

Personvernerklæring for Elesco Trondheim, City Radio & TV-Service AS

Denne Personvernerklæringen gjelder innsamling, lagring og bruk av personopplysninger på elescotrondheim.no, cityrtv.no og satcity.no ("Nettstedene") og i forbindelse med kjøp og andre henvendelser i Elesco Trondheims butikk. Her finner du informasjon blant annet om hvilke personopplysninger som samles inn, hva de brukes til og hvilke rettigheter du har. Elesco Trondheim, City Radio & TV-Service AS, (organisasjonsnummer: 980452492, heretter "ET" eller "vi") er ansvarlig for behandlingen og kan kontaktes ved spørsmål.

Kontaktinformasjon:

Ring oss Tel: (+47) 72880155

(Åpningstider kundesenter: Mandag - fredag: 09.00 - 15.00)

Epost trondheim@cityrtv.no

1. Hvorfor samler vi inn personopplysninger og hva slags informasjon samler vi inn

Under har vi laget en oversikt over hvilke kategorier personopplysninger vi samler inn om deg og til hvilke formål vi benytter disse. Vi har også pekt på hva vi vurderer som vårt behandlingsgrunnlag i de ulike tilfellene:

- **Opplysninger samlet inn for å inngå og oppfylle avtalen:** Ved kjøp av varer fra ET registrer vi blant annet navn, telefonnummer, epost, adresse og eventuell betalingsinformasjon, hvilken type vare(r) eller tjeneste(r) du har kjøpt, når du kjøpte og eventuell utleveringsinformasjon. **Vår administrasjon av salget:** Ved kjøp, bestilling eller reservasjon av produkter vil vi også benytte dine personopplysninger for å følge opp salget internt i vår organisasjon. Vi vil for eksempel benytte identifikator for betaling i kasse og for interne avregninger mot ansatte og leverandører som kreve identifikasjon, eksempelvis ved abonnementstjenester.

Reklamasjoner og reparasjoner: Dersom du reklamerer på en vare eller ber oss om å foreta en reparasjon, trenger vi kontaktopplysninger for å kunne registrere reklamasjonen og gjennomføre reparasjon med tilknyttet informasjon om servicestatus, servicehistorikk, samt eventuelle oppgraderinger av produkter, samt å for å holde deg oppdatert. Enkelte produsenter krever også at du identifiseres for at de skal kunne godta eller selv utføre reparasjonen.

Formålet med å registrere de overfor nevnte opplysningene om deg er at vi skal kunne oppfylle og administrere vår avtale med deg enten det vil være levering, garanti, skader eller returer.

Grunnlaget for vår behandling av personopplysninger til de formål som er nevnt ovenfor er kjøpsavtalen med deg, og behandlingen anses i hovedsak å være nødvendig for å oppfylle våre forpliktelser i avtalen. I den grad vi utfører en begrenset behandling av dine personopplysninger for å kunne følge opp salget internt i vår organisasjon og ovenfor deg har vi vurdert at vår interesse i å gjøre dette er større enn ulempen for deg. For eventuelle krav som rettes mot oss vil vi også kunne samle inn dine personopplysninger i den grad det er nødvendig for å kunne oppfylle eller forsvare våre rettslige forpliktelser.

Kundeservice: Avhengig av hva henvendelsen gjelder og hvilken kanal du kontakter oss fra (telefon eller epost), vil vi ha behov for å identifisere deg, hvilke(t) produkt(er) du har kjøpt, og for eksempel din adresse, ditt telefonnummer og eventuell epostadresse. Vi vil behandle

de personopplysninger vi trenger for å hjelpe deg, eksempelvis navn, service/kjøpshistorikk, kontaktinformasjon (e-post, telefonnummer). Vi har vurdert det slik at vi har en berettiget interesse i å behandle dine personopplysninger for å gi deg et mest mulig relevant og presist svar på dine spørsmål og at vår interesse i denne behandlingen veier tyngre enn ulempen for deg som tar kontakt og ønsker denne tjenesten.

- **Etablering av brukerkonto:** Vi vil i kjøpsprosessen opprette en kundekonto om du ikke har en fra før, og dine kjøpstransaksjoner vil bli koblet mot din konto. Transaksjonene vil tilgjengeliggjøres på «Min side». Formålet med dette er å gjøre deg som kunde i stand til å spore dine leveranser, avbryte eller angre kjøp, vise deg din kjøpshistorikk både fra nett og fysisk butikk, samt gi deg mulighet til å aktivere lisenser eller laste ned elektronisk innhold, og kunne skrive ut kvitteringer på dine kjøp. Vi ønsker at du som kunde skal kunne være mest mulig selvbetjent. Du vil kunne få utlevert dine data igjennom samme løsning samt mulighet til å slette kjøpshistorikk og din konto hos ET. For å kunne få dine data utlevert og eventuelt slettet vil vi be om at du blir identifisert enten via epost eller sms.

