Personvernerklæring

03.11.2026

Vårt ansvar

1.1. Personvern
Fjordkraft behandler dine personopplysninger i ulike sammenhenger. Denne personvernerklæringen inneholder en nærmere beskrivelse av når og hvorfor vi behandler dine personopplysninger, samt hvilke rettigheter du har i den forbindelse.

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. Magnar Øyhovden. Kontaktinformasjonen til Fjordkraft AS er:

Postadresse: Postboks 3507 Fyllingsdalen, 5845 Bergen.
E-post: firmapost@fjordkraft.no
Telefon kundeservice: 23 00 61 00

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

2. Behandling av personopplysninger

2.1. Hvor stammer dine personopplysninger fra?

Opplysninger du gir til oss

Vi mottar personopplysninger fra deg når du henvender deg til oss pr telefon, e-post, kontaktskjema, chatbot og/eller sosiale medier, inngår avtaler med oss, besøker våre nettsider, tar i bruk appen, samt oppretter og gjennomfører kjøp på Markedsplassen. Dette enten i egenskap av å være privatkunde eller som representant for en bedriftskunde.

Mens du er kunde hos oss og bruker våre tjenester, samler vi også inn og oppbevarer opplysninger som aktivitetene genererer. Disse behandlingene er nærmere beskrevet under i punkt 2.2.

Dersom det er færre enn tre år siden sist du var kunde hos oss, vil vi ved oppstart av nytt kundeforhold hente arkiverte opplysninger om deg for å kunne yte best mulig kundeservice. Grunnlaget for bruken av arkiverte personopplysninger er en interesseavveining hvor ønsket om effektiv kundebehandling og unngåelse av merarbeid er vektlagt.

Opplysninger vi får fra andre
Vi mottar også personopplysninger om deg fra andre. Personopplysningene dine blir i slike tilfeller innhentet på én av følgende måter:

- Når du flytter inn i ny bolig eller overtar ansvaret for en bolig hvor leietaker flytter ut, har vi innhentet ditt navn og telefonnummer fra den som flyttet ut av boligen.
- Vi mottar opplysningene fra tredjepart som videreformidler disse basert på en avtale du har inngått med tredjepart og/eller samtykke som du har gitt til tredjepart f.eks Steddi Payments AS dersom du har inngått avtale om forutsigbar betaling, Trumf dersom du er fordelskunde, eiendomsmeglere dersom du har valgt Fjordkraft som din strømleverandør på tidspunkt for overtakelse av ny bolig, utbyggere som du kjøper bolig/eiendom av etc.
- Vi kjøper kundelister til bruk i vår salgsvirksomhet. Slike kundelister inneholder ditt navn, telefonnummer, adresse og fødselsdato.
- I forbindelse med avtaleinngåelse innhentes det opplysninger om deg fra et kredittopplysningsbyrå og Folkeregisteret. Dersom du endrer adresse i etterkant av avtaleinngåelse, vil oppdatert adresse innhentes automatisk fra Folkeregisteret.

For å få bedre innsikt i hvilke produkter og tjenester våre kunder kan være interessert i kan vi kjøpe sannsynlighetsvurderinger om våre kunder fra ekstern leverandør. Disse sannsynlighetsvurderingene 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:

Levere produkter og tjenester

Vi behandler personopplysninger for å inngå avtaler med deg og levere de produkter og tjenester du har avtalt med oss. Dette innebærer at vi behandler dine personopplysninger for å utføre oppgaver som for eksempel bistå med analyse av om du bør velge strømstøtte eller Norgespris, kundeetablering, kundeservice, avregning, fakturering, betaling, innfordring, utsendelse av informasjon, vise forbruk og transaksjoner på Minside, feilsøking/support, rapportering og regnskap. Disse behandlingene skjer på grunnlag av avtalen(e) du har inngått med oss, og på grunnlag av bestemmelser i lover og forskrifter som vi er underlagt. Kategorier av personopplysninger vi behandler for å levere produkter og tjenester er blant annet dine kontaktopplysninger, anleggsopplysninger, måleverdier, strømforbruk og økonomiopplysninger.

Vi registrerer også henvendelser fra personer som ikke er registrert som kunder. Dette gjør vi for at vi raskere og bedre skal kunne hjelpe deg.

Grunnlaget for behandlingen er vår berettigede interesse i å kunne effektivt følge opp henvendelser.

