

Personvernerklæring – kunder

Sist oppdatert: 08.10.2019.

Denne personvernerklæringen beskriver hvordan NorgesEnergi (Fortum Corporation og dets datterselskaper, NorgesEnergi) behandler dine personopplysninger. Erklæringen gjelder når du bruker våre produkter og tjenester eller på andre måter samhandler med oss. Erklæringen gjelder også dersom du er bedriftskunde.

Du kan finne tilleggsinformasjon om personvern knyttet til produkter og tjenester i de generelle vilkårene for den bestemte tjenesten og/eller produktet, i personverntillegg eller andre erklæringer du vil kunne se når du bruker produktet eller tjenesten vår.

Velg blant de forskjellige punktene nedenfor.

Innhold

1.	Hvilke opplysninger behandler NorgesEnergi?	2
2.	Hvordan samler NorgesEnergi inn opplysninger om deg?	2
3.	Hva er formålene med og det juridiske grunnlaget for å behandle personopplysninger?	2
4.	Automatisert beslutningsprosess	5
5.	Hvor lenge lagrer NorgesEnergi personopplysningene?	5
6.	Hvem har tilgang til dine personopplysninger?	5
7.	Overfører NorgesEnergi personopplysninger til tredjeland?	6
8.	Hvordan beskytter NorgesEnergi personopplysningene?	6
9.	Informasjonskapsler (cookies)	6
10.	Dine rettigheter og hvordan du utøver dem	7
11.	Endringer i denne personvernerklæringen	8
12.	Behandlingsansvarlig for dine personopplysninger	8

1. Hvilke opplysninger behandler NorgesEnergi?

NorgesEnergi samler inn, behandler og tar vare på forskjellige typer personopplysninger der det er aktuelt, for eksempel:

- **Personlig informasjon** – blant annet kontaktopplysninger (som navn, adresse, telefonnummer og e-postadresse), demografiske data (som kjønn, alder, språk, nasjonalitet, yrke og tilleggsopplysninger som interesser eller segmentgruppe) og personnummer når det er nødvendig for å bekrefte din identitet.
- **Avtale- og transaksjonsdata** – som informasjon om dine avtaler, bestillinger, kjøp, betalingsstatus og fakturaer, innspilte og transkriberte telefonsamtaler, abonnementer og reserverasjoner og dine andre interaksjoner med oss, for eksempel serviceforespørsler og meldinger til vår kundeservice.
- **Betalings- og kredittopplysninger** – som betalingskortopplysninger og kontoopplysninger som er nødvendige for å bekrefte kjøp, tilbakebetale penger eller kredittverdighet.
- **Elektroniske data og ID-er** – data som er samlet inn med informasjonskapsler (cookies) eller lignende tekniske løsninger, om din bruk av våre tjenester, for eksempel nettlesing og segmenter, din IP-adresse, informasjonskapsels-ID, mobilenhets-ID, opplysninger om nettleseren og enheten din og sted.
- **Sikkerhetsdata** – data som brukes for å sikre bruken av våre tjenester og anlegg, for eksempel passord og påloggingsinformasjon, sikkerhetslogger og opptak fra overvåkningskamera.
- **Tekniske data og forbruksdata** – for eksempel data knyttet til bruken av en enhet, et apparat eller en applikasjon, inkludert måling av forbruk og produksjon av strøm og andre tjenester, og data fra ladestasjoner og smartenheter, blant annet data fra sensorer (for eksempel temperatur).

2. Hvordan samler NorgesEnergi inn opplysninger om deg?

Personopplysningene vi behandler, kommer fra forskjellige kilder:

- **Deg** – når du bestiller eller bruker våre tjenester, når du fyller ut et interesseskjema, deltar i en undersøkelse eller konkurranse, oppretter en konto, går til nettstedet vårt eller på andre måter samhandler med oss.
- **Tredjeparter** – for eksempel Elhub, offentlige adresseregistre, kredittopplysningsbyråer, inkassobyråer, installasjonspartnere, markedsføringspartnere, strømselskaper, forsikringsselskaper og andre dataleverandører.
- **Selskaper i Fortum-konsernet** – som deler informasjon til de formålene som er nevnt i punkt 6 nedenfor.

