

Sikkerhet og beskyttelse av personvernet

Trygt kjøp: Fjernsalgsdirektivet

Alle produkter som tilbys av Gomibo har en angrefrist på 31 dager. Dette betyr at produktet kan returneres innen 31 dager uten å oppgi noen grunn. Ved å tilby denne tjenesten forlenger Gomibo den lovpålagte 14-dagers angrefristen til 31 dager! Dette gjør Gomibo unik på markedet. Du kan lese alle vilkårene for bytte og avbestilling på [denne siden](#).

Personvern og sikkerhet

Versjon: 3. november 2023

Personvern og sikker behandling av personopplysningene dine er svært viktig for oss. Du vil selvfølgelig gjerne bestille mobiltelefon, nettbrett og tilbehør uten å bekymre deg for personvern og nettsikkerhet. Derfor skal vi forklare hvordan vi håndterer personopplysningene dine, i henhold til Personvernforordningen (GDPR).

Hvem er ansvarlig for opplysningene dine?

Gomibo, en del av MobielWerkt BV, er ansvarlig for alle personopplysninger du legger igjen hos oss. Dette er våre informasjoner:

Forretningsadresse	Waagstraat 1, 9712 JX Groningen, The Netherlands
Postadresse:	Postbus 3023, 9701 DA Groningen, The Netherlands
Registreringsnummer hos det nederlandske handelskammeret (KvK)	02093714
MVA-nummer	NO 924 932 317

Hvis du har spørsmål om personvern og sikkerhet, kan du alltid kontakte Team Privacy eller personvernombudet (FG) på privacy@gomibo.com. Personvernombudet (FG) i Gomibo er offisielt registrert hos den nederlandske personopplysningsmyndigheten (AP).

Hvilke opplysninger lagrer vi og hvorfor?

Gomibo samler inn personopplysninger på ulike måter. Hvilke opplysninger som samles inn avhenger av hva du gjør på nettsiden vår: besøker du nettsiden uten å bestille eller bestiller du en vare fra oss? Akkurat hva du bestiller har også innflytelse på dette. Vi vil gjerne forklare hvilke av dine personopplysninger vi behandler.

Bestillingsdetaljer

Vi må selvfølgelig vite hvem du er når du legger inn en bestilling hos oss. På den måten kan vi hjelpe deg på best mulig måte. Derfor ber vi deg oppgi kjønn, fødselsdato, fornavn og etternavn. For levering av bestillingen din trenger vi også adressen din. Sammen med dine initialer, etternavn, adresseopplysninger, ordrenummer, telefonnummer og sporingskode sender vi dette til leveringsselskapet slik at de kan levere bestillingen din.

Vi vil sende deg oppdateringer om bestillingen din via e-post, og noen ganger via tekstmelding. Vi trenger e-postadressen og telefonnummeret ditt til dette formålet. Vi vil også sende deg fakturaer og informasjon om produktene du har kjøpt. Etter at du har lagt inn bestillingen, vil vi noen ganger spørre deg hva du synes om oss, vanligvis via e-post og noen ganger på telefon. Ved hjelp av dine tilbakemeldinger kan vi fortsette å forbedre oss!

Betaling

Betalingen av bestillingen din skjer alltid via en sikker betalingsmetode. Koblingen av betalingen til bestillingen din gjøres også via et sikkert miljø. Ved kredittkortbetaling sender vi opplysningene dine fra vår sikre betalingsmetode direkte til betalingsbehandlerne.

Telefonkontrakter

Når du søker om en kontrakt med Gomibo, trenger vi identiteten din for å bekrefte hvem du er. For dette formålet trenger vi et identitetsdokument fra deg. Vi har inngått avtaler med nederlandske myndigheter om behandling av disse personopplysningene slik at vi kan forhindre identitetssvindel og oppdage svindlere og kriminelle raskere.

