

Personvern i Betalservice

Sist oppdatert 28. april 2022

www.Betalservice.no

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



1. Vårt ansvar

1.1. Personvern

Når du inngår avtaler med oss, besøker våre nettsider eller kontakter kundeservice behandler vi personopplysninger om deg. Denne behandlingen skjer i samsvar med personopplysningsloven og personvernforordningen.

Nedenfor finner du mer informasjon om hvordan vi behandler personopplysningene dine og hvilke rettigheter du har i den forbindelse. Du kan finne mer informasjon om personvern på Datatilsynets nettsider www.datatilsynet.no.

1.2. Behandling av personopplysninger i Betalservice AS

Betalservice AS (org.nr. 976 944 682) ved daglig leder Kent Olav Kvamme er behandlingsansvarlig ved behandling av personopplysningene dine i forbindelse behandlingsaktivitetene som er angitt i punkt 2.2. Kontaktinformasjonen til Betalservice AS er:

Postadresse: co/Fjordkraft AS
Postboks 3507 Fyllingsdalen
5845 Bergen

E-post: kundeservice@betalservice.no

Telefon: 55 90 73 50, kundeservice, hverdager klokken 08-16

2. Behandling av personopplysninger

2.1. Hvor stammer dine personopplysninger fra?

Opplysninger du gir til oss

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

Når du besøker internettsidene våre samler vi inn data om dine bevegelsesmønstre ved hjelp av informasjonskapsler (cookies).

Opplysninger vi får fra andre

Dersom du ikke selv har kontaktet oss, men blitt oppringt med forespørsel om å inngå en avtale, har vi innhentet dine opplysninger på én av følgende måter:

- Vi har kontaktet din strømlleverandør, eller
- Vi har kjøpt kundelister til bruk i vår salgsvirksomhet.

Før vi inngår en avtale med deg kan vi også innhente opplysninger om deg fra kredittopplysningsbyrå og fra Folkeregisteret.

2.2. Hvorfor samler vi inn personopplysninger om deg?

Vi samler inn og behandler personopplysningene dine for ulike formål:

Leverer tjenester

Vi behandler personopplysninger om deg for å levere de produktene og tjenestene du har avtalt med oss eller en av samarbeidspartnere vi leverer tjenester til. Dette innebærer behandling av kontaktopplysningene dine for at vi skal kunne kontakte deg ved behov og løpende følge opp kundeforholdet du har med oss, samt informasjon om ditt strømforbruk for korrekt belastning gjennom våre betalingstjenester. Grunnlaget for behandlingen er avtalen(e) du har inngått med oss iht. personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav b), samt forpliktelser vi er underlagt etter bestemmelser fastsatt i lov og forskrift, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav c).

Dersom du igjen blir kunde av oss og det er mindre enn tre år siden sist, vil vi ved oppstart av det nye kundeforhold hente frem arkiverte opplysninger om deg fra det tidligere kundeforholdet. Dette gjør vi for å kunne yte best mulig kundeservice til deg. Grunnlaget for behandlingen er en interesseavveining hvor god kundeservice og muligheten til å unngå merarbeid er vektlagt, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav f).

Salg

Dersom du ikke er kunde hos oss, men blir kontaktet av en telefonselger, har vi kjøpt en liste som inneholder dine personopplysninger fra en tredjepart eller du er blitt kontaktet av en telefonselger som opptrer på vegne av en tredjepart vi samarbeider med. Denne behandlingen baserer seg på en interesseavveining etter personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav f) som tar utgangspunkt i at markedsføringsloven tillater telefonsalg uten forhåndssamtykke. I enkelte tilfeller vil vi basert på en tilsvarende interesseavveining sammenstille informasjon fra slike ringelister med informasjon om tidligere kundeforhold, slik at vi kan tilby mest mulig relevante produkter og yte best mulig service til potensielle kunder.

Dersom du blir kontaktet av en telefonselger vil du bli spurt om du samtykker til at det gjøres lydopptak av telefonsamtalen iht. personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav a). Slike lydopptak oppbevares i en kort periode og vil kunne brukes til å dokumentere hva som ble uttalt i samtalen i forbindelse med klagesaker. Vi gjør oppmerksom på at du når som helst kan trekke tilbake samtykket ved å kontakte oss via kontaktinformasjonen som er oppgitt øverst i denne personvernerklæringen.

