

Personvernerklæring

Behandlingsansvar

Netera, ved virksomhetens øverste leder, har ansvar for behandling av personopplysninger knyttet til leveranse av de tjenester som selskapet tilbyr.

Ditt personvern er viktig, og vi ønsker å ta godt vare på dine personopplysninger gjennom å til enhver tid følge gjeldende personvernlovgivning. Personvernerklæringen du finner her, beskriver hvordan vi bruker og beskytter dine personopplysninger, samt ansvarsforhold knyttet til håndtering av personopplysninger. Du finner informasjon om hvorfor, hvordan og hvor lenge vi behandler dine personopplysninger. I tillegg beskriver den dine rettigheter knyttet til personvern.

Vår personvernerklæring oppdateres her på netera.no slik at du til enhver tid skal ha oversikt over hvordan vi behandler personopplysninger. Ved betydelige endringer vil du som kunde få direkte beskjed om dette.

Hvilke personopplysninger behandler vi?

For å levere våre tjenester må vi ha tilstrekkelig informasjon om deg, klikk her for å se [Standardvilkår for nettleie og tilknytning for privatkunder](#).

Følgende opplysninger vil normalt behandles av oss:

Identifikasjonsopplysninger

Eksempel: Navn, fødselsnummer, kundenummer, kontaktpersoner (f.eks. verge), bankkontonummer. Disse opplysningene hentes primært fra deg som kunde, men kan også hentes fra registre som Folkeregistreret, Bisnode osv.

Kontaktinformasjon

Eksempel: Adresser, epostadresse, telefonnummer. Disse opplysningene hentes primært fra deg som kunde, men kan også hentes fra registre som Folkeregistreret, Bisnode osv.

Anleggsdata

Eksempel: Anleggsadresse, målnummer, målepunkt-ID, måleverdier, komponenter/utstyr med unikt nummer. Disse opplysningene hentes fra ELHUB, eventuelt underleverandørers systemer ved kjøp av smarte komponenter.

Kundegenererte data

Eksempel: Informasjon om bruk av tjenester, forbruk, forbruksmønster, betalingsmønster, informasjon som legges igjen på netera.no, kundedialog. Disse opplysningene hentes fra ELHUB eventuelt underleverandørers systemer ved kjøp av smarte komponenter, vårt kundeinformasjonssystem og selskap som leverer innfordringstjenester.

Kommunikasjonsinnstillinger

Eksempel: Preferanser du som kunde har satt for f.eks. markedsføring, pushvarsling, kommunikasjonskanaler. Disse opplysningene hentes fra deg som kunde.

Hvordan bruker vi opplysningene?

Vi støtter oss på avtale, samtykke og berettiget interesse som behandlingsgrunnlag for våre tjenester.

Administrere kundeforholdet

For å administrere og levere tjenester benytter vi Identifikasjonsopplysninger, Kontaktinformasjon og Anleggsdata. Ved bruk av produkter og tjenester vil Kundegenererte data og Kommunikasjonsinnstillinger benyttes for å forvalte kundeforholdet, for bestilling av tilleggstjenester, for endring av eksisterende avtaler, samt for opphør av kundeforholdet. Den enkelte kunde ses på som eksisterende kunde inntil leveranse av tjenester er opphørt og slutfaktura for mottatte tjenester er betalt.

Avregning og fakturering

For å kunne fakturere og innfordre (herunder inkasso) medgåtte kostander ut ifra avtalt pris, forbruk og betalingsavtale, bruker vi Anleggsdata for innhenting av målerverdier og Kundegenererte data for innhenting av eventuelt forbruk knyttet til andre tjenester.

Teknisk drift og kundestøtte

For å varsle deg om feil/feilsøking og retting av tekniske feil i nettet, nedetid/oppetid, benyttes Identifikasjonsopplysninger, Kontaktinformasjon og Anleggsdata. Varsels sendes pr. SMS, og/eller e-post. Samme opplysninger brukes ved kundeservice og øvrig kundekommunikasjon, og bestilling av smarte enheter for å koble disse sammen med aktuelle tilleggstjenester.

Markedsføring

For markedsføringsaktiviteter benytter vi Kontaktinformasjon. Kontaktinformasjon benyttes også for å tilby fordeler til eksisterende kunder.

Internt forbedringsarbeid

Kundegenererte data vil kunne brukes for analyse og innsiktsarbeid (statistiske analyser, utredninger og forskningslignende metoder) for å få innsikt/kunnskap og erfaringer for å kunne gjøre forbedringer av for eksempel egne prosesser, kundeopplevelse, kundereiser, tjeneste- og leveranse kvalitet mv.

