

Integritetspolicy

Canal Digital AB

Gäller fr o m 2021-03-16 och tillsvidare.

Om integritetspolicyen

I den här integritetspolicyen beskriver vi varför, hur och vilka uppgifter vi samlar in och hanterar om våra kunder och om de som besöker våra webbsidor.

Hantering av personuppgifter (t.ex. insamling, lagring, sammanställning och utlämning) regleras i dataskyddsförordningen. Lagen ställer höga krav på grunden för hanteringen, dess syfte och på vilket sätt den genomförs. Lagen ger dig fler rättigheter som vi har beskrivit nedan.

Integritetsskyddsmyndigheten är en myndighet som ska se till att människor skyddas mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. Personuppgifter är information som kan kopplas till en fysisk person, t.ex. namn, hemadress, e-postadress eller upplysningar om ditt abonnemang hos oss.

Vem hanterar informationen

Canal Digital Sverige är personuppgiftsansvarig och den som bestämmer syftet med hanteringen av personuppgifter och på vilket sätt hanteringen ska ske.

Som personuppgiftsansvarig använder vi så kallade personuppgiftsbiträde. Detta är företaget som endast hanterar dina personuppgifter enligt instruktioner som avtalats med dem. Exempel på personuppgiftsbiträde är tekniska underleverantörer, kundservice, försäljningspartners och installatörer.

I vissa fall hanterar vi information i samarbete med andra personuppgiftsansvariga. Gemensamma personuppgiftsansvariga är företag där Canal Digital Sverige och företaget tillsammans fastställer syftet med hanteringen av information. Exempel är banker, kreditinstitut, inkassobolag och postleverantörer. Om det finns krav på ett avtal mellan gemensamma personuppgiftsansvariga, publicerar vi information på vår webbplats om hur Canal Digital Sverige och gemensamma personuppgiftsansvariga enligt lag har fördelat uppgifterna sinsemellan.

Kontaktinformation till Canal Digital Sverige hittar du längst ned i den här integritetspolicyen.

Vilka personuppgifter hanterar vi?

Vi sparar dina kontaktuppgifter (bl.a. namn, födelsedatum, kön, hemadress, telefonnummer och e-postadress) samt eventuella kreditupplysningar som inhämtas från externt kreditinstitut. Dessutom sparar vi uppgifter om ditt abonnemang, teknisk utrustning och internetuppkoppling (bl.a. IP-adress).

Vi använder dina kontaktuppgifter för att göra marknadsföringen mer relevant och personligt anpassad, till exempel via tredjeparter så som Facebook.

Vi sparar också e-post och annan skriftlig kommunikation vi får från dig, bl.a. återkoppling du ger oss om ditt abonnemang, vårt utbud av tjänster, vår kundtjänst och liknande. När du ringer vår kundservice upplyser vi om att vi kan komma att spara samtalet.

Om vi får uppgifter från dig (t.ex. demografisk information om dig och ditt hushåll) i samband

med att du samtycker till att (i) delta i någon av våra marknadsundersökningar, användarpaneler eller tävlingar, (ii) motta nyhetsbrev och uppdateringar eller (iii) delta i liknande aktiviteter, sparar vi de uppgifterna.

När du använder dig av abonnemanget (inklusive playtjänsten) och övriga tjänster vi erbjuder (t.ex. Min sida) registreras information om användning, visning, navigering, internetanslutning, teknisk utrustning och enheter som används automatiskt av våra mätverktyg och tekniska loggar.

Vi inhämtar dessutom information från externa samarbetspartner. Det rör sig om information om hushållets sammansättning och familjestruktur (t.ex. antal personer i hushållet och sannolikheten för barn fördelat på olika åldrar) samt hustyp och eventuella fritidshus.

Varför hanterar vi information?

Information vi får från dig

Kredituppgifterna, kontaktuppgifterna, uppgifterna om ditt abonnemang och tjänster och de uppgifter vi i övrigt mottar från dig hanteras först och främst för att kunna administrera kundrelationen och leverera de tjänster du abonnerar på.

Denna hantering innefattar bl.a. att hantera dina beställningar, skicka korrekta fakturor, hantera betalningar och ge dig nödvändig hjälp och nyttig information. Med hjälp av uppgifterna kan vi även analysera, anpassa och förbättra vår tjänst och service till dig.

Information vi hanterar och information vi inhämtar från andra

Information som vi automatiskt registrerar i våra mätverktyg och tekniska loggar om bland annat användning, visning, navigering, internetanslutning och teknisk utrustning används till administration av ditt abonnemang. Vi hanterar också denna information för att säkra att tjänsten fungerar och håller den kvalitet de ska. Vi kan lösa problem innan du märker av dem, minimera risken för fel och förhindra att någon missbrukar ditt abonnemang eller våra tjänster. Med upplysningarna kan vi också ge dig bästa möjliga funktion på de olika tekniska enheter som du använder. Dessutom kan vi bättre anpassa vår kommunikation till dig, bl.a. vad gäller nytt innehåll, produkter och tjänster du kanske är intresserad av.