Enkelte av våre tjenester og/eller avtaler er basert på samarbeid med tredjeparter. I slike tilfeller vil vi oversende/motta dine personopplysninger for å kunne gjennomføre avtaler som du er part i og/eller for å utføre tiltak på din anmodning. Dette er for eksempel aktuelt i følgende tilfeller:

- Fjordkraft er Trumf-partner og som Trumf-medlem kan du spare bonus på dine produkter hos oss. Bonusberegningen skjer hos Trumf. For å beregne din bonus må Trumf og Fjordkraft utveksle personopplysninger.

- Fjordkraft er forsikringsformidlingsagent og samarbeider med forsikringsselskap for levering av tilleggstjenester som forsikring. Registrering og håndtering av forsikring skjer hos forsikringsselskapet. For å registrere deg og for at forsikringsselskapet skal kunne bistå deg dersom du ønsker å gjøre forsikringen gjeldende, utveksler vi personopplysninger med forsikringsselskapet.

  Det er forsikringsselskapet som er behandlingsansvarlig for behandling av dine personopplysninger i anledning strømforsikring. Forsikringsselskapets personvernerklæring finner du i avtalevilkårene for strømforsikring eller her. Dersom du har spørsmål vedrørende behandling av personopplysninger i tilknytning til strømforsikring, ta direkte kontakt med personvernombudet til AmTrust/ANV Nordic: dpo@anvnordic.com.

- Dersom du aksepterer tilbud om f.eks. solcelleanlegg eller gjennomfører kjøp på Markedsplassen o.l. vil vi oversende bestillingen med dine personopplysninger til den samarbeidspartneren som skal levere bestillingen.

- Ved innlogging i «Fjordkraft-butikken» til Intin AS med Fjordkraft-konto deler vi kontaktinformasjon og fordelspoeng med Intin AS for å gi tilgang til rabatterte priser og administrasjon av fordelspoeng. Intin AS deler informasjon om ordrenummer og fordelspoeng slik at vi kan administrer fordelspoengene. Intin AS er behandlingsansvarlig for personopplysningene de mottar, og du kan lese mer om dette i personvernerklæring til Intin AS her.

Fjordkraft-appen
Med Fjordkraft-appen får du tilgang til informasjon om ditt kundeforhold, visning og analyse av forbruk basert på innsamlede måleverdier og ulike tjenester levert av oss og våre samarbeidspartnere på mobil/nettbrett.

For å kunne ta i bruk appen må du være kunde hos oss, eller bli invitert av noen som er kunde hos oss. Dersom du har blitt invitert inn i appen, kobler vi dine personopplysninger sammen med den opprinnelige app-brukeren sine personopplysninger, slik at riktig informasjon kommer til syne i appen.

Når du tar i bruk appen samler vi inn navn, fødselsdato og mobilnummer slik at du kan registrere deg og få tilgang til informasjonen om ditt kundeforhold. Når du tar i bruk appen benytter vi din registrerte adresse til å tilby deg geografisk relevante fordeler via vårt fordelsprogram. Behandlingen av personopplysninger i appen skjer på grunnlag av avtale inngått med oss.

I appen kan du kjøpe og ta i bruk tjenester som vi tilbyr i samarbeid med tredjeparter. Dersom kjøp av en slik tjeneste innebærer at du må oppgi dine personopplysninger til tredjepart, er det tredjeparten som vil være behandlingsansvarlig for personopplysninger den mottar og samler inn i det videre. Kjøp av slike tjenester i appen medfører at vi utleverer dine personalia og kontaktinformasjon til tredjepart slik at kjøpet kan verifiseres og du kan ta i bruk tjenesten. Grunnlaget for slik utlevering er din anmodning. Vi mottar ikke personopplysninger fra tredjepartene med mindre du har samtykket til det.

Dersom du har en Pulsmåler, lagres forbruksdata i skyen hos en tredjepartsleverandør. Tredjepartsleverandøren mottar også informasjon om tilkoblingsstatus, og gjør analyser på forbruksdataen på vår vegne.

Innhenting av kredittopplysninger

For alle som ønsker å inngå avtaler med oss, innhenter vi kredittopplysninger fra et kredittopplysningsbyrå. Dine personopplysninger knyttes opp mot et register hos kredittopplysningsbyrået, og resultatet av den automatiske behandlingen er en kredittvurdering som avgjør hvorvidt vi kan inngå avtale(-r) med deg. Grunnlaget for denne behandlingen er vår berettigede interesse i å forsikre oss om at våre kunder som handler på kreditt kan betale for varer og tjenester som avtalen(e) gjelder.

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 ønsket om effektivitet og forenkling av arbeidet er vektlagt.

Markedsføring

Fjordkraft behandler dine personopplysninger for å sende deg markedsføring. For tilpasset markedsføring per e-post, SMS, sosiale medier og digitale kampanjer ved bruk av eksterne match-tjenester innhenter vi ditt samtykke først. Vi innhenter også eget samtykke for tilbud på vegne av våre samarbeidspartnere. Samtykket er frivillig og kan trekkes tilbake via Min side, eller ved å kontakte kundesenteret vårt.

Vi behandler også personopplysninger for å sende eksisterende kunder tilbud om nye produkter og tjenester innen samme produktkategori. Grunnlaget for behandlingen er vår berettiget interesse, hvor vi har vektlagt at markedsføringsloven tillater slik markedsføring uten forhåndssamtykke og Fjordkraft har en tungtveiende interesse i å kunne tilby eksisterende kunder gode og relevante tilbud innen samme produktkategorier. Du kan reservere deg mot all form for markedsføring på Min Side.

Fjordkraft inngår avtaler med eksterne aktører som annonserer våre produkter og tjenester i ulike annonsenettverk. Hvis du klikker på en annonse, vil en GUID genereres og knyttes til økten. Denne GUIDen lagres i en cookie i nettleser eller sendes som en parameter i URL-en som du blir omdirigert til når du klikker på annonsen. Når du gjennomfører et kjøp, kan den samme GUIDen hentes fra cookie eller URL og sendes sammen med kjøpsdetaljene i systemet. På denne måten kan kjøpet kobles til den opprinnelige annonsen ved hjelp av GUIDen, slik at vi kan se hvilke

annonser som fører til salg og på denne måten vite hvilke eksterne aktører som skal ha betalt provisjon. Denne behandlingen skjer på grunnlag av en interesseavveining. GUIDen slettes etter 30 dager. Vi benytter også interesseavveining i forbindelse med analyse og utarbeidelse av ulike kundekategorier. Kundekategorier er en sammenstilling av opplysninger vi har om våre kunder og benyttes både for å utvikle og markedsføre relevante produkter. Det betyr at vi kan sammenstille eksterne sannsynlighetsvurderinger og analyser, med egne kundekategorier.

Telefonsalg

Hvis du ikke er kunde hos oss, men har blitt kontaktet av en av våre selgere via telefon, har vi kjøpt en liste som inneholder dine personopplysninger fra en tredjepart. Denne behandlingen baserer seg på en interesseavveining som tar utgangspunkt i at markedsføringsloven tillater markedshenvendelser pr telefon uten forhåndssamtykke.

Dersom du blir kontaktet av våre selgere kan du bli spurt om å samtykke til opptak av samtalen. Slike opptak oppbevares i 6 måneder til opplæring av medarbeider og til kvalitetssikring av salgsarbeidet.

Etter avsluttet kundeforhold

Dersom vi mottar melding om leverandørbytte for deg, vil vi behandle din kundeinformasjon til å ta kontakt med deg pr telefon for å høre om du fortsatt vil bli kunde hos oss (Winback). Slik kontakt vil bare forekomme innen 14 dager etter at vi har mottatt melding om leverandørbytte. Formålet med behandlingen er markedsføring og salg, da vi ønsker å beholde deg som kunde. Det rettslige grunnlaget for behandlingen er vår berettiget interesse. Interessen som forfølges er vår kommersielle og forretningsmessige interesse i å beholde eksisterende kundeportefølje. Ved vurderingen av om interessen er legitim er det særlig lagt vekt på at markedsføringsloven tillater winback-markedsføring så lenge kundeforholdet fortsatt består.

Dersom det er gått mer enn 6 måneder siden kundeforholdet ditt ble avsluttet, vil vi behandle din kundeinformasjon i etterkant av opphørstidspunktet for å ta kontakt med deg pr telefon for å høre om du vil komme tilbake som kunde hos oss (Comeback). Slik kontakt vil kunne skje innen 24 måneder etter opphør. Formålet med behandlingen er markedsføring til tidligere kunder og behandlingen baserer seg på vår berettiget interesse. Interessen som forfølges er vår kommersielle og forretningsmessige interesse i å forsøke å gjenopprette vårt kundeforhold med deg.

Dersom du blir oppringt av oss, vil vi lagre opplysninger om oppringning i 3 måneder for å sikre at ikke flere hos oss ringer deg samtidig.

Forbedring av forretningsprosesser
Vi behandler dine personopplysninger for å bedre forstå markedene vi opererer i og for å forbedre tjenestene og produktene vi tilbyr våre kunder. Dette ved å pseudonymere eller anonymisere blant annet dine måleverdier, strømforbruk og kjøpshistorikk for å lage / berike datasett som vi bruker for å analysere og som danner grunnlag for forbedring eller utvikling av forretningsprosesser, tjenester og/eller produkter. Fjordkraft utvikler og forbedrer løpende våre produkter og tjenester, samt utfører tester i den forbindelse. Grunnlaget for denne behandlingen er en interesseavveining, hvor vi har vektlagt at slik aktiviteter bidrar til rasjonell og effektiv drift av selskapet, samt best mulige produkter, tjenester og betingelser for våre kunder.

Intern analyse av kundebevegelser
Vi behandler personopplysninger 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, samt behovet for risikostyring er vektlagt.

Kundeundersøkelser

For å forbedre vår virksomhet kan det være vi kontakter deg for å spørre om din tilbakemelding eller delta i en kundeundersøkelse. Denne behandlingen er basert på vår berettiget interesse, hvor vi har vektlagt viktigheten av å innhente tilbakemeldinger fra våre kunder og at besvarelse/deltakelse er frivillig. Dersom du svarer på slike kundeundersøkelser samtykker du til at vi kan behandle svarene du har avgitt til å forbedre forretningsvirksomheten vår.

På nettsiden vår kan du få opp spørreundersøkelser fra Skyra. Denne undersøkelsen har ikke til hensikt å samle inn personopplysninger. Formålet med undersøkelsen på nettsiden er å kunne måle brukeropplevelsen og forstå hvorfor du besøker nettsiden slik at vi kan skape bedre tjenester og øke brukertilfredsheten.

Ytelsesovervåking og analysetjenester

Fjordkraft benytter monitoreringsverktøy fra New Relic for ytelsesovervåking og analysetjenester for applikasjoner, infrastruktursystemer, mobilapplikasjoner og nettlesere. I denne forbindelse behandler vi personopplysninger for alle brukere av Fjordkraft sine systemer, og Fjordkraft er selvstendig behandlingsansvarlig. Dette vil for eksempel være kontaktinformasjon som samles inn i anledning etablering av kundeforhold hos oss, opplysninger om avtaler og forbruk, samt teknisk informasjon som IP-adresse og API-kall og din bruk av våre systemer og applikasjoner.

Verktøyet brukes for å ivareta Fjordkraft sitt behov for innsikt i bruk og ytelse på våre systemer og tjenester til enhver tid, samt API-bruk og feilsporing. Denne behandlingen skjer på grunnlag av en interesseavveiing, hvor vi har vektlagt at verktøyet bidrar til bedre IT-sikkerhet og systemstabilitet, mer kundevennlige applikasjoner og bedre ytelse og tjenestestabilitet. Dataene blir lagret i 90 dager i systemet, før de blir automatisk slettet.

Det presiseres at Fjordkraft benytter to ulike og separate verktøy fra New Relic. Det er kun monitoreringsverktøyet beskrevet i avsnittet over som innebærer behandling av personopplysninger. Det andre og separate verktøyet er implementert som en nødvendig informasjonskapsel (cookie) på nettsiden. Denne cookien er nødvendig for at enkelte tekniske funksjoner på nettsiden skal fungere, men samler ikke inn personopplysninger. Se beskrivelsen av nødvendige cookies under «Bruk av informasjonskapsler».

Sosiale medier

Fjordkraft benytter sosiale medier. Kanalene som benyttes er Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter, LinkedIn og Tik Tok. Fjordkraft behandler opplysninger om dine aktiviteter på våre sider på sosiale medier, f.eks at du besøker vår side, dine reaksjoner på innlegg, innhold du publiserer, konkurransedeltakelse o.l. I tillegg behandler vi aggregerte opplysninger om besøk og aktivitet til statistikk- og analyseformål. Behandling av dine personopplysninger på sosiale medier baserer seg på en interesseavveining hvor vi blant annet har vektlagt at sosiale medier er en viktig kommunikasjonskanal for våre kunder og vår tilstedeværelse på sosiale medier er forventet. Vi oppfordrer til at du aldri oppgir personlig informasjon når du kommuniserer med oss via sosiale medier.

For våre sider på sosiale medier kan vi ha felles behandlingsansvar med tilbyderen av det enkelte sosiale mediet. Fjordkraft sitt behandlingsansvar er begrenset til de personopplysninger vi ha kontroll over eller tilgang til. Ved bruk av sosiale medier bør man alltid lese personverninformasjonen som er publisert av det sosiale mediet for å få oversikt over hvilke aktiviteter og personopplysninger det sosiale mediet behandler om deg, samt hvordan du kan slette dine personopplysninger mv.

Søknad om stilling hos Fjordkraft AS
Hvis du har søkt på stillinger hos oss, lagrer vi ditt navn, kontaktopplysninger, CV, søknad, attester og referanser inntil du får tilbakemelding om at ansettelsesprosessen er ferdig, eller så lenge du ønsker at vi skal oppbevare disse opplysningene. Denne behandlingen av personopplysninger skjer på grunnlag av samtykke fra deg.

Bruk av informasjonskapsler
Informasjonskapsler (også kjent som «cookies») er små tekstfiler som lagres på din enhet når du laster ned en nettside.

Første gang du besøker våre nettsteder får du spørsmål om å samtykke til bruk av informasjonskapsler. Samtykket ditt gjelder for funksjonelle, statistiske og/eller markedsføringsinformasjonskapsler. Hvis du ønsker at også nødvendige informasjonskapsler skal deaktiveres, må du endre innstillingene i nettleseren din. Vær oppmerksom på at dersom du deaktiverer informasjonskapsler kan dette påvirke funksjonaliteten på nettstedet vårt.

Fjordkraft benytter følgende informasjonskapsler:

Nødvendige: Disse informasjonskapslene er helt nødvendig for at nettsteder skal fungere og kan ikke slås av. De er vanligvis satt som respons på aktiviteter du gjennomfører, f.eks. bestille en tjeneste, stille inn preferanser for personvern, logge inn eller fylle ut et skjema. Du kan stille inn nettleseren din til å blokkere varsler om disse informasjonskapslene, men noen deler av nettsiden vil da ikke fungere optimalt. Nødvendige informasjonskapsler lagrer ingen personlig identifiserbar informasjon.

Funksjonelle: Disse informasjonskapslene gjør det mulig å lagre opplysninger som endrer måten hjemmesiden ser ut eller oppfører seg på, f.eks. foretrukkent språk eller tilpassing til den region du befinner deg i.

Statistikk:

Statistiske informasjonskapsler hjelper hjemmesidens eier med å forstå hvordan besøkende samhandler med nettsiden ved å samle inn og rapportere opplysninger. Ved hjelp av analyseverktøy registreres brukerens IP-adresse. Det benyttes imidlertid et script som fjerner de siste sifrene fra IP-adressen før opplysninger lagres i analyseverktøyet. Dette gjør at analyseverktøyet kan anslå brukernes geografiske plassering, men adressen kan ikke benyttes av oss for å identifisere den enkelte bruker.

Vi lagrer informasjon om hvilke søkeord brukerne benytter. Formålet med dette er å gjøre informasjonstilbudet vårt bedre ved at vi kan finne ut hvilke søkeord som gir treff og hvilke søkeresultater som blir klikket på. Det lagres ikke IP-adresse eller annen informasjon knyttet til lagring av søkeordene.

Markedsføring:

Ved samtykke til markedsføringscookies kan Fjordkraft benytte seg av informasjonskapsler for å sende deg tilpassede annonser på digitale plattformer. Dersom du har besøkt ett av våre nettsteder kan bruken av informasjonskapsler medføre at du vil se annonser fra oss på andre nettsteder. Disse informasjonskapslene inneholder kun informasjon om hvilke sider du har besøkt på nettstedet vårt, og ikke opplysninger som kan identifisere deg som person. Slike informasjonskapsler utløper etter maksimalt 90 dager fra det tidspunkt at informasjonskapselen er opprettet eller oppdatert.

Vi har til enhver tid tilgjengelig informasjon om hvilke informasjonskapsler som benyttes på nettstedet. Klikk på cookie-knappen som er synlig på nettsiden helt nede til venstre , Trykk deretter på “Vis detaljer“.