Hvem deler vi personopplysninger med?

Vi deler kun nødvendige personopplysninger med våre aktuelle tjenesteleverandører for å kunne levere avtalte tjenester til deg. Når vi gir tredjeparter tilgang til personopplysninger på denne måten, sikrer vi at disse tredjepartene overholder våre krav til behandling av personopplysninger og gjeldende lovgivning. I disse tilfellene inngår vi egne databehandleravtaler som ivaretar ditt personvern og sikrer at opplysningene blir brukt til det formålet som er avtalt. Eksempelvis inkassobyråder.

Som nettleverandør er vi forpliktet til å utveksle og innhente informasjon med Statnett sitt sentrale IT-system, ELHUB. I ELHUB koordineres markedsprosessene for strømsalg, inn- og utflytting, opphør samt innhenting av forbruk, dvs. måleverdier.

Merk at vi aldri vil dele dine personopplysninger med en tredjepart uten at vi har en berettiget interesse til dette, vi har ditt samtykke, eller overførselen er nødvendig for oppfyllelse av avtalen vår

med deg. Personopplysninger kan også utleveres dersom det foreligger lovhjemmel for dette eller vi blir pålagt dette av en domstol eller annen offentlig myndighet (eksempelvis Skatteetaten).

Vi kan videre gi tredjeparter tilgang til akkumulerte og anonymiserte data som ikke kan spores tilbake til deg.

Hvor lenge beholder vi personopplysninger om deg?

Vi behandler kun opplysningene om deg så lenge det er nødvendig for å oppnå formålet med behandlingen. Opplysningene blir deretter slettet, med mindre vi i henhold til lov er pliktige til fortsatt å ta vare på opplysningene. Vi kan i visse situasjoner, være lovpålagt å oppbevare personopplysninger.

Vi sletter eller avidentifiserer personopplysninger når de ikke lenger er nødvendige til det formålet de ble innhentet for. Dine personlige detaljer og transaksjonsdata kommer ikke til å beholdes lenger enn angitt i tabellen under:

Bokføringsloven	inntil 6 år
Foreldelsesloven	inntil 13 år
Forskrift om kraftomsetning og nettsjenester	inntil 3 år
Skatteforvaltningsloven	inntil 10 år

Hvordan beskytter vi personopplysninger om deg?

Netera tar i bruk tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak som beskytter personopplysningene dine mot misbruk, tap eller lekkasje.

For å sikre oss at behandlingen av personopplysninger skjer på en sikker måte, er det kun spesielt godkjente personer hos oss som har tilgang til informasjonen du gir oss. Det er kun ansatte som har behov for slik godkjenning som har tilgang, og vi gir ansatte detaljerte instruksjoner om hvordan personopplysninger skal behandles.

I tilfeller hvor vi bruker underleverandører som behandler personopplysninger på vegne av oss, tegner vi egne databehandleravtaler som sikrer at personopplysningene blir behandlet på en trygg måte.

Hvor oppbevares og behandles dine personopplysninger?

Personopplysningene vi behandler lagres på servere som er lokalisert innenfor EU/EØS. Dette anses i dag for å være en trygg og tilfredsstillende lagring av dine opplysninger, da alle EU/EØS-stater er forpliktet til å møte kravene i GDPR og dermed sikrer et minimum av personvern. Vi sender ikke noen personopplysninger til land utenfor EU/EØS.

Hva er dine rettigheter?

Innsyn i personopplysningene dine:

Du har rett til å få informasjon om hvilke personopplysninger vi behandler og hvordan vi behandler dem. En god del av den informasjonen vi har om deg som kunde, får du oversikt over på netera.no, Min side. Du har også rett til å be om en kopi av personopplysningene vi behandler om deg.

Retting av personopplysninger

Det er viktig at opplysningene vi har om deg er riktige. Dette er nødvendige for å iverksette tjenesteavtalen(e) vi har inngått med deg. Du kan kreve at vi retter og sletter opplysninger om deg hvis de er mangelfulle eller unødvendige.

Sletting av personopplysninger

Dersom du protesterer mot behandlingen av dine personopplysninger, eller du trekker tilbake ditt samtykke, vil informasjon som vi har lagret om deg bli slettet under den forutsetning at vi ikke har annet grunnlag for å beholde disse. Dersom du ønsker dine personopplysninger slettet under andre omstendigheter, kan du enkelt rette en henvendelse til oss om dette.

Begrensning av behandling av personopplysninger

Du kan be om at vi begrenser bruken av dine personopplysninger.