For å laste opp identitetsdokumentet ditt bruker vi en spesialisert programvare utviklet av Gomibo. Dette betyr at passbildet(ene), personnummeret og den maskinlesbare sonen (MRZ) på det aktuelle dokumentet umiddelbart skjules av programvaren. Vi trenger ikke denne informasjonen fra deg. Vi behandler imidlertid navn, etternavn, fødselsdato, fødested, dokumentets gyldighetsperiode, type identitetsdokument og dokumentnummer.

Hvis du kjøper en kontrakt fra oss i butikken, eller hvis du ikke bruker vår "Ingen bryderi-kontrakt", vil vi be deg om en kopi av betalingskortet ditt. Kortnummeret, IBAN-nummeret og kortinnehaverens navn må være godt synlig for å bekrefte at bankkontoen virkelig tilhører deg. Dette forhindrer at noen andre kan bestille en kontrakt betalt fra din konto. Du kan gjøre visse data uskarpe så lenge den nødvendige informasjonen forblir synlig.

Hvis du søker om en kontrakt gjennom Gomibo, foretar vi en risikovurdering av søknaden din for å bekjempe økonomisk svindel og identitetssvindel.

** Vennligst merk: Det er ennå ikke mulig å opprette en kontrakt med Gomibo fra Norge*

Overfør telefonnummeret ditt

Har du bestemt deg for å flytte telefonnummeret ditt til en annen leverandør? Da trenger vi navnet på din nåværende leverandør, telefonnummeret ditt og tilkoblingstypen din. Noen ganger trenger vi også SIM-kortnummeret eller kundennummeret ditt. Dette vil sikre at telefonnummeret ditt flytter med deg.

Inntekts- og utgiftstest (ILT)

Hvis du har valgt en enhetspakke som omfattes av reglene i finanstilsynsloven, trenger vi opplysningene dine for å gjennomføre en inntekts- og utgiftstest. På denne måten kan vi være sikre på at du har valgt en avtale som passer til din økonomiske situasjon. Inntekts- og utgiftstesten må utføres i samsvar med finanstilsynsloven. For dette formålet behandler vi din familiesammensetning, din månedlige nettoinntekt og dine boligkostnader. Du trenger ikke under noen omstendigheter å sende oss lønsslipp eller annen dokumentasjon for dette formålet!

Detaljer om produktene dine

Når du handler hos oss, lagrer vi produktets IMEI- og EAN-nummer. IMEI-nummeret er en unik kode som er knyttet til ditt spesifikke produkt. EAN-nummeret er et nummer som er knyttet til produkttypen du har kjøpt hos oss. På denne måten kan vi være sikre på at du faktisk får det du har bestilt av oss.

Med en kontrakt noterer vi SIM-kortnummeret ditt. På denne måten vet vi med sikkerhet at du vil motta riktig SIM-kort og at den riktige kontrakten vil bli opprettet på det rette SIM-kortet. I tillegg kan vi på denne måten alltid tilby ønsket tjeneste, for eksempel hvis du har bedt om overføring av telefonnummeret ditt.

Bestillinger med andre tjenester

Har du valgt å legge inn en bestilling hos Gomibo sammen med spesifikke tjenester, for eksempel en forsikring eller et abonnement på en streamingtjeneste? I så fall kan vi, avhengig av tjenesteleverandøren, trenge ytterligere informasjon fra deg, for eksempel et IBAN-nummer eller en akseptert direkte debitering for å trekke beløpet fra bankkontoen din eller for å belaste de periodiske abonnementskostnadene til tjenesteleverandøren.

Hente bestillinger i butikken vår

Ønsker du å hente en bestilling i butikken vår? I så fall vil vi alltid stille noen kontrollspørsmål for å bekrefte identiteten din. Som bevis på at du henter pakken din i butikken, trenger vi alltid en kopi av legitimasjonen din for å bekrefte

identiteten din. For å lage en kopi bruker vi programvaren vi har laget hos Gomibo. Denne programvaren skjuler automatisk bilde(r), personnummer og den maskinlesbare sonen (MRZ) som er på identitetsbeviset ditt. Vi trenger ikke denne informasjonen fra deg. Den andre informasjonen på dokumentet ditt er nødvendig for å bekrefte at vi har overlevert riktig pakke.

