

Almennir skilmálar

Sá sem nýtur þjónustu Nova skuldbindur sig til þess að hlíta þeim skilmálum sem gilda um notkun þjónustu fyrirtækisins á hverjum tíma.

Þjónusta Nova eru eingöngu ætluð til notkunar í farsíma og netbúnað viðskiptavina. Nova áskilur sér rétt til að loka fyrir notkun tiltekins númers ef í ljós kemur að númerið er notað með sviksamlegum hætti t.d. nýtt í vélar og tæki með sjálfvirkum hætti.

Nova ber hvorki ábyrgð á beinu né óbeinu tjóni sem viðskiptavinur kann að verða fyrir vegna innihalds- eða niðritíma þjónustunnar.

Nova hefur ekki eftirlit með eða ber ábyrgð á innihaldi efnis sem sótt er á Internetið. Öll notkun, framleiðsla og vinnsla með efni sem fengið er af Internetinu er á ábyrgð viðskiptavinar.

Ef í ljós kemur að notkun felur í sér misnotkun á búnaði eða þjónustu Nova áskilur Nova sér rétt til að synja viðskiptavini um þjónustu, ýmist um stundarsakir eða til frambúðar.

Brot á skilmálum Nova getur valdið tafarlausri lokun á þjónustu.

Númeraflutningur

Viðskiptavinir sem velja að flytja símanúmerið sitt frá öðru símafyrtæki til Nova verða að vera rétthafar þess símanúmers sem flutt er.

Viðskiptavinir sem velja að flytja símanúmer sitt frá Nova til annars farsímafyrtækis verða að gæta þess að ekki sé skuld á símanúmerinu. Fyrirtæki sem gert hefur samning um

Þjónustu við Nova til ákveðins tíma getur ekki flutt þjónustuna frá Nova á samningstímanum.

Númeraflutningur fer að öllu leyti eftir reglum Fjarskiptastofu nr. 617/2010 um númera- og þjónustuf lutning.

Greiðandi þjónustunnar er viðskiptavinur Nova og rétthafi

Viðskiptavinur Nova er sá sem skráður er greiðandi þjónustunnar. Viðskiptavinur er ábyrgur fyrir búnaði, greiðslum og allri notkun. Hjá Nova er greiðandi símanúmersins jafnframt rétthafi númersins.

Viðskiptavinur getur valið að skrá annan aðila sem notanda þjónustunnar. Slík skráning felur ekki í sér framsal á réttindum og skyldum samkvæmt samningnum.

Viðskiptavinur skal gæta þess að lykilorð og/eða aðgangsorð er tengjast þjónustunni komist ekki í hendur rangra aðila, t.a.m. PIN/PUK símkortsins, leyninúmer talhólfsins og aðgangur að Stólnum, þjónustusíðum á netinu. Öll notkun á þjónustunni er á ábyrgð viðskiptavinarins.

Ef viðskiptavinur glatar símkorti er mikilvægt að hann tilkynni slíkt tafarlaust til Nova.

Hægt er að tilkynna um týnt/glatað símkort hjá þjónustuveri Nova í síma 519 1919 allan sólarhringinn.

Það er á ábyrgð viðskiptavinarins að virkja lykilorð talhólfs. Lykilorði er ætlað að varna því að óviðkomandi aðili geti hlustað á skilaboð sem geymd eru í talhólfinu. Lykilorði Stólsins er ætlað að varna því að óviðkomandi aðili geti skoðað sundurliðaða notkun númersins á netinu.

Tilkynningar frá Nova til viðskiptavinar eru sendar með tölvupósti á það netfang sem viðskiptavinur hefur tilgreint.

Óski viðskiptavinur eftir því að gera breytingar á þjónustunni ber honum að tilkynna Nova um þær skriflega með því að senda tölvupóst á netfangið nova@nova.is eða með því að tilkynna breytingar í verslunum Nova.

Nova áskilur sér rétt til að senda viðskiptavini SMS og fréttabréf með tölvupósti.

Viðskiptavinur getur þó afþakkað þjónustuna.

Skilaboð

Nova hefur ekki eftirlit með og ber ekki ábyrgð á innihaldi skilaboða sem viðskiptavinur móttækur eða sendir.

Númerabirting og númeraleynd/leyninúmer

Viðskiptavinur ber ábyrgð á því að símtækið sé rétt stillt fyrir númerabirtingu og númeraleynd. Ekki er um númeraleynd að ræða þegar hringt er í Neyðarlínuna, 112.

Leyninúmer kemur ekki í veg fyrir að símanúmer viðskiptavinar birtist á skjá þess síma sem hringt er í.

Þjónustupættir með greiðsluháðu innihaldi

Nova ber ekki ábyrgð á innihaldi efnis sem viðskiptavinur kaupir af þriðja aðila.

Tilboð hjá Nova

Eingöngu er hægt að vera með eitt tilboð í gangi í einu. Frí símnotkun sem fylgir farsímum og frí netnotkun sem fylgir netbúnaði fellur úr gildi sé nýtt tilboð keypt. Frí netnotkun gildir ekki erlendis.

Ótakmarkað net með Ljósleiðara eða Fyrirtækjaneti, takmarkast við 5 númer (farsíma eða netþjónustu) fyrir hverja nettengingu.

Netnotkun

Uppsetning á hugbúnaði er ávallt á ábyrgð viðskiptavinar og ber Nova því ekki ábyrgð á tjóni sem notkun eða uppsetning kann að valda, hvort sem hún á sér stað í gegnum síma, tölvu eða á annan hátt. Viðskiptavininn er óheimilt að hýsa eða dreifa efni sem brýtur í bága við lög, reglur eða almennt velsæmi.

Til að tryggja öryggi í gagnaflutningum áskilur Nova sér rétt til að loka fyrir þjónustuna um stundarsakir eða til frambúðar, fari gagnamagn yfir skilgreind öryggismörk þjónustuleiðar hverju sinni.