Utifrån vad du tittat på tidigare kan vi ge dig automatiska och personanpassade rekommendationer som gör det enklare och snabbare för dig att hitta tv-program, filmer och serier du kanske gillar. Dessutom kan vi anpassa vår kommunikation till dig och ge dig relevant information om nytt innehåll, produkter och tjänster du kanske är intresserad av. Vi använder uppgifterna för att rapportera till våra innehållsleverantörer och lagrar dessutom statistik och kartlägger trender för att kunna utveckla, förnya och förbättra tjänsteutbudet samt erbjuda dig och våra kunder önskat programinnehåll och önskade funktioner.

Baserat på demografisk data och dina tittarvanor kan vi, på begäran av våra innehållsleverantörer, anpassa den reklam som visas i dina streamade videor med syftet att göra den mer relevant. Vi ger även den aktuella innehållsleverantören och dess annonsörer tillgång till rapporter som redovisar vilka målgrupper de nått med sina kampanjer, samt att innehållsleverantören får betalt för annonsen. På Min sida och via sekretessinställningarna i våra produkter kan du

när som helst välja att inte få personligt anpassad reklam.

Vi hanterar information från externa samarbetspartner i avsikt att få nya kunder (t.ex. namn och adresser till personer som inte är kunder hos oss), för att kvalitetssäkra att vi har uppdaterade uppgifter om eventuella reservationer i reservationsregistret och för att kontakta våra kunder med så relevant information som möjligt.

Syftet med hanteringen är dessutom att förbättra vår kundinsikt för att kunna vara så relevanta som möjligt i vårt utbud av tjänster och i vår kommunikation till dig.

Vi rensar kundlistor hos underleverantörer för att kvalitetssäkra data.

Vi sammanställer de uppgifter vi har fått av dig, som vi hanterar och inhämtar från andra. Sådana personprofiler används för att anpassa våra erbjudanden till dig och för att utveckla nya tjänster och produkter.

Rättslig grund för vår behandling av personuppgifter

Vi måste ha en rättslig grund för att hantera dina personuppgifter. Vår hantering av din information baseras huvudsakligen på följande rättsliga grund:

Hantering som görs för att uppfylla våra förpliktelser

Vi hanterar grundläggande information som namn, adress, e-post, information om utrustning och IP-adress för att uppfylla vårt avtal med dig. Hantering baserat på berättigt intresse. Vi hanterar information om vad du tittat på tidigare, sammanställningar av dina upplysningar och information om dig erhållen från tredje part på grund av att vi har ett berättigt intresse som inte strider mot din integritet. För hantering där vi har ett berättigt intresse har du som utgångspunkt rätt till att motsätta dig denna behandling.

Om vi får ditt samtycke för annat syfte än vad som beskrivs ovan, kan du när som helst via Min sida återkalla detta samtycke och vi kommer sluta hantera den information du gett samtycke till.

Hur länge sparar vi uppgifterna?

Vi sparar personuppgifterna endast så länge som det behövs utifrån de syften som beskrivs i avsnittet ovan eller för att följa gällande lagar. Det innebär att förvaringstiden för olika sorters uppgifter kan variera. Räkenskapsinformationen måste sparas i 7 år efter det kalenderår då räkenskapsåret avslutades. Kontaktuppgifterna behöver vi spara så länge du är abonnent hos oss (och en viss period efteråt bl.a. för att kunna ge dig bästa möjliga service om du väljer att komma tillbaka till oss). Det gäller även uppgifterna om ditt abonnemang, medan vi för andra typer av uppgifter (t.ex. e-postmeddelanden och chattloggar från dialoger med kundtjänst) kan ha ett kortare förvaringsbehov.

Till vilka lämnar vi ut uppgifterna?

Canal Digital och Viasat Consumer Business (VCB) har slagits samman genom ett Joint Venture och är från 6 maj 2020 en ny företagsgrupp, Allente, som består av bolag från Canal Digital och VCB i Norge, Sverige och Danmark (Allentgruppen). Canal Digital Sverige räknas som personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter men kan komma att dela vissa personuppgifter med våra systerbolag, framför allt personuppgifter

kopplade till vår verksamhet och våra tjänster. Relevanta uppgifter delas därför inom Allentegruppen för användning i de syften som beskrivs ovan.

Också andra tredjepartsaktörer utför tjänster åt oss och hjälper oss med driften av verksamheten och leverans av tjänster, t.ex. kundservice. Sådana tredje parter får tillgång till nödvändig information i samma syften som beskrivs ovan. När du använder röstsök och andra Google-funktioner i OnePlace-boxen kan data om din användning komma att skickas till Google om du är inloggad med ditt Google-konto i OnePlace-boxen. Du kan administrera dina Google-data på <https://myactivity.google.com>. Vi ingår skriftliga avtal med externa samarbetspartner som vi delar uppgifter med och ställer tydliga krav på att de ska följa gällande dataskyddslag, bl.a. kraven på informationssäkerhet.

Om det krävs enligt lag eller genom ett domstolsbeslut eller vid nödvändig efterforskning av eventuella brott mot vår verksamhet, kan relevant information lämnas till myndigheter eller eventuellt andra berättigade.

