

Abonnementsvilkår og betingelser for streamingtjenester

Gældende fra 31. maj 2022 - Til private husstande

1. Aftalens omfang

Disse abonnementsvilkår gælder for aftaler om levering af TV-kanaler og indhold fra Allente via internet. Tjenesten leveres af og aftalen indgås mellem kunden og Allente Danmark A/S, CVR-nr: 13879842, Strandlodsvej 30, 1., 2300 København S, telefon: +45 45 100 100, e-mail: kundeservice@allente.dk (i det efterfølgende betegnet som Allente). Køb af et abonnement giver ret for én person ("kunden") til at modtage nærmere specificerede TV-kanaler og andet indhold («indholdet»), der leveres af Allente i Danmark. Kunden modtager indholdet ved anvendelse af software ("App"), en modtager ("Enhed") og internet. Kunden har også adgang til indholdet ved midlertidigt ophold i et andet land i EU/EØS. For denne ydelse betaler kunden en løbende abonnementsafgift. Aftalen giver udelukkende ret til privat brug for kunden og personer i kundens husstand. Enhver form for offentlig fremførelse, kommerciel udnyttelse eller lignende er således ikke tilladt. Det er heller ikke tilladt at dele indhold eller login med personer uden for kundens husstand, eller at omgå eller forsøge at omgå adgangssystemer.

2. Parterne

Parterne i aftalen er på den ene side kunden og på den anden side Allente.

3. Aftalens indgåelse og ikrafttrædelse

Ved oprettelse af abonnement indgås aftalen mellem kunden og Allente, og samtidig anses disse abonnementsvilkår som accepteret af kunden. Aftalens gyldighed er betinget af, at kunden er myndig og har bopæl i Danmark. Kunden anmoder Allente om oprettelse af et abonnement, hvilket kan ske skriftligt, elektronisk eller telefonisk. Kunden er forpligtet til at oplyse korrekt folkeregisteradresse, CPR nr., telefonnummer og e-mailadresse.

Beregning og betaling af den aftalte ydelse sker fra den dag, Allente leverer indholdet til kunden.

Aftalens vilkår, herunder løbetid og eventuel bindingsperiode, fremgår af den indgåede kontrakt eller af Allentes ordrebekræftelse samt af nærværende abonnementsvilkår.

4. Sikkerhed og kreditvurdering

Allente har ret til at foretage en kreditvurdering af kunden, såvel i forbindelse med aftalens indgåelse som i aftalens løbetid. Hvis Allente på baggrund af kreditvurderingen konkluderer, at der er nærliggende risiko for, at kunden fremover ikke vil betale rettidigt, har Allente ret til afvise kundens forespørgsel på en abonnementsaftale.

5. Brug af kundeinformation

Som kunde har du ret til indsigt i personoplysninger, som er gemt om dig, og kan ved henvendelse til Allente få oplyst hvilke oplysninger, der gemmes og bruges af Allente, formålet med brugen og i hvilken udstrækning samt til hvem oplysningerne kan blive videregivet. Allente bruger data om Kunden som virksomheden har modtaget, herunder særligt information om kundens brug af Allentes tjenester. Allente gemmer kundens kontaktinformation, samt eventuelle kreditoplysninger, der indhentes fra en ekstern kreditvurderingsvirksomhed. Allente gemmer også oplysninger om kundens abonnement, teknisk udstyr og internetforbindelse (inklusive IP-adresse). Allente indhenter endvidere information om Kunden fra eksterne samarbejdspartnere. De personlige oplysninger bruges af Allente til at administrere kundeforholdet, levere tjenesterne samt til fakturering for brug af tjeneste. Kundens kontaktinformation vil blive brugt som grundlag for at distribuere information til kunden om Allentes tjenester og nyheder samt nødvendig information relateret til kundens abonnementsvilkår, og som grundlag for at gøre markedsføringen mere relevant og personaliseret herunder gennem tredjeparter. Kunden kan frabede sig at blive kontaktet i markedsføringsøjemed.

For mere information om Allentes behandling af personoplysninger, se allente.dk/om-os/Privatlivspolitik/allente.