3. Hva er formålene med og det juridiske grunnlaget for å behandle personopplysninger?

Vi bruker dine personopplysninger til forhåndsdefinerte formål på grunnlag av avtale, samtykke, juridisk forpliktelse og berettiget interesse. Vi bruker dine personopplysninger til følgende formål:

3.1 Tjenestelevering og kundeservice

Vi samler inn og bruker personopplysninger om deg til å behandle bestillinger, levere produkter og tjenester, utøve kundeservice og behandle innbetalinger, avtaler og transaksjoner.

Opplysningene som er nødvendige for å kunne levere tjenester, varierer ut fra hvilket produkt eller hvilken tjeneste det er snakk om. Nettbaserte tjenester kan kreve at brukeren bekrefter sin identitet, mens strømvtaler krever at vi måler forbruket. Vår kundeservice håndterer forespørslene og meldingene dine for å hjelpe deg. Kundeservice kan også tilby deg den optimale kontraktstypen for deg. Vi kan kommunisere med deg via telefon, e-post, SMS, chat, automatiske samtaler og andre digitale kanaler, inklusive sosiale medier.

Avtalen er vanligvis grunnlaget for å behandle dine opplysninger i forbindelse med levering av tjenester og kundeservice. Dersom det er påkrevd ved lov, kan vi be om ditt samtykke til å levere enkelte tjenester, for eksempel tjenester basert på sted.

3.2 Salg, markedsføring og interessentkommunikasjon

Vi kan kontakte deg via markedsføring selv om du ikke er kunde hos oss. Vi vil be om samtykke til å kontakte deg når det er påkrevd etter loven, ellers tar vi kontakt med deg ut fra berettiget interesse. Vi kan sende automatisert elektronisk markedsføringskommunikasjon uten samtykke som gjelder ditt kundeforhold eller din profesjonelle relasjon til oss, og bruke tradisjonelle markedsføringskanaler (for eksempel post, telefon, dørsalg) dersom dette er tillatt etter lokal lovgivning. Vi arrangerer også lotterier og konkurranser.

I tillegg til vår egen markedsføring og vårt eget salg bruker vi salgs- og markedsføringspartnere som kan kontakte deg om våre produkter og tjenester på grunnlag av egne kundelister, eller selge våre produkter og tjenester i sine egne lokaler.

Nedenfor kan du lese mer om de forskjellige typene markedsføring. Her kan du lese [Dine rettigheter og hvordan du utøver dem](#) om hvordan du styrer markedsføringspreferansene dine.

- **3.2.1 Kundemarkedsføring**

Kundemarkedsføring er automatisert elektronisk markedsføring som sendes uten samtykke til eksisterende kunder og bedriftskunder i de landene der denne praksisen er tillatt.

Til våre forbrukerkunder som har bestilt våre produkter og tjenester, sender vi regelmessig tilbud og informasjon om produkter og tjenester som er relevant for kundeforholdet. Vi sender denne kommunikasjonen til den kontaktadressen (telefon eller e-post) du har oppgitt i forbindelse med kundeforholdet.

Til våre bedriftskunder (ansatte hos våre eksisterende og mulige bedriftskunder og forretningspartnere og andre interessenter) sender vi tilbud og informasjon om produkter, tjenester, markedsføringsarrangementer og tjenester som er relevante for deres yrkesrolle. Vi sender denne kommunikasjonen til bedriftens kontaktadresse, som vi har fått fra kunden, bedriften eller en offentlig kilde.

- **3.2.2 Samtykkebasert markedsføring**

Vi sender automatisert elektronisk markedsføring og nyhetsbrev til deg dersom du abonnerer på det. Denne markedsføringen kan inneholde informasjon om produkter og tjenester fra alle selskaper i Fortum-konsernet, eller om produkter og tjenester fra partnere. Vi kan også innhente tillatelse til markedsføring på vegne av våre partnere.

