. 6(1)(b) i GDPR.

- **Postpaid (Köp nu, betala sen)**

För att ge dig en mer flexibel betalningsupplevelse kan vi erbjuda dig vår “Postpaid”-funktion, som gör det möjligt för dig att betala för dina beställningar vid ett senare tillfälle.

När du väljer att använda Postpaid kan vi behandla dina **kontouppgifter, beställnings- och leveransuppgifter**, samt **betalningsuppgifter**. Eftersom denna information är nödvändig för att tillhandahålla tjänsten är den rättsliga grunden för denna behandling ”*fullgörande av ett avtal*” enligt art. 6(1)(b) i GDPR. Innan vi erbjuder denna funktion och för att fastställa dess tillgänglighet förlitar vi oss på vårt ”*berättigade intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR för att behandla begränsade **beställnings- och leveransuppgifter**.

D. När vi levererar din beställning

- **Förberedelse och leverans av din beställning**

När du har gjort en beställning delar vi dina beställningsuppgifter med leverantören (t.ex. restauranger, butiker) för att starta förberedelserna. Dina leveransuppgifter delas sedan med budet (även kallade ”riders”) för att ta din beställning till din dörr. Vi delar endast den information som är absolut nödvändig för att de ska kunna uppfylla din begäran, och vi behandlar dina **beställnings- och leveransuppgifter** för att göra detta möjligt. Ibland kan en leverantör eller bud kontakta dig via vår plattforms chattfunktion eller via telefon om en vara är slut i lager eller om de behöver hjälp med att hitta din adress.

Eftersom förberedelsen och leveransen av din beställning är en grundläggande del av tjänsterna som tillhandahålls på vår plattform är den rättsliga grunden för denna behandling ”*fullgörande av ett avtal*” enligt art. 6(1)(b) i GDPR.

I vissa fall ombeds budet att tillhandahålla leveransbevis. Detta kan inkludera tid och datum för leverans, ditt namn och i vissa fall en signatur eller ett foto som bevis. Denna information hjälper oss att lösa eventuella tvister och ger dig en högre grad av kundnöjdhet. Den rättsliga grunden för leveransbevis är ”*berättigat intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR.

Om du får en gåva (som blommor eller en måltid) från någon annan eller beställer via en

partnerplattform som använder våra leveranstjänster får vi namn, adress och telefonnummer. Vi använder dessa uppgifter för att slutföra leveransen och förlitar oss på att avsändaren säkerställer att de har rätt att dela denna information. Om vi är personuppgiftsansvarig för mottagardata kommer vi att förlita oss på ”*berättigat intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR som den rättsliga grunden för att uppfylla leveranstjänsterna.

Vi kommer att lagra denna information under samma tidsperiod som dina allmänna kontouppgifter.

- **Kundtjänst**

Om du har frågor eller stöter på ett problem är vår kundtjänst här för att hjälpa till. För att ge korrekt support använder vi dina **kontouppgifter, beställnings- och leveransuppgifter, leveransuppgifter, betalningsuppgifter**, tillsammans med all information du delar i din förfrågan. Denna information gör det möjligt för oss att ge dig relevant och korrekt hjälp.

För att ge dig snabbare lösningar använder vi automatisering för rutinuppgifter som att avbryta din beställning eller ändra leveransinstruktioner. Våra supportmedarbetare kan också använda algoritmiska beslutsprocesser i syfte att beräkna kompensation för eventuella problem du kan uppleva, och för att utfärda en återbetalning eller en rabattkod.

Vi kan även använda AI-drivna chattbotar för att ge dig snabba svar. Vi informerar dig alltid när du kommunicerar med en AI. För att säkerställa en hög servicekvalitet kan AI-baserade verktyg även användas för intern kvalitetssäkring av vårt arbete. Vi förblir personuppgiftsansvariga för dina uppgifter och tillåter inte att tredje parter använder dem för att träna sina AI-modeller. Om ditt ärende är mer komplext kan du alltid be om hjälp av en mänsklig handläggare.

Eftersom hanteringen av dina ärenden är en väsentlig del av det fullständiga fullgörandet av tjänsten vi tillhandahåller dig, är den rättsliga grunden för att behandla dina uppgifter för detta ändamål ”*fullgörande av ett avtal*” enligt art. 6(1)(b) i GDPR. Den rättsliga grunden för att genomföra kvalitetskontroller i syfte att förbättra vår kundservice är vårt *berättigade intresse* enligt artikel 6.1 f i GDPR.

Vi sparar de uppgifter som behandlas inom ramen för vår kundservice under den tid som de lagstadgade preskriptionstiderna för rättsliga anspråk gäller i din jurisdiktion (vilka kan variera mellan 3 och 6 år).

