

# Personvernerklæring

## Telenor Norge AS

(Gjeldende fra 26.05.2020\_redaksjonelle revisjoner 07.09.2020)

Ditt personvern er viktig for Telenor.

Informasjon om vår behandling av opplysninger om deg skal være tydelig og lett tilgjengelig slik at du får mulighet til å ha god kjennskap til hvordan vi bruker disse opplysningene.

Om du har spørsmål knyttet til denne erklæringen eller vår behandling av personopplysninger, vennligst kontakt vår kundeservice. Kundeservice kan også formidle henvendelser til vårt personvernombud.

Denne personvernerklæringen gjelder;

- for deg som individ,
- når Telenor Norge AS (Telenor), inkludert våre ulike merkevarer er behandlingsansvarlig for personopplysninger om deg og
- du bruker Telenors tjenester, hvor vi bestemmer
  - o formålet med behandlingen av personopplysninger, samt
  - o hvilke metoder, virkemidler og/eller sikkerhetsmekanismer som skal benyttes.

Denne personvernerklæringen gjelder ikke

- når en annen enn Telenor er behandlingsansvarlig for eksempel når du får tilgang til andre sine tjenester ved bruk av Telenors tjenester, eller
- når Telenor er databehandler på vegne av behandlingsansvarlig som for eksempel kan være Telenors bedriftskunde.

Se også Telenor Norges generelle avtalevilkår for privat- og bedriftsmarkedet på henholdsvis og [www.telenor.no/privat/vilkar/](http://www.telenor.no/privat/vilkar/) og [www.telenor.no/bedrift/vilkar/](http://www.telenor.no/bedrift/vilkar/).

### 1. Hvordan sikrer Telenor et godt personvern

Telenor jobber systematisk med å sikre et godt personvern for alle som avgir personopplysninger til selskapet. Arbeidet omfatter kompetansebygging, forvaltning og kontroll.

Enhver behandling av personopplysninger skjer på grunnlag av interne retningslinjer. Disse retningslinjer er fastsatt med bakgrunn i selskapets plikter og individets rettigheter slik disse fremkommer i personopplysningslovgivningen samt andre lover og forskrifter som regulerer bruken av personopplysninger.

Telenor har utpekt et personvernombud som gir selskapet råd om ivaretagelse av et godt personvern. For alle behandlingsaktiviteter identifiseres eventuell risiko for brudd på konfidensialitet rundt, integritet på og tilgang til det enkelte individs personopplysninger og sikkerhetsmessige, tekniske og organisatoriske tiltak iverksettes om nødvendig.

Følgende grunnleggende prinsipper gjelder for behandling av personopplysninger i Telenor:

- Telenor skal være åpen og tydelig på hvordan vi behandler personopplysninger om deg,
- personopplysninger om deg skal kun behandles for lovlige formål og vil bli slettet eller anonymisert når vi ikke lenger har grunnlag for å behandle dem,
- kun personopplysninger som er nødvendige for å oppnå angitt formål vil behandles
- du skal motta informasjon om dine personvernrettigheter og få hjelp til å gjøre dine rettigheter gjeldende,
- Telenor skal sikre at personopplysninger om deg er tilfredsstillende beskyttet, uansett hvor i verden de blir behandlet,
- Telenor skal bygge godt personvern inn i våre tjenester når tjenestene designes og utvikles,
- Telenor skal ha et etablert avtaleforhold med parter som vi deler dine personopplysninger med.

## **2. Når behandler vi opplysninger om deg?**

Telenor behandler personopplysninger om deg når

- det er nødvendig for å levere avtalte tjenester til deg, som for eksempel å overføre en samtale fra deg til den du ringer til eller overføre en tekstmelding til en mottaker,
- det er nødvendig av hensyn til vår oppfyllelse av lovpålagte krav.
- vi har berettiget interesse for behandlingen, som for eksempel markedsføring, analyse, kredittsjekk og svindelhandsøring.
- du har gitt ditt samtykke til behandling av opplysninger om deg (du kan når som helst trekke dette tilbake)

## **3. Opplysninger som normalt behandles**

Hvilke opplysninger som blir behandlet avhenger av hvilke tjenester du har inngått avtale om levering av eller som du faktisk benytter.

Følgende opplysninger vil kunne bli behandlet:

- Ditt navn, telefonnummer, epostadresse, postadresse og kjønn i forbindelse med at du registrerer deg som kunde eller bruker av våre tjenester.
- Fødselsnummer kan for enkelte tjenester bli behandlet, men da kun for å verifisere dine opplysninger mot Folkeregisteret.