3. Hvordan vi deler dine opplysninger

3.1. Bruk av databehandlere

For å levere våre produkter og tjenester bruker vi eksterne tjenesteleverandører som behandler dine personopplysninger på våre vegne. I slike tilfeller har vi inngått databehandleravtaler for å ivareta personopplysningssikkerheten i alle ledd av behandlingen.

Vi bruker ulike kategorier av databehandlere, f.eks IT- og systemleverandører, kredittopplysningsbyråer, faktureringsselskaper, inkassoselskap, salgskonsulenter, betalingsformidlere og markedsførings- og analyseselskap.

3.2. Utlevering av personopplysninger til andre

I tilfeller hvor våre tjenester og/eller avtaler er basert på samarbeid med tredjepart vil vi utleverer dine personopplysninger for å kunne gjennomføre avtaler som du er part i og/eller tiltak på din anmodning. Dette er nærmere beskrevet i punkt 2.2.

Offentlige myndigheter har i enkelte tilfeller lovmessig rett til å be om å få utlevert personopplysninger om deg fra oss. Ved slike forespørsler vil vi alltid forsikre oss om at vedkommende myndighet har hjemmel til å be om utlevering og at utleveringen skjer på en sikker måte.

3.3. Overføring utenfor EU/EØS

I enkelte tilfeller kan det skje overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS (tredjeland), f.eks USA og UK. En slik overføring vil bare finne sted dersom vi har forsikret oss om at personopplysningene dine er trygge og kravene som stilles til overføring er oppfylt. Aktuelle overføringsgrunnlag vil være EUs adekvansbeslutning jf. GDPR artikkel 45 og EUs standardklausuler (SCC) jf. GDPR artikkel 46.

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.

Det er laget egen prosedyre for oppbevaring og sletting som bestemmer at kredittvurderinger slettes automatisk etter 3 måneder, lydopptak fra salgssamtaler slettes automatisk etter 6 måneder, IT-logger og informasjonskapsler slettes automatisk etter 90 dager og registreringer som ikke resulterer i opprettelse av kundeforhold slettes automatisk etter 6 måneder. Dersom du har blitt kontaktet av oss i forbindelse med telefonsalg, oppbevarer vi informasjonen om våre oppringninger i tre måneder for å hindre gjentatte oppringninger til samme person. Tilganger til Minside og app stenges etter 3 år. På samme tidspunktet slettes også gjestebrukere i appen. For øvrige personopplysninger som samles inn i anledning kundeforhold, opereres det med en lagringsperiode på 5 år beregnet fra dato for siste økonomiske transaksjon (vanligvis betaling av opphørsfaktura). Lagringsperioden på 5 år er satt for å sikre at vi oppfyller våre korrigeringsforpliktelser overfor Elhub, oppbevaringsforpliktelsen i bokføringsloven, samt sikrer muligheten for å fremme et og/eller forsvare seg mot et rettskrav.

5. Dine rettigheter

5.1. Dine rettigheter når vi behandler personopplysninger om deg

Du har etter personvernregelverket 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 bekreftet/avkreftet om vi behandler dine personopplysninger, samt innsyn i de personopplysningene vi har om deg.

Rett til korrigering
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 rutinemessige sletting inntreffer.

Rett til å protestere

Du har rett til å protestere mot behandling av personopplysninger som er basert på vår berettiget interesse. Hvilke aktiviteter dette gjelder er beskrevet i kapittel 2.2 ovenfor, f.eks salgstelefoner til eksisterende kunder eller comeback-henvendelser til tidligere kunder. Protest kan formidles til vårt kundesenter pr telefon, e-post eller chat, eventuelt direkte til selgeren som kontakter deg. Dersom du fremmer innsigelse mot å motta fremtidige salgstelefoner, vil vi lagre ditt navn og nummer i et internt reservasjonsregister som hindrer at du vil bli inkludert i fremtidige ringelister.

Du har også rett til å trekke tilbake ditt samtykke til direkte markedsføring fra oss pr e-post og digitale kanaler, noe du kan gjøre 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 protestert mot behandlingen av personopplysninger.

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

5.2. Klage

Dersom du mener at vi ikke har overholdt dine rettigheter i medhold av personvernregelverket 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.

5.3. 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. Vi vil ved større endringer i personvernerklæringen gjøre deg oppmerksom på disse. Ellers vil oppdatert informasjon alltid finnes lett tilgjengelig i på vår nettside.