- **Användarrecensioner**

När din beställning har levererats kan du betygsätta och recensera leverantören du har beställt från. I detta fall kommer ditt namn att visas på vår plattform bredvid innehållet i din recension. För detta ändamål kommer dina **kontouppgifter** och **innehållet i din recension** att behandlas.

Den rättsliga grunden för denna behandling är ”*samtycke*” enligt art. 6(1)(a) i GDPR.

Vi kommer att behålla dina recensioner så länge du väljer att dela dem med oss.

E. När vi marknadsför vår plattform eller leverantörstjänster

- **App-/SMS-aviseringar och nyhetsbrev**

Vi delar uppdateringar om nya restauranger och kampanjer via appen, e-post eller SMS. För att se till att innehållet vi tillhandahåller liknar det du har beställt tidigare använder vi dina **konto-, plats- och beställnings- och leveransuppgifter**. Detta hjälper oss att marknadsföra specifika maträtter, restauranger eller produkter du kan njuta av, till exempel italienska restauranger eller veganska alternativ. Du står alltid fri att avregistrera dig från sådan kommunikation.

Den rättsliga grunden för denna behandling av dina uppgifter i syfte att skicka appaviseringar och nyhetsbrev via e-post eller SMS är ”*berättigat intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR i samband med undantaget enligt EU:s e-integritetslagar för att marknadsföra liknande varor och tjänster som de du redan har beställt från vår plattform.

Vi behandlar uppgifterna för detta ändamål så länge du har ett konto hos oss. Uppgifter om huruvida du har valt att ta emot eller avstå från att ta emot sådan kommunikation sparar vi under den tid som de lagstadgade preskriptionstiderna för rättsliga anspråk gäller i din jurisdiktion (vilka kan variera mellan 3 och 6 år).

- **Incitament**

Vi använder en mängd olika incitament för att göra vår plattform mer attraktiv för dig och för att säkerställa att du njuter av alla fördelar som vår plattform har att erbjuda. Dessa incitament inkluderar rabattkoder, värvningsprogram av kunder (”Värva en vän”), tävlingar och bonusprogram.

Den rättsliga grunden för att administrera våra kampanjer och uppfylla villkoren för belöningar är “*fullgörande av avtal*” enligt artikel 6.1 b i GDPR. Om du deltar i kampanjer eller tävlingar som anordnas av tredje part grundar sig eventuell överföring av dina personuppgifter till dessa parter på ditt “*samtycke*” enligt artikel 6.1 a i GDPR.

Vi sparar uppgifter om incitament så länge ditt konto är aktivt och raderar dem när du avslutar ditt konto eller efter tre års inaktivitet, om inte lagstadgade krav på lagring gäller. För att förebygga bedrägerier och förhindra att engångsrabatter används på nytt via flera konton sparar vi dock uppgifter om användningen av kampanjerbjudanden även efter att kontot har raderats. Den rättsliga grunden för denna behandling är vårt “*berättigade intresse”* enligt artikel 6.1 f i GDPR.

- **Online-marknadsföring**

För att nå nya kunder och hålla dig uppdaterad visar vi riktade annonser på vår plattform och på tredje parts digitala kanaler (t.ex. webbplatser, sociala plattformar). För att anpassa vår marknadsföring behandlar vi **kontouppgifter, platsuppgifter, beställnings- och leveransuppgifter** och **enhetsuppgifter** såsom sessionsinformation, dina

konfigurationsinställningar, interaktioner med plattformen såsom varor som lagts i varukorgen, och data som erhållits via webbspårare (t.ex. cookies, SDK:er, pixlar).

Vi använder även kundsegmentering och slutsatser om dina konsumtionspreferenser och demografiska egenskaper (såsom ålder och kön) för att lyfta fram specifika produkter eller maträtter. Dessa insikter är vanligtvis aggregerade och pseudonymiserade, vilket innebär att vi inte kan identifiera dig som en enskild individ. Syftet med detta är att visa dig produkter som du sannolikt uppskattar. Behandlingen har inte några rättsliga följder eller på annat sätt betydande konsekvenser för dig.

Ditt uttryckliga "*samtycke*" enligt artikel 6.1(a) i GDPR inhämtas i förväg för att vi ska kunna visa dig riktad reklam online. Om du inte samtycker till personanpassad reklam online kan du fortfarande få se annonser om våra tjänster och produkter. Dessa annonser kommer dock att vara generella och inte baseras på riktad marknadsföring.

Vi kommer att behålla denna personliga information så länge du väljer att dela den med oss men vi kommer under alla omständigheter att radera de uppgifter vi behandlar för detta syfte efter att ditt konto har raderats.