Netnotkun miðast við bæði innlent og erlent gagnamagn, sótt og sent. Í farsímaáskrift, frelsi og netþjónustu (4G/4.5G) er opið fyrir netnotkun erlendis. Innifalið gagnamagn er hægt að nota á Íslandi og í Evrópu (EES) skv. verðskrá Nova.

Ef netnotkun fer yfir innifalið gagnamagn þjónustuleiðar, færast viðskiptavinur sjálfkrafa í stærri þjónustuleið sem hentar notkun viðkomandi. Hægt er að færa sig aftur í fyrri þjónustuleið, sú breyting tekur gildi frá og með næstu mánaðamótum. Viðskiptavinur sem klárar innifalið gagnamagn stærsta netpakkans fær umframpakka með auka gagnamagni skv. verðskrá Nova.

Ótakmarkað innifalið gagnamagn í farsímaáskrift, frelsi, 4.5G, 5G og/eða Ljósleiðara Nova miðast við almenna netnotkun. Nova áskilur sér rétt til að takmarka eða loka þjónustu ef notkun viðskiptavinar felur í sér óeðlilegt álag, sem hefur neikvæð áhrif á upplifun annarra viðskiptavina af þjónustunni.

Við uppsögn á ljósleiðara skal viðskiptavinur skila netbúnaði sem hann er með á leigu. Ef netbúnaði er ekki skilað innan 30 daga frá uppsögn greiðist skilagjald fyrir netbúnaðinn.

Fastlína

Kaupleiga búnaðar í fastlínu er bindandi til 18 mánaða í áskrift. Búnaður er eign Nova þar til að hann hefur verið greiddur að fullu.

Viðskiptavinur getur sagt samningnum upp áður en 18 mánuðir eru liðnir en greiðir þá uppsagnargjald skv. verðskrá, auk eftirstöðva kaupleigu.

Nova áskilur sér rétt til að rifta samningi án fyrirvara ef um er að ræða verulegar vanefndir eða brot á almennum skilmálum og greiðir viðskiptavinur þá uppsagnargjald auk eftirstöðva af kaupleigu.

Búnaður

Nova ber ábyrgð á uppsetningu og rekstri eigin búnaðar sem nauðsynlegur er til þess að veita þjónustuna. Uppsetning og rekstur á búnaði viðskiptavinar sem ekki hefur verið gerður sérstakur rekstrarsamningur um við Nova og ekki telst hluti af veittri þjónustu er ávallt á ábyrgð viðskiptavinar. Nova ber ekki ábyrgð á afleiddu tjóni viðskiptavinar eða þriðja aðila sem notkun eða uppsetning á búnaði viðskiptavinar kann að valda.

Greiðsluskilmálar

Um gjald fyrir fjarskiptaþjónustu, sem og aðra þjónustu Nova, fer samkvæmt verðskrá sem Nova gefur út og er aðgengileg á vefsíðu Nova, www.nova.is. Upplýsingar um verðskrá má einnig fá hjá þjónustuveri Nova í síma 519 1919.

Notkun sem fylgir tilboðum og símatilboðum í áskrift gildir eingöngu innan mánaðar. Ef innifalin notkun er ekki fullnýtt innan mánaðar falla eftirstöðvarnar niður. Innifalin netnotkun í áskrift sem ekki er greitt fyrir gildir á Íslandi og í Evrópu, EES löndum að viðbættu álagi.

Viðskiptavinur ber ábyrgð á greiðslum til Nova vegna notkunar sem á sér stað á fjarskiptaþjónustu eða búnaði, óháð því hvort viðskiptavinur hefur heimilað notkun eða ekki. Glati viðskiptavinnu símkorti, eða því er stolið, ber viðskiptavini að tilkynna Nova um það tafarlaust. Viðskiptavinur er ábyrgur fyrir allri notkun á símkortinu þar til slík tilkynning hefur borist Nova.

Nova sendir kröfu rafrænt í heimabanka viðskiptavinnar gegn vægu gjaldi. Nova sendir ekki reikninga á pappírformi. Nova getur krafist þess að viðskiptavinur framvísi sérstökum tryggingum fyrir greiðslur vegna notkunar á þjónustu Nova, t.a.m. með kreditkort.

Nova getur ákveðið að gjaldfella reikning viðskiptavinnar, þrátt fyrir að eindagi reiknings sé ekki runninn upp, sé um notkun að ræða sem er yfir viðmiðunarmörkum, 50.000 kr.

Einungis er hægt að greiðsludreifa tæki ef greitt er með kreditkort. Allir greiðslusamningar eru framseldir til Borgunar hf. Notkun viðskiptavinnar er jafnframt gjaldfærð á kreditkort.

Nova leitast við að birta upplýsingar um sundurliðaða notkun á Stólnum á nova.is. Nova ábyrgist ekki að notkun verði alltaf og skilyrðislaust birt. Markmið Nova er að birta notkunarupplýsingar innanlands innan tveggja klukkustunda og notkun erlendis innan tveggja daga frá notkun. Nova útilokar ekki að tafir geti orðið á birtingu sundurliðaðrar notkunar.

Viðskiptavininn ber að fylgjast með reikningi sínum og skal hann láta Nova vita tafarlaust ef hann telur um rangfærslur að ræða. Tilkynni viðskiptavinur ekki um rangar upplýsingar eða hugsanlegar rangfærslur fyrir eindaga hvers reiknings telst reikningur samþykktur.

Reikningstímabil miðast við almanaksmánuð. Gjaldldagi reiknings er viku fyrir eindaga. Eindagi er annan virka dag mánaðarins. Sé reikningur ekki greiddur á eindaga reiknast dráttarvextir frá gjaldldaga til greiðsludags eins og þeir eru ákveðnir samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001.

Nova lokar fyrir farsímaþjónustu hafi reikningur ekki verið greiddur mánuði eftir eindaga. Lokað er fyrir netþjónustu hafi reikningur ekki verið greiddur á eindaga. Nova áskilur sér rétt til að senda reikninga til þriðja aðila til frekari innheimtu. Ekki er lokað fyrir símtöl í 112, Neyðarlínuna, þrátt fyrir að lokað hafi verið fyrir úthringingar.

