

Canal Digitals personvernerklæring

Om personvernerklæringen

Denne personvernerklæringen beskriver hvorfor, hvordan og hvilke opplysninger vi samler inn og behandler når du er kunde hos oss og når du besøker våre nettsider.

Behandling (f.eks. innsamling, lagring, sammenstilling og utlevering) av personopplysninger er regulert i personopplysningsloven. Loven stiller strenge krav til grunnlaget for behandlingen, formål og på hvilken måte behandlingen skal skje. Loven gir deg flere rettigheter som vi har beskrevet nedenfor. Datatilsynet er tilsyns- og klageorgan.

Personopplysninger er informasjon som kan knyttes til en fysisk person, f.eks. navn, bostedsadresse, epostadresse eller opplysninger om ditt abonnement hos oss.

Hvem behandler dataene

Canal Digital AS er behandlingsansvarlig og den som bestemmer formålet med og på hvilken måte behandlingen av personopplysninger skal skje.

Som behandlingsansvarlig bruker vi også såkalte databehandlere. Dette er selskaper som kun behandler personopplysninger etter instruksjoner som er avtalt med dem. Eksempler på databehandlere er tekniske underleverandører, kundeservice, salgspartnere og installatører.

I noen tilfeller behandler vi informasjon i samarbeid med andre behandlingsansvarlige. Felles behandlingsansvarlige er selskaper der Canal Digital AS og selskapet sammen bestemmer formålet med behandling av informasjon. Eksempler er banker, kredittbyråer, inkassoselskaper og postleverandører. Dersom det er krav om en avtale mellom felles behandlingsansvarlige vil vi publisere informasjon på vår nettside om hvordan Canal Digital AS og felles behandlingsansvarlig har fordelt plikter etter loven seg i mellom.

Kontaktinformasjon til Canal Digital AS finner du helt nederst i denne personvernerklæringen.

Hvilke personopplysninger behandler vi?

Vi lagrer din kontaktinformasjon (inkludert navn, fødselsdato, kjønn, bostedsadresse, telefonnummer og epostadresse), samt eventuelle kredittopplysninger som innhentes fra eksternt kredittvurderingsselskap. I tillegg lagrer vi opplysninger om ditt abonnement, teknisk utstyr og internettforbindelse (inkludert IP-adresse).

Vi bruker dine kontaktdetaljer for å gjøre markedsføringen mer relevant og personalisert, inkludert via tredjeparter som Facebook.

Vi lagrer også epost og annen skriftlig kommunikasjon vi mottar fra deg, inkludert tilbakemelding du gir oss vedrørende abonnementet ditt, vårt tjenestetilbud, vår kundeservice eller liknende. Når du ringer vårt kundesenter opplyser vi om at samtalen kan bli lagret.

Dersom vi mottar opplysninger fra deg (f.eks. demografisk informasjon om deg og din husstand) i forbindelse med at du samtykker til å (i) delta i noen av våre spørreundersøkelser, brukerpanel eller konkurranser, (ii) motta nyhetsbrev og oppdateringer, eller (iii) delta i liknende aktiviteter, lagrer vi disse opplysningene.

Når du benytter deg av abonnementet (inkludert strømmetjenesten) og de øvrige tjenestene vi tilbyr (f.eks. Min Side) blir opplysninger om bruk, seing, navigasjon, internettforbindelse, teknisk utstyr og enheter som benyttes automatisk registrert av våre måleverktøy og tekniske logger.

Vi innhenter også informasjon fra eksterne samarbeidspartnere. Dette er informasjon om antatt husstandssammensetning og familiestruktur (f.eks. antall personer i husstanden og sannsynlighet for barn fordelt på ulike alderstrinn), samt hustype og eventuelle fritidseiendommer.

Hvorfor behandler vi informasjon?

Informasjon vi får fra deg

Kontaktopplysningene, opplysninger om ditt abonnement og tjenester og opplysninger vi ellers mottar fra deg, behandles først og fremst for å kunne administrere kundeforholdet ditt og levere tjenestene du abonnerer på.

