

Canal Digital's privatlivspolitik

Gældende fra 13. april 2021 - Til private husstande

Om privatlivspolitikken

Denne privatlivspolitik beskriver, hvorfor, hvordan og hvilke oplysninger vi indsamler og behandler, når du er kunde hos os og besøger vores websider.

Behandling af data (f.eks. indsamling, opbevaring, sammenstilling og udlevering) af personoplysninger er underlagt persondataloven. Loven stiller strenge krav til grundlaget for behandlingen, formål og på hvilken måde behandlingen skal ske. Loven giver dig flere rettigheder, som vi har beskrevet nedenfor. Datatilsynet er tilsyns- og klageorgan.

Personoplysninger er information, som kan knyttes til en fysisk person, f.eks. navn, bopælsadresse, e-mail eller oplysninger om dit abonnement hos os.

Hvem behandler dataene?

Canal Digital Danmark er dataansvarlig og den, som bestemmer formålet med og på hvilken måde, behandlingen af personlige oplysninger skal ske.

Som dataansvarlig bruger vi også såkaldte databehandlere. Dette er selskaber, som kun behandler personoplysninger efter instrukser, som er aftalt med dem. Eksempler på databehandlere er tekniske underleverandører, kundeservice, salgspartnere og installatører.

I nogle tilfælde behandler vi information i samarbejde med andre dataansvarlige. Fælles dataansvarlige er selskaber, hvor Canal Digital Danmark og selskabet sammen bestemmer formålet med behandling af information. Eksempler er banker, kreditbureauer, inkassoselskaber og postleverandører. Hvis der er krav om en aftale mellem fælles dataansvarlige, vil vi lægge information på vores webside om, hvordan Canal Digital Danmark og fælles dataansvarlige - i henhold til loven - har fordelt opgaven mellem sig.

Kontaktoplysninger til Canal Digital Danmark finder du nederst i denne privatlivspolitik.

Hvilke personoplysninger behandler vi?

Vi gemmer dine kontaktoplysninger (herunder navn, fødselsdato, køn, bopælsadresse, telefonnummer og e-mail) samt eventuelle kreditoplysninger fra et eksternt kreditvurde-

ringsselskab. Derudover gemmer vi oplysninger om dit abonnement (og eventuelle yderligere tjenester, teknisk udstyr og internetforbindelse, herunder IP-adresse).

Vi bruger dine kontaktoplysninger til at gøre markedsføringen mere relevant og personaliseret, inkluderet via tredjeparter som Facebook.

Vi gemmer også e-mails og andre skriftlige meddelelser, vi modtager fra dig, herunder de tilbagemeldinger du giver os vedrørende dit abonnement, vores tjenesteudbud, vores kundeservice eller lignende. Når du ringer til vores kundecenter, informerer vi dig om, at samtalen kan blive optaget og gemt.

Hvis vi modtager oplysninger fra dig (f.eks. demografiske oplysninger om dig og din husstand) i forbindelse med din tilslutning til (i) at deltage i vores undersøgelser, brugerpaneler eller konkurrencer, (ii) at modtage nyhedsbreve og opdateringer eller (iii) at deltage i lignende aktiviteter, gemmer vi disse oplysninger.

Når du bruger abonnementet (herunder streamingtjenesten) og de øvrige tjenester, vi tilbyder (f.eks. Min side), bliver oplysninger om brug, visning, navigation, internetforbindelse, teknisk udstyr og enheder, der benyttes, automatisk registreret af vores registreringsværktøjer og tekniske logfiler.

Vi indhenter også information fra eksterne samarbejdspartnere. Dette er information om formodet husstandssammensætning og familiestruktur (f.eks. antal personer i husstanden og sandsynligheden for børn fordelt på forskellige alderstrin) samt hustype og eventuelle fritidsejendomme.

Information vi får fra dig

Kontaktoplysninger, oplysninger om dit abonnement og tjenester og oplysninger, vi ellers modtager fra dig, behandles først og fremmest for at kunne administrere dit kundeforhold og levere de tjenester, du abonnerer på.

Denne databehandling omfatter bl.a. at behandle dine ordrer, sende dig de korrekte fakturaer, håndtere betalinger og give dig den nødvendige hjælp og nyttige oplysninger. Oplysningerne giver os også mulighed for at analysere, tilpasse og forbedre vores tjeneste og service til dig.

Information, som vi behandler, og information, som vi indhenter fra andre

Information, som vi automatisk registrerer i vores måleværktøjer og tekniske logfiler om bl.a. brug, visning, navigation, internetforbindelse og teknisk udstyr, bruges til administration af dit kundeforhold. Vi behandler også denne information for at sikre, at tjenesterne fungerer og holder den kvalitet, de skal have. Vi kan løse problemer, før du bemærker dem, minimere risikoen for fejl og forhindre misbrug af dit abonnement eller vores tjenester. Oplysningerne giver os også mulighed for at give dig den bedst mulige brugeroplevelse på de forskellige tekniske enheder, du bruger.