Kommunikasjon

Vi vil gjerne holde deg informert via post, e-post, telefon eller tekstmelding når du bestiller hos oss. Noen ganger vil vi sende deg meldinger om tips og triks, sikkerhetsoppdateringer, forespørsler om anmeldelser, personlige kuponger, rabatttilbud, informasjon om utløpet av kontrakten din eller annen relevant informasjon om bestillingen din eller personlige interesser. Du kan også bruke nettstedet eller appen vår til å kjøre en kontraktsoppgraderingssjekk. For å gjøre dette ber vi deg om mobiltelefonnummer, postnummer, husnummer, e-postadresse, fødselsdato og kontraktstype. På denne måten kan vi holde deg informert via tjenestevarsler om når du kan oppgradere kontrakten din eller søke om en ny kontrakt. Som kunde vil du automatisk motta all kommunikasjon fra Gomibo, med unntak av nyhetsbrevet vårt. Du vil bare motta nyhetsbrevet vårt hvis du har gitt ditt eksplisitte samtykke. Du kan enkelt administrere kommunikasjonspreferansene dine via [Gomibo-kontoen](#) din.

Vi bruker følgende kommunikasjonspreferanser:

Oppdateringer på bestillinger (alltid aktivert)

Du vil motta informasjon om bestillingen din, kundekonto, avtale med butikker, betaling og fakturaer.

Tjenestemeldinger

Du vil av og til motta informasjon om dine tidligere bestillinger, for eksempel tips om hvordan du bruker produktet, oppdateringer, varsler og informasjon om oppgraderinger.

Personlige rabatter, tilbud, tips og inspirasjon

Du vil bare motta informasjon som er spesifikt knyttet til din tidligere bestilling og dine preferanser, for eksempel personlige rabatter, giveaways og personlige tilbud.

Forespørsler om omtaler

Du vil motta en invitasjon til å vurdere produkter eller dele din erfaring med våre tjenester etter at du har bestilt eller kontaktet Gomibo.

Nyhetsbrev

Du vil regelmessig motta tilbud, tips, nyheter og nyttig informasjon om produkter og tjenester.

Nyhetsbrev

Du vil motta vårt nyhetsbrev på e-post. Du vil selvfølgelig bare motta den hvis du har gitt oss uttrykkelig tillatelse til å sende den. Ønsker du ikke lenger å motta nyhetsbrev fra oss? Da kan du melde deg av ved å trykke på "avmelding"-knappen nederst i nyhetsbrevet, eller ved å endre kommunikasjonspreferansene dine i [Gomibo-kontoen](#) din.

Gjenkjenning offline og online

For din og vår sikkerhet lager og lagrer vi kamerabilder i butikkene våre. På nett er dette annerledes. Hvis du bruker Gomibo-appen, lagrer vi bruksdataene til telefonen din, som antall ringeminutter, tekstmeldinger og MB-er, slik at vi kan gi deg de beste telefonrådene. Vi bruker også sporingspikslers. Takket være dette kan vi tilby deg en personlig handleopplevelse, skreddersydd for dine preferanser.

Når du besøker nettstedet vårt, lagrer vi din IP-adresse, klikkdata og informasjonsskapsler. Du kan enkelt administrere dine cookie-preferanser i nettleseren din. Du kan administrere cookie-preferansene til hovednettleserne via lenkene nedenfor:

[Chrome](#)
[Internet Explorer](#)
[Mozilla Firefox](#)
[Safari](#)

Teknisk nødvendige informasjonskapsler

Når du besøker nettstedet eller appen vår, bruker vi bare teknisk nødvendige informasjonskapsler for å gjøre nettstedet og appen mer brukervennlig, effektiv og sikker. Ved å bruke disse informasjonskapslene kan vi sikre at nettstedet og appen vår fungerer optimalt og på en brukervennlig måte.

