

Persónuverndarstefna Nova

1. Almennt um meðhöndlun persónuupplýsinga

- 1.1. 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.

2. Hvers konar persónuupplýsingar þarf Nova að vinna með?

- 2.1. Nova þarf að vinna ýmiss konar upplýsingar til þess að geta veitt viðskiptavinum sínum þjónustu.
- 2.2. Það fer eftir því hvaða þjónustu viðskiptavinur Nova nýtir sér hvaða persónuupplýsingar eru geymdar í kerfum Nova.
- 2.3. Þær geta verið, en þurfa ekki að takmarkast við, eftirfarandi;
- Nafn, kennitala, heimilisfang, símanúmer og netfang.
 - Bankaupplýsingar, svo sem kredit-/debet-kortaupplýsingar.
 - Mynd af viðskiptavinum, eftir atvikum, þegar þeim er deilt með Nova af viðskiptavinum í Nova appinu eða með öðum hætti.
 - 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, reiknings sögu, 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 samtala/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.

3. Vinnsla persónuupplýsinga

- 3.1. Persónulegar upplýsingar um viðskiptavinum Nova eru notaðar í tengslum við notkun á þeirri þjónustu sem Nova býður upp á.
- 3.2. Upplýsingar eru nýttar í tengslum við alla þjónustu til að;
- veita eða afhenda þá þjónustu og/eða vöru sem viðskiptavinur hefur keypt af Nova og veita viðskiptavinum upplýsingar um stöðu á afhendingu vöru og framkvæmd þjónustu.
 - upplýsa viðskiptavinum um nýjar vörur Nova eða þjónustu.
 - upplýsa viðskiptavinum um breytingar á þjónustu eða viðskiptaskilmálum.
 - bjóða viðskiptavinum tilboð, nýja þjónustu eða þjónustubreytingu sem byggist á því hvernig viðskiptavinur notar þjónustu Nova, þ.m.t. hringi-/sms-/mms-/net-notkunarmynstur og staðsetningu.
 - reikningsfæra viðskipti viðskiptavinar.
 - svara fyrirspurnum viðskiptavinar.
 - upplýsa um tilboð annarra fyrirtækja, á grundvelli samstarfs Nova við önnur fyrirtæki.
 - 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.
 - framkvæma rannsóknir, tölfræðisamantektir og til þess að fylgjast með notkun tækniherfa Nova - en án þess að upplýsingar séu persónugreinanlegar.
 - athuga skuldastöðu viðskiptavinar, svo sem hjá aðilum sem halda utan um slíkar upplýsingar og hafa með höndum innheimtu krafna.
 - vernda fjarskipta- og tækniherfi Nova, svo sem til að stuðla að því að ekki komi til hnökra eða truflunar á fjarskiptaumferð, t.d. á álagstímum.
 - vinna gegn ólögmætri háttsemi og til að bæta tjón.
 - veita opinberum aðilum upplýsingar, þó aðeins í þeim tilvikum þar sem skylda hvílir á Nova að verða við slíkri beiðni lögum samkvæmt.

4. Miðlun og varðveisla persónuupplýsinga

- 4.1. Gögn um viðskiptavinum 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. þjónustubeiðni, 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/tækniherfi aðeins geymd svo lengi sem lög og reglur mæla fyrir um, sem eru 6 mánuðir í öllum almennum tilvikum.
- 4.2. Nova getur í ákveðnum tilvikum afhent persónuupplýsingar til þriðja aðila.

- 4.3. Persónugreinanlegum upplýsingum um viðskiptavini Nova kann að vera miðlað 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.
 - Til aðila sem framkvæma markaðsrannsóknir og sinna kynningarmálum.
- 4.4. Sé upplýsingum miðlað til þriðju aðila er gerður vinnslusamningur við viðkomandi aðila eftir því sem við á.
- 4.5. 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.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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.

5. Réttindi einstaklinga

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.

- 5.3. 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.
- 5.4. Ef þú ert ósáttur við vinnslu persónuupplýsinga hjá Nova getur þú sent erindi til Persónuverndar.

6. Trúnaður og vernd upplýsinga

- 6.1. Starfsmenn Nova eru bundnir trúnaði og undirrita reglulega trúnaðaryfirlýsingu vegna starfa sinna hjá Nova. Trúnaður starfsmanna Nova gildir enn þó að starfsmaður hafi látið af stöfum.
- 6.2. Ef upp kemur atvik sem felur í sér brot á trúnaði varðar það brottrekstri og mögulega afskiptum lögreglu.
- 6.3. Nova er ábyrgt fyrir meðferð þinna persónuupplýsinga og einsetur sér að framfylgja reglum um vernd og öryggi upplýsinganna.
- 6.4. Nova tryggir að sérhæfðir starfsmenn fylgi því eftir að gögn um viðskiptavini Nova séu örugglega varin og komist ekki í hendur annarra en þeirra sem nauðsynlega þurfa að vinna með þau.
- 6.5. 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.