Baseret på din seerhistorik kan vi tilbyde dig automatiserede og personligt tilpassede anbefalinger, der gør det nemmere og hurtigere for dig at finde TV-programmer, film og serier, du kan lide. Desuden kan vi tilpasse vores kommunikation til dig og give dig relevant information om indholdstilbud, produkter og tjenester, du kunne være interesseret i. Vi behandler oplysningerne for at rapportere til vores indholdsleverandører og laver desuden statistikker og kortlægger tendenser for at udvikle, forny og forbedre tjenesteudbudet, så vi kan tilbyde dig og vores andre kunder det ønskede programindhold og funktionalitet.

Formålet med behandlingen er desuden at forbedre vores kundeindsigt, så vi kan være mest muligt relevante med udbud af tjenester og kommunikation til dig.

Vi vasker kundelister hos underleverandører for at kvalitets sikre data.

Vi gemmer en kombination af de oplysninger, vi har fået af dig, som vi behandler og indhenter fra andre. Sådanne personprofiler bruges for at tilpasse vores tilbud til dig og for at udvikle nye tjenester og produkter.

Grundlag for vores behandling af personoplysninger

Vi skal have et retsligt grundlag for at kunne behandle dine personoplysninger. Vores behandling af dine oplysninger er hovedsageligt baseret på følgende retslige grundlag:

Behandling som bliver gjort for at opfylde vores forpligtelser

Vi behandler grundlæggende information som navn, adresse, e-mail, information om udstyr og IP-adresse for at opfylde vores aftale med dig.

Behandling baseret på berettiget interesse

Vi behandler information om din seerhistorik, oplysninger og information om dig indhentet af tredjepart på grundlag af, at vi har en berettiget interesse, som ikke kommer i konflikt med beskyttelse af dine persondata. Behandlingen af data, hvor vi har en berettiget interesse, har du som udgangspunkt ret til at modsætte dig.

Hvis vi indhenter samtykke fra dig til andre formål end beskrevet ovenfor, kan du når som helst via Min side trække dette samtykke tilbage, så stopper vi med at behandle de data.

Hvor længe gemmes oplysningerne?

Vi opbevarer kun personlige oplysninger, så længe det er nødvendigt til de formål, der er beskrevet i ovenstående afsnit, eller for at overholde specifikke lovkra. Det betyder, at lagringstiden for forskellige typer oplysninger kan variere. Regnskabsloven tillader, at fakturaoplysninger opbevares i mindst 5 år. Kontaktoplysningerne gemmer vi, så længe du er abonnent hos os (og en vis periode efter dette bl.a. for at kunne yde den bedst mulige service, hvis du vælger at komme tilbage til os). Det samme gælder for dine abonnementsoplysninger, mens vi for andre typer oplysninger (f.eks. e-mails og chatlogfiler fra dialog med kundeservice) kan have et kortere lagringsbehov.

Hvem deler vi oplysningerne med

Canal Digital og Viasat Consumer Business (VCB) har slået sig sammen gennem et joint venture og er fra 6. maj 2020 en ny gruppe af virksomheder i Allente, som består af virksomheder fra Canal Digital og VCB i Norge, Sverige og Danmark. Canal Digital Danmark A/S regnes som dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger knyttet til vores virksomhed og vores tjenester med vores søsterselskab. Relevante oplysninger deles derfor indenfor Allente-gruppen til brug for de formål, som er beskrevet ovenfor. Enkelte andre tredjeparter udfører tjenester på vores vegne og hjælper os med drift af virksomheden og levering af tjenester, f.eks. kundeservice. Sådanne tredjeparter får adgang til nødvendige oplysninger til brug for samme formål som beskrevet ovenfor. Når du benytter stemmesøgning og andre Google-funktioner på OnePlace tv-boksen, kan data om din anvendelse blive sendt til Google, hvis du er logget ind med din Google-konto på OnePlace. Du kan administrere dine

Google-data på <https://myactivity.google.com>.

Vi indgår skriftlige aftaler med tredjeparter, som vi deler oplysninger med, og stiller klare krav om at overholde gældende persondatalovgivning, herunder kravene til informationssikkerhed. Hvis det er pålagt ved lov eller domstolsafgørelse eller nødvendigt for efterforskning af mulige lovovertrædelser mod vores virksomhed, kan relevante oplysninger blive videregivet til offentlige myndigheder eller eventuelle andre berettigede.

Behandling uden for Danmark

Når sådanne tredjeparter befinder sig uden for EU, bruger vi, når det er nødvendigt, EU-Kommissionens standardkontrakt, der sikrer individets privatliv og sikrer et tilfredsstillende beskyttelsesniveau. Standardkontrakten findes her.

Hvordan vi beskytter oplysningerne?

Vi arbejder systematisk med at sikre informationssikkerhed og bruger tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger for at beskytte de lagrede personlige oplysninger mod uautoriseret adgang og brug.