Denne behandlingen omfatter bl.a. å behandle dine bestillinger, sende deg korrekte fakturaer, håndtere betalinger og gi deg nødvendig hjelp og nyttig informasjon. Opplysningene setter oss samtidig i stand til å kunne analysere, tilpasse og forbedre vår tjeneste og service til deg.

Informasjon vi behandler og informasjon vi innhenter fra andre

Informasjon som vi automatisk registrerer i våre måleverktøy og tekniske logger om blant annet bruk, seing, navigasjon, internettforbindelse og teknisk utstyr brukes til administrasjon av ditt kundeforhold. Vi behandler også denne informasjonen for å sikre at tjenestene fungerer og holder den kvaliteten de skal ha. Vi kan løse problemer før du merker dem, minimere risikoen for feil og hindre at noen misbruker ditt abonnement eller våre tjenester. Opplysningene setter oss også i stand til å gi deg en best mulig brukeropplevelse på de ulike tekniske enhetene som du bruker.

Basert på din seing kan vi gi deg automatiserte og personlig tilpassede anbefalinger som gjør det enklere og raskere for deg å finne frem til TV-programmer, filmer og serier du kanskje liker. I tillegg kan vi tilpasse vår kommunikasjon til deg og gi deg relevant informasjon om innholdstilbud, produkter og tjenester du kan være interessert i. Vi behandler opplysninger for å rapportere til våre innholdsleverandører og lager dessuten statistikk og kartlegger trender for å kunne utvikle, fornye og forbedre tjenestetilbudet slik at vi tilbyr deg og våre kunder ønsket programinnhold og funksjonalitet.

Basert på demografidata og data om dine seervaner kan vi, på vegne av innholdsleverandører, tilpasse reklamen som vises i videostrømmer for at den skal være mer relevant for deg. Vi gir også den aktuelle innholdsleverandøren og dennes annonsører

tilgang til rapporter som viser hvilke målgrupper de har nådd ut til med sine kampanjer, og for å sikre at innholdsleverandøren får betalt for annonsen. Du kan når som helst reservere deg mot tilpasset reklame på Min Side og i personverninnstillingene i våre produkter.

Vi behandler informasjon fra eksterne samarbeidspartnere i den hensikt å få nye kunder (f.eks. navn og adresser til personer som ikke er kunder hos oss), for å kvalitetssikre at vi har oppdaterte opplysninger om eventuelle reservasjoner i Reservasjonsregisteret og for å henvende oss til våre kunder med mest mulig relevant informasjon.

Formålet med behandlingen er i tillegg at vi kan forbedre vår kundeinnsikt, slik at vi kan være mest mulig relevante i tjenestetilbud og kommunikasjon til deg.

Vi vasker kundelister hos underleverandør for å kvalitetssikre data.

Vi lager en sammenstilling av opplysningene vi har fått av deg, som vi behandler og innhenter fra andre. Slike personprofiler brukes for å tilpasse våre tilbud til deg og for å utvikle nye tjenester og produkter.

Grunnlag for vår behandling av personopplysninger

Vi må ha et rettslig grunnlag for å kunne behandle dine personopplysninger. Vår behandling av dine opplysninger er i hovedsak basert på følgende rettslige grunnlag:

Behandling som gjøres for å oppfylle våre forpliktelser:

Vi behandler grunnleggende informasjon som navn, adresse, epost, informasjon om utstyr og IP adresse for å oppfylle vår avtale med deg.

Behandling basert på berettiget interesse:

Vi behandler informasjon om din seing, sammenstillinger av opplysninger og informasjon om deg innhentet fra tredjepart på grunnlag av at vi har en berettiget interesse som ikke kommer i konflikt med ditt personvern. For behandling der vi har en berettiget interesse har du som utgangspunkt rett til å motsette deg denne behandlingen.