6. Priser

Allente har ret til at opkræve de til enhver tid gældende priser, medmindre andet er aftalt mellem parterne. Hvis der er indgået aftale om levering af særlige tillægsydelser eller services, har Allente også ret til at opkræve betaling herfor. De til enhver tid gældende priser og gebyrer er tilgængelige på allente.dk.

Allente kan løbende ændre priser, bl.a. som følge af stigninger i forbrugerprisindekset, øgede TV-program- og distributionsomkostninger, herunder ændringer i afgifter til rettighedsorganisationer og leverandører, samt moms og afgifter. Såfremt Allente foretager ændringer i prisen, underretter Allente kunden om ændringen.

Hvis ændringen medfører en samlet prisstigning på over 10% underretter Allente kunden om ændringen med minimum 30 dages varsel til ændringens ikrafttræden, og kunden har mulighed for at opsige abonnementsaftalen med 14 dages skriftlig varsel til ændringens ikrafttræden. Kunden har i så fald ret til at få allerede betalt abonnementsafgift tilbagebetalt. Opsigelse skal ske skriftligt pr. brev eller e-mail.

7. Betaling

Allente udsender en månedlig forudopkrævet faktura for de aftalte ydelser.

Forbrugsbetingede ydelser (leje eller køb af indhold jf. pkt. 16) opkræves bagud på baggrund af det faktiske forbrug. Allente vil opkræve betaling på månedlig basis. Betaling skal ske via Betalingsservice med et faktureringsgebyr på 9,75 kr./md., medmindre Allente udtrykkeligt accepterer anden betalingsform.

Ved betaling på anden måde end via Betalingsservice, er Allente berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr. Seneste rettidige betalingsdag er altid den første hverdag i forfaldsmåned.

Hvis kunden ikke betaler rettidigt, er Allente berettiget til at opkræve lovfastsat gebyr ved fremsendelse af rykkerbreve og lignende samt renter for forsinket betaling i henhold til rentelovens bestemmelser herom.

8. Adresseændring

Ved adresseændring er kunden forpligtet til straks at underrette Allente herom. Hvis kunden undlader at underrette Allente om adresseændring, og Allente derfor er nødsaget til at søge korrekt adresse via folkeregistret, har Allente ret til

at opkræve et gebyr til dækning af omkostningerne hertil.

9. Installation

Med mindre andet er aftalt mellem kunden og Allente, sørger kunden selv for installation af app og installation og vedligeholdelse af det nødvendige udstyr, herunder internet. Kunden er selv ansvarlig for, at kvaliteten af internettilkoblingen er tilstrækkelig til at modtage indholdet.

10. Opsigelse og bindingsperiode

Aftalen er et løbende abonnement, som indgås for en periode på én måned og som forlænges automatisk med yderligere én måned af gangen frem til kunden eller Allente opsiger aftalen.

Abonnementet skal opsiges skriftligt, enten pr. e-mail eller brev. Allente kan til enhver tid opsige aftalen med én måneds varsel til den 1. i en måned.

Kunden kan til enhver tid opsige abonnementet til udløb af evt. binding, dog tidligst med løbende måned + en måneds skriftlig varsel.

Eksempel: Hvis din bindingsperiode udløber den 1. juli 2021, og du ønsker at aftalen skal ophøre på dette tidspunkt, skal Allente have modtaget din skriftlige opsigelse senest den 31. maj 2021.

11. Ændringer af kanaler og/eller programpakker

Allente har ret til på ethvert tidspunkt, og uden forudgående varsel, at ændre i sammensætningen af de enkelte TV-kanaler og TV-pakker samt i TV-kanalernes placering i kanallisten. Dette giver ikke kunden ret til at kræve abonnementsafgiften reduceret eller tilbagebetalt, ligesom kunden heller ikke kan påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser over for Allente.

Allente kan ændre programpakkernes sammensætning samt antallet af kanaler, funktioner og faciliteter. Dette sker normalt med mindst 1 måneds varsel. Allente er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring uden varsel, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for Allentes kontrol. Væsentlige ændringer varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden, eventuelt via besked på kundens faktura eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer kan endvidere varsles pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale om kommunikation via e-mail.

