

Personvernerklæring for Livall Nordic

Oppdatert 18.10.2021

Beskyttelse av dine personopplysninger er viktig for Livall Nordic AS (fra nå av "Livall", "vi" eller "selskapet"). Personopplysninger er de opplysninger som direkte eller indirekte kan knyttes til en fysisk person (eksempelvis navn, adresse, e-postadresse og mobilnummer, etc.). Vi er opptatt at du skal forstå hvordan vi samler inn, lagrer og behandler dine personvernsopplysninger på en betryggende og tillitsvekkende måte. På denne siden finner du utdypende informasjon om hvordan vi samler inn personopplysninger på livall.no ("nettstedet" eller "nettsiden"), hvordan den informasjonen blir behandlet, og hvilke rettigheter du har.

Alle personopplysninger vil bli behandlet i overensstemmelse med de til enhver tid gjeldende lovkrav om personvernregler (personopplysningsloven og personvernforordningen (GDPR)). De uttrykk og begrep som vi bruker (eksempelvis "personopplysninger" og "behandling") må ses i sammenheng med det som er framsatt i personopplysningsloven.

Livall Nordic AS (organisasjonsnummer: 927 516 349) er ansvarlig for behandlingen av dine personvernsopplysninger. Hvis du har spørsmål om hvordan vi samler inn, lagrer og behandler dine personopplysninger, eventuelle klager, endringer, rettinger eller samtykke, kan du kontakte vår support på:

Livall Nordic AS

Adresse: Ryfylkevegen 2012, 4120 Tau

E-post: support@livall.no

Telefon +47 450 02 472

Organisasjonsnummer: 927 516 349

1. Hvorfor samler vi inn personopplysninger, hva informasjon samles inn og hvordan bruker vi personopplysningene til ulike formål?

Livall har laget en kategorisert oversikt som beskriver de personopplysninger som blir samlet inn og hvordan vi bruker dem til forskjellige formål:

1.1. Personopplysninger samlet inn for å inngå et kjøp (avtale)

Når du som kunde kjøper en eller flere vare(r) og tjeneste(r) fra Livall registrer vi informasjon om deg som gjør at vi kan oppfylle vår del av avtalen. Den informasjonen vi samler inn ved et kjøp er: kundens navn, adresse, epost, telefonnummer, betalingsinformasjon, hvilke (vare)r og (tjeneste)r som er kjøpt, tidspunktet for kjøpet, informasjon relevant til å kunne oppfylle leveransen og vår del av avtalen.

1.1.1 Oppfølging av salget

Når du bestiller eller kjøper (vare)r og (tjeneste)r gjennom vår nettside vil vi bruke denne informasjonen (kjøpesum, produkt-ID og kjøpsdato) internt for å følge opp salget. Vi kan bruke denne informasjonen i interne analyser for å forstå hvordan markedsføringen vår påvirker salget. I enkelte tilfeller kan det kan det brukes til interne avregninger mot ansatte eller leverandører som krever identifikasjon for å gi markedsstøtte til kampanjer.

1.1.2 Reklamasjoner og reparasjoner

I de tilfeller du som kunde ønsker å reklamere på et kjøp trenger vi å registrere personopplysninger for å kunne behandle reklamasjonen. Ved en eventuell reklamasjon registrer vi denne informasjonen og gjennomfører reparasjonen med den informasjon som vi sitter på av service status, historikk og oppgraderinger som vil være nødvendig for å oppfylle våre forpliktelser i henhold til forbrukerkjøpsloven. Vi bruker også dine kontaktopplysninger for å holde deg orientert om reklamasjonen. I noen tilfeller vil våre leverandører og produsenter kreve kontaktinformasjon for å godta eller utføre en reparasjon selv. I garantiperioden har Livall derfor lagret informasjon om deg som skal gjøre det mulig for selskapet å behandle reklamasjonen (se punkt 4 for ytterligere informasjon om lagring av informasjon i garantiperioden). Det samme gjelder hvis du ønsker at vi skal utføre en reparasjon. Da vil vi også ha behov for å samle inn personopplysninger.

Det er viktig å understreke at ved eventuelle krav som du retter mot selskapet vil vi samle inn personopplysninger for å kunne forsvare eller oppfylle våre rettslige forpliktelser.

1.1.3 Kundeservice

Ved henvendelser fra kunder uavhengig av kanalen (telefon eller e-post) som blir brukt har vi et behov for å få identifisert deg. I disse tilfeller vil vi samle inn informasjon som ordrenummer, hvilke produkt(er) eller tjeneste(r) du har kjøpt, telefonnummer, epost og adresse for å kunne hjelpe deg. Vi samler inn den informasjonen som vi mener er relevant for henvendelsen (tilbud, reklamasjon, garanti, forsendelser, funksjonaliteter, brukerprofil, produkter eller tjenester) for å kunne veiledning og hjelpe deg.