- **Kampanjer och annonser från samarbetspartner**

För att hjälpa dig att upptäcka nya restauranger och produkter visar vi annonser på vår plattform, till exempel "utvalda restauranger" högst upp i din sökning eller speciella tidsbegränsade erbjudanden. För att se till att dessa annonser är relevanta för dig behandlar vi **kontouppgifter, platsuppgifter, beställnings- och leveransuppgifter** och **enhetsuppgifter**.

Vi använder också kundsegmentering och slutsatser om dina konsumtionspreferenser och demografi (som ålder och kön) för att lyfta fram specifika produkter eller maträtter. Dessa insikter är vanligtvis aggregerade och pseudonymiserade, vilket innebär att vi inte kan identifiera dig personligen. Denna process är utformad för att visa dig produkter du kommer att gilla och den har ingen rättslig följd eller på annat sätt betydande konsekvenser för dig.

Vi delar inte dina personuppgifter med tredje parter som marknadsför sina produkter på vår plattform. I vissa fall kan vi dock dela statistik om annonsernas resultat, såsom antal klick och engagemang, för att hjälpa dem att förstå hur deras annonser presterar.

Vi ber om ditt "*samtycke*" enligt art. 6(1)(a) i GDPR för att visa dig personanpassade annonser. Om du inte samtycker till personanpassade annonser, observera att du fortfarande kommer att få annonser, men de kommer inte att vara skräddarsydda efter dina personliga intressen.

Vi kommer att behålla denna personliga information så länge du väljer att dela den med oss men vi kommer under alla omständigheter att radera de uppgifter vi behandlar för detta syfte efter att ditt konto har raderats.

- **Sidor på sociala medier**

När du besöker våra sidor på sociala medieplattformar som Facebook och Instagram behandlar operatörerna (t.ex. Meta Ireland Ltd.) dina personuppgifter i enlighet med deras egna integritetsmeddelande Meta förser oss med aggregerad statistik och insikter om våra sociala mediesidor, så att vi kan förstå användarinteraktionerna. Det är viktigt att veta att vi inte kan se vilken enskild person som besökte vår sida eller koppla denna statistik tillbaka till din profil.

För de uppgifter som samlas in på våra sociala mediesidor och för analys av användarinteraktioner fungerar både vi och de sociala medieplattformarna (som Meta) som gemensamt personuppgiftsansvariga. Vi har upprättat avtal om gemensamt personuppgiftsansvar med dessa operatörer.

Du kan lära dig mer om hur Meta hanterar dina uppgifter och hur du utövar dina rättigheter här:
Metas integritetsmeddelande
Tilläggsavtal för personuppgiftsansvariga hos Meta

Den rättsliga grunden för behandlingen av dina personuppgifter i syfte att interagera med användare och använda insikter om användarnas beteende är vårt "*berättigade intresse*" enligt artikel 6(1)(f) i GDPR.

F. När vi säkerställer säkerheten för vår plattform

- **IT-infrastruktur, flerfaktorsautentisering och systemsäkerhet**

Vi använder säkra servrar, molninfrastruktur och avancerade övervakningsverktyg för att skydda vår plattform och säkerställa att tjänsten fungerar utan avbrott. För att upprätthålla säkerheten i vår infrastruktur använder vi bland annat lösningar för detektering av säkerhetshot på enheter, trafikövervakning, säkerhetskopiering och förebyggande av dataförlust. Som en del av våra säkerhetsåtgärder för åtkomst använder vi även tvåfaktorsautentisering för att verifiera ditt telefonnummer. Som standard skickas verifieringskoden via vanligt SMS. Om du föredrar det kan du själv välja att i stället få koden via WhatsApp.

Den rättsliga grunden för behandlingen av dina personuppgifter i syfte att lagra och skydda dem är vårt "*berättigade intresse*" enligt artikel 6.1 f i GDPR.

Den rättsliga grunden för att skicka verifieringskoden via SMS som standard är vårt "*berättigade intresse"* enligt artikel 6(1)(f) i GDPR. Om du uttryckligen väljer att få din verifieringskod via WhatsApp är den rättsliga grunden för användningen av den kanalen ditt "*samtycke"* enligt artikel 6(1)(a) i GDPR.

- **Upptäckt och förebyggande av bedrägerier**

För att ge dig en säker plattform och en säker beställningsupplevelse implementerar vi proaktiva åtgärder för att upptäcka och förhindra bedräglig aktivitet. För detta ändamål behandlar vi dina

kontouppgifter, betalningsuppgifter, platsuppgifter, enhetsuppgifter och **beställnings- och leveransuppgifter** såsom framgångsrika och avbrutna beställningar, rabattkods- och återbetalningshistorik.

Vi analyserar hur plattformen används och använder ibland information från externa samarbetspartner, såsom betaltjänstleverantörer, för att kontrollera att dina transaktioner är legitima och säkerställa att våra tjänster och erbjudanden används som avsett. Med hjälp av maskininlärning och algoritmisk beslutsfattning identifierar våra system avvikelser som kan leda till skyddsåtgärder, såsom ytterligare autentisering eller tillfälliga begränsningar av ditt konto, i syfte att förebygga ekonomiska förluster och missbruk av plattformen.