- **3.2.3 Tradisjonelle markedsføringskanaler**
Vi kan bruke tradisjonelle markedsføringskanaler (post, telefon, dørsalg) for å kontakte deg om våre produkter eller tjenester og produkter og tjenester fra våre partnere, med mindre du har sperret for bruk av dine kontaktopplysninger.
- **3.2.4 Elektronisk markedsføring**
Vi annonserer våre produkter og tjenester på nettet til brukere som besøker nettstedet vårt eller våre partners nettsteder, ved å plassere gjentakende målrettede informasjonskapsler (retargeting cookies) eller piksler på nettstedene som gjør det mulig for oss (eller en tredjepart som opptrer på vegne av oss) å vise Fortums annonser til den samme brukeren i et annet nettverk. For å kunne nå frem til deg i sosiale medier kan vi bruke ditt telefonnummer eller din e-postadresse, med mindre du har sperret dem for markedsføringsformål. Til markedsføring i mobile applikasjoner kan vi bruke data vi har samlet inn om din bruk av applikasjonen, og dine CRM-data. Vi kjøper også annonsetjenester fra eksterne selskaper som retter sin virksomhet mot målgrupper som er relevante for Fortum, med annonser for Fortums produkter og tjenester. I slike tilfeller behandler ikke Fortum dataene. Les mer om annonseringspraksiser i våre [retningslinjer for informasjonskapsler].
- **3.2.5 Hvilke data som brukes til å optimalisere salg og markedsføring (“profilering”)**
Til markedsføring og annonsering bruker vi data som er samlet inn under kundeforholdet og fra kundeundersøkelser, data om nettatferd og avledede data som for eksempel forutsier brukernes interesser. På grunnlag av disse dataene kan vi gjøre markedsføringen mer relevant og effektiv samt sende deg bedre tilpassede tilbud. Et eksempel på avledede data er et segment som forteller oss at brukeren sannsynligvis bor i en forstad eller et rekkehus. Du kan også motta målrettede tilbud, for eksempel fordi du nettopp har flyttet.
- **3.2.6 Relasjoner til interessenter**
Vi håndterer relasjoner til interessenter ved å kommunisere om relevante emner og markedsføre arrangementer. Kommunikasjon sendes til de kontaktadressene vi har registrert.

3.3 Utvikling av produkter og tjenester

Vi behandler personopplysninger for å kunne forbedre og utvikle tjenestene til kundene, for å kunne støtte beslutninger i forbindelse med virksomheten og for å kunne vurdere kundenes tilbakemeldinger og behov. Grunnlaget for å behandle opplysninger i forbindelse med utvikling av produkter og tjenester er berettiget interesse. Dette gjøres for eksempel ved å innhente tilbakemeldinger direkte fra brukerne, ved å bruke data som er generert fra bruken av våre tjenester i analyser, eller ved å teste systemfunksjonalitet med midlertidige utvalgsdata.

Databehandling for utvikling av våre produkter og tjenester skjer normalt med aidentifiserte data i den grad det er mulig. Når vi samler inn kontaktopplysninger i forbindelse med undersøkelser eller intervjuer, kan vi informere om bruken av kontaktopplysningene. Noen ganger kan vi bruke utvalg av reelle data, for eksempel for å teste funksjonen til systemene våre.

I analyser behandler vi ikke data som kan identifisere personer, men vi samler store mengder data om bruken av tjenestene for å kunne lage statistiske modeller, rapporter, prognoser og trendanalyser til støtte for beslutninger i virksomheten, lage analyser om tjenestenivåer / ytelsen til tjenestene og beregne kundesegmenter som brukes til å forbedre salg og markedsføring, som beskrevet i [3.2.5 Hvilke data som brukes til å optimalisere salg og markedsføring \(“profilering”\)](#)

3.4 Juridiske forpliktelser

Vi behandler personopplysninger for å kunne overholde våre juridiske forpliktelser, for eksempel regnskaps- og skattelovgivning og lovgivning mot hvitvasking av penger.