Dataportabilitet/Overføring av personopplysninger

Du kan be om at dine opplysninger overføres til deg eller til annen virksomhet i et strukturert, alminnelig anvendt og maskinlesbart format.

Rett til å trekke tilbake samtykke

Du kan når som helst trekke tilbake ditt samtykke om at vi kan lagre og behandle dine personopplysninger, der slikt samtykke er gitt.

Rett til å protestere

Du har rett til å protestere mot behandling som skjer på grunnlag av en berettiget interesse. Vi kan avvise forespørselen dersom vi har en tvingende grunn til å fortsette behandlingen.

Rett til å begrense behandlingen

På visse vilkår har du rett til å be om at behandlingen begrenses.

Rett til å reservere deg mot markedsføring

Du kan reservere deg mot å motta markedsføring fra oss. Dette gjelder både elektronisk markedsføring, kundeundersøkelser, og markedsføring som skjer over telefon og post. Som regel kan du gjøre dette ved å klikke på lenken nederst i epostene vi sender deg. Du kan også kontakte oss gjennom kundeservice eller på kontaktopplysningene du finner i siste punkt.

Vær oppmerksom på at alle rettighetene er gjenstand for noen begrensninger som følge av lov.

Automatisert beslutningsprosess

Bruk av automatiserte beslutningsprosesser med vesentlig virkning for deg vil kun utføres med grunnlag i lov, dersom det er nødvendig for å oppfylle en avtale med deg, eller dersom du har gitt samtykke.

Vi vil informere deg om automatiske beslutningsprosesser på forhånd gjennom avtalevilkår. Du har rett til å bestride beslutninger som utelukkende er basert på automatisert behandling, og be om en manuell beslutningsprosess.

Hvordan bruker vi informasjonskapsler og lignende teknologier?

Cookies (informasjonskapsler):

Informasjonskapsler, eller cookies som de ofte kalles, er små tekstfiler som inneholder en liten mengde informasjon som et nettsted kan se. På netera.no bruker vi informasjonskapsler for å samle inn informasjon om bruksmønstre slik at vi kan tilpasse og forbedre brukeropplevelsen.

Du kan justere innstillingen i nettleseren din, dersom du ønsker å avvise bruken av cookies. Gjør du dette må du være oppmerksom på at www.netera.no kanskje ikke fungerer som forventet. Ingen personopplysninger lagres i informasjonskapsler på www.netera.no.

Analyseverktøy:

Vi samler inn anonyme opplysninger om besøkende på netera.no gjennom analysesystemet Google Analytics. Dette gjør vi for å utarbeide statistikk som vi bruker til å forbedre og videreutvikle websiden. Statistikken gir oss blant annet svar på: hvor mange som besøker ulike sider, hvor lenge besøket varer, hvilke nettsteder brukerne kommer fra og hvilke nettlesere som benyttes. Vi kan ikke spore opplysningene tilbake til den enkelte bruker. Vi samler videre informasjon om bruk og trafikk, for eksempel informasjon om innloggingshistorikk, bruks- og navigasjonsmønstre, hvilke nettsider de besøker, antall visninger av nettsider og antall brukere.

Piksler:

En piksel er en grafikkfil som inneholder en unik identifikator i e-poster. I e-post kampanjer og nyhetsbrev bruker vi piksler. Dette gir oss mulighet til å spore hva som eksempelvis er klikket på i kampanjeinnholdet. Vi har også oversikt over hvilke nyhetsbrev som sendes til deg, hvilke som åpnes og hvilket e-postprogram du bruker.

Tilsynsmyndighet og klagerett

Datatilsynet er tilsynsmyndighet når det gjelder behandling av personopplysninger. Vi oppfordrer deg til å ta kontakt med Netera først dersom du mener at dine rettigheter ikke er oppfylt. Dersom du ønsker å klage til Datatilsynet, finner du mer informasjon om dette og fremgangsmåten for klaging på deres hjemmesider, datatilsynet.no.

Behandlingsansvarlig

Netera er behandlingsansvarlig for personopplysninger knyttet til denne personvernerklæringen.

Selskapsnavn: Netera AS

Organisasjonsnummer: 924 330 678

Forretningsadresse: Mongstugata 9, 6600 Sunndalsøra

Postadresse: Mongstugata 9, 6600 Sunndalsøra

Epost: firmapost@netera.no

Dersom du har spørsmål vedrørende vår behandling av personopplysninger, eller mener at vi behandler personopplysninger om deg urettmessig, ta kontakt med oss.