För de ändamål som anges i detta avsnitt, och i synnerhet för att förbättra orderacceptansen på vår plattform, kan vi utbyta personuppgifter med Mastercard. För information om hur Mastercard hanterar dina personuppgifter och dina rättigheter som registrerad när de agerar som personuppgiftsansvarig, samt Mastercards bindande företagsregler (BCR) enligt art. 47 i GDPR, se länken nedan:
Mastercard Ekata Global Privacy Notice

Om ett sådant beslut (i) får rättsligt bindande negativa konsekvenser för dig, (ii) på liknande sätt påverkar dig i betydande grad eller (iii) om du anser att ett fel har begåtts, kan du kontakta vår kundservice. Vi kommer då att göra en individuell bedömning av omständigheterna i ditt ärende.

Den rättsliga grunden för att behandla dina uppgifter för syftet att upptäcka och förebygga bedrägerier är ”*berättigat intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR.

Vi behåller uppgifter som behandlas för bedrägeriförebyggande ändamål under hela tiden ditt konto existerar. Efter att kontot har avslutats behåller vi dessa uppgifter endast så länge som är nödvändigt för att undersöka potentiella kopplingar till bedräglig aktivitet eller för att följa lagstadgade preskriptionstider (t.ex. försvar av rättsliga anspråk).

G. När vi förbättrar våra tjänster

- **Användarundersökningar och intervjuer**

För att förbättra vår tjänst kan vi bjuda in dig att ge feedback genom enkäter eller intervjuer om användarupplevelse. För detta behandlar vi dina **kontouppgifter, beställnings- och leveransuppgifter, enhetsuppgifter, innehållet i din feedback** och dina **uppgifter om hur du använder tjänsten** som en del av intervjuerna.

Deltagandet är helt frivilligt och baserat på ditt ”*samtycke*” enligt art. 6(1)(a) i GDPR. När du har godkänt kan vi kontakta dig via e-post, SMS eller plattformar som WhatsApp. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke genom att kontakta oss. I så fall kommer vi inte längre att inkludera dig i intervjuer eller skicka ytterligare inbjudningar till dig.

Vi sparar dessa uppgifter så länge du har lämnat ditt samtycke till behandlingen. Senast när du raderar ditt konto betraktar vi ditt samtycke som återkallat.

- **Dataanalys**

För att säkerställa att vår plattform förblir effektiv och enkel att använda analyserar vi hur våra funktioner, priser och kampanjer fungerar. Vi använder till exempel A/B-tester för att jämföra olika appdesigner och se vilken som ger den smidigaste användarupplevelsen. Vi undersöker även hur kunder reagerar på olika prismodeller för att kunna vidareutveckla våra strategier. För att uppnå detta behandlar vi **beställnings- och leveransuppgifter** samt **enhetsuppgifter**. Dessa uppgifter är vanligtvis aggregerade (så att du inte kan identifieras) eller pseudonymiserade (vilket innebär att det kommer att vara mycket svårt att identifiera dig som person).

Den rättsliga grunden för att behandla dina uppgifter för detta ändamål är ”*berättigat intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR.

- **Affärsanalys, insikter och rapportering av statistik på gruppnivå**

Vi behandlar aggregerade kunduppgifter inklusive **kontouppgifter, enhetsuppgifter** samt **beställnings- och leveransuppgifter** för att skapa rapporter på gruppnivå, till exempel marknadsuttalanden och handelsuppdateringar. Detta hjälper oss att identifiera bredare marknadstrender och fatta välgrundade beslut om vår övergripande affärsstrategi.

Vi förser även partners (t.ex. restauranger och butiker) med aggregerade rapporter om försäljning och engagemang. Dessa hjälper dem att förbättra sin tjänst genom att visa varför kunder kan ha föredragit vissa menyalternativ eller leverantörer. Dessa rapporter är strikt anonyma; partners kan inte identifiera dig personligen.

Den rättsliga grunden för att behandla dina uppgifter för detta ändamål är ”*berättigat intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR.

H. När vi är skyldiga att följa lagar och förordningar

- **Rättsliga förfaranden och förfrågningar från myndigheter**

Precis som i alla organisationer finns det tillfällen då vi är skyldiga att dela personuppgifter med myndigheter. Vi kan också behandla dina personuppgifter för att inleda eller försvara rättsliga anspråk och upprätthålla våra rättigheter och intressen. I dessa fall avslöjar vi endast det som är absolut nödvändigt för den specifika utredningen eller förfarandet.