1.2 Brukerkonto

1.2.1 Etablering av brukerkonto

Når du ferdigstiller et kjøp, vil vi opprette en kundekonto om du ikke har allerede har registrert en konto hos Livall tidligere. Der vil alle kjøpstransaksjoner som vi er lovpliktig å oppbevare bli registrert. Transaksjonene vil bli gjort tilgjengelig for deg hvis du fullfører registreringsprosessen på min side og aksepter betingelsene. Brukerkontoen gir tilgang til å spore leveringer, avbryte eller angre kjøp, kvitteringer. Dette gjør vi slik at du som kunde i størst mulig grad er selvbetjent.

1.2.2 Administrasjon av brukerkonto:

Livall har tilgang til å se din profil for å kunne behandle kjøp og administrere eventuelle samtykker som du har gitt til å motta elektronisk markedsføring eller lignende. Som kunde

hos Livall har du også mulighet for å administrere din egen profil. Du kan når som helst trekke samtykker eller slette profilen din, men vi vil fortsatt oppbevare informasjon som vi er pliktet av loven til å oppbevare.

1.3.1 Persontilpasset nettside:

Livall jobber målrettet for at du som kunde skal få tilrettelagt markedsføring og informasjon som er relevant for deg. For at vi skal tilpasse innholdet til deg må du være logget inn på din brukskonto. Da vil du være identifisert, og våre systemer vil kunne tilrettelegge innholdet i tråd med din tidligere kjøpshistorikk og gi anbefaling på produkter som vi tror du kan være interessert i. Systemet vil bruke den informasjonen som er tilgjengelig på brukskonto som navn, adresse, epost, kjøpshistorikk for å tilrettelegge og tilpasse nettsiden til ditt bruk.

I de tilfeller hvor du ikke er pålogget vil vi hvis du har gitt samtykke til informasjonskapsler bruke den informasjonen til å tilrettelegge nettsiden på samme måte, men med andre parameter beskrevet i avsnitt 3.

1.3.2 Elektronisk markedsføring

Det er kun i de tilfeller hvor du har gitt samtykke at vi vil bruke personopplysninger til å sende spesialtilpasset nyhetsbrev, tilbud og informasjon om produkter som vi tror du kan være interessert i. Livall bruker tilgjengelig opplysninger som navn, alder, adresse, e-post, telefonnummer og kjøpshistorikk for å forstå ditt handlemønster. Du kan når som helst trekke samtykket tilbake.

1.3.3 Markedsundersøkelser, kampanjer og konkurranser

For å kunne delte på markedsundersøkelser, kampanjer og konkurranser må du gi samtykke til Livall at vi samler inn og lagre og behandler dine personopplysninger. Det er kun hvis du har gitt samtykke at du kan være med å delta. Informasjonen som vi etterspør, kan være forskjellig fra gang til gang. Det vil også være forskjell på informasjon vi ber om i konkurranser, kampanjer og markedsundersøkelser etter som formålet er forskjellig. Noen av de mest vanlige personopplysninger vi kan spørre om er navn alder, adresse, e-post, telefonnummer.

1.3.4 Videreutvikling

Livall jobber kontinuerlig med å videreutvikle våre tjenester og produkter til våre kunder. For at vi skal kunne forbedre nettsiden til Livall er vi avhengig av å hvordan trafikken, kjøpemønstre og adferden er på vår nettside. Vi er avhengig av å kunne hente inn data som kan gi god statistikk på hva vi gjør bra, men også områder hvor vi har forbedringspotensialet. Det kan være at det er produkter, merker, oppsettet i nettbutikken, pris eller betalingsløsninger som påvirker brukeratferden til kundene våre. Ved å samle inn denne dataen kan vi tilpasse selskapet for å gjøre det mer attraktivt for kunder å handle hos oss.

2. Hvem deler vi dine personopplysninger med?

I noen tilfeller kan det hende at vi deler dine personopplysninger med andre selskaper. De opplysninger som vi deler skal kun brukes til å utføre tjenester på vegne av Livall.

2.1 Konsernselskap: For å kunne utføre enkelte tjenester nevnt i punkt 1 vil det i enkelte tilfeller være behov for å dele personopplysninger med morselskapet eller andre selskaper i konsernet. Den opplysningen som vi deler vil ikke bli brukt til andre formål en det som vi har angitt i punkt 1.

2.2 Eksterne leverandører:

For å oppfylle våre forpliktelser samarbeider vi med enkelte eksterne leverandører som tjenestetilbydere, serviceselskap, logistiksenter og transportører. Disse samarbeidspartnerne deler vi personopplysninger med for at de skal kunne utføre en tjeneste for Livall. Dette kan være i form av at vi deler informasjon slik at våre samarbeidspartnere innen transport skal kunne frakte vare(r) til deg, lagerhotell som klargjøre varen(e) for forsendelse, reparatører som skal utføre service, betalingstjenester eller leverandører av IT tjenester.