- Brukernavn og passord for tilgang til våre tjenester.
- Betalingsinformasjon som informasjon om kredittkort, din kredittverdighet og øvrig relevant bank- og kontoinformasjon.
- Informasjon om din kundekonto og vår kommunikasjon med deg.
- Fakturainformasjon.
- Opplysninger generert i forbindelse med bruk av tjenestene, som for eksempel tidspunkt og varighet for bruk av en applikasjon eller tjeneste og eventuelle kostnader knyttet til bruken.
- Opplysninger om din bruk av TV-tjenestene, som for eksempel hvilken kanal og program du har sett på og hvilke TV-funksjoner du har benyttet, som for eksempel arkiv og filmleie.
- Opplysninger om utstyret du bruker for å benytte tjenestene, som for eksempel hvilken mobiltelefon, ruter eller dekoder du bruker. Typisk vil dette være informasjon om modell, innstillinger og hvilke program- og maskinvare som er i bruk.
- Informasjon om hvor du befinner deg når du
  - (i) bruker våre elektroniske kommunikasjonstjenester,
  - (ii) bruker en lokasjonsbasert tjeneste fra Telenor, som for eksempel når du bruker en lokasjons-app fra Telenor på din mobiltelefon, ringer nødnummer, ringer nummer med geografisk bestemt anropsdirigering, som for eksempel ruting av samtale til nærmeste politistasjon,
  - (iii) bruker en tjeneste fra en annen leverandør enn Telenor, som igjen bruker lokasjonsdata fra Telenor for å levere sin tjeneste, samt når du
  - (iv) har gitt samtykke til lokasjonsbasert markedsføring.

Informasjon om lokasjon/posisjon blir også benyttet til nettverksplanlegging.

- Informasjon som du legger igjen når du besøker våre hjemmesider og/eller bruker noen av våre tjenester. Du kan lese mer om dette under detaljert informasjon om informasjonskapsler [her](#).

Slik informasjon kan omfatte:

- (i) informasjon om ditt utstyr, som modell, software og innstillinger,
- (ii) informasjon om nett og nettilknytning, herunder IP-adresser,
- (iii) oversikt over når, hvor og hvordan du benyttet tjenesten(e),
- (iv) informasjon om nettleseren, slik som type, versjon og plug-in,
- (v) når du besøkte nettsiden, samt informasjon om hvilke nettsider som førte deg til våre hjemmesider dersom du har klikket på en av våre annonser og hvilke av våre sider du besøkte,
- (vi) hvilke tjenester du søkte etter og så på, lengden på ditt besøk, vår interaksjon med deg, samt den neste hjemmesiden du gikk til etter du forlot vår hjemmeside.

#### **4. Formålet med behandling av personopplysningene**

Opplysningene over vil typisk være nødvendig å behandle for å oppfylle følgende formål:

- identifisere deg som kunde, bruker og/eller betaler,
- levere avtalt tjeneste,
- drifte, forbedre, feilrette, utvikle og teste tjenestene og nett,
- forhindre og stanse uønsket og skadelig bruk av tjenester og nett
- ivareta informasjonssikkerhet,
- administrere ditt kundeforhold,
- yte og forbedre vår kundeservice,
- utføre kredittsjekk,
- fakturere og kreve inn utestående beløp,
- kommunisere med deg,
- koble dine tjenester sammen med andres tjenester dersom du ber om dette, som for eksempel kobling mot et sosialt nettverk eller spesifikke applikasjoner. Om du ber om slik kobling vil vi behandle opplysninger som er nødvendig for å integrere våre tjenester med den aktuelle partens tjenester,
- behandle klager fra deg,
- bruk av lydopptak hos kundeservice for kvalitetssikring og intern opplæring, og i enkelte tilfeller for å dokumentere en avtale herunder gi tilbakemeldinger,
- anonymisering av personopplysninger for analyser, tester og forskning,
- forskning,
- lage kunde-/bruksprofil for å tilby personlig innhold, produkter og tjenester,
- analysere bruken av vårt nett og våre tjenester for å identifisere trender/mønster og for å samarbeide med andre om utvikling av nye tjenester,
- gi deg informasjon om produkter og tjenester basert på dine preferanser og interesser,
- markedsføre våre tjenester, samt for å
- undersøke og iverksette tiltak ved brudd på avtale.

#### **5. Personopplysninger som hentes fra eksterne kilder**

5.1. Eksterne kilder kan være / er:

- folkeregisteret,
- selskap eller organisasjoner som leverer betalings- og frakttjenester,
- reklame- /annonseselskap som for eksempel Adobe, Facebook og Google,
- analyseselskap som lager underlag for eksempel til markedsføring.