Den rättsliga grunden för att behandla dina uppgifter för att följa myndigheters förfrågningar är ”*rättslig förpliktelse*” enligt art. 6(1)(c) i GDPR; och för att inleda och försvara rättsliga anspråk är ”*berättigat intresse*” enligt art. 6(1)(f) i GDPR.

Vi sparar dessa uppgifter så länge det är nödvändigt för att uppfylla rättsliga skyldigheter i samband med pågående rättsliga förfaranden och utredningar. När det aktuella rättsliga förfarandet har avslutats slutgiltigt raderar vi dina uppgifter utan dröjsmål.

- **Åldersverifiering vid köp av varor med åldersgräns**

Försäljning av vissa produkter via vår plattform, såsom alkohol och tobak, omfattas av lagstadgade åldersgränser. För att uppfylla dessa krav måste vi verifiera din ålder för att avgöra om vi enligt lag får behandla och fullgöra din beställning. För detta ändamål behandlar vi dina identitetsuppgifter, inklusive ditt födelsedatum och bilder av dina identitetshandlingar.

Den rättsliga grunden för denna behandling är “rättslig förpliktelse” enligt artikel 6.1 c i GDPR. Vi sparar bilderna av dina identitetshandlingar i sju dagar efter att verifieringen har slutförts. Därefter raderas bilderna permanent.

- **Svara på förfrågningar från registrerade**

Vi respekterar dina rättigheter enligt dataskyddslagstiftningen. När du utövar dessa rättigheter behöver vi behandla dina personuppgifter för att fullgöra vår rättsliga skyldighet att besvara dina begäranden. Om du exempelvis begär tillgång till dina personuppgifter behöver vi samla in och granska de uppgifter vi har om dig för att kunna lämna ett fullständigt svar.

Den rättsliga grunden för behandlingen av dina personuppgifter i syfte att hantera begäranden från registrerade är ”*rättslig förpliktelse*” enligt art. 6(1)(c) GDPR.

Vi sparar dessa uppgifter så länge det är nödvändigt för att uppfylla våra rättsliga skyldigheter.

- **Regelefterlevnad i EU**

För att uppfylla EU:s lagstiftning, inklusive förordningen om digitala tjänster (DSA), finansiella regleringar och konkurrensregler, är vi skyldiga att dela vissa aggregerade uppgifter med de parter som anges i denna lagstiftning (t.ex. leverantörer på vår plattform och tillsynsmyndigheter). Även om dessa uppgifter härrör från kunduppgifter delar vi i regel inte personuppgifter för att uppfylla dessa krav. Den rättsliga grunden för behandlingen av personuppgifter är ”*rättslig förpliktelse*” enligt art. 6(1)(c) GDPR.

4. Vem kommer att ta emot dina uppgifter och under vilka omständigheter?

Du kan lita på att endast de medarbetare hos oss som behöver få tillgång till dina personuppgifter för att kunna utföra sina arbetsuppgifter får det, t.ex. för att ge dig en högklassig kundupplevelse eller utreda dina förfrågningar till kundtjänst. I vissa fall behöver vi också dela dina personuppgifter med mottagare utanför vårt företag. Du kan dock vara säker på att dina uppgifter endast delas med dessa mottagare i den utsträckning som krävs för de angivna

syftena och endast i den utsträckning vi har laglig rätt att göra det.

Utöver att dela uppgifter med de parter som redan angetts ovan kommer Vi endast att dela Dina uppgifter enligt följande:

4.1. Bolag inom Delivery Hero-koncernen
Vi är en del av en internationell koncern med juridiska enheter i många delar av världen, inklusive Vår koncerns huvudkontor som är beläget hos Vårt moderbolag Delivery Hero SE i Berlin, Tyskland. För att använda våra resurser effektivt och säkerställa att våra affärsprocesser fungerar korrekt använder vi våra koncernövergripande tekniska supporttjänster som ibland kräver att personuppgifter delas med vårt moderbolag, Delivery Hero SE, eller våra globala teknik- och supportcenter. I vissa situationer kan Vi också dela en begränsad mängd uppgifter med andra koncernbolag, t.ex. för att hjälpa till med indrivning av betalningar eller för att implementera säkerhetsåtgärder för Plattformen.

Bolag inom Delivery Hero-gruppen är bundna av strikta avtal om dataöverföring inom koncernen som säkerställer efterlevnad av dataskyddskrav så snart personuppgifter delas mellan koncernbolagen.

4.2. Personuppgiftsbiträden
Vi använder olika tredjepartstjänsteleverantörer för att utföra vår verksamhet. Många av dessa leverantörer behandlar dina personuppgifter som så kallade ”*personuppgiftsbiträden*”. Detta innebär att de endast får behandla dina personuppgifter enligt våra instruktioner och har inga som helst rättigheter att behandla dina personuppgifter för sina egna, oberoende ändamål. Våra biträden övervakas strikt och vi anlitar endast biträden som uppfyller våra högt ställda krav på dataskydd. Det huvudsakliga personuppgiftsbiträdet för molnteknik på vår plattform är vårt moderbolag, Delivery Hero SE, i Berlin. Delivery Hero SE förser oss med ett brett utbud av tekniska tjänster, såsom värdskap till datamoln, plattformssäkerhet, marknadsföring och verktyg för hantering av kundrelationer.

Delivery Hero SE kommer också att använda personuppgiftsbiträden (som så kallade ”underbiträden”), enligt följande:

Våra användarplattformar och databaser drivs av molnresurser som tillhandahålls av Google Cloud Platform:s och Amazon Web Services dotterbolag i EU. Vi använder marknadsförings- och kommunikationsverktyg från företag som SalesForce och Braze. Våra finans- och redovisningsplattformar tillhandahålls av SAP.

4.3. Leverantörer och bud
För att kunna fullgöra dina beställningar delar vi endast de uppgifter som är absolut nödvändiga med de leverantörer (restauranger och butiker) och bud som tillagar och levererar din beställning. I undantagsfall kan vi även dela din e-postadress med en leverantör när det är absolut nödvändigt för att möjliggöra viktiga produktåterkallelser eller säkerhetsmeddelanden

som rör dina köp.

4.4. Andra tredje parter och tjänsteleverantörer
Förutom personuppgiftsbiträden arbetar vi också med tredje parter, till vilka vi delar dina personuppgifter, men som inte är bundna av våra instruktioner och istället kommer att behandla dina data självständigt. Dessa kan vara våra konsulter, jurister eller revisorer som tar emot dina uppgifter från oss enligt ett avtal och behandlar dina personuppgifter av juridiska skäl, eller för att skydda våra egna intressen. Vi kommer under inga omständigheter att sälja eller hyra ut dina personuppgifter till tredje part utan ditt uttryckliga, informerade samtycke.

4.5. Fusioner & förvärv, ägarbyte
I händelse av en fusion med, eller om vi blir förvärvade av, ett annat företag eller en annan koncern kan vi behöva lämna ut en begränsad mängd uppgifter till det företaget och deras rådgivare som har en professionell skyldighet att hålla dina personuppgifter konfidentiella. Detta kan inträffa under omständigheter som ömsesidiga due diligence-undersökningar och offentliggöranden enligt lag.

Under alla omständigheter kommer vi se till att vi endast lämnar ut den minsta mängd uppgifter som krävs för att genomföra transaktionen, samtidigt som vi noggrant överväger möjligheten att ta bort eller anonymisera alla uppgifter som kan identifiera enskilda personer.

4.6. Åklagarmyndigheter, domstolar och andra offentliga myndigheter
Ibland kan vi bli ombedda att lämna ut personuppgifter till offentliga myndigheter. Under vissa omständigheter kan vi lämna ut personuppgifter till dessa myndigheter för att inleda eller försvara oss mot rättsliga anspråk, skydda våra rättigheter och intressen eller för att hantera säkerhetsproblem.

Exempel på sådana situationer är samarbeten för att upptäcka och förebygga brott, medverka i rättsliga processer genom att agera gentemot domstolsbeslut eller stämningar, eller att dela uppgifter med skattemyndigheter för skatterelaterade ändamål. De offentliga myndigheter som är involverade i dessa processer kan omfatta brottsbekämpande myndigheter, domstolar, skattemyndigheter eller andra statliga organ.

5. Hur överför vi dina personuppgifter till andra länder?

Vi och de parter vi delar dina personuppgifter med kan överföra personuppgifter till andra länder än det land där du använder våra tjänster. När sådana överföringar sker vidtar vi lämpliga åtgärder för att säkerställa att dina uppgifter alltid ges en adekvat skyddsnivå i de länder dit de överförs.

Till exempel, om vi överför dina personuppgifter från ett land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) till ett land utanför EES, vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder för att säkerställa att dessa överföringar ger en skyddsnivå som överensstämmer med kraven på dataskydd. Om det finns specifika ytterligare krav enligt lagen i det land där du använder våra tjänster, kommer vi att följa dem också. När det gäller överföringar från EES till länder utanför EES förlitar vi oss dock på ett antal lämpliga skyddsåtgärder:

- **Beslut om adekvat skyddsnivå** från EU-kommissionen (inklusive även USA, i den mån mottagare är certifierade under EU-US Data Privacy Framework, eller andra tillämpliga ömsesidiga avtal mellan EU och USA);
- **Standardavtalsklausuler** ömsesidigt överenskomna i vårt avtal med mottagaren av uppgifterna (inklusive eventuella kompletterande åtgärder, om så krävs).
- Ytterligare **lämpliga skyddsåtgärder** i enlighet med art. 46 i GDPR (till exempel bindande företagsregler (BCR)).
- När så krävs, **bedömningar av överföringens konsekvenser** (Transfer Impact Assessments).

