



Personvern for mobilkunder hos Fjordkraft

Sist oppdatert januar 2019

www.fjordkraft.no

Fjordkraft AS, Postboks 3507, Fyllingsdalen, 5845 Bergen
Kundeservice: 23 00 6100 - Chat: www.fjordkraft.no/chat

 **Fjordkraft**
Mer for pengene

1. Ansvar

1.1. Personvern

Når du inngår avtale med oss, besøker vårt nettsted, kontakter kundeservice, logger deg inn på Min side eller mottar markedsføring fra oss, behandler vi personopplysninger om deg. Denne behandlingen skjer i samsvar med personopplysningsloven.

Nedenfor finner du mer informasjon om vår behandling av personopplysningene og hvilke rettigheter du har knyttet til dette. Du finner mer informasjon om personvern på Datatilsynets nettsider www.datatilsynet.no.

1.2. Behandling av personopplysninger i Fjordkraft AS

Behandlingsansvarlig for behandlingen av dine personopplysninger er Fjordkraft AS (org.nr. 976 944 682) ved adm. dir. Rolf Barmen. Kontaktinformasjonen til Fjordkraft AS er:

Postadresse: Postboks 3507 Fyllingsdalen, 5845 Bergen

E-post: firmapost@fjordkraft.no

Telefon: 23 00 61 00, kundeservice, hverdager klokken 08-20

Fjordkraft har et eget personvernombud som blant annet skal bistå med å ivareta dine rettigheter knyttet til behandlingen av personopplysninger. Ta kontakt via personvernombud@fjordkraft.no eller via postadressen over.

2. Behandling av personopplysninger

2.1. Hvor stammer dine personopplysninger fra?

Opplysninger du gir til oss

Når du inngår mobilavtale med oss må vi ha personopplysninger om deg for at vi skal kunne utføre nødvendige oppgaver knyttet til ditt kundeforhold og for at vi skal kunne tilby deg den servicen du forventer. Disse opplysningene får vi direkte fra deg eller via tredjepart som du har gitt samtykke til.

Når du som kunde bruker våre tjenester og henvender deg til oss, samler vi inn og oppbevarer opplysninger om dette.

Opplysninger vi får fra andre

Før vi inngår mobilavtale med deg henter vi inn opplysninger om deg fra et kredittopplysningsbyrå og fra Folkeregisteret.

Underveis i kundeforholdet kjøper vi inn sannsynlighetsvurderinger om våre kunder fra en ekstern leverandør, og disse vurderingene er basert på statistiske analyser av resultater fra spørreundersøkelser og aggregerte data fra offentlige registre slik som for eksempel folkeregisteret, skatteetaten og Statistisk sentralbyrå (SSB).

2.2. Hvorfor samler vi inn personopplysninger om deg?

Vi samler inn og bruker personopplysninger til ulike formål:

Leverer tjenester

Vi behandler dine personopplysninger for å levere tjenester til deg, og slik behandling består blant annet av etablering av kundeforhold, fakturering, innfordring, utsendelse av informasjon, kundeservice, analyser, rapportering og regnskap. Denne behandlingen av personopplysninger skjer på grunnlag av avtalen(e) du har inngått med oss, og på grunnlag av bestemmelser i lover og forskrifter som regulerer forretningsprosessene i mobilbransjen.

Innhenting av kredittopplysninger

For alle som ønsker å inngå mobilavtale med oss, innhenter vi kredittopplysninger fra et kredittopplysningsbyrå for å vurdere hvorvidt du kan inngå avtale med oss. Grunnlaget for denne behandlingen er at det er et vilkår for å kunne inngå mobilavtale. Dersom det er færre enn seks måneder siden sist du var kunde hos oss, bruker vi i stedet din tidligere betalingshistorikk hos oss til dette formålet. Grunnlaget for bruken av tidligere betalingshistorikk er en interesseavveining hvor muligheten til forenkling av arbeidet er vektlagt.

Markedsføring

Når du inngår mobilavtale med oss, kan vi be om ditt samtykke til å bli med i vårt fordelsprogram og til å motta direkte markedsføring fra oss via e-post, SMS og sosiale medier (Facebook). Dette gjør at vi kan sende deg gode tilbud fra oss og våre samarbeidspartnere. Samtykket er frivillig og kan trekkes tilbake via Min side eller ved å kontakte kundesenteret vårt. Vi gir ikke dine opplysninger videre til selskapene vi samarbeider med i fordelsprogrammet, med mindre dette er avtalt med deg på forhånd.