3.5 Forsvare juridiske rettigheter og garantere sikkerheten til våre tjenester og kunder

Vi bruker personopplysninger for å forsvare og sikre våre rettigheter og våre kunders rettigheter. Grunnlaget for å behandle opplysninger til forsvar mot rettskrav, innkreving av gjeld, kredittvurdering, informasjonssikkerhet og bekjempelse av bedrageri og misbruk er typisk berettiget interesse. Personopplysninger behandles for å ivareta sikkerheten for både kunden og våre produkter og tjenester. Dette skjer for eksempel gjennom å ha tilgangsløgger og sikkerhetskopier.

4. Automatisert beslutningsprosess

Vi vil informere deg på forhånd dersom vi bruker automatiserte beslutningsprosesser med juridisk eller lignende vesentlig virkning for deg. Vi ber om ditt samtykke dersom slike automatiserte beslutningsprosesser ikke er godkjent ved lov, er nødvendig for å kunne levere tjenestene/produktene eller for å kunne inngå avtale med oss.

Du kan alltid gi uttrykk for din mening eller bestride en beslutning som utelukkende er basert på automatisert behandling, og i stedet be om en manuell beslutningsprosess ved å kontakte [kundeservice](#)

5. Hvor lenge lagrer NorgesEnergi personopplysningene?

NorgesEnergi sletter eller aidentifiserer personopplysninger når de ikke lenger er nødvendige til det formålet de ble innhentet for. Dersom du vil ha informasjon om hvor lenge vi beholder dine personopplysninger, kan du se vår [oppbevaringsplan](#) eller kontakte vår [kundeservice](#)

6. Hvem har tilgang til dine personopplysninger?

Der det er aktuelt, kan vi dele dine personopplysninger med:

Selskaper i Fortum-konsernet – Selskapene i konsernet kan bruke dine personopplysninger til de formålene som er angitt i denne erklæringen, ut fra berettiget interesse og i den utstrekning det er tillatt etter gjeldende lovgivning, blant annet til markedsføring av deres produkter og tjenester overfor deg.

Forretningspartnere – Vi deler personopplysninger med våre forretningspartnere ut fra berettiget interesse og i den utstrekning det er tillatt etter gjeldende lovgivning. Eksempler på slike situasjoner:

- Dersom du har kjøpt våre produkter og tjenester fra en forretningspartner, må vi ofte utveksle opplysninger om deg som en del av håndteringen av dette forholdet og ditt kjøp – for eksempel for å kunne identifisere din bestilling og for at vi skal kunne betale dem.
- Dersom du kjøper produkt eller tjeneste fra en av våre forretningspartnere gjennom oss, inngår du avtale med den forretningspartneren som selger produktet eller tjenesten. Fortum fakturerer deg bare direkte som del av avtalen med selgeren. Fortum kan gi dine personopplysninger til en slik forretningspartner for å slutføre kjøpet ditt og for at vi skal kunne betale dem.

Våre samarbeidspartnere er blant annet nettselskaper, inkassobyråer, forsikringsselskaper, elektronikkforhandlere, operatører av ladestasjoner, bilprodusenter og annonsepartnere som forklart i [informasjonskapsler](#)

Samtykke, avtale eller forespørsel – Vi kan dele dine personopplysninger dersom du gir oss samtykke til det. Noen av våre produkter og tjenester tillater at du deler dine personopplysninger med andre. Vi kan også dele dine personopplysninger med tredjepart dersom dette er nødvendig for å kunne oppfylle våre forpliktelser i henhold til avtalen med deg, eller for å kunne ta hånd om en forespørsel fra deg. Som eksempel gir vi videre adressen din til post-, kurer- eller installasjonstjenester for å kunne levere et produkt eller en tjeneste du har bestilt.