Om du vill få en kopia av de lämpliga skyddsåtgärderna som säkrar dataöverföringen, vänligen kontakta oss.

6. Vilka är dina juridiska rättigheter?

I enlighet med regelverket om dataskydd har du följande rättigheter:

Rätt till tillgång	Du har rätt att begära en kopia av dina personuppgifter och få ytterligare information om hur vi behandlar dem.
Rätt till rättelse	Om du märker att dina personuppgifter är felaktiga kan du alltid begära att vi rättar dem.
Rätt till radering	Du har rätt att begära att vi raderar dina personuppgifter. Observera att även om du utnyttjar denna rättighet kan vi vara skyldiga att behålla vissa av dina uppgifter om vi behandlar dem som en del av våra rättsliga skyldigheter eller för att tillgodose våra egna (eller en tredje parts) berättigade intressen, såsom att göra gällande eller försvara oss mot rättsliga anspråk, slutföra ärenden hos kundtjänst, förhindra bedrägerier eller skydda oss själva eller andra mot kränkande beteende.

Rätt till begränsning av behandling	Om du har begärt radering av dina personuppgifter, men vi är lagligen förhindrade från att omedelbart radera dem, kommer vi att lagra dina uppgifter i våra arkiv och behålla dem uteslutande i syfte att uppfylla våra juridiska skyldigheter. Du kommer dock inte att kunna använda våra tjänster under denna tid, eftersom detta skulle kräva att vi av-arkiverar dina personuppgifter.
Rätt till dataportabilitet	Du kan be oss att förse dig eller en annan personuppgiftsansvarig med dina personuppgifter i ett maskinläsbart format. Observera dock att denna rättighet endast gäller för uppgifter som vi behandlar baserat på ditt samtycke.
Rätt att göra invändningar	Du har rätt att, **av skäl som hänför sig till din särskilda situation**, när som helst invända mot all behandling av dina personuppgifter som behandlas på grundval av våra berättigade intressen. Om du invänder kommer vi inte längre att behandla dina personuppgifter, såvida vi inte kan påvisa tvingande skäl för behandlingen som väger tyngre än dina intressen, rättigheter och friheter eller om behandlingen tjänar till att inleda, utöva eller försvara oss mot rättsliga anspråk. Du har också rätt att när som helst, **utan att behöva ange några skäl**, invända mot behandlingen av dina personuppgifter för direkt marknadsföring (inklusive eventuell tillhörande profilering).
Klagorätt	Du kan lämna in ett klagomål angående vår behandling till dataskyddsmyndigheten i det land du bor, arbetar, eller den plats där du anser att ett brott mot dataskyddslagarna har inträffat. Vid gränsöverskridande behandling kan du också lämna in ett klagomål till vår ledande tillsynsmyndighet i Berlin, Tyskland.
Rätt att inte bli föremål för ett beslut som enbart grundas på automatiserad behandling	Du har rätt att invända mot ett helt automatiserat beslut (dvs. utan mänsklig inblandning i beslutsprocessen) som har rättsliga följder eller på liknande sätt väsentligt påverkar dig.

Rätt att återkalla samtycke	Där vi förlitar oss på samtycke för att behandla dina personuppgifter har du rätt att när som helst återkalla ditt samtycke. Om det inte finns någon annan legitim grund på vilken vi har rätt att behandla dina personuppgifter kommer vi omedelbart att sluta behandla dem. Återkallande av samtycke påverkar inte lagligheten i den behandling som utfördes innan återkallandet.

För att utöva dina rättigheter uppmuntrar vi dig att använda de funktioner som finns tillgängliga på ditt konto. Till exempel, om du vill radera dina uppgifter eller få en kopia, kan du göra det genom att följa de relevanta stegen i din profil. Dessa självbetjäningsmetoder är utformade för att påskynda din begäran. Alternativt kan du också kontakta vårt kundtjänst för att få hjälp.

7. Hur länge behåller vi dina uppgifter?

Vi behåller dina personuppgifter så länge det är nödvändigt för att uppnå de syften vi beskrivit ovan. Hur länge vi behåller dina personuppgifter bestäms av faktorer som omfattning, art och syften för personuppgiftsbehandlingen, och om vi har berättigade intressen eller juridiska skyldigheter som kräver att vi behåller dina personuppgifter.