Nova er heimilt að innheimta gjald fyrir lokun fjarskiptaþjónustu, auk þess sem Nova er heimilt að innheimta gjald fyrir útskrift innheimtuseðla og afhendingu kröfunnar til innheimtufyrirtækis. Þegar krafa hefur verið send frá Nova til innheimtufyrirtækis ber viðskiptavininn að greiða kröfu hjá viðkomandi innheimtufyrirtæki. Nova getur synjað viðskiptavininn um frekari þjónustu vegna vanskila. Nova áskilur sér rétt til að eyða gögnum viðskiptavinnar ef vanskil hans hafa varað samfelld í 3 mánuði.

Nova áskilur sér rétt til að breyta þeim fjárhæðum sem tilgreindar eru í skilmálum í samræmi við þróun vísitölu.

Notkun erlendis

Verðskrá Nova yfir notkun erlendis tekur mið af reglugerð EU yfir notkun í Evrópu, EES lönd. Nova gerir ráð fyrir að viðskiptavinir Nova séu búsettir á Íslandi en ferðist reglulega til annarra landa í tímabundnum ferðalögum (e. periodic travel). Ef farsími er notaður í öðru landi umfram það sem eðlilegt getur talist þá áskilur Nova sér að viðskiptavinur greiði álagsgjald í samræmi við reglugerð Innanríkisráðuneytisins um reiki á EES svæðinu (e. Fair Usage Policy).

Óski viðskiptavinur eftir því að framselja samning sinn við Nova til þriðja aðila ber honum að senda skriflega beiðni þess efnis til Nova. Nýr greiðandi skuldbindur sig til að greiða fyrir alla notkun sem hefur átt sér stað á númerinu og enn er ógreidd, þegar framsal á sér stað.

Frelsi

Gildistími frelsisáfyllinga er breytilegur, 30 eða 90 dagar. Tilboðsáfyllingar og áfyllingar sem fylgja símatilboðum gilda í 30 daga. Ef inneign hefur ekki verið fullnýtt innan gildistímans falla eftirstöðvar hennar niður. Hægt er að endurheimta inneign sem fallið hefur úr gildi með því að kaupa nýja áfyllingu innan 30 daga frá því hún rann út, gildir þó ekki fyrir tilboðsáfyllingar né áfyllingar sem fylgja símatilboðum.

Gagnaáfyllingar, netið í símann og internet, gilda í 30 daga og framlengjast ekki þegar keypt er ný.

Inneignir sem fylgja símatilboðum gilda eingöngu fyrir símaþjónustu hjá Nova en ekki við kaup á þjónustu hjá þriðja aðila og styrktarnúmer. Netnotkun í frelsi sem ekki er greitt fyrir eins og farsímatilboð og MínusÁtján (Krakkafrelsi) gildir á Íslandi og ekki í Evrópu.

Kaupa þarf áfyllingu á 30 daga fresti til að halda númerinu opnu fyrir úthringingar. Ef ekki hefur verið fyllt á netþjónustu - frelsi í 8 mánuði er lokað fyrir númerið, kaupa þarf inneign til að opna fyrir númerið aftur. Ef engin inneign er keypt í 18 mánuði er númerið gert óvirkt.

Verði til skuld hjá viðskiptavini í frelsisþjónustu vegna notkunar erlendis er Nova heimilt að krefjast greiðslu eftir á með því að skuldajafna frelsisinneign viðskiptavinar á móti skuldinni. Ef inneignin dugar ekki, er sendur greiðsluseðill fyrir því sem upp á vantar þar til skuldin er að fullu greidd.

Þjónustusamningur

Þjónustusamningur er bindandi 6 mánaða samningur í áskrift í netþjónustu hjá Nova.

Viðskiptavinur getur sagt samningnum upp áður en 6 mánuðir eru liðnir en greiðir þá uppsagnargjald skv. verðskrá.

Ábyrgðarskilmálar

Ábyrgð seljanda gildir í 24 mánuði frá kaupdegi. Ábyrgð tekur til galla og bilana sem fram kunna að koma í tækinu á tilgreindum ábyrgðartíma.

Bilanir sem rekja má til vatns- og rakaskemmda, högg- og hnjaskskemmda, eða hverskonar rangrar meðferðar á tækinu falla ekki undir ábyrgð.

Ekki fellur eðlilegt slit undir ábyrgð. Greining á símtæki fer fram hjá umboðsaðila tækisins.

Ábyrgð fellur niður ef tæki hefur verið opnað af aðila sem ekki hefur til þess tilskilin leyfi

framleiðanda. Ábyrgð fellur niður ef við tæki eru notaðir aukahlutir sem ekki eru viðurkenndir af framleiðanda (t.d. framhliðar, hleðslutæki, loftnet og rafhlöður).

Uppfærsla hugbúnaðar síma fellur ekki undir ábyrgð nema bilun megi beinlínis rekja til hans.

Nova ábyrgist ekki afritun gagna og er viðskiptavinur gert að afrita gögn svo sem myndir, símanúmer o.fl. áður en sími er settur í viðgerð.

Ef skoðun leiðir í ljós að tæki reynist ekki í ábyrgð fær viðskiptavinur upplýsingar um það í SMS skeyti eða í tölvupósti frá Nova þar sem áætlaður kostnaður við viðgerð er tilgreindur, reynist tækið viðgerðarhæft. Viðskiptavinur hefur allt að 30 daga til að ákveða hvað skuli vera gert við tækið. Eftir það áskilur Nova sér rétt til að ráðstafa tækinu í endurvinnslu.

Lánstæki - skilmálar

Nova mun reyna að útvega viðskiptavinum lánstæki til leigu á meðan viðgerð stendur.

Ef lánstæki er ekki skilað innan 7 daga frá verklokum verður það gjaldfært á kreditkort eða reikningur sendur í heimabanka viðskiptavinar. Þetta á einnig við um ef engin svör berast frá viðskiptavinum vegna kostnaðar á viðgerð. Verði skemmdir á lánstæki þarf viðskiptavinur að greiða þá viðgerð. Ef tækið er ekki viðgerðarhæft, tapast eða er dæmt ónýtt ber viðskiptavinum að greiða það að fullu.

Það er á ábyrgð viðskiptavinar að hreinsa út gögn af lánstæki áður en því er skilað aftur til Nova. Nova áskilur sér rétt til að ráðstafa tæki í endurvinnslu sé það ekki sótt úr viðgerð innan 30 daga.

Lánshæfismat

Nova getur við frágang samnings um þjónustu eða síðar gert mat á lánshæfi viðskiptavinar. Er Nova heimilt í þeim tilgangi að afla upplýsinga hjá óháðum aðilum á sviði lánshæfismats eða úr gagnagrunnum um vanskil. Nova áskilur sér rétt til að synja aðila um fjarskiptaþjónustu sé hann á vanskilaskrá.

Uppsögn

Báðir aðilar geta sagt upp þjónustu, svo fremi að ekki séu í gildi sérákvæði um uppsögn í samningi aðila. Uppsögn skal vera skrifleg og gerð með eins mánaðar fyrirvara hið minnsta og miðast uppsögn við mánaðamót, nema kveðið sé á um annað í samningi aðila.

Ef viðskiptavinur hefur greiðsludreift farsíma eða netbúnaði á tilboði getur hann ýmist greitt eftirstöðvar eða haldið óbreyttum afborgunum ef til uppsagnar þjónustu kemur. Möguleikar til að halda óbreyttum afborgunum miðast þó við að viðskiptavinur hafi verið með virkt númer hjá Nova í að minnsta kosti 30 daga.

Viðskiptavinur fær ekki frelsisinneign endurgreidda við uppsögn eða ónýtta símnotkun (afslætti) í áskrift.

Viðskiptavinur hefur eins mánaðar uppsagnarfrest áður en breytingar á skilmálum Nova taka gildi, nema þar sem önnur ákvæði í samningum aðila gilda.

Vanskil viðskiptavinar geta leitt til gjaldfellingar samnings við Nova.

Lokunarréttur

Ef upp koma verulegar vanefndir viðskiptavinar á skuldbindingum samkvæmt samningi er Nova heimilt að rjúfa síma- og/eða nettengingu viðskiptavinar eða takmarka möguleika viðskiptavinarins til að notfæra sér þjónustuna.

Gæða- og þjónustustig

Nova ber ekki ábyrgð á því ef fjarskiptasamband rofnar um stund. Nova leitast þó alltaf við að koma sem fyrst á fjarskiptasambandi að nýju og viðhalda gæðum þjónustunnar. Nova ábyrgist hvorki beint né óbeint tjón vegna sambandsleysis, rofa á fjarskiptum eða annarra truflana sem kunna að verða á rekstri fjarskiptanetsins hvort sem slíkt má rekja til línubilana, bilana í stöðvum eða annarra ástæðna.

Meðhöndlun persónuupplýsinga

Skilmálar Nova um meðhöndlun persónuupplýsinga útskýra hvernig Nova safnar, notar, miðlar og verndar persónuupplýsingar viðskiptavina sinna. Markmið skilmála þessara er að tryggja að meðhöndlun Nova á persónuupplýsingum sé í samræmi við grundvallarsjónarmið og reglur um persónuvernd og friðhelgi einkalífs, sbr. m.a. ákvæði laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, laga nr. 70/2022 um fjarskipti og ákvæði Persónuverndarreglugerðar Evrópusambandsins, GDPR.

Söfnun persónuupplýsinga

Nova þarf að vinna ýmis konar upplýsingar til að geta veitt þér þjónustu.

Það fer eftir því hvaða þjónustu viðskiptavinur Nova nýtir sér hvaða persónuupplýsingar eru geymdar í kerfum Nova.

Þær geta verið, en þurfa ekki að takmarkast við, eftirfarandi:

- Nafn, kennitölu, heimilisfang, símanúmer og netfang.
- Bankaupplýsingar, svo sem kredit-/debet-kortaupplýsingar
- Upplýsingar er varða sýndan áhuga viðskiptavinar á þjónustu eða upplýsingar um áhugamál ef viðskiptavinur hefur upplýst um slíkt eða þegar Nova metur það út frá notkun viðskiptavinar.
- Samskipti viðskiptavinar við Nova, svo sem símtöl/tölvupóstar/beiðnir til þjónustuvers/þjónustufulltrúa Nova eða önnur samskipti við fyrirtækið eða tengda aðila.
- Upplýsingar um viðskipti viðskiptavinar við Nova, svo sem tegund þjónustu, vörukaup, reikningssögu, reikningsupphæðir, skuldastöðu, áfyllingarsögu og önnur atriði sem tengjast reikningi viðskiptavinar.
- Símanúmer þeirra sem viðskiptavinur á samskipti við, þ.e. símtöl/sms/mms.
- Netnotkun viðskiptavinar, þ.e. hvaða vefsíður viðskiptavinur fer inn á og hvernig viðskiptavinur notar heimasíður Nova.

- Dagsetningar, tímasetningar og lengd/magn símtala/sms/mms/netnotkunar viðskiptavinar, ásamt nálgun á staðsetningum þegar þessi fjarskipti eiga sér stað.
- Upplýsingar um notkun á NovaTV og Nova appinu.
- Talskilaboð til viðskiptavina Nova í talhólfakerfi.
- Kerfisupplýsingar sem tengjast viðskiptavini, svo sem tæknilegar merkjasetningar, bilanir/kerfisatvik og tímasetningar þeirra.

Persónulegar upplýsingar sem eru geymdar hjá Nova

Nova þarf að vinna ýmis konar upplýsingar til að geta veitt þér þjónustu.

Það fer eftir því hvaða þjónustu viðskiptavinur Nova nýtir sér hvaða persónuupplýsingar eru geymdar í kerfum Nova.

Þær geta verið, en þurfa ekki að takmarkast við, eftirfarandi:

- Nafn, kennitölu, heimilisfang, símanúmer og netfang.
- Bankaupplýsingar, svo sem kredit-/debet-kortaupplýsingar
- Upplýsingar er varða sýndan áhuga viðskiptavinar á þjónustu eða upplýsingar um áhugamál ef viðskiptavinur hefur upplýst um slíkt eða þegar Nova metur það út frá notkun viðskiptavinar.
- Samskipti viðskiptavinar við Nova, svo sem símtöl/tölvupóstar/beiðnir til þjónustuvers/þjónustufulltrúa Nova eða önnur samskipti við fyrirtækið eða tengda aðila.

- Upplýsingar um viðskipti viðskiptavinar við Nova, svo sem tegund þjónustu, vörukaup, reikningssögu, reikningsupphæðir, skuldastöðu, áfyllingarsögu og önnur atriði sem tengjast reikningi viðskiptavinar.
- Símanúmer þeirra sem viðskiptavinur á samskipti við, þ.e. símtöl/sms/mms.
- Netnotkun viðskiptavinar, þ.e. hvaða vefsíður viðskiptavinur fer inn á og hvernig viðskiptavinur notar heimasíður Nova.
- Dagsetningar, tímasetningar og lengd/magn símtala/sms/mms/netnotkunar viðskiptavinar, ásamt nálgun á staðsetningum þegar þessi fjarskipti eiga sér stað.
- Upplýsingar um notkun á NovaTV og Nova appinu.
- Talskilaboð til viðskiptavina Nova í talhólfakerfi.
- Kerfisupplýsingar sem tengjast viðskiptavini, svo sem tæknilegar merkjasetningar, bilanir/kerfisatvik og tímasetningar þeirra.

Hvernig persónulegar upplýsingar eru notaðar hjá Nova

Persónulegar upplýsingar um viðskiptavini eru notaðar í tengslum við notkun á þeirri þjónustu sem Nova býður upp á.

Upplýsingar eru nýttar í tengslum við alla þjónustu til að:

- Til að veita eða afhenda þá þjónustu og/eða vöru sem viðskiptavinur hefur keypt af Nova og veita viðskiptavini upplýsingar um stöðu á afhendingu vöru og framkvæmd þjónustu.
- Til að upplýsa viðskiptavin um nýjar vörur Nova eða þjónustu.
- Til að upplýsa viðskiptavin um breytingar á þjónustu eða viðskiptaskilmálum.
- Til að bjóða viðskiptavini tilboð, nýja þjónustu eða þjónustubreytingu sem byggist á því hvernig viðskiptavinur notar þjónustu Nova, þ.m.t. hringi-/sms-/mms-/net-notkunarmynstur og staðsetningu.
- Til að reikningsfæra viðskipti viðskiptavinar.
- Til að svara fyrirspurnum viðskiptavinar.
- Til að upplýsa um tilboð annarra fyrirtækja, sem Nova hefur hlutast til um að veiti viðskiptavinum Nova sérstök tilboð.
- Til að greina hvernig viðskiptavinir Nova nota þjónustu og vörur Nova og í hve miklu magni, til þess m.a. að stuðla að auknu vöruframboði og hagkvæmni fyrirtækisins.
- Til að framkvæma rannsóknir, tölfraðisamantektir og til þess að fylgjast með notkun tækniherfa Nova - en án þess að upplýsingar séu persónugreinanlegar.
- Við athugun á skuldastöðu viðskiptavinar, svo sem hjá aðilum sem halda utan um slíkar upplýsingar og hafa með höndum innheimtu krafna.
- Til að vernda fjarskipta- og tækniherfi Nova, svo sem til að stuðla að ekki komi til hnökra eða truflunar á fjarskiptaumferð, t.d. á álagstímum.

- Til að vinna gegn ólögmætri háttsemi og til að bæta tjón.
- Til þess að veita opinberum aðilum upplýsingar, þó aðeins í þeim tilvikum þar sem skylda hvílir á Nova að verða við slíkri beiðni lögum samkvæmt.

Gögn um viðskiptavini Nova eru geymd svo lengi sem þörf er á þeim í þeim tilgangi sem þeim var safnað. Miðað er við að geyma viðskiptasögu viðskiptavina og samskipti þeirra við Nova, t.d. þjónustubeiðnir, svo lengi sem viðskiptavinur nýtir sér þjónustu Nova. Eftir að viðskiptavinur hættir viðskiptum eru bókhaldstengd gögn geymd í 7 ár, eins og lög kveða á um, en önnur gögn skemur. Hins vegar eru gögn sem varða notkun, þ.e.

símtöl/sms/mms/netnotkun/tækniakerfi aðeins geymd svo lengi sem lög og reglur mælar fyrir um, sem eru 6 mánuðir í öllum almennum tilvikum.

Nova getur í ákveðnum tilvikum afhent persónuupplýsingar til utanaðkomandi aðila

Persónugreinanlegum upplýsingum um viðskiptavini Nova kann að vera miðla til annarra fyrirtækja eða opinberra aðila, svo sem:

- Til fyrirtækja sem vinna með Nova að framfylgni innheimtu, svo sem varðandi lánstraust eða skuldastöðu. Í þeim tilvikum er þó aðeins um að ræða reikningstengdar upplýsingar, svo sem um ákveðin viðskipti, skuldastöðu og skuldasögu. Komi til þessa

undirgangast þessir aðilar trúnaðarskyldur vegna þeirra persónuupplýsinga sem veittar eru.

- Til lögregluembætta og dómstóla. Til Neyðarlínunnar (112).
- Til samstarfsaðila Nova hafi viðskiptavinur samþykkt það eða þegar Nova hefur milligöngu um þjónustu sem þriðji aðili veitir t.d. áskrift að sjónvarpsstöðvum í NovaTV, kaup á miðum hjá Tix.is eða við kaup á gjafabréfum hjá YAY.is.
- Til aðila sem framkvæma markaðsrannsóknir og sinna kynningarmálum.

Sé upplýsingum miðlað til þriðju aðila er gerður vinnslusamningur við viðkomandi aðila eftir því sem við á.

Þá geta upplýsingar um viðskiptavini verið unnar hjá fyrirtækjum sem veita Nova þjónustu t.d. tækniþjónustu. Í slíkum tilvikum er aðgengi að persónuupplýsingum einungis veitt í undantekningartilvikum og háð ströngum aðgangsskilyrðum. Aðgengi er einungis veitt starfsmönnum þjónustuaðila sem undirritað hafa trúnaðaryfirlýsingu og eru bundnir þagnarskyldu.

Upplýsingum um viðskiptavini eru í sumum tilvikum miðlað út fyrir EES svæði. Í slíkum tilvikum er tryggt að veitt sé samsvarandi vernd og innan EES t.d. með stöðlum samningsskilmálum ESB, með því að fyrirtækið sé hluti af Privacy Shield samkomulagi ESB og Bandaríkjanna eða á lista ESB yfir örugg þriðju lönd.

Nova áskilur sér rétt til þess að færa upplýsingar um viðskiptavini sína yfir í annað félag ef Nova verður hluti þess félags, svo sem við sameiningu eða sölu fyrirtækisins.

Þín réttindi

Þú átt rétt á að fá aðgang að og fá að vita hvaða upplýsingum Nova hefur safnað um þig og getur beðið um afrit af þeim gögnum. Hægt er að nálgast upplýsingar á Stólnum á nova.is.

Þú átt rétt á að fara fram á að Nova leiðrétti upplýsingar um þig teljir þú að þær séu ekki réttar og einnig að fá upplýsingum um þig eytt. Nova vill þó taka það fram að rétturinn til að fá upplýsingum eytt er takmarkaður og þannig getur Nova ekki eytt upplýsingum sem skylda ber til að geyma skv. öðrum lögum s.s. fjarskiptalögum eða bókhaldslögum eða sem nauðsynleg eru til þess að Nova geti veitt þér þjónustu. Þér er einnig heimilt að andmæla vinnslu persónuupplýsinga og í vissum tilvikum krefjast takmörkunar á vinnslu þinna persónuupplýsinga.

Þú átt rétt á að fá eintak af persónuupplýsingum þínum, á tölvulesanlegu formi til afhendingar til þriðja aðila. Þessi réttur nær þó ekki endilega til allra gagna um þig. Hafðu samband við Nova til að nýta þér þín réttindi.

Ef þú ert ósáttur við vinnslu persónuupplýsinga hjá Nova getur þú sent erindi til Persónuverndar.

Trúnaður og vernd upplýsinga

Ítrasta öryggis er gætt í meðferð persónuupplýsinga. Starfsmenn Nova undirrita reglulega trúnaðaryfirlýsingu vegna starfa sinna hjá Nova og eru bundnir trúnaði um vitneskju og störf sín hjá Nova. Trúnaðarskylda hvílir á starfsmönnum, þrátt fyrir að látið sé af starfi hjá Nova. Brot á trúnaði varða brottrekstri og mögulega afskiptum lögreglu. Nova er ábyrgt fyrir meðferð þinna persónuupplýsinga og einsetur sér að framfylgja reglum um vernd og öryggi upplýsinganna. Nova hefur á að skipa sérhæfðum starfsmönnum sem fylgja því eftir

að gögn um viðskiptavinum Nova séu örugglega varin og komist ekki í hendur annarra en þeirra sem nauðsynlega þurfa að vinna með þau.

Hafir þú spurningar um meðferð persónuupplýsinga hjá Nova getur þú haft samband við persónuverndarfulltrúann okkar með tölvupósti á GDPR@nova.is eða með bréfpósti til Nova hf., Lágmúla 9, 105 Reykjavík.

Viðskiptaskilmálar

Er tækið sem þú keyptir enn í umbúðunum, óopnað, ónotað og skínandi fínt? En það er bara ekki alveg það rétta fyrir þig? Ekki örvænta, við endurgreiðum það. Þú finnur bara það rétta síðar.

Hið seldar er eign seljanda þar til tækið hefur verið greitt að fullu. Raðgreiðslusamningar, reikningsviðskipti eða önnur lánaform afnema ekki eignarrétt seljanda fyrr en full greiðsla hefur borist. Sé kaupsamningi rift verður sú símnotkun (afsláttur í áskrift/inneign í frelsi) sem viðskiptavinur hefur fengið, reiknaður inn í uppgjörið.

Ágreiningur og lögsaga

Um samning aðila gilda íslensk lög. Rísi ágreiningur um túlkun og skýringu á skilmálum þessum er heimilt að vísa þeim ágreiningi til úrskurðar Fjarskiptastofu. Ágreiningsmál vegna samningsaðila skulu rekin fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur. Skilmálar þessir gilda nema annað sé tekið fram í gildandi verðskrá Nova og reglum fyrir hverja þjónustu sem Nova býður upp á.

NovaTV

NovaTV appið er ókeypis í notkun fyrir viðskiptavinum Nova, en gegn gjaldi fyrir aðra.

Notendum býðst einnig að kaupa sér áskrift að völdum sjónvarpsstöðvum og streymisþjónustum til að horfa á í gegnum appið. [Sjá verðskrá hér](#). Þá býður Nova einnig upp á milligöngu um kaup á áskrift að öðrum stöðvum s.s. Stöð 2, Stöð 2 Sport, Sjónvarpi Símans Premium, o.fl.

Öll notkun á NovaTV er til einka- og heimilisnotkunar fyrir áskrifanda þjónustunnar.

NovaTV persónuverndarstefna

Nova Appið

Nova appið er ókeypis þjónustugátt fyrir viðskiptavinum Nova. Í Nova appinu má nálgast ýmist tilboð á vöru og þjónustu hjá samstarfsaðilum Nova. Þá er Nova einnig í samstarfi við Tix.is um útgáfu á rafrænum aðgöngumiðum á ýmsa viðburði. Um notkun, endurgreiðslu, breytingar og annað tengt slíkum rafrænum miðum gilda skilmálar Tix.is.

Nova Appið persónuverndarstefna

AlltSaman

AlltSaman er ótakmarkað, net, símtöl og SMS á Íslandi þig og þína. Við gerum ráð fyrir að þú og þínir búið undir sama þaki. Þjónustan er fyrirframgreidd með kredit- eða debetkorti sem er skuldfært fyrir einum mánuði í senn. AlltSaman gildir ekki með öðrum tilboðum Nova.

Stuðsvellið

Ég mæti til leiks í skautastuði og lofa að skemmta mér á Stuðsvellinu. [Almennir](#)

[skilmálar](#) Nova gilda einnig fyrir Stuðsvellið. En það er allra mikilvægast að hafa gaman!

Þegar þú kaupir miða á Stuðsvellið samþykkir þú að Nova og Orkusalan megi hafa samband við þig í síma eða tölvupósti með alls konar díla, nýjustu fréttir og dúndur tilboð.

Notkun á Nova.is

Þegar þú notar Nova.is sendir vafrinn þinn gögn til netþjóns Nova. Þetta er aðeins gert í tæknilegum tilgangi og er forsenda þess að þú getir notað vefsíðuna. Þau gögn sem þú sendir eru einungis geymd í stuttan tíma og ekki ætlað að nota til að persónugreina þig á nokkurn hátt.

Gögnin eru:

IP-tala, dagsetning og tími aðgangs, hvaða hluti vefsins er heimsóttur, magn gagna sem fer á milli vafrans þíns og okkar netþjóns. Hvaða vafri var notaður, tungumálastillingar, útgáfa stýrikerfis, vafra og yfirborðs.

Nova áskilur sér rétt til þess að nota þessi gögn til þess að geta rakið netárásir eða óleyfilegan aðgang að netþjónum.

Vefkökur

Hvað eru vefkökur?

Vefkökur (e. cookies) eru litlar textaskrár sem eru geymdar í minninu á tölvunni þinni í gegnum vafrann þinn. Þær eru notaðar til þess að gera notendaupplifun þína sem besta og

einfalda okkur að hafa yfirlit yfir þínar stillingar, til að tryggja öryggi og til að greina umferð um síðuna.

Hvaða vefkökur notar Nova?

Nauðsynlegar kökur

Kökur sem eru nauðsynlegar til að tryggja sem besta virkni á nova.is. Án þessara vefkaka gætum við ekki veitt þá þjónustu sem við viljum geta veitt. Þessar kökur safna ekki upplýsingum sem geta verið notaðar til þess að auðkenna gesti nova.is né fylgjast þær með eða muna hvar þeir hafa verið á netinu. netinu.

Nafn	Veita	Upplýsingar	Gildistími
__cfduid	medium.com	Notað af efnisveitu til að greina trausta vefumferð.	Lota (e. Session)
__cfduid	siteimproveanalytics.com	Notað af efnisveitu til að	Lota (e. Session)
algoliasearch-client-js	algolia.com	Leitarþjónustan Algolia notar til að bæta hraða og upplifun og í leitarglugga á nova.is.	-

Nafn	Veita	Upplýsingar	Gildistími
ASP.NET_SessionId	nova.is	Notað til að viðhalda auðkenni og stillingum gests í tilfallandi lotu.	Lota (e. Session)
ASP.NET_SessionId	stollinn.nova.is	Notað til að viðhalda auðkenni og stillingum notanda í tilfallandi lotu.	Lota (e. Session)
__RequestVerificationToken	Nova.is	Fingrafar á vafra sem notað er til að koma í veg fyrir fölsun fyrirspurna milli vefja við viðkvæmar aðgerðir s.s. innskráningu.	Lota (e. Session)

Virknikökur

Þessar kökur leyfa okkur að veita gestum betri upplifun við notkun á vefnum. Þessar kökur safna ekki upplýsingum sem geta verið notaðar til þess að auðkenna gesti nova.is.

Nafn	Veita	Upplýsingar	Gildistími
checkoutId	nova.is	Notað af vefverslun Nova til að viðhalda körfu notanda í gegnum síðuflakk.	2 vikur
help-header-shortcuts_v#	nova.is	Notað af Nova til að stýra birtingu á tilkynningum eftir óskum gests	-
cookies	nova.is	Notað af Nova til að stýra birtingu á vefborða vegna vefkaka.	-

Vefsíðugreining

Við vefsíðugreiningu er notast við tölfræðikökur sem greina hegðun gesta á nova.is með því að safna nafnlausum upplýsingum til greiningaraðila.

Nafn	Veita	Upplýsingar	Gildistími
_dc_gtm_UA-#	nova.is	Notað af Google Tag manager til að stýra notkun á skráum vegna Google Analytics.	2 vikur
_ga	nova.is	Skráir einkvæmt auðkenni sem er notað til að búa til tölfræðileg gögn um heimsóknir gests á vefinn.	2 ár
_gid	nova.is	Skráir einkvæmt auðkenni sem er notað til að búa til tölfræðileg gögn um heimsóknir gests á vefinn.	Lota (e. Session)
mmstat	nova.is	Notuð til að ákvarða hvort gestur hefur áður	999 dagar

Nafn	Veita	Upplýsingar	Gildistími
		heimsótt síðuna.	
siteimproveses	Siteimprove.com	Notuð til að skrá í hvaða röð gestur heimsækir síður.	Lota (e. Session)

Markaðssetning

Kökur vegna markaðssetningar skoða hegðun gesta á vefnum og tilfærslur milli vefsvæða.

Tilgangur þeirra er að birta auglýsingar sem eru viðeigandi og líklegar til að vekja áhuga einstakra notanda.

Nafn	Veita	Upplýsingar	Gildistími
C	adform.net	Notuð til að kanna hvort vafri gests styðji kökur.	29 dagar
cid	adform.net	Upplýsingar frá kökur eru nýttar til að besta auglýsingabirtingu byggðar á flettingum gests og áhuga auglýsenda til að birta honum auglýsingar.	2 mánuðir

Nafn	Veita	Upplýsingar	Gildistími
fr	Facebook.com	Notað af facebook til að birta auglýsendum möguleg auglýsingatækifæri til sölu.	3 mánuðir
uid	Adform.net	Skráir einkvæmt auðkenni til að greina flakk gests milli vefsvæða sem nota sama auglýsingakerfi. Tilgangurinn er að besta birtingu auglýsinga byggða á flettingum gests og áhuga auglýsenda á að birta honum auglýsingar.	2 mánuðir

Er hægt að sleppa við vefkökur?

Þú getur slökkt á vefkökum í vafranum þínum. [Hér má finna upplýsingar um stillingar á vefkökum í öllum algengustu vöfrum.](#) Þessi síða inniheldur einnig almennar upplýsingar um vefkökur og áhrif þeirra á okkur og vefnotkun okkar. Tengill er á vefsvæði þriðja aðila. Nova ber ekki ábyrgð á þeim upplýsingum sem þar koma fram.

Nova notar vefkökur frá þriðja aðila sem háðar eru samþykki notanda. Þessar vefkökur eru ekki nauðsynlegar til að nota vefinn en veita Nova mikilvægar upplýsingar fyrir starfssemi sína og þjónustu á vefnum. Notendur geta nálgast upplýsingar um þessar kökur og hvort og

hvernig hægt að er að afturkalla samþykki við notkun þeirra á vefsíðum þessara þriðju aðila. Nova ber ekki ábyrgð á þeim upplýsingum sem þar koma fram.

- [Vefkökur hjá Adform](#)
- [Vefkökur hjá Facebook](#)
- [Vefkökur hjá Google](#)
- [Vefkökur hjá Siteimprove](#)

Sjálfsvörn

SjálfsVörn Nova er leiga á Ajax öryggiskerfisbúnaði þar sem viðskiptavinurinn greiðir mánaðarlegt afnotagjald. Allur búnaður sem viðskiptavinur fær til afnota í SjálfsVörn er eign Nova og er viðskiptavinur ábyrgur fyrir breytingum eða skemmdum á leigðum búnaði.

SjálfsVörn er fyrirframgreidd með greiðslukorti (kredit- eða debetkorti) sem er skuldfært fyrir einn mánuð í senn. Mánaðargjald er innheimt fyrirfram frá og með þeim degi sem uppsetning á búnaði á sér stað og svo alltaf á þeim mánaðardegi á meðan viðskiptavinur er með SjálfsVörn.

Ef ekki tekst að skuldfæra kort viðskiptavinar er krafa send í netbanka viðskiptavinar. Gjaldldagi/eindagi kröfunnar er upphaflegur greiðsludagur mánaðargjaldsins fyrir SjálfsVörn sem ekki tókst að skuldfæra. Greiði áskrifandi af SjálfsVörn ekki fyrir leigu á búnaði í netbanka áskilur Nova sér rétt til að senda greiðsluna í innheimtu. Hafi vanskil varað lengur en 3 mánuði áskilur Nova sér rétt til þess að innheimta uppgreiðslugjald búnaðarins.

Uppsetning á kerfinu felur í sér lím og/eða skrúfur sem geta skilið eftir sig för sem Nova eða samstarfsaðilar bera ekki ábyrgð á. Ekki er greitt sérstaklega fyrir uppsetningu á SjálfsVörn. Nova hefur ekki aðgang að SjálfsVörn viðskiptavinar nema að fengnu leyfi og þá aðeins

tímabundið hafi viðskiptavinur óskað þess. Nova sér ekki um vöktun né eftirlit með öryggiskerfinu og ber enga ábyrgð á bruna- eða vatnstjóni, tjóni vegna innbrota eða öðru tjóni sem viðskiptavinur kann að verða fyrir. Notkun kerfisins er alfarið á ábyrgð viðskiptavinar.

Við uppsögn á SjálfsVörn ber viðskiptavinur ábyrgð á því að taka niður allan búnað og afhenda til Nova. Uppsögn tekur gildi þegar búnaði hefur verið skilað í næstu verslun Nova. Hafi búnaður skemmst í vörslu eða meðförum viðskiptavinar skal viðskiptavinur greiða Nova uppgreiðslugjald sem er endursöluverð búnaðarins skv. verðskrá Nova.

NemaNet

NemaNet er ótakmarkað heimanet á kennitölu viðskiptavinar, hvort sem um er að ræða Ljósleiðaratengingu eða 5G heimanet. Einungis er hægt að skrá eitt NemaNet tilboð á hverja kennitölu viðskiptavinar. NemaNet gildir til 1. september ár hvert, óháð því hvenær tilboðið er virkjað.

Urðu okkur á mistök?

Þjónustustefna Nova er einföld, bannað er að segja nei. Þannig viljum við að öll í Nova liðinu hugsi í lausnum með viðskiptavinum og styðji við markmið okkar um að eiga ánægðustu viðskiptavinina. Þegar mistök eiga sér stað er mikilvægast að leysa málin fljótt og vel. Verði okkur á mistök í númera- eða þjónustuflutningum, þ. e. greiðendabreytingum eða breytingum á rétthafa eða notanda, gerum við okkar besta til þess að leiðrétta slík mistök eins fljótt og mögulegt er. Telji viðskiptavinur sig hafa orðið fyrir þjónustutapi eða -rofi vegna mistaka í númera- eða þjónustuflutningum höfum við sett viðmið varðandi skaðabætur til viðskiptavina í slíkum tilvikum.

Skoðaðu allt um málið [hér](#).

Ábendingar eða kvartanir

Viltu koma á framfæri kvörtun eða ábendingu um hvað við hjá Nova getum gert betur? Þá hvetjum við þig til að [heyra í okkur eða senda okkur línu](#). Þú þarft ekki einu sinni að koma undir nafni!