Ændringer i TV-pakkernes sammensætning som medfører, at en kanal udgår af TV-pakken, anses som udgangspunkt for at være en væsentlig ændring. Mindre væsentlige ændringer varsles via hjemmeside eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden. Mindre væsentlige ændringer omfatter bl.a. ændringer i det tekniske format for udsendelse af kanalerne.

Ændringer der er til fordel for kunden, f.eks. tilføjelse af flere TV-kanaler eller indhold, kan gennemføres uden varsel. Hvis Allente varsler ændring af programpakker og indhold kan kunden – senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse – opsigse aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse. Dette gælder uanset eventuel bindingsperiode eller det normale opsigelsesvarsel. Ændringer der er til fordel for kunden, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse. Hvis Allente som følge af forhold uden for Allentes kontrol foretager ændring af programpakker uden varsel, er kunden berettiget til - i en periode på 14 dage regnet fra ændringens gennemførelse - at opsigse aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

12. Fejl og driftsforstyrrelser

Hvis kunden oplever fejl eller driftsforstyrrelser, skal kunden anmelde disse til Allentes Kundeservice.

Allente vil påbegynde løsning af problemet hurtigst muligt inden for normal arbejdstid, medmindre andet fremgår af nærværende abonnementsvilkår.

Måtte det vise sig, at fejlen eller driftsforstyrrelsen kan henføres til fejl eller mangler ved kundens eget udstyr eller installation af appen, har Allente ret til at kræve udgifterne til løsning af problemet betalt af kunden. Hvis fejl eller driftsforstyrrelser skyldes kundens brug af udstyr, som ikke er godkendt af Allente, kan kunden ikke kræve, at Allente yder support eller løser problemet, ligesom kunden heller ikke kan gøre andre krav gældende over for Allente. Allente har ikke ansvar for fejl og begrænsninger i kundens internetforbindelse.

13. Ændring af vilkår

Allente har ret til at ændre de til enhver tid gældende abonnementsvilkår samt priser med én måneds varsel til den første i en måned, hvilket kan ske elektronisk, ved brev, på faktura eller Betalingservice-oversigt.

Hvis der er aftalt en bindingsperiode, kan ændringerne dog

tidligst træde i kraft ved bindingsperiodens udløb. Ved væsentlige ændringer til ulempe for kunden, kan kunden opsigse aftalen med et varsel på 14 dage. Opsigelsen skal ske skriftligt. Ændringer til fordel for kunden, f.eks. prisnedsættelser, kan dog ske uden varsel.

14. Misligholdelse

Ved forsinket eller manglende betaling fra kunden kan Allente spærre kundens adgang til indholdet. Ved væsentlig betalingsmislighold (forsinkelse med betaling mere end 14 dage fra forfaldsdato) kan Allente ophæve aftalen uden varsel og med øjeblikkelig virkning.

Hvis Allente har begrundet mistanke om brug af indholdet i strid med aftalen, f.eks. brug af indholdet af personer uden for kundens private husstand, til offentlig fremvisning eller omgåelse af adgangskontrollen, kan Allente spærre adgangen uden varsel og ophæve aftalen, hvis dette anses for nødvendigt for at undgå videre misbrug. Kunden forpligter sig til at betale for indholdet, selvom adgangen er spærret på grund af kundens mislighold.

15. Antal enheder

Streamingtjenesten skal tilgås via Allentes app (smartphone, tablet og Apple TV) på op til fire enheder, hvor de to kan bruges samtidigt.

Når du logger ind med en ny enhed, registreres den automatisk. En registreret enhed er låst i 30 dage og kan derefter byttes ud med en anden.

16. Leje/køb af film eller andet specifikt indhold

Du kan leje, evt. købe film eller andet indhold (f.eks. events, serier) på streamingtjenesten. Leje eller køb via appen forudsætter, at du indtaster en pinkode. Bemærk, at du fraskriver dig din 14 dages fortrydelsesret, når du lejer eller køber film eller andet indhold på streamingtjenesten. Fortrydelsesretten bortfalder når du får tilgang til indholdet. Bemærk også, at ved køb af film eller andet indhold, vil filmen eller indholdet kun være tilgængelig for dig så længe du er kunde hos Allente og har adgang til Allentes streamingtjeneste. Ved ophør af kundeforholdet, eller hvis Allente ikke længere tilbyder streamingtjenesten, vil det købte indhold ikke længere være tilgængeligt for dig.