Vi ønsker å ha markedsføring som er mest mulig relevant for deg, derfor bruker vi dine personopplysninger til å opprette ulike kundekategorier. Denne behandlingen er basert på en interesseavveining hvor vi har vektlagt muligheten til å sende ut mest mulig relevant markedsføring til våre kunder. Kategoriseringen av kunder begrenser ikke din rett til de produkter og tjenester som markedsføres.

Salg

I enkelte tilfeller kontakter vi med hjemmel i markedsføringsloven eksisterende kunder med forespørsel om kjøp av tilleggsprodukter og/eller andre avtaletyper tilsvarende den tjenesten som kundeforholdet bygger på.

Forbedring av forretningsprosesser

Vi behandler opplysninger om deg og ditt kundeforhold for å bedre forstå markedene vi opererer i og for å forbedre tjenestene og produktene vi tilbyr våre kunder. Grunnlaget for denne behandlingen av personopplysninger er en interesseavveining, hvor vi mener at aktiviteten bidrar til en effektiv drift av selskapet og best mulige betingelser for våre kunder.

Intern analyse av kundebevegelser

Vi behandler opplysninger om deg for å analysere bevegelser i kundeporteføljen på et overordnet nivå, slik at vi kan forbedre kundehåndteringen og utføre mer relevante salgs- og

markedsføringstiltak. Denne behandlingen baserer seg på en interesseavveining hvor muligheten til optimal forretningsdrift og best mulige avtalevilkår for kundene er vektlagt.

Mobilapp

Vi tilbyr mobilappen Fjordkraft Mobil til våre kunder, hvor bruken av appen innebærer behandling av personopplysninger. Når du laster ned appen vil du få informasjon om hva du da samtykker til at appen kan få tilgang til via din telefon.

Kundeundersøkelser

For å forbedre vår virksomhet sender vi regelmessig ut kundeundersøkelser til våre kunder. Dersom du svarer på slike kundeundersøkelser samtykker du til at vi kan behandle svarene du har avgitt til å forbedre forretningsvirksomheten vår.

Bruk av informasjonskapsler («cookies»)

Vi bruker informasjonskapsler på nettsidene våre for å optimalisere brukeropplevelsen og for markedsføringsformål. Dette kan du lese mer om på våre nettsider.

3. Hvordan vi deler dine opplysninger

3.1. Bruk av eksterne databehandlere

For å gjennomføre ulike forretningsprosesser bruker vi eksterne databehandlere som behandler dine personopplysninger på våre vegne. I slike tilfeller har vi inngått avtaler for å blant annet ivareta personopplysningssikkerheten i alle ledd av behandlingen. For de ulike behandlingsformålene, bruker vi følgende databehandlere eller kategorier av databehandlere:

Mobilavtale: Fakturering (eRate AS, Evry Norge AS, Compello AS), betaling (Visual Banking AS), innfordring og kredittopplysninger (Kreditor AS, Lindorff AS, Bisnode Norge AS).

Forbedring av forretningsprosesser, interne analyser av kundebevegelser, salg og markedsføring: Ulike analyseselskap (bl.a. Netlife Dialog AS), IT-selskap, kredittopplysningsselskap, markedsføringsselskap, salgsselskap.

Kundeundersøkelser: Questback AS.

3.2. Utlevering av personopplysninger til andre

Dersom vi besitter personopplysninger om personer som er under etterforskning for straffbare handlinger, er vi gjennom lov pålagt å utlevere disse personopplysninger til myndighetene på forespørsel.

4. Oppbevaring av personopplysninger

4.1. Lagringstid

Vi lagrer dine personopplysninger hos oss så lenge det er nødvendig for de formål personopplysningene ble samlet inn for, med mindre lovbestemmelser pålegger oss en lengre lagringsperiode.

Vi lagrer dine trafikkdata (anropslogg og databruk) i tre måneder. Foreldelsesloven pålegger oss å oppbevare ytterligere personopplysninger i tre år, mens bokføringsloven pålegger oss å oppbevare fakturaopplysninger i fem år.

Dersom du har blitt kontaktet av oss i forbindelse med telefonsalg, oppbevarer vi informasjon om våre oppringninger for å forhindre gjentatte oppringninger til samme person. Denne informasjonen lagres i 3 måneder. Basert på ditt samtykke tar vi opptak av samtalen med deg, og disse opptakene slettes etter 60 dager.

5. Automatiserte avgjørelser

5.1. Kredittvurdering

Kredittvurdering i forkant av avtaleinngåelse er en automatisert avgjørelse som får konsekvenser for deg. Dine personopplysninger knyttes opp mot et register hos ekstern leverandør av kredittopplysninger, og resultatet av den automatiske behandlingen er en kredittvurdering som avgjør hvorvidt vi er villige til å inngå avtale med deg.

6. Dine rettigheter

6.1. Dine rettigheter når vi behandler personopplysninger om deg

Du har etter Personopplysningsloven en rekke rettigheter knyttet til vår behandling av dine personopplysninger. For å ta i bruk dine rettigheter kan du bruke Min side eller kontakte vårt kundesenter. Vi gjennomfører din forespørsel så fort som mulig, og senest innen 30 dager.

Vi vil kunne be deg om å bekrefte identiteten din eller å oppgi ytterligere informasjon før vi lar deg ta i bruk dine rettigheter overfor oss.

Rett til innsyn

Du har rett til å få innsyn i de personopplysningene vi har om deg.

Rett til korrigerings

Du har rett til å få uriktige personopplysninger om deg rettet.

Rett til sletting

I særlige tilfeller har du rett til å få slettet personopplysninger om deg, før tidspunktet for vår alminnelige generelle sletting inntreffer.

Rett til innsigelse

Du har rett til å rette innsigelse mot behandlingen av personopplysningene dine, hvor behandlingen ikke er strengt nødvendig for å overholde mobilavtalen med deg, eller hvor behandlingen vår ikke er pålagt oss gjennom bestemmelser i lov eller forskrift.

Retten til innsigelse gjelder dermed aktiviteter vi utfører på grunnlag av vår interesseavveining. I slike interesseavveininger tar vi hensyn til dine rettigheter knyttet til personvern, samtidig som vi vektlegger vår mulighet til å kunne tilby deg best mulige tjenester og service. Hvilke aktiviteter dette gjelder er beskrevet i kapittel 2.2 ovenfor.

Du har dessuten rett til å reservere deg mot direkte markedsføring fra oss, noe du gjør ved å trekke samtykket ditt til dette, enten via Min side eller ved å kontakte kundesenteret vårt.

Dataportabilitet

I enkelte tilfeller har du rett til å få utlevert, eller overført til andre, personopplysningene du har gitt til oss, og du skal da få personopplysningene utlevert i et strukturert, alminnelig anvendbart og maskinlesbart format.

Rett til begrensning av behandling

Du har i visse tilfeller rett til å få behandlingen av dine personopplysninger begrenset, for eksempel hvis du bestrider riktigheten av personopplysningene, hvis du har behov for personopplysninger vi ikke lenger trenger eller hvis du har gjort innsigelser mot behandlingen av personopplysninger.

Du kan lese mer om innholdet i disse rettighetene på Datatilsynets nettside: www.datatilsynet.no.

6.2. Klage

Dersom du mener at vi ikke har overholdt dine rettigheter knyttet til personopplysningsloven, har du rett til å klage til Datatilsynet, Postboks 8177, 0034 Oslo, postkasse@datatilsynet.no.

Datatilsynet oppfordrer deg til først å klage direkte til oss, slik at vi kan uttale oss om saken før Datatilsynet behandler den. Har du spørsmål om dette kan du kontakte vårt personvernombud.

6.3. Endringer

Hvis det skulle skje endring av våre tjenester eller endringer i regelverket om behandling av personopplysninger, kan det medføre en endring i informasjonen du er gitt her. Hvis vi har dine kontaktopplysninger vil vi ved større endringer i personvernerklæringen gjøre deg oppmerksom på disse. Ellers vil oppdatert informasjon alltid finnes lett tilgjengelig i på vår nettside.