Våre underleverandører – Vi bruker underleverandører til levering av tjenester. Slike underleverandører kan ha tilgang til dine personopplysninger og behandler dem på vegne av oss, men de har ikke tillatelse til å bruke personopplysningene til andre formål enn å levere den tjenesten som er avtalt med oss. Gjennom hensiktsmessige avtaler sikrer vi at behandlingen av personopplysninger skjer i overensstemmelse med denne erklæringen. Typiske tjenesteleverandører som behandler personopplysninger, er blant annet telefonsalgpartnere og salgspartnere, betalings- og faktureringspartnere og IT-program- og tjenesteleverandører.

Sammenslåinger og overtakelser – Dersom vi beslutter å selge, slå sammen eller på andre måter omorganisere virksomheten, kan det innebære at vi gir videre dine personopplysninger til mulige eller faktiske kjøpere og deres rådgivere.

Myndigheter, rettsforfølging og rett Vi vil gi dine opplysninger til kompetente myndigheter, for eksempel politiet, i den utstrekning det er påkrevd etter loven. Vi kan også gi videre dine personopplysninger i forbindelse med rettsaker eller på anmodning fra en myndighet på grunnlag av gjeldende lovgivning, rettsavgjørelse eller i forbindelse med en rettsak eller myndighetsprosess, eller som på andre måter er påkrevd eller tillatt etter loven.

7. Overfører NorgesEnergi personopplysninger til tredjeland?

Noen av våre tjenesteleverandører og konsernselskaper driver internasjonal virksomhet, noe som betyr at data noen ganger befinner seg utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområde. Når personopplysninger overføres til land utenfor EU eller EØS, vil Fortum ta hensiktsmessige forholdsregler, for eksempel ved å bruke standardkontraktsvilkårene fra Europakommisjonen. Du kan få mer informasjon om overføringene ved å kontakte vår [kundeservice](#)

8. Hvordan beskytter NorgesEnergi personopplysningene?

NorgesEnergi tar i bruk passende organisatoriske og tekniske sikkerhetstiltak for å beskytte dine opplysninger mot tap eller misbruk. Vi har en styringsmodell for cybersikkerhet som beskriver roller og ansvar på konsernnivå, og våre instruksjoner gir detaljert informasjon om hvordan personopplysninger må håndteres innenfor Fortum. Ved å gjennomføre holdningskampanjer engasjerer vi Fortums ansatte i spørsmål rundt personvern og sikkerhet. Når vi inngår avtale med tredjepartsleverandører om å levere tjenester som kan gi dem tilgang til dine personopplysninger, krever vi av dem i avtalevilkårene at de innfører lignende sikkerhetskontroller.

9. Informasjonskapsler (cookies)

Når du bruker våre tjenester eller besøker våre nettsteder, kan NorgesEnergi samle inn opplysninger om enhetene dine ved hjelp av informasjonskapsler og andre lignende teknikker. Nettstedet vårt kan også ha informasjonskapsler og andre lignende teknologier som brukes av tredjeparter. Du kan få mer

informasjon om hvordan du administrerer bruk av informasjonskapsler og elektroniske data ved å lese våre [informasjonskapsler](#)

10. Dine rettigheter og hvordan du utøver dem

Nedenfor kan du se hvilke rettigheter du har når det gjelder personopplysninger om deg som NorgesEnergi behandler. Dersom du har spørsmål om dine rettigheter eller ønsker å utøve dem, kan du bruke [Min side](#) eller kontakte vår [kundeservice](#). Noen rettigheter er kanskje ikke aktuelle, for eksempel dersom opplysningene ikke kan knyttes til deg.