I tillegg kan vi bruke eksterne tjenestetilbydere som annonsenettverk (Google, Facebook og LinkedIn) eller byråer (markedsføring, statistikk og analyse) for å gi deg tilbud og reklame som er relevant for deg. Det er kun hvis du har gitt samtykke til dette. Årsaken til at Livall bruker disse tjenestetilbyderne er for å kunne forbedre og videreutvikle vår nettside og forståelse av markedet.

Det er viktig å understreke at disse eksterne aktørene kun har lov til å bruke denne informasjonen til å utføre en leveranse eller tjeneste på vegne av Livall.

2.3 Offentlig myndigheter og andre organer

I spesielle tilfeller kan det bli utlevert personopplysninger til de relevante myndigheter hvor loven pålegger Livall å dele denne informasjonen. Dette vil kun bli utlevert om det ligger et pålegg om det etter gjeldende lover og regler.

3. Analyse av trafikk på nettsiden og informasjonskapsler

Livall samler inn all trafikk og aktivitet som du foretar på nettsiden til Livall ved bruk av informasjonskapsler. Du kan til enhver tid reservere deg mot dette ved å avslå forespørselen på nettsiden. Vi samler inn følgende informasjon via informasjonskapsler:

- Hvilke sider på nettbutikken som du har besøk
- Interaksjon med reklamer (klikk)
- Operativsystem - Windows, macOS, Linux
- Nettleser - Safari, Google Chrome, Opera, Firefox
- IP-adresse

Vi bruker informasjonskapsler eller cookies for å tilpasse, optimalisere og målrette nettsiden etter dine interesser og behov. Ved å spore hva som skjer når du bruker vår nettside så kan vi forbedre din brukeropplevelse. I tillegg bruker vi andre verktøy som hjelper Livall å analysere trender og mønstre slik at vi kan tilpasse og gjøre nettsiden mer brukervennlig ut ifra hvordan du navigerer. Du har mulighet til å deaktivere informasjonskapselen med de fleste nettlesere. Ved en deaktivere vil ikke nettsiden fungere optimalt og vi vil ikke anbefale dette da flere av funksjonalitetene ikke vil være tilgjengelig.

4. Oppbevaring og sletting

Når det ikke foreligger lovpålagte forpliktelser (eksempelvis regnskapsloven), dokumentasjonskrav, reklamasjonstid eller behov for å lagre opplysningene knyttet til kjøp vil vi som hovedregel slette eller anonymisere dine personopplysninger. I enkelte tilfeller kan det være kan der være aktuelt å anonymisere personopplysningen istedenfor å slette dem. Det betyr at vi fjerner data som gjør det mulig å indentifisere deg.

Når det gjelder personopplysninger som er knyttet til samtykke og profiler kan dette trekkes eller slettes etter ønske fra kunden. Kontaktinformasjon og fakturaopplysninger i forbindelse med kjøp lagres i 5 år etter regnskapsloven uavhengig om du sletter din brukerprofil.

5. Dine rettigheter

Vi mener det er viktig at du er informert om de rettigheter du har. Hvis du har noen spørsmål eller henvendelser er velkommen til kontakt med oss. Følgende rettigheter har du etter forespørsel:

- **Innsyn:** Etter forespørsel har du har rett til å få utlevert de personopplysninger som vi til enhver tid lagrer og behandler.
- **Samtykke:** Du kan når som helst trekke samtykke tilbake hvis du ikke lenger ønsker å motta henvendelser som nyhetsbrev-, tilbud- og kampanjer på våre varer og tjenester. I enhver kommunikasjon til deg har du mulighet for å reservere deg mot framtidige henvendelser og det har du også mulighet å gjøre via din brukerkonto.
- **Retting eller sletting:** Om vi skulle ha feilaktige opplysninger om deg kan du be Livall rette disse. Du kan også be Livall slette personopplysninger og vi vil så langt det lar seg gjøre prøve å imøtekomme slike forespørsler. I enkelte tilfeller er vi som bedrift pliktet til å lagre opplysninger av dokumentasjon hensyn. Enkelte opplysninger og samtykker kan du slette selv gjennom din profil.
- **Klage til datatilsynet:** Hvis du er uenig eller mener at vi har behandlet dine personopplysninger feilaktig har du mulighet for å sende inn en klage til tilsynsmyndighetene.

Det er viktig at du kontakter Livall om du ønsker å ta i bruk rettighetene dine. Vi jobber løpende med å besvare henvendelser om personopplysninger. For å ta i bruk rettighetene dine ovenfor Livall vil vi be deg bekrefte din identitet for å sikre at vi ikke deler ut personopplysninger til feil person.

6. Oppdatering og endringer

I enkelte tilfeller kan vi oppdatere eller endre personvernserklæringen til Livall på grunn av endring i oppbyggingen på nettsiden eller funksjonalitetene som vi bruker i vår drift av virksomheten. Hvis oppdateringen eller endringen er av en vesentlig karakter som har betydning for deg vil vi informere om dette på nettsiden. Vi vil varsle deg i god tid før de nye endringene trer i kraft.