8. Hur använder vi algoritmiskt beslutsfattande?

Vissa av våra processer bygger på algoritmiskt beslutsfattande och maskininlärning. Vi strävar alltid efter att säkerställa en hög grad av mänsklig kontroll i beslutsprocessen, så att vi vid behov kan ändra eller upphäva beslut. I många fall får beslut som fattas algoritmiskt utan mänsklig inblandning inte några rättsliga följder eller på annat sätt betydande konsekvenser för dig. Om sådana beslut får sådana konsekvenser säkerställer vi att du har rätt att inte bli föremål för automatiserat beslutsfattande, såvida det inte är tillåtet enligt tillämplig lagstiftning eller nödvändigt för att ingå eller fullgöra ett avtal. I dessa fall kan du alltid invända mot beslutet och begära en mänsklig bedömning genom att kontakta oss.

För detaljerad information om de specifika fallen då algoritmiska beslutsprocesser används, vänligen se avsnitten ovan som förklarar hur vi använder dina personuppgifter.

9. Hur använder vi artificiell intelligens?

Vi kan använda tekniker baserade på artificiell intelligens (”AI”) i vår verksamhet. Beroende på sammanhanget kan sådana tekniker exempelvis användas för att stödja kundtjänstinteraktioner,

driva chattbotar, utföra översättningar, bistå med inkommande och utgående kommunikation, sortera och prioritera förfrågningar, upptäcka bedrägerier och missbruk, stärka säkerheten och förbättra våra produkter och tjänster.

Där AI-verktyg används kan vi behandla **kontouppgifter, beställnings- och leveransuppgifter, enhetsinformation** samt **kundtjänstuppgifter**, såsom inspelningar, transkriptioner, chattinnehåll. Kategorierna av behandlade personuppgifter kommer att begränsas till vad som är nödvändigt för det relevanta syftet.

Beroende på vilken behandling det gäller kan vi stödja oss på följande rättsliga grunder:

(a) fullgörande av ett avtal eller åtgärder som vidtas för att ingå ett avtal, där behandlingen är nödvändig för att tillhandahålla de begärda tjänsterna;
(b) Våra berättigade intressen, såsom att förbättra kundsupporten, skydda plattformen, förhindra bedrägeri och missbruk, säkerställa trygghet och säkerhet, upprätthålla tjänstekvaliteten och förbättra operativ effektivitet, förutsatt att sådana intressen inte skadar dina rättigheter och friheter
(c) samtycke, där detta krävs enligt tillämplig lag.

När vi använder externa leverantörer för AI-baserade tjänster omfattas dessa av lämpliga avtalsmässiga skyldigheter samt krav på konfidentialitet och dataskydd, inklusive, i förekommande fall, personuppgiftsbiträdesavtal enligt art. 28 GDPR. Vi tillåter inte heller att externa leverantörer använder dina personuppgifter för att träna eller förbättra sina AI-modeller, såvida detta inte tydligt har upplysts om för dig och det finns en lämplig rättslig grund för behandlingen.

När AI används som stöd vid beslutsfattande utan mänsklig inblandning säkerställer vi att dessa processer inte får rättsliga följder eller på annat sätt betydande konsekvenser för dig. Information om automatiserat beslutsfattande och profilering finns i avsnitt 8 i denna integritetspolicy (”Hur använder vi algoritmiskt beslutsfattande?”).

I enlighet med EU:s AI-förordning säkerställer vi att beslut eller förslag som genereras av AI och som kan påverka dig granskas av en människa. Det innebär att vårt team granskar automatiskt genererade resultat och bekräftar viktiga beslut för att värna om rättvisa, transparens och dina rättigheter.

Du kan utöva dina rättigheter i relation till behandling som involverar AI, inklusive rätten till tillgång, rättelse, radering, begränsning, invändning och, i tillämpliga fall, rätten att inte bli föremål för ett beslut som enbart grundas på automatiserad behandling, i enlighet med tillämplig lag.

För mer information om hur du utövar dessa rättigheter, se avsnitt 6 i detta integritetsskyddsmeddelande.

10. Hur kan jag radera mitt konto?

Du kan radera ditt konto när som helst. I mobilappen trycker du på menyikonen i det övre vänstra hörnet, väljer **Profil** och bläddrar längst ned för att trycka på **Radera mitt konto**. På vår webbplats klickar du på ditt namn i det övre högra hörnet, väljer **Profil** och bläddrar längst ned på sidan för att klicka på **Radera mitt konto**. Alternativt kan du alltid begära radering av kontot genom att skicka ett e-mejl till **privacy@foodora.com**.

11. Ändringar i detta integritetsmeddelande

Vi kan från tid till annan uppdatera detta Integritetsmeddelande för att återspegla våra nya processer, ny teknik och/eller nya rättsliga skyldigheter. Vi är måna om att hålla dig informerad om eventuella ändringar i våra integritetsskyddande processer, så vi uppmuntrar dig att löpande läsa igenom detta Integritetsmeddelande för att hålla dig uppdaterad.

Senast ändrad: November 2026