- **Rett til å få tilgang til personopplysninger** – Du har rett til å bli informert om behandlingen vi gjennomfører, og å be om en kopi av dine personopplysninger.
- **Rett til å korrigere personopplysninger** – Du kan be om at opplysningene om deg korrigeres dersom de ikke er nøyaktige, eller dersom de må oppdateres.
- **Rett til dataportabilitet** – Du har rett til å få og gjenbruke opplysningene du har gitt til oss. Vi kan levere et utvalg av opplysningene i et maskinlesbart format, der grunnlaget for behandlingen enten er avtale eller samtykke.
- **Rett til sletting** – Vi sletter dine opplysninger på din anmodning dersom det ikke lenger er behov for dem av lovmessige grunner.
- **Rett til å trekke tilbake samtykket** – Dersom du har gitt samtykke til databehandling, har du alltid rett til å trekke tilbake samtykket.
- **Rett til å motsette seg behandlingen** – Du har rett til å motsette deg behandlingen av dine personopplysninger med grunnlag i Fortums berettigede interesser, for eksempel å utvikle våre produkter og tjenester og andre formål som er forklart i punktene 3 og 6 ovenfor. Fortum kan avvise forespørselen dersom det er en tvingende grunn til å fortsette behandlingen.
- **Rett til å begrense behandlingen** – I enkelte tilfeller har du rett til å be om at behandlingen begrenses.
- **Reservere deg mot elektronisk markedskommunikasjon og kundeundersøkelser:** Dersom du ikke lenger ønsker å motta markedsføringskommunikasjon fra Fortum, kan du når som helst reservere deg mot det. Den enkleste måten å gjøre det på er å klikke på lenken nederst i markedsføringskommunikasjonen.
- **Reservere deg mot markedsføring via telefon og post:** Dersom du ikke lenger ønsker å motta markedsføringssamtaler eller reklame i posten fra NorgesEnergi, kan du kontakte vår [kundeservice](#) eller informere kundebehandler under markedsførings samtalen. I tillegg kan du administrere valgene dine via [Brønnøysundregistrene](#)
- **Administrere informasjonskapsler og reservasjon mot målrettet elektronisk markedsføring:** Dersom du ønsker å administrere informasjonskapsler på nettstedene våre eller reservere deg mot målrettet elektronisk markedsføring, bruker du mekanismene som er angitt i [informasjonskapsler](#)

Vær oppmerksom på – at du fortsatt vil kunne motta markedsføringskommunikasjon i en kort periode etter du har reservert deg, mens vi oppdaterer våre systemer. Vi bruker noen ganger markedsføringspartnere som kan vise frem våre produkter og tjenester for deg, men som ikke har mottatt personopplysninger om deg fra oss. Dersom du vil reservere deg mot slik markedsføring eller utøve andre rettigheter, må du kontakte den enkelte markedsføringspartneren direkte.

Slik sender du inn en klage – Dersom vi ikke retter oss etter dine forespørsler, informerer vi deg om grunnene til det. Dersom du ikke er fornøyd med svaret du får fra oss, eller med hvordan vi behandler personopplysninger, kan du kontakte vår [kundeservice](#). Dersom du fortsatt ikke er fornøyd med behandlingen, kan du kontakte [Datatilsynet](#)

11. Endringer i denne personvernerklæringen

Fortum forbeholder seg retten til å endre denne personvernerklæringen. Eventuelle endringer i personvernerklæringen vil bli varslet på vårt nettsted eller ved direkte kommunikasjon til deg.

12. Behandlingsansvarlig for dine personopplysninger

Dersom du har spørsmål eller ønsker å utøve dine rettigheter, kan du bruke [Min side](#) eller kontakte vår [kundeservice](#).

Behandlingsansvarlig for dine opplysninger er normalt det Fortum-selskapet du har inngått avtale med. Kontaktopplysningene til de viktigste Fortum-selskapene finnes her [kontaktinformasjon](#)

Ytterligere spørsmål og kommentarer angående ditt personvern kan rettes til det særlige personvernteamet ved hjelp av forespørselsskjemaet [Privacy Fortum](#) eller skriftlig til adressen nedenfor.

Fortum Oyj
Privacy
Keilalahdentie 2-4, 02150 Espoo
Finland

Du kan også kontakte Fortums personvernombud via kanalene som er oppgitt ovenfor.