#### 5.2 Opplysninger som vi mottar kan være:

- kredittinformasjon og kredittvurderinger og – beslutninger,
- opplysninger som vi trenger for å autentisere deg, samt
- annen informasjon, som for eksempel demografisk informasjon og informasjon for å yte spesielt tilrettelagte tjenester til deg.

### 6. Hvem deler vi opplysningene med?

- Opplysninger om deg kan deles med andre selskap i Telenor-gruppen eller med tredjeparter som eksempel: andre virksomheter som du har bedt oss om å samhandle med, som for eksempel sosiale nettverkstjenester,
- andre som du har gitt ditt samtykke til at vi deler informasjon med
- markedsførings- og analysebyråer
- underleverandører (utvikling, leveranse, drift og vedlikehold av tjenester), logistikk (utsendelse av bredbåndsruiter og lign), informasjonsbehandlingsselskaper (utsendelse av brev mv), IT-leverandører, forhandlere (salg av utstyr og tjenester), leverandører av selvbetjeningsløsninger (egen administrasjon av kundeforholdet) og autentiseringstjenester (bank-ID og lignende)
- forskningsinstitusjoner, som for eksempel Telenor Research og Norges Tekniske Naturvitenskapelige Universitet,
- mulige samarbeidspartnere i tilfelle salg, kjøp, sammenslåing eller annen omorganisering av selskapet,
- kredittsjekk- og innkrevingselskaper,
- andre teleoperatører eller tilbydere, for eksempel i forbindelse med bruk av mobiltjenester i utlandet, eller hvis du er kunde hos en teleoperatør eller tilbyder som benytter Telenors nett til levering av sine tjenester, eller du bruker mobiltjenester i i utlandet
- politi, domstoler eller andre offentlige myndigheter med hjemmel til å anmode om utlevering
- Lovpålagt utlevering til nummeropplysningsformål

## 7. Hvor behandles dine data?

Vi benytter norske og utenlandske partnere og påser at overføring av opplysninger kun skjer når mottakerne har forpliktet seg til å sørge for tilfredsstillende personvern-, sikkerhets- og konfidensialitetsmekanismer eller -metoder ved behandling av opplysningene.

Ved overføring og behandling av opplysninger til databehandlere som utfører oppdrag på våre vegne, inngår vi databehandleravtaler.

Våre underleverandører kan være lokalisert i Norge, EU/EØS området eller utenfor EU/EØS-området. Ved overføringer ut av EU/EØS-området inngår vi standard personvernbestemmelser vedtatt av Europakommisjon, med mindre landet som persondata overføres til er oppført på Europakommisjonens liste over 3. land som har tilsvarende persondatabeskyttelsesnivå som EU/EØS. Ved overføring til USA legges den amerikanske «Privacy Shield»-ordningen til grunn. Se Europakommisjonens liste over forhåndsgodkjente land [her](#).

Flere av våre underleverandører bistår Telenor døgkontinuerlig i tilfeller med alvorlige feilsituasjoner, Enkelte av disse opererer med kontorer i ulike verdensdeler / tidssoner. Personopplysninger kan derfor bli overført til land utenfor EU/EØS-området, herunder land i Asia, Amerika, Afrika, Oseania og Europa.

Normalt går all innenlands telefontrafikk innen Norges grenser. I ekstraordinære tilfeller, som for eksempel en krisesituasjon som påvirker vår nasjonale trafikk og nett, vil det kunne være nødvendig å benytte reservelinjer som går via Sverige.

Mer detaljerte beskrivelser om hvordan vi behandler personopplysninger i enkelte tjenester og produkter finnes i separate tjeneste- og produktbeskrivelser.

## 8. Hvordan beskytter vi opplysningene om deg?

Opplysningene sikres gjennom fysiske, tekniske og administrative tiltak og mekanismer, som blant annet beskyttelse av infrastrukturen og kontorbygninger, tekniske fasiliteter og kravstillelse til vårt personell. Kun personell med tjenstlig behov vil ha tilgang til de av dine personopplysninger som er nødvendig for den aktuelle behandlingen. Alt personell er underlagt taushetsplikt. I tillegg utfører vi personvernanalyser for å avdekke og begrense eventuelle konsekvenser ved behandlingen av opplysninger knyttet til deg.

Som eksempler på sikkerhetsmekanismer nevnes:

- Når du logger deg inn på din konto med ditt telefonnummer eller brukernavn og passord vil alle opplysningene være krypterte ved bruk av krypteringsprotokoll som for eksempel "Transport Layer Security TLS) og "Secure Socket Layer (SSL). Vi bruker disse protokollene på alle nettsider hvor vi behandler opplysninger om deg.