Lydopptakene vil også kunne benyttes til opplæring av medarbeidere og til kvalitetssikring av salgsarbeidet iht. personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav f).

I enkelte tilfeller vil vi kontakte eksisterende kunder med forespørsel om de ønsker å kjøpe tilleggsprodukter og/eller ønsker å endre eller inngå nye avtaletyper. Grunnlaget for denne behandlingen er en interesseavveining etter personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav f) som tar utgangspunkt i rammeverket markedsføringsloven setter for slik kundekontakt.

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 er en interesseavveining etter personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav f), som tar utgangspunkt i at aktiviteten er ment å bidra til effektiv drift av selskapet og best mulige betingelser for våre kunder.

Intern analyse av kundebevegelser

Vi behandler personopplysninger om deg for å analysere bevegelser i kundeporteføljen vår på et overordnet nivå. Dette gjør vi for å forbedre kundeforholdet og utføre mer relevante salgs- og markedsføringstiltak. Slike analyser baseres på interesseavveininger etter personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav f) hvor muligheten til optimal forretningsdrift og målet om å tilby gunstige avtalevilkår til våre kunder vektlegges.

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, iht. personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav a). Vi gjør oppmerksom på at du når som helst kan trekke tilbake samtykket ved å kontakte oss via kontaktinformasjonen som er oppgitt øverst i denne personvernerklæringen.

Bruk av informasjonskapsler («cookies»)

Vi bruker informasjonskapsler på nettsidene våre for å optimalisere brukeropplevelsen. På våre nettsider kan du lese mer om hvilke informasjonskapsler som benyttes, hvilke opplysninger som behandles, formålet med behandlingen og hvem som behandler opplysningene. Grunnlaget for denne behandlingen av personopplysninger er samtykke fra deg første gangen du besøker våre nettsider iht. personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav a) og ekomloven § 2-7 b. Dersom du ønsker å endre eller trekke tilbake ditt samtykke til bruk av informasjonskapsler kan du henvende deg til vårt kundesenter.

3. Hvordan vi deler dine opplysninger

3.1. Bruk av eksterne databehandlere

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

3.2. Utlevering av personopplysninger til andre

Offentlige myndigheter har i enkelte situasjoner lovmessig rett til å be om å få utlevert personopplysninger 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.

4. Oppbevaring av personopplysninger

4.1. Lagringstid

Vi lagrer personopplysningene dine så lenge det er nødvendig for å oppnå formålene personopplysningene ble samlet inn for, med mindre lovbestemmelser pålegger oss en lengre lagringsperiode.

Av hensyn til fristene i foreldelsesloven vil vi oppbevare kontaktinformasjonen din, samt forbruk- og avregningsdata, i tre år. Dette gjør vi for å kunne dokumentere og eventuelt korrigere forbruket ditt tilbake i tid, dersom det skulle oppstå en feil.

Bokføringsloven pålegger oss å oppbevare transaksjonsdata i fem år.

Dersom du har blitt kontaktet av oss ved telefonsalg vil vi oppbevare informasjonen tilknyttet denne henvendelsen for å unngå gjentatte oppringninger til samme person. Denne informasjonen lagres i 3 måneder. Samtaleopptak oppbevares i tre måneder før de slettes.

5. Dine rettigheter

5.1. Dine rettigheter når vi behandler personopplysninger om deg

Du har etter personopplysningsloven og personvernforordningen flere rettigheter tilknyttet vår behandling av dine personopplysninger. Du kan benytte deg av disse rettighetene via Min side eller ved å kontakte vårt kundesenter. Vi vil gjennomføre forespørselen din 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 korrigering

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

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 å protestere

Du har rett til å protestere mot behandling av personopplysningene dine som vi gjør på grunnlag av artikkel 6 nr. 1 bokstav e) og f).

Retten til å protestere gjelder derfor aktiviteter vi utfører på grunnlag av en interesseavveining. I slike interesseavveininger tar vi hensyn til rettighetene dine tilknyttet personvern og veier disse opp mot vårt ønske om å kunne tilby best mulige tjenester og kundeservice. 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 tilbake samtykket ditt, 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 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.

5.3. Endringer

Hvis det skulle skje endring av våre tjenester eller endringer i regelverket om behandling av dine 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 på vår nettside.