Administrasjon av brukerkonto: Vi har tilgang til din brukerprofil for å kunne administrere dine kontaktopplysninger og eventuelle samtykker som du har gitt til å motta vårt nyhetsbrev, deltakelse i kampanjer eller lignende. Siden vi også har en plikt til å sørge for at vi har mest mulig oppdatert informasjon om deg vil vi motta informasjon fra 3. part for å oppdatere informasjonen du har gitt oss om adresse, navn, telefon
Vi har vurdert det slik at vi har en berettiget interesse i effektivisere vår kontakt med deg, og å administrere dine personopplysninger gjennom en kundekonto, og at denne interessen veier tyngre enn ulempen for deg, særlig siden dette også gir deg en enkel måte å ta kontakt med oss på samt mulighet for deg til selv å administrere dine personopplysninger hos oss.

2. Hvem får tilgang til dine personopplysninger?

I enkelte tilfeller får andre virksomheter tilgang til dine personopplysninger:

- **Leverandører:** Dersom du bestiller en servicereparasjon som gjelder garanti eller reklamasjon overfor en leverandør, vil vi dele informasjon med den aktuelle leverandøren med henblikk på at han kan vurdere reklamasjon eller mangel-kravet.
- **Offentlig myndighet mv:** Dine personopplysninger kan i spesielle tilfeller bli utlevert til relevant offentlig myndighet eller andre organer hvor dette er pålagt etter lov, for eksempel til NRK ved kjøp av TV. Slik utlevering vil bare finne sted dersom vi er pålagt dette etter gjeldende lover og regler.

3. Sletting

- Dine personopplysninger knyttet til kjøp eller service, vil som hovedregel slettes når det ikke lenger er behov for å lagre opplysningene for å besvare dine henvendelser og reklamasjonstiden for produktet er utløpt (eksempelvis etter 5 år), med mindre vi trenger opplysningene i et lengre tidsrom for å oppfylle andre legitime formål eller lovpålagte forpliktelser, eksempelvis i henhold til regnskapslovgivningen.
Personopplysninger som vi behandler på grunnlag av ditt samtykke slettes hvis du trekker ditt samtykke.
I stedet for å slette personopplysningene, kan det i enkelte tilfeller være aktuelt å anonymisere personopplysningene. Med anonymisering menes at alle identifiserende eller potensielt identifiserende kjennetegn fjernes fra datasett som tas vare på.

4. Dine rettigheter

- ET verdsetter dine tilbakemeldinger. Her kan du se hvilke rettigheter du til enhver tid har og som du kan gjøre gjeldende ved å ta kontakt med oss:
 - **Trekke samtykke tilbake:** Dersom du har gitt samtykke til å motta henvendelser fra oss om tilbud på våre varer og tjenester, kan du når som helst trekke dette samtykket tilbake. Vi har lagt til rette for at du enkelt kan reservere deg mot denne typen henvendelser i hver henvendelse fra oss. Samtykke kan også trekkes tilbake ved å kontakte kundeservice.
 - **Be om innsyn:** Du har rett til innsyn i hvilke personopplysninger vi har registrert om deg.
 - **Be om retting eller sletting:** Du kan også be oss om å rette feilaktige opplysninger vi har om deg eller be oss om å slette personopplysninger. Vi vil så langt som mulig imøtekomme en forespørsel om å slette personopplysninger, men vi kan ikke gjøre dette dersom det er tungtveiende grunner for ikke å slette, for eksempel at vi må lagre opplysningene av dokumentasjonshensyn. Mange opplysninger kan du slette selv. Du kan for eksempel når som helst slette din profil hos oss.
 - **Dataportabilitet:** Du kan be om dataportabilitet blant annet for personopplysninger du selv har gitt i medhold av samtykke eller som har vært nødvendig for inngåelse av kjøpsavtalen.
 - **Be om å begrense** behandlingen og protestere mot deler av behandlingen.
 - **For å ta i bruk dine rettigheter** Vil vi be deg om å bekrefte identiteten din eller å oppgi ytterligere informasjon før vi lar deg ta i bruk dine rettigheter overfor oss. Dette gjør vi for å være sikre på at vi kun gir tilgang til dine personopplysninger til deg - og ikke noen som gir seg ut for å være deg.
 - **Klage til tilsynsmyndigheten:** Dersom du er uenig i måten vi behandler dine personopplysninger på, kan du sende inn en klage til Datatilsynet.