Om du handler via våre nettsider må du bruke TLS eller SSL tilpasset nettleser som for eksempel Internet Explorer, Safari, Firefox eller Chrome. Dette sikrer at opplysninger om deg forblir konfidensielle og at de er beskyttet når de overføres over Internett.

- Har ditt brukernavn og passord vært inaktivt over noe tid, logger vi deg automatisk ut av kontoen for å beskytte opplysningene om deg.
- Når noen behandler personopplysninger på våre vegne stiller vi krav til at forsvarlige sikkerhetsmekanismer benyttes.

## 9. Hvor lenge behandler vi opplysninger om deg?

Vi behandler 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. For nærmere informasjon om våre sletterutiner, se [her](#).

## 10. Dine rettigheter

- **Informasjon:** Informasjon om behandling av opplysninger om deg skal være tydelig og lett tilgjengelig slik at du kan tilegne deg god kunnskap om hvordan vi behandler disse opplysningene.
- **Innsyn:** Om du ønsker kan du be om å få en oversikt/kopi over de opplysningene som vi behandler om deg. Les mer om innsyn [her](#).
- **Korrigerings:** Du kan be om å få rettet feil eller ufullstendige opplysninger.
- **Sletting:** Du kan be om at vi sletter informasjon om deg
  - når du ikke lenger har et kundeforhold til Telenor eller
  - når du trekker et samtykke tilbake og det da ikke lenger finnes et lovlig grunnlag for fortsatt behandling av opplysningene.
  - Les mer om sletting [her](#).
- **Begrensning:** Du kan anmode at vi ikke sletter opplysninger om du har behov for disse opplysningene for å fastsette, gjøre gjeldende eller forsvare rettskrav.
- **Dataportabilitet:** Du kan be om å få overført ditt avtaleforhold til en annen tilbyder, såkalt nummerportabilitet.
- **Innsigelse:** Du kan be oss om å stanse behandlingen av opplysninger som vi bruker til direkte markedsføring, herunder profilering samt analyse- og forskningsarbeid. Les mer om innsigelse [her](#).
- **Automatiserte avgjørelser:** Har du fått en avgjørelse som er basert på en automatisert behandling, har du rett til å be om at en medarbeider foretar en ny vurdering. Avgjørelser knyttet til ditt avtaleforhold hos Telenor er per i dag ikke automatisert.

Du kan utøve ovennevnte rettigheter via bestillingsskjema på [telenor.no/personvern](https://telenor.no/personvern) eller ved å kontakte vår [kundeservice](#).

Telenor er pålagt å utlevere informasjon til katalog-/opplysningstjenesteformål. Opplysningene omfatter ditt navn, adresse, fødselsdato og telefonnummer. Du kan når som helst reservere deg mot utlevering av adresse, eventuelt alle opplysninger ved å kontakte vår kundeservice.

## 11. Behandling av opplysninger om barn

Med barn menes etter norsk rett, personer under 18 år. Barnet kan gi sitt samtykke om det er over 15 år gitt at opplysningene som behandles ikke er sensitive. Er barnet under 15 år skal foresatte samtykke på barnets vegne med unntak for behandling av opplysninger knyttet til tiltak eller aktiviteter hvor barnet vurderes å ha modenhet til selv å kunne samtykke (såkalt samtykkekompetanse). Barn under 18 år kan altså selv gi samtykke avhengig av aktiviteten og personvernrisiko.

## 12. Spesielt om markedsføring og reservasjonsrett

Telenor markedsfører sine produkter og tjenester i våre egne kanaler samt på eksterne annonseplattformer. Vi bruker også disse kanalene til å gi informasjon om hvordan våre produkter og tjenester best brukes. Våre egne kanaler er sms, epost, adressert post, telefonsalg, Mine Sider, [www.telenor.no](http://www.telenor.no) og Telenor appene.

For å kunne sende mest mulig relevant budskap definerer vi segmenter, som er grupper av like profiler, som markedsføringen retter seg mot. Profilene bygges på personopplysninger fra våre kundeadministrasjonssystemer og er opplysninger som alder, bosted, produkter og tjenester og hvordan de brukes samt hvilken type mobiltelefon eller ruter som benyttes.

I våre digitale kanaler vil vi ved hjelp av informasjonskapsler (såkalte cookies) samle inn informasjon om dine valg på våre nettsider. Vi og våre samarbeidspartnere bruker denne informasjonen for å vise innhold og annonser som vi mener er relevante for deg.