I det omfang vi deler personlige oplysninger med tredjeparter, stiller vi tilsvarende sikkerhedskrav til dem.

Hvis du har logget ind på Min side eller vores tjenester og været inaktiv i et bestemt tidsrum, vil vi automatisk logge dig ud for at beskytte din konto mod uautoriseret adgang. Du er selv ansvarlig for at holde dine loginoplysninger (brugernavn og adgangskode) fortrolige.

Dine rettigheder

Adgang til personoplysninger

Du har ret til at bede os om en bekræftelse af, om dine personoplysninger behandles, inklusive formålet med og grundlaget for behandlingen samt eventuel videregivelse til tredjeparter. Du kan også bede om adgang til kopi af de personoplysninger, som vi behandler.

Rettelser

Du har ret til at kræve, at vi ændrer oplysninger om dig, hvis de er forkerte. Det er vigtigt, at de kontaktoplysninger, vi har registreret om dig, er korrekte og opdaterede. Hvis de oplysninger, vi har om dig, er forkerte eller ufuldstændige, eller du f.eks. får ny adresse, telefonnummer eller e-mail, vil vi sætte pris på, at du snarest muligt ændrer det på Min side eller kontakter os, så vi kan opdatere oplysningerne.

Sletning

I visse lovregulerede situationer har du ret til at kræve, at vi sletter information, som er knyttet til dig. For eksempel hvis vi ikke længere har et formål med databehandlingen, hvis du har trukket et samtykke tilbage, eller hvis du har krav på, at databehandlingen stopper.

Begrænset behandling

I nogle lovbestemte tilfælde har du ret til at kræve, at vi begrænser behandlingen af dine personoplysninger. For eksempel hvis du mener, at oplysningerne om dig er forkerte, eller du har behov for, at data for eksempel ikke bliver slettet, fordi du har brug for dem i en retssag.

Dataportabilitet

Du har ret til at bede om en kopi af dine personoplysninger og overføre dem til andre. Hvis andres rettigheder kommer i fare på grund af din forespørgsel, vil vi kunne nægte dig kopi af datafiler helt eller delvist.

Vi kan p.t. ikke overføre sådanne data til andre, fordi de ikke er gemt i et system, som gør det teknisk overkommeligt for os at overføre data til andre.

Hvis du ikke ønsker, vi behandler dine data

Du kan kræve, at vi standser behandlingen af dine personoplysninger, hvis den er baseret på berettiget interesse. Hvis vi vurderer, at der er tungtvejende grunde til at fortsætte databehandlingen, kan vi vælge at fastholde den. Du kan altid fravælge databehandling, når formålet er markedsføring.

Fravalg af automatisk databehandling hvor det har væsentlig betydning for dig

Du kan når som helst modsætte dig automatisk databehandling af personoplysninger, som indebærer retslige eller lignende væsentlige konsekvenser for dig.

Vi bruger automatiske beslutninger ved kredittjek, når du ønsker at blive kunde hos os. Hvis kredittjekket ikke tilfredsstillende vores krav for at blive kunde, sender vores system dig et brev, hvor du får at vide, at du ikke kan blive kunde. Kredittjek er nødvendigt for at indgå aftale med os. Har du indsigelser i forhold til kreditvurderingen, kan du kontakte kundeservice, hvor en sagsbehandler vil se på din sag.

Du kan selv administrere dit kundeforhold på Min side

Du kan til enhver tid se og ændre din profil og dine præferencer på Min Side. Du kan vælge, om du vil have generelle anbefalinger eller personlig tilpassede anbefalinger af indhold - i vores tjeneste og i kommunikationen fra os - baseret på det, du har set. Det kan tage op til 24 timer, fra du fravælger at blive kontaktet af os via e-mail, post, telefon og sms, til det træder i kraft.

Du kan også vælge, om du vil modtage nyheder, tips, tilbud og spørgeskemaundersøgelser fra os.

På Min Side kan du downloade information om dine personoplysninger, din købshistorik, oversigt over det abonnement og de produkter, du har, din seerhistorik, kontakthistorik og fakturahistorik.

På Min Side kan du også kontakte os direkte, hvis du har yderligere spørgsmål, ønsker at få forkerte oplysninger rettet, suppleret eller slettet, eller hvis du ønsker indsigt i, hvilke personoplysninger om dig vi gemmer.

Kontaktoplysninger

Hvis du har spørgsmål eller af anden årsag ønsker at kontakte os i forbindelse med denne privatlivspolitik, kan du bruge følgende kontaktoplysninger:

privacy@allente.dk

Canal Digital Danmark A/S

Strandlodsvej 30

2300 København S

Danmark

Telefon: 70 13 19 19

Forespørgsler vedr. privatlivspolitik kan også sendes til:

dpo@allente.tv

Denne privatlivspolitik blev sidst opdateret 19. marts 2021.