Hantering utanför Sverige

När sådana tredje parter befinner sig utanför EU använder vi, vid behov, EU-kommissionens standardavtal som ser till den enskildes sekretesskydd och ger en tillfredsställande säkerhetsnivå. Standardkontraktet hittar du här.

Hur skyddar vi uppgifterna?

Vi arbetar planmässigt och systematiskt med informationssäkerhet. Vi vidtar tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda de sparade personuppgifterna mot obehörig åtkomst och användning. Om vi delar personuppgifterna med tredjepartsaktörer ställer vi motsvarande informationssäkerhetskrav på dem. Om du har loggat in på Min sida eller våra tjänster och har varit inaktiv en viss tid, loggas du automatiskt ut. Det är ett sätt för oss att skydda ditt konto mot obehörig åtkomst. Du ansvarar själv för att bevara sekretessen kring inloggningsuppgifterna (användarnamn och lösenord).

Dina rättigheter

Tillgång till dina personuppgifter
Du har rätt att begära bekräftelse på att dina personuppgifter hanteras, inklusive grunden till hanteringen, samt eventuell överföring till tredje part. Du kan också begära tillgång till en kopia av dina personuppgifter som vi hanterar.

Rättelser

Du har rätt att kräva att vi ändrar information om dig om de är felaktiga. Det är viktigt att de kontaktuppgifter vi har registrerat på dig är korrekta och uppdaterade. Om de uppgifter vi har om dig är felaktiga eller ofullständiga, eller om du t.ex. byter adress, telefonnummer eller e-postadress, är vi tacksamma om du snarast möjligt uppdaterar de uppgifterna på Min sida eller kontaktar oss så att vi kan uppdatera dem.

Ta bort information

I vissa lagstadgade fall har du rätt att kräva att vi tar bort information som är kopplad till dig. Exempelvis om vi inte längre har ett syfte med hanteringen av dina personuppgifter, där du har återkallat ditt samtycke eller då du har krav på att hanteringen avslutas.

Begränsad hantering

I vissa lagstadgade fall har du rätt att kräva att vi begränsar vår hantering av din personliga information. Om du till exempel anser att upplysningar om dig är felaktiga eller om du har behov av att data inte slängs eftersom du behöver dem i ett domstolsärende.

Dataportabilitet

Du har rätt att begära en kopia av dina personuppgifter och överföra dessa till andra. Om någon annans rättigheter äventyras på grund av din förfrågan kommer vi att kunna neka dig en kopia av datafiler helt eller delvis. Vi kan för närvarande inte överföra sådan information till andra eftersom det inte har gjorts något system som gör det tekniskt hanterbart för oss att överföra information till andra.

Om du inte önskar hantering av personuppgifter

Du kan kräva att vi slutar hantera din personliga information där vi baserar din hantering på berättigat intresse. Om vi anser att det finns mycket goda skäl till varför hanteringen ska ske, kan vi fortfarande välja att upprätthålla hanteringen.

Du kan alltid välja att inte låta dina personuppgifter hanteras när syftet med hanteringen är direkt marknadsföring.

Välj bort automatisk hantering

Du kan när som helst motsätta dig automatisk hantering av personlig information som innebär rättsliga konsekvenser eller liknande betydande effekter för dig.

Vi använder automatiska kreditkontroller när du önskar bli kund hos oss. Om kreditkontrollen inte uppfyller våra krav för att bli kund kommer vårt system skicka dig ett brev där du informeras om att du inte kan bli kund. En kreditkontroll är nödvändig för att ingå ett avtal med oss.

Om du har några invändningar mot kreditkontrollens utslag kan du kontakta kundservice där en specialist tittar på ditt ärende.

Du kan själv administrera kunduppgifterna på Min sida.

Du kan alltid visa och ändra din profil och dina preferenser på Min sida. Du kan välja om du vill få allmänna rekommendationer eller personligt anpassade rekommendationer om innehåll, i vår tjänst och i kommunikation från oss, baserat på det du har tittat på. Det kan ta upp till 24 timmar från det att du reserverar dig mot att bli kontaktad av oss på e-post, post, telefon och sms tills det att din reservation träder i kraft.

Du kan också välja om du vill motta nyheter, tips, erbjudanden och enkäter från oss.

På Min sida kan du hämta information om personuppgifter, köphistorik, en översikt över vilka abonnemang och produkter du har, visningshistorik, kontakthistorik och fakturahistorik.

På Min sida kan du också kontakta oss direkt om du har frågor, om du vill att vi rättar, kompletterar eller raderar felaktiga uppgifter samt om du vill veta vilka personuppgifter om dig vi sparar.

Kontaktinformation

Om du har frågor eller av andra orsaker vill kontakta oss angående den här integritetspolicyn kan du använda följande kontaktinformation:

Canal Digital Sverige AB
Box 169, 101 23 Stockholm
Telefon kundservice: 0770-27 27 00
Frågor angående integritetspolicyn:
privacy@allente.se eller dpo@allente.tv

Den här integritetspolicyn uppdaterades senast den 16 mars 2021.