Telenor viser ikke reklame fra andre annonsører i våre kanaler.

Både hos oss og i eksterne annonseplattformer benyttes regler (algoritmer) for å bestemme hvilket markedsføringsbudskap du mottar, samt når du mottar det. Et eksempel kan være en enkel regel som sender en anbefaling om å endre ditt abonnement om du har brukt opp inkludert datakvote for tredje måned på rad. Et annet eksempel kan være at vi markedsfører via ekstern annonseplattform for å treffe brukere med en spesiell profil. Annonseplattformen vil da bruke egne regler basert på sin kunnskap om preferanser og bruksmønstre.

Reservasjoner mot tilpasset markedsføring:

- Generell reservasjon mot telefonsalg samt adressert post registreres hos Brønnøysundregisteret
- Som kunde av Telenor kan du reservere deg spesifikt mot markedsføring på følgende måte:
  - Gå inn på Mine sider for å registrere reservasjon på epost og sms fra Telenor, eller benytt avmeldingslink i sms eller epost.
  - Kontakt kundeservice for reservasjon på telefon og adressert post.
- Om du ønsker at vi aldri skal bruke dine data til tilpasset markedsføring bruker du din rett til innsigelse. Den finner du i kapittelet «Dine rettigheter» i denne Personvernerklæringen.
- For informasjonskapsler kan du takke nei når vi spør om ditt samtykke eller du kan forkaste informasjonskapsler i nettleseren din. Alt innhold på våre nettsider vil allikevel være tilgjengelig uten personaliseringsdimensjonen.
- Selv om du har slått av informasjonskapsler hos Telenor, kan du fortsatt få tilpasset markedsføring på for eksempel Google og Facebook om du har samtykket til det. For å gjøre endringer går du inn på personverninnstillingene til de aktuelle plattformene.



### 13. Spesielt om informasjonskapsler og lignende teknologier

Les [her](#) for mer informasjon om informasjonskapsler ol.

### 14. Endringer

Erklæringen vil bli gjennomgått årlig for å påse at nødvendige oppdateringer og endringer blir inntatt.

Endringer i erklæringen vil bli varslet direkte til deg med en måneds varsel om endringene er av vesentlig betydning.

Tidligere versjoner av denne personvernerklæringen utleveres på forespørsel til kundeservice.

### 15. Klagebehandling

Har du fått endelig avslag på en klage vedrørende vår behandling av personopplysninger om deg kan du klage til Datatilsynet.

### 16. Definisjoner

**Personopplysninger:** Enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»); en identifiserbar fysisk person er en person som direkte eller indirekte kan identifiseres, særlig ved hjelp av en identifikator, f.eks. et navn, et identifikasjonsnummer, lokaliseringsopplysninger, en nettidentifikator eller ett eller flere elementer som er spesifikke for nevnte fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sosiale identitet,

**Behandling:** Enhver operasjon eller rekke av operasjoner som gjøres med personopplysninger, enten automatisert eller ikke, f.eks. innsamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, tilpasning eller endring, gjenfinning, konsultering, bruk, utlevering ved overføring, spredning eller alle andre former for tilgjengeliggjøring, sammenstilling eller samkjøring, begrensning, sletting eller tilintetgjøring,

**Behandlingsansvarlig:** En fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighet, en institusjon eller ethvert annet organ som alene eller sammen med andre bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke midler som skal benyttes; når formålet med og midlene for behandlingen er fastsatt i unionsretten eller i medlemsstatenes nasjonale rett, kan den behandlingsansvarlige, eller de særlige kriteriene for utpeking av vedkommende, fastsettes i unionsretten eller i medlemsstatenes nasjonale rett,

**Databehandler:** En fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institusjon eller ethvert annet organ som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige,

**Trafikkdata:** Trafikkdata (opplysninger om hvem du har ringt fra din telefon, hvem som har ringt deg, varighet av samtaler, sendte/mottatte SMS). Basestasjonen hvor samtalen kobles opp.

Elektroniske spor ved bruk av Internett. Som eksempel kan nevnes logger fra oppkoblinger til Internett. Oppkoblingstidspunktet vil inneholde informasjon om hvilket tidspunkt bruker har koblet seg til internett, hvilken IP-adresse som ble tildelt og hvor lenge denne adressen var knyttet til maskinen. Også dette omtales som trafikkdata..

**Samtykke:** Samtykke fra den registrerte er enhver frivillig, spesifikk, informert og utvetydig viljesytring fra den registrerte der vedkommende ved en erklæring eller en tydelig bekreftelse gir sitt samtykke til behandling av personopplysninger som gjelder vedkommende.