Google Analytics

Vi bruker nettanalysetjenesten Google Analytics fra Google Ireland Limited for å analysere nettstedet og appene våre. Vi samler blant annet inn IP-adressen din, dato og klokkeslett for besøket ditt på nettstedet eller appen vår, samt klikkesti, informasjon om nettleseren din, informasjon om enheten din, de besøkte sidene, tilknyttede lenker, posisjonsdata og kjøpsaktiviteter. Vi bruker denne informasjonen til å kontinuerlig forbedre nettstedet og appen vår for å sikre den beste brukeropplevelsen. Google Analytics bruker informasjonskapsler, nettminnet i nettleseren din og sporingspiksler for å samle inn denne informasjonen. Alle innsamlede data lagres av Google i USA. I denne sammenheng bruker Google standard kontraktsklausuler som egnede garantier for beskyttelse av personopplysninger.

Google Ads konverteringssporing

For nettannonsering og konverteringsmåling på nettstedet vårt og i appen vår bruker vi Google Ads-tjenesten levert av Google Ireland Limited. Når du klikker på annonsen vår i nettleseren din fra Google, lagres det automatisk en informasjonskapsel for konverteringsmåling i nettleseren din. Disse informasjonskapslene lagres i en begrenset periode og inneholder ingen personopplysninger. Ved å plassere en informasjonskapsel vil vi og Google vite om du har klikket på en annonse, og vi vil kunne henvende oss til deg personlig og spesifikt på nettstedet og appen vår på grunnlag av annonser. Vi bruker også informasjonskapsler med remarketing eller lignende målrettingsfunksjonalitet fra Google Ireland Limited. Vi bruker disse informasjonskapslene til å analysere din surfeatferd på nettstedet vårt og din interesse for bestemte produkter eller tjenester, slik at vi kan vise personlig tilpassede annonser. Ingen personopplysninger behandles med denne målrettingsfunksjonen. Disse opplysningene kan behandles av Google i USA. Du finner mer informasjon i personvernerklæringen til Google og Google Ads.

Google Plug-ins

På noen deler av nettstedet og appen vår bruker vi GoogleMaps og Youtube-plugins levert av Google Ireland Limited. Vi bruker for eksempel GoogleMaps til å vise plasseringen til butikkene våre, slik at du enkelt kan finne butikkene våre. Vi bruker Youtube i en iFrame på nettstedet og appene våre for å vise informasjonsvideoer om produkter og tips og triks. Google kan plassere informasjonskapsler for begge tjenestene, og dataene kan overføres til USA. Du finner mer informasjon i Googles og Youtubes personvernerklæring.

Betalingstjeneste

Hvis du betaler for bestillingen din med betalingstjenesten PayPal, gjelder PayPals personvernerklæring også for bestillingen din. Du finner PayPals personvernerklæring her: [PayPals Personvernerklæring](#).

Kundeservice

Når du kontakter kundeservice vil vi gjerne hjelpe deg på best mulig måte. Av den grunn lagrer vi e-postsamtalene du har med våre kundeservicemedarbeidere. Det er også mulig at telefonsamtaler tas opp for opplæringsformål. Dette forteller vi alltid før telefonsamtalen. Noen ganger vil vi be deg om å gi oss spesifikk personlig informasjon under en e-post- eller telefonsamtale. Vi stiller disse spørsmålene for å bekrefte at du faktisk er kunden knyttet til bestillingen du snakker om. Vi noterer også vår kontakt slik at vi vet nøyaktig hva som ble diskutert dersom du kontakter oss igjen.

Retur og reparasjoner

Ønsker du å bytte eller avbestille, eller er produktet ditt defekt? Vi er her for å hjelpe! Før du sender enheten tilbake, er det viktig å ta en backup og tilbakestille den til fabrikkinnstillingene. Dette er nødvendig for å kunne behandle den, og det sletter også eventuelle personopplysninger på enheten din.

Du er ansvarlig for å tilbakestille enheten. Hvis du ikke gjør dette, eller hvis det mislykkes, vil opplysningene likevel bli slettet fra enheten din, hvis mulig. I tillegg godtar du at opplysningene dine videresendes til for eksempel et verksted.

Reparasjoner utføres av spesialiserte reparasjonsfirmaer. Er enheten din, eller en del i den, erstattet av en ny? Din gamle telefon eller delen vil bli nøye destruert eller resirkulert av reparasjonsfirmaet.