17. Overdragelse af aftalen

Allente er til enhver tid berettiget til uden kundens samtykke at overdrage samtlige rettigheder og pligter i henhold til den mellem parterne indgåede aftale til tredjemand. Kunden kan ikke uden Allentes viden og accept overdrage rettigheder eller pligter i henhold til den mellem parterne indgåede aftale til tredjemand.

18. Tvister og klageadgang

Enhver tvist mellem Allente og kunden, som udspringer af den mellem parterne indgåede aftale, kan af begge parter indbringes for de almindelige domstole i henhold til retsplejeloovens regler herom.

Du har adgang til at klage til Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet, hvis du er utilfreds med ydelsen, du har købt, og ikke kan blive enig med vores kundeservice om en løsning på problemet.

Du kan som hovedregel kun klage til Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet, hvis ydelsen har kostet mindst 1050 kroner. Følg linket for at indgive en online klage hos Forbrugerklagenævnet: <http://minsag.forbrug.dk/>

19. Ikrafttrædelse

Disse abonnementsvilkår træder i kraft den 01.03.2021

20. Fortrydelsesretten

Når kunden køber ydelser hos Allente, gælder fortrydelsesretten, hvorved kunden kan ophæve aftalen uden begrundelse inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag hvor aftalen blev indgået. Fortrydelsesretten bortfalder, når kunden har logget på tjenesten og påbegyndt én streaming.

Vilkår og betingelser for NemBoxAftale

Gældende fra 1. marts 2022 - Til private husstande

§ 1 Parterne

Denne aftale gælder Nembox fra Allente. Aftalen indgås mellem Køber og Allente Danmark A/S, CVR-nr: 13879842, Strandlodsvej 30, 1., 2300 København S, telefon: +45 45 100 100, e-mail: kundeservice@allente.dk (i det efterfølgende betegnet som Allente). Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen. Køber hæfter for betaling af de ydelser, der er angivet i aftalen, også i tilfælde, hvor Køber overlader det købte til en anden bruger.

§ 2 Betingelse for indgåelse af aftalen

Det er en betingelse for indgåelsen af Kreditaftalen, at

Køber samtidig indgår eller har en abonnementsaftale med Allente samt at betaling af de aftalte ydelser foretages via Betalingsservice.

Køber giver også samtykke til kreditvurdering. Aftalen er først endeligt indgået, når Køber er kreditgodkendt af Allente. Vilkårene gøres alene tilgængelige på dansk, og Allentes kommunikation med Køber foregår som udgangspunkt kun på dansk.

§ 3 Betalingsbetingelser Samlede kreditomkostninger = 0 kr.
ÅOP = 0 %

Det månedlige beløb fastsættes ud fra den valgte afbetalingsperiode; f.eks. ved 6 mdr. afbetaling udgør det månedlige beløb 1/6 af købesummen.

Betaling af de månedlige ydelser sker den 1. i hver måned via Betalingsservice ellers opkræves 49 kr. pr. faktura. Der kan gå op til 6 uger fra aftaleindgåelsen til den første ydelse bliver opkrævet. Ydelserne anses for betalt, når det opkrævede beløb er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen.

§ 4 Misligholdelse

Betales de i Kreditaftalen angivne ydelser ikke rettidigt, jf. § 3, eller misligholder Køber i øvrigt nogle af bestemmelserne i Kreditaftalen, eller standser Køber sine betalinger, dør Køber, eller søger Køber akkord eller moratorium, er Allente berettiget til at kræve sin restfordring indfriet på baggrund af en opgørelse i henhold til kreditaftaleloven. Ved for sen betaling er Allente berettiget til at opkræve rykkergebyrer og forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats i henhold til renteloven. Ved betalingsmisligholdelse af de aftalte betalingsforpligtelser fra Købers side, forfalder den udestående saldo straks til betaling, og sagen vil blive overdraget til inkasso. Ved betalingsmisligholdelse forbeholder Allente sig ret til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau.

§ 5 Kreditgodkendelse

Allente forbeholder sig til enhver tid ret til at foretage en kreditvurdering af Køber blandt andet ved indhentning af oplysninger fra kreditoplysningsbureauer. Aftalen anses først for endelig indgået, når Allente har kreditgodkendt Køber.

§ 6 Opsigelse

Køber kan til enhver tid opsig Kreditaftalen ved at indfri restfordringen. Opsiger Køber sit løbende abonnementsforhold med Allente, så forfalder restfordringen, og vil blive opkrævet ved abonnementets ophør.

§ 7 Overdragelse

Allente er til enhver tid berettiget til uden varsel at overdrage Kreditaftalen til tredjemand.

§ 8 Fortrydelse Fortrydelsesfristen:

Fortrydelsesfristen er 14 dage. Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, NemBoxAftalen er indgået, f.eks. når Køber har afgivet bestilling med bindende virkning og Allente har kreditgodkendt Køber. Fortrydelsesretten gælder kun, indtil aftalen efter Købers udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af Køber og Allente. Køber har efter forbrugeraftaleloven krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og om den bestilte tjenesteydelse. Fortrydelsesfristen begynder ikke, før Køber har modtaget disse oplysninger på skrift (f.eks. på papir eller e-mail).

Hvis Køber f.eks. afgiver sin bestilling mandag den 1. og også har fået de nævnte oplysninger, har Køber frist til og med mandag den 15. Har Køber først fået oplysningerne senere, f.eks. onsdag den 3., har Køber frist til og med onsdag den 17. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, forlænges fristen til den følgende hverdag. Hvis Køber ønsker, at levering under aftalen skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal Køber betale Allente et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor Køber informerede Allente om sin udøvelse af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen. Fortrydelsesret: Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal Køber underrette Allente om, at Køber har fortrudt aftalen. Hvis Køber vil give denne underretning skriftligt - f.eks. pr. brev eller e-mail - skal Køber blot sende underretningen inden fristens udløb. Hvis Køber vil sikre sig bevis for, at Køber har fortrudt rettidigt, kan Køber f.eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen. Underretning om, at Køber har fortrudt aftalen, skal gives til: Allente Danmark A/S, Strandlodsvej 30, 1., 2300 København S

Tlf: +45 45 100 100, E-mail: kundeservice@allente.dk

Følger af fortrydelse

Hvis Køber udøver sin fortrydelsesret i denne aftale, og helt eller delvist har betalt for aftalen, tilbagebetaler Allente det modtagne beløb. Beløbet fradrages dog den del af ydelsen, som allerede er leveret til Køber. Allente tilbagebetaler beløbet snarest muligt, og senest 30 dage efter at Købers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til Allente. Køber skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbageleve-

re ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af Allente.

§9 Klager

Hvis Køber har spørgsmål til eller klager over aftalen, kan Køber kontakte Allente via ovenstående kontaktoplysninger.

§ 10 Lovvalg

Enhver tvist, der opstår som følge af denne aftale, skal afgøres efter dansk ret.

Standardfortrydelsesformular

Gældende fra 1. december 2021 - Til private husstande

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.
Fortrydelsesretten gælder indtil 14 dage efter køb. Efter abonnementet er taget i brug ophæves fortrydelsesretten.

Til Allente Danmark A/S
Strandlodsvej 30, 1.
2300 København S
Tlf.: +45 45 100 100
E-mail: kundeservice@allente.dk

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores købsaftale om TV-tjenester.

Bestilt den: _____ (dato for modtagelse af ordrebekræftelse)

Navn: _____

Adresse: _____

Dato: _____

Underskrift: _____

(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Allentes privatlivspolitik

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?

Allente 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 Allente 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 Allente Danmark og fælles dataansvarlige - i henhold til loven - har fordelt opgaven mellem sig. Kontaktoplysninger til Allente 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 kreditvurderingsselskab. 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 tredje-

parter 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 kvalitetssikre 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 lovkrav. 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. Allente 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 informationsikkerhed. 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 tilfredsstiller 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

Allente 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.