Dersom vi for andre formål enn beskrevet ovenfor innhenter et samtykke fra deg kan du når som helst via Min Side trekke dette samtykke tilbake og vi vil slutte å behandle de dataene du samtykket til.

Hvor lenge oppbevarer vi opplysningene?

Vi oppbevarer personopplysningene kun så lenge det er nødvendig ut fra de formål som er beskrevet i avsnittet ovenfor eller for å oppfylle bestemte lovkrav. Dette innebærer at lagringstiden for ulike typer opplysninger vil kunne variere. Bokføringsloven gjør at fakturaopplysninger må lagres i minst 5 år. Kontaktopplysningene har vi behov for å lagre så lenge du er abonnent hos oss (og en viss periode etter dette bl.a. for å kunne yte deg best mulig service dersom du velger å komme tilbake til oss). Det samme gjelder opplysninger om ditt abonnement, mens vi for andre typer opplysninger (f.eks. eposter og chat-logg fra dialog med kundeservice) kan ha et kortere lagringsbehov.

Hvem deler vi opplysningene med?

Canal Digital og Viasat Consumer Business (VCB) har slått seg sammen gjennom et joint venture og er fra 6. mai 2020 en ny gruppe av selskap i Allente, som består av selskaper fra Canal Digital og VCB i Norge, Sverige og Danmark. Canal Digital AS regnes som behandlingsansvarlig for behandlingen av dine personopplysninger, men vil kunne dele visse personopplysninger knyttet til vår virksomhet og våre tjenester med våre søsterselskap. Relevante opplysninger deles derfor innen Allente-gruppen til bruk for de formål som beskrives ovenfor.

Også enkelte andre tredjeparter utfører tjenester på våre vegne og hjelper oss med drift av virksomheten og levering av tjenester, f.eks. kundeservice. Slike tredjeparter gis tilgang til nødvendige opplysninger til bruk for de samme formålene som er beskrevet ovenfor.

Når du benytter talesøk og andre Google-funksjoner på OnePlace-dekoderen, kan data om din bruk bli sendt til Google om du er innlogget med din Google-konto på OnePlace-dekoderen. Du kan administrere dine Google-data på <https://myactivity.google.com>.

Vi inngår skriftlige avtaler med eksterne samarbeidspartnere som vi deler opplysninger med og stiller tydelige krav om å følge gjeldende personvernlovgivning, inkludert kravene til informasjonssikkerhet.

Dersom det er pålagt ved lov eller rettslig avgjørelse eller nødvendig for etterforskning av mulige lovbrudd mot vår virksomhet vil relevante opplysninger kunne bli utlevert til offentlige myndigheter eller eventuelle andre berettigede.

Behandling utenfor Norge

Når slike tredjeparter befinner seg utenfor EU bruker vi, når det er påkrevet, EU Kommisjonens standard kontrakt som ivaretar personvernet til den enkelte og sikrer et tilfredsstillende beskyttelsesnivå. Standardkontrakten finnes her.

Hvordan beskytter vi opplysningene?

Vi arbeider planmessig og systematisk med å ivareta informasjonssikkerhet og benytter tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å beskytte de lagrede personopplysningene mot uautorisert tilgang og bruk.

Dersom vi deler personopplysninger med tredjeparter stiller vi tilsvarende krav om informasjonssikkerhet til dem.

Dersom du har logget på Min Side eller tjenestene våre og vært inaktiv i en viss tid, vil vi automatisk logge deg av for å bidra til beskyttelse av kontoen din mot uautorisert tilgang. Du er selv ansvarlig for å holde påloggingsinformasjonen (brukernavn og passord) konfidensiell.

Dine rettigheter

Tilgang til personopplysninger:

Du har rett til å be oss om bekreftelse om dine personopplysninger behandles, inkludert formålet og grunnlaget for behandlingen, samt eventuell overføring til tredjeparter. Du kan også be om tilgang til kopi av dine personopplysninger som vi behandler.