Hvordan håndterer vi deling og lagring av personopplysninger?

Deling av personopplysninger

Personvernet ditt er veldig viktig for oss. Derfor deler vi kun visse eller spesifikke personopplysninger med partnere og tredjeparter hvis det er strengt nødvendig, for eksempel i forbindelse med bestillingen din. Vi selger aldri opplysningene dine til tredjeparter.

For å sikre dette, har vi signert en behandlingsavtale med alle parter som vi deler personopplysningene dine med. Dette er en kontrakt hvor vi har opprettet klare avtaler om hvem som er ansvarlig for hvilke opplysninger. Det finnes ulike parter som vi deler personopplysninger med, for å sikre at bestillingen din blir levert innen 24 timer og at vi kan tilby deg den beste servicen:

- Leverandøren;
- Behandleren av betalingsdetaljer;
- Pakkeleveringsselskapet;
- Behandleren av kommunikasjonsdata (som telefoni, tekstmeldinger og e-post);
- (Online) markedsføringsmedier;
- Administrasjonsbehandlere;
- Hvis aktuelt: forsikringsselskapet og den autoriserte agenten;
- Hvis aktuelt: reparasjonsfirmaet;
- Hvis aktuelt: produsenten av en enhet;
- Hvis aktuelt: risikovurdereren;
- Hvis aktuelt: databehandleren av identitetsopplysninger.
- Hvis aktuelt: tjenesteleverandører av spesifikke tjenester som du har bestilt fra Gomibo.

De fleste samarbeidspartnerne er basert i EU og er underlagt personvernforordningen (GDPR). I noen tilfeller deler vi også visse opplysninger med partnere i USA som tidligere har deltatt aktivt i EU-US Privacy Shield. Vi har inngått strenge avtaler med disse partnerne om behandling av personopplysninger. Vi har registrert disse avtalene i standardkontraktsklausuler (SCC).

Oppbevaring av personopplysninger

Vi oppbevarer ikke personopplysninger lenger enn nødvendig. I noen tilfeller trenger vi personopplysningene dine for å avdekke svindel eller ulovlige aktiviteter. I disse tilfellene har vi en juridisk forpliktelse til å dele disse personopplysningene med politiet, rettsvesenet eller statsadvokaten når vi mottar en forespørsel. I tillegg har vi et skattemessig ansvar overfor skattemyndighetene. Dette betyr at vi oppbevarer dine personopplysninger av legitime, juridiske og kommersielle årsaker for å kunne levere produktene og tjenestene du har bestilt og for å gi deg en tjeneste som er så sikker og pålitelig som mulig.

Vil du at vi skal endre personvernpreferansene dine? Vennligst kontakt personvernteamet vårt:

privacy@gomibo.com

Profilering og automatiserte avgjørelser

Hvis du legger inn en bestilling hos oss, kan vi bruke offentlige datakilder og databaser for å verifisere identiteten din og kjøpsatferden din. Basert på all denne informasjonen kan det tas en automatisert beslutning om bestillingen din, søknaden om en telefonkontrakt eller en annen tilleggstjeneste.

Sikkerhet for personopplysningene dine

Vi sørger alltid for best mulig informasjonssikkerhet. Nettstedet vårt har en sikker tilkobling (gjenkjennelig med "https" i adressefeltet) og SSL-sertifikater. I tillegg bruker vi alltid den beste sikkerhetsprogramvaren slik at personopplysningene dine er så trygge som mulig. Dette gjøres i ISO 27001-sertifiserte datasentre på våre egne servere i Nederland.

Vi sjekker og overvåker alle våre ansatte, hvem som har tilgang til hvilke opplysninger, og vi loggfører hvem som har sett hvilke personopplysninger. På denne måten vet vi alltid hva som skjer med personopplysningene dine. Alle ansatte i Gomibo har også et Certificate of Good Conduct (VOG), slik at vi kan være sikre på at alle håndterer personopplysningene dine sikkert.

Dine rