

Personvernerklæring

Personvernreglene beskytter informasjon du (heretter "Bruker") legger igjen på nettet, og regulerer hva tjenesten serviceheftet.no inkl. evt. tilknyttede mobilapplikasjoner (heretter "Tjenestene"), Consolidated Ventures AS (org. nr. 924 191 171) som behandlingsansvarlig (heretter "Serviceheftet") og andre kan bruke din informasjon til. Merk at det ifm. bedriftsområde på serviceheftet.no har egen personvernserklæring for bedrifter, utover denne personvernerklæringen som gjelder for privatpersoner.

Serviceheftet er som teknologiselskaper opptatt av å beskytte og respektere personvernet til våre brukere. Vi bryr oss om personvern og er klar over at vi kontinuerlig må fortjene og holde på Brukers tillit. Vi jobber for å bygge produkter som vi selv benytter og er stolte av. Vårt løfte til Bruker er å være åpne om hva vi gjør, og alltid fokusere på det som hjelper våre brukere.

Når du bruker Tjenestene, gir du Tjenestene og Serviceheftet tilgang til opplysninger om deg. Denne personvernerklæringen er skrevet med formål å gjøre det enklere å forstå hvilke opplysninger vi samler inn, hvordan og hvorfor vi gjør det, og hva vi bruker opplysningene til.

All innsamling og bruk av personopplysninger er underlagt norsk personvernlovgivning, herunder personopplysningsloven og forskrift om utlevering, videre bruk og annen behandling av opplysninger fra grunnboken og matrikkelen («utleveringsforskriften»).

Dersom du aksepter at Tjenestene formidler personopplysninger til tredjepart, vil disse ha et selvstendig ansvar for sin videre behandling av opplysningene. Det samme gjelder opplysninger du utveksler med andre nettsteder etter å ha fulgt lenker i Tjenestene.

Tjenestene innhenter og behandler enkelte data fra grunnboken og matrikkelen i våre egne registre, samt båtregister og kjøretøyregister. Denne behandlingen er regulert av utleveringsforskriften. Dersom vi etter avtale utleverer slike data videre, er mottakeren ansvarlig for å behandle dataene i samsvar med kravene i utleveringsforskriften. Herunder kan ikke opplysninger brukes til reklame- eller markedsføringsformål uten samtykke fra den dataene gjelder, og enkelte data skal kun være tilgjengelig med tilgangskontroll og begrensninger i antall søk.

1. Hvilken informasjon samler Tjenestene inn om Bruker?

Tjenestene samler inn personopplysninger som:

- **registreres automatisk når Bruker benytter Tjenestene under forutsetning av cookie-samtykke.** Eksempelvis hvilke sider Bruker besøker, linker Bruker trykker på, hvilken teknologi Bruker benytter, hvor mye tid Bruker bruker i Tjenestene, IP-adresse og lignende. Basert på Brukers IP-adresse eller andre former for lokalisering blir geografisk posisjon registrert
- **Bruker oppgir til Tjenestene.** Eksempelvis når Bruker registrerer brukerkonto, editerer egenskaper og/eller dokumenter tilhørende Brukers eiendel(er), kontakter en

av partnerne presentert i Tjenestene, abonnerer på nyhetsbrev, gir tilbakemelding eller har spørsmål

- **Tjenestene mottar fra tredjeparter.** Eksempelvis andre tjenesteytere, offentlige registre og andre offentlig tilgjengelige kilder. Ved at Bruker tar tjenestene i bruk mottar tjenestene grunnleggende personopplysninger, som personnummer og navn, gjennom BankID og Vipps Logg inn. Informasjon tilknyttet matrikkel og grunnbok mottar Tjenestene fra offentlig tilgjengelig register. E-postadresse og telefonnummer brukes til å varsle Bruker om avbrudd i Tjenestene, ved viktige nyheter og endringer, i tillegg til generell informasjon om Bruker manuelt har meldt seg på tilknyttet nyhetsbrev.

Informasjonen lagres enten i Tjenestenes databaser eller på enheten Bruker benytter (laptop, mobiltelefon, tablet etc.).

2. Hva brukes informasjonen til?

Under følger en oversikt over hvilke formål behandlingen av personopplysningene kan ha, hva formålet skal føre til, og hva som er det rettslige grunnlaget.

Under listes de forskjellige kategoriene innen **behandling / registrering**:

2.1 Overholdelse av lovfestede plikter

2.1.1 Formål

Tjenestene behandler personopplysninger for å oppfylle rettslige og lovfestede forpliktelser, eksempelvis for rapportering og for å legge frem opplysninger for myndighetene når dette er lovpålagt.

2.1.2 Rettslig grunnlag

Rettslig forpliktelse.

2.2 Registrere og administrere brukerprofil, inkl. innhenting av Brukers opplysninger

2.2.1 Formål

For at Bruker skal kunne åpne konto, administrere sin brukerprofil, og få tilgang til en god, sikker tjeneste.

2.2.2 Rettslig grunnlag

Oppfyllelse av avtale.

2.3 Sende viktig informasjon til Bruker

2.3.1 Formål

For å kunne sende tjeneste-informasjon og varsler som påvirker Brukers bruk av eller tilgang til Tjenestene. F.eks. oppdatering av vilkår og systemvarslinger, og varsler om opplasting av dokumenter til Brukers eiendel(er).

2.3.2 Rettslig grunnlag

Oppfyllelse av avtale.

2.4 Motta og besvare henvendelser fra Bruker

2.4.1 Formål

Når Bruker sender henvendelser til Tjenestene, vil Brukers kontaktopplysninger benyttes for å kunne besvare henvendelsen.

2.4.2 Rettslig grunnlag

Oppfyllelse av avtale.

2.5 Registrere, lagre og tilgjengeliggjøre dokumentasjon om eiendeler

2.5.1 Formål

For å dokumentere fakta om eiendel, herunder dokumentasjon på arbeid og oppgraderinger. Slik dokumentasjon vil kunne inneholde personopplysninger (særlig navn og kontaklinformasjon) om eiendelens eier på tidspunktet for utarbeidelse av dokumentasjonen, samt håndverkere eller andre utstedere av dokumentasjon.

2.5.2 Rettslig grunnlag

Berettiget interesse.

2.6 Analyse, forbedring og videreutvikling av Tjenestene

2.6.1 Formål

For å kunne gi Bruker den beste mulige opplevelse og verdi av bruken av Tjenestene, vil Tjenestene benytte informasjon om hvordan Bruker bruker Tjenestene til å forbedring og videreutvikling.

2.6.2 Rettslig grunnlag

Berettiget interesse.

2.7 Tilpasning av innhold til Bruker

2.7.1 Formål

For å spare Bruker for tid, og vise relevant innhold Brukers atferdsmønster viser høyest interesse for. Eksempelvis kan Bruker se relevante produkter til vedlikehold som Bruker har vist interesse for tidligere.

2.7.2 Rettslig grunnlag

Berettiget interesse.

2.8 Hindre, begrense, og granske misbruk av Tjenestene

2.8.1 Formål

For å sørge for god sikkerhet i løsningen, og at Tjenestene tilpasses Brukers behov og preferanser.

2.8.2 Rettslig grunnlag

Berettiget interesse.

2.9 Markedsføring av Tjenestene i eksterne kanaler

2.9.1 Formål

For å kunne gi Bruker personalisert markedsføring av Tjenestene via tilbydere som eksempelvis Google, Instagram og Facebook.

2.9.2 Rettslig grunnlag

Berettiget interesse.

2.10 Sende persontilpasset informasjon til Bruker

2.10.1 Formål

For å kunne sende Bruker nyhetsbrev og annen informasjon som Bruker.

2.10.2 Rettslig grunnlag

Samtykke.

2.11 Registrere oppdrag og formidle kontakt med leverandørpartnere av Tjenestene

2.11.1 Formål

For å kunne sette Bruker i kontakt med relevante leverandører av tjenester som Bruker eksempelvis har samtykket til å motta tilbud og/eller kontakt fra.

2.11.2 Rettslig grunnlag

Samtykke.

2.12 Forklaring av terminologi presentert i "Rettslig grunnlag"-kolonnen

- **Rettslig forpliktelse** – Behandlingen er nødvendig for å oppfylle en rettslig forpliktelse som påhviler den behandlingsansvarlige, GDPR art 6 nr 1
- **Oppfyllelse av avtale** – Behandlingen er nødvendig for å oppfylle Tjenestenes forpliktelser i henhold til avtalen med Bruker, eller for å gjennomføre tiltak på Brukerens forespørsel før avtaleinngåelse, jf. GDPR art 6 nr 1 (b)
- **Berettiget interesse** – Når Tjenestene i et enkelt tilfelle har en berettiget interesse av å behandle personopplysninger som veier tyngre enn den registrertes interesser eller rettigheter, jf. GDPR art 6 nr 1 (f)
- **Samtykke** – Når Bruker aktivt har samtykket til at Tjenestene kan benytte Brukers personopplysninger for et eller flere spesifikke formål, jf. GDPR art 6 nr 1 (a)

3. Hvem kan få Brukers personopplysninger utlevert?

Tjenestene deler i enkelte tilfeller personopplysninger med andre bedrifter og organisasjoner utenfor Serviceheftet. Dette er for å kunne gi Bruker bedre og tryggere produkter og tjenester.

Tjenestene kan utlevere personopplysninger til:

- Samarbeidspartnere og underleverandører vil kunne få innsyn i opplysninger hvis dette er nødvendig for å utføre tjenester for Tjenestene, eksempelvis for å analysere bruken av Tjenestene. I slike tilfeller inngås databehandleravtaler for å ivareta informasjonssikkerheten, og våre samarbeidspartnere kan ikke bruke personopplysningene til andre formål enn å yte tjenesten som er avtalt med Tjenestene.
- Tjenestenes data lagres i EFTA/EU-området, men enkelte av tjenesteleverandørene kan ha support-personell utenfor dette område, og dermed ha tilgang til personopplysninger forutsatt at man oppfyller enkelte tilleggskrav for beskyttelse av dataene

I andre tilfeller kan det også være behov for å utlevere informasjon:

- I lovbestemte tilfeller til offentlige myndigheter, eksempelvis ved pålegg fra domstolene, politiet eller andre, i henhold til strenge forhåndsdefinerte prosesser

- I forbindelse med virksomhetsoverdragelse, f.eks. som ledd i fusjon, oppkjøp, salg av Serviceheftet og/eller Tjenestene, eller overføring av Tjenestene til et annet selskap
- Til tvistemotpart eller andre for å avklare eventuelle tvister

3.1 Deling av personopplysninger tilknyttet deling av informasjon til fagfolk

Data og informasjon tilknyttet en eiendel kan deles der relevant med fagfolk (eks håndverkere, el-tilsyn, bygningssakkyndig, eiendomsmeglere etc.) når de skal innhente denne typen informasjon. Slik data og informasjon kan inneholde personopplysninger i form av Brukers navn, hvorav dette er allerede offentlig tilgjengelig informasjon via Kartverket.

3.2 Offentlig deling av data og informasjon

Bruker kan velge å offentlig dele tilgang til informasjon og dokumenter tilknyttet eiendel(er) hvor Bruker er hjemmelshaver eller har administratortilgang. Når Bruker deler data og informasjon om boligen offentlig, kan f.eks. potensielle boligkjøpere eller bilkjøpere få et innblikk i boligens dokumentasjon og tilstand. Varigheten av en offentlig deling spesifiseres av Bruker. Andre brukere får kun lesetilgang og kan ikke gjøre endringer.

4. Hvordan kan Bruker administrere sine personverninnstillinger?

Tjenestene har personverninnstillinger og verktøy for å gjøre det enklere for Bruker å administrere sine personopplysninger. Bruker har adgang til å administrere sine personopplysninger når man er logget inn i Tjenestene.

4.1 Behandle personverninnstillinger

Bruker kan se gjennom og endre personopplysninger som navn, e-post og telefonnummer via sin profil-side.

Brukers navn mottar Tjenestene fra innloggingsløsningen eller Vipps Logg inn, som Bruker har benyttet. Brukers navn må således oppdateres hos disse aktørene for å bli oppdatert i Tjenestene.

Brukers telefonnummer mottar Tjenestene fra innloggingsløsningen Vipps Logg inn i de tilfeller hvor Bruker har benyttet dette. Om telefonnummeret lagret i Brukers profil i Tjenestene avviker fra telefonnummer mottatt fra Vipps Logg inn, vil telefonnummer fra Vipps Logg inn erstatte det eksisterende telefonnummeret i Tjenestene.

4.2 Administrere samtykke til informasjonskapsler

Tjenestene benytter samtykkeløsning for informasjonskapsler (heretter "cookies"). Bruker kan editere sine samtykker via Cookie Information-valgpanelet som Bruker åpner fra sin profilside, menyen, via lenke fra Brukervilkårene og Personvernerklæringen.

Bruker kan administrere sitt samtykke til informasjonskapsler via sin profilside.

5. Hvordan kan Bruker slette lagrede personopplysninger?

Tjenestene lagrer ikke personopplysninger lengre og i større grad enn det som er nødvendig for å oppfylle formålet med behandlingen med mindre det er lovpålagt, f.eks. gjennom regnskapsloven. Personopplysninger slettes automatisk når de ikke lenger er nødvendige for å oppfylle formålet de ble innhentet for.

Bruker har rett til innsyn i Tjenestenes behandling av personopplysninger om seg. Bruker har også rett til å kreve opplysninger rettet og slettet, og til å protestere mot behandling av personopplysninger med hjemmel i berettiget interesse.

Bruker kan også selv be om at Tjenestene sletter lagrede personopplysninger om seg ved å slette sin brukerkonto i Tjenestene. Brukers personopplysninger blir da slettet innen 30 dager, med unntak av informasjon Tjenestene er pålagt å oppbevare. Sletting av personopplysninger fritar Bruker ikke for avtaler og forpliktelser Bruker måtte ha overfor Serviceheftet, Tjenestene eller tredjeparter.

5.1 Sletting av Brukers bolig(er), informasjon og/eller opplastede dokumenter

Sletting av Brukers brukerkonto sletter ikke boligen(e), informasjon, data eller dokumentene som er lastet opp tilknyttet boligen(e) av Bruker, profesjonelle (håndverkere, meglere mm.), eller mottatt via andre kanaler (f.eks. tidligere annonsering av boligen). Disse dokumentene er lagret på boligens gårds- og bruksnummer, ikke på brukerkontoen eller Bruker.

Tjenestene må lagre denne informasjonen, slik at den er tilgjengelig for andre hjemmelshavere (eiere), fremtidige eiere, og for å sikre at profesjonelle har tilgang til egen historikk. Serviceheftet har en ubegrenset og overførbar bruksrett til all informasjon og data som Bruker måtte legge inn i Tjenestene.

Om Bruker endrer og/eller sletter informasjon og dokumenter tilknyttet boligen(e) Bruker har hjemmel til eller er administrator for, vil Tjenestene beholde en kopi av dokumentet. Dette gjelder også i tilfellet hvor Bruker sletter sin brukerkonto. Data og informasjon Bruker sletter vil ikke lenger vises til brukere i Tjenestene, men kunne eksponeres til profesjonelle (f.eks. bygningssakkyndig) og brukes inn i aggregerte tjenester i Tjenestene.

Om Brukers brukerkonto slettes vil ikke Tjenestene slette informasjon Bruker har editert om sin bolig. Eksempel på slik informasjon er kvadratmeter og fasiliteter. Denne informasjonen følger boligen og vil være tilgjengelig for alle brukere av Tjenestene, samt mulig å editere av andre hjemmelshavere (eiere) og fremtidige eiere.

5.2 Hvordan slettes personopplysninger fra sikkerhetskopier og loggfiler

Når Bruker sletter sin brukerkonto slettes personopplysninger fra Tjenestenes sikkerhetskopier og arkiver etter ett år. Tjenestene lagrer ikke sikkerhetskopier lenger enn ett år.

Tjenestene må lagre sikkerhetskopier, logger og dataarkiver i ett år for å imøtekomme andre forpliktelser innen databevaring. F.eks. for håndtering av kundeservicesaker, undersøke eventuelle sikkerhetsbrudd, og overholdelse av myndighetenes påbud og/eller juridiske forpliktelser. I sikkerhetskopier og systemgenererte loggfiler er det ikke lagret personopplysninger, og sikkerhetskopier av tjenestenes data er kryptert for ekstra sikkerhet mot uautorisert tilgang. Ved naturkatastrofer (force majeure) eller lignende, kan det være at Tjenestene ser seg nødt til å lage en backup hvor data om Bruker kan være inkludert.

Tjenestenes driftspartner sikkerhetskopierer Tjenestenes produksjonsmiljø. Sikkerhetskopiene lagres i samsvar med IKT-Norges standard. I henhold til avtalen med Tjenestenes driftspartnere sørger de for høy sikkerhet, inkludert fysisk sikkerhet, for sikkerhetskopier og produksjonsmiljø.

6. Hvordan behandles personopplysninger om Bruker

Ved spørsmål til Tjenestene om behandling av personopplysninger om Bruker eller ønske om at opplysninger slettes, kan Bruker henvende seg til kundeservice.

Dersom Bruker er misfornøyd med Tjenestenes behandling av personopplysninger eller har forslag til forbedringer, setter vi stor pris på om Bruker kontakter oss. Bruker har også rett til å sende sin klage til Datatilsynet.

6.3 Hvordan behandles personopplysninger om barn?

Tjenestene ønsker ikke å samle inn eller på annen måte behandle personopplysninger om barn under 18 års alder. Hvis barn under 18 år likevel har gitt Tjenestene personopplysninger vil opplysningene slettes så snart Tjenestene blir oppmerksomme på forholdet. Foresatte bes kontakte Tjenestene.

7. Når gjelder personvernerklæringen?

Disse retningslinjene gjelder alle de av Tjenestenes applikasjoner og tjenester som behandler Brukers personopplysninger, men utelukker tjenester som har egne retningslinjer for personopplysninger som ikke innlemmer disse retningslinjene.

Tjenestenes retningslinjer for personvern gjelder ikke tredjeparter som annonserer eller bruker Tjenestenes tjenester.

8. Hvordan får Bruker vite om endringer i personvernerklæringen?

Retningslinjene for personvern kan endres og vil da bli oppdatert i Tjenestene på denne siden. Er endringene vesentlige vil Bruker motta et varsel slik at man kan se gjennom endringene. Bruker aksepterer endringer i personvernerklæringen ved påfølgende innlogging i Tjenestene etter at personvernerklæringen er oppdatert. Er Bruker ikke villig til å akseptere endringer i personvernerklæringen står Bruker fritt til å ikke logge inn i Tjenestene, samt har bruker anledning til å slette sin brukerprofil.