Rettelser:

Du har rett til å kreve at vi endrer opplysninger om deg dersom de er feil. Det er viktig at kontaktopplysningene vi har registrert om deg er riktige og oppdaterte. Dersom opplysningene vi har om deg er uriktige eller ufullstendige, eller du f.eks. får ny adresse, telefonnummer eller epost, er vi takknemlig om du snarest mulig endrer disse på Min Side, eller kontakter oss slik at vi kan oppdatere opplysningene.

Sletting:

I visse lovregulerte situasjoner har du rett til å kreve at vi sletter informasjon som er knyttet til deg. For eksempel dersom vi ikke lenger har et formål med behandlingen, der du har trukket tilbake et samtykke eller der du har krav på at behandlingen stanser.

Begrenset behandling:

I noen lovregulerte tilfeller har du rett til å kreve at vi begrenser vår behandling av dine personopplysninger. For eksempel dersom du mener at opplysninger om deg er feil eller der du har behov for at data for eksempel ikke blir slettet fordi du trenger dem i en sak for domstolene.

Dataportabilitet:

Du har rett til å be om kopi av dine personopplysninger og overføre disse til andre. Dersom andres rettigheter kommer i fare på grunn av din forespørsel vil vi kunne nekte kopi av datafiler helt eller delvis.

Vi kan per i dag ikke overføre slike data til andre fordi det ikke er laget et system som gjør det teknisk overkommelig for oss å overføre data til andre.

Dersom du ikke ønsker behandling:

Du kan kreve at vi stanser behandlingen av personopplysningen der vi baserer behandlingen på berettiget interesse. Dersom vi vurderer at det er svært gode grunner til at behandlingen kan skje, kan vi likevel velge å opprettholde behandlingen.

Du kan alltid velge ikke å delta i behandling der formålet er direkte markedsføring.

Velge bort automatisk behandling som har vesentlig betydning for deg:

Du kan når som helst motsette deg automatisk behandling av personopplysninger som innebærer rettslige konsekvenser eller liknende vesentlige effekter for deg.

Vi bruker automatiske beslutninger ved kredittsjekk når du ønsker å bli kunde hos oss. Dersom kredittsjekken ikke tilfredsstillende våre krav til å bli kunde vil vårt system sende deg et brev hvor du informeres om at du ikke kan bli kunde. Kredittsjekk er nødvendig for å inngå avtale med oss.

Dersom du har innsigelser på kredittvurderingen kan du kontakte Kundeservice, der en saksbehandler vil se på saken din.

Du kan selv administrere kundeforholdet ditt på Min Side.

Du kan til enhver tid se og endre din profil og dine preferanser på Min Side. Du kan velge om

du vil ha generelle anbefalinger eller personlig tilpassede anbefalinger av innhold, i vår tjeneste og i kommunikasjon fra oss, basert på det du har sett på. Det kan ta inntil 24 timer fra du reserverer deg mot å bli kontaktet av oss på e-post, post, telefon og sms – til din reservasjon trer i kraft.

Du kan også velge om du vil motta nyheter, tips, tilbud og spørreundersøkelser fra oss.

På Min Side kan du laste ned informasjon om dine personopplysninger, din kjøpshistorikk, oversikt over hvilke abonnement og produkter du har, din seerhistorikk, kontakthistorikk og fakturahistorikk.

På Min Side kan du også kontakte oss direkte dersom du har ytterligere spørsmål, om du ønsker å få uriktige opplysninger rettet, supplert eller slettet, eller om du ønsker innsyn i hvilke personopplysninger vi lagrer om deg.

Kontaktopplysninger

Hvis du har spørsmål eller av andre grunner ønsker å komme i kontakt med oss i forbindelse med denne personvernerklæringen kan du benytte følgende kontaktopplysninger:

privacy@allente.no
Canal Digital ASAS
Actionsenter
Postboks 150 Oppsal
0619 Oslo
Telefon: 915 06070

Forespørslers vedr. personvern kan også sendes til: dpo@allente.tv

Denne personvernerklæringen ble sist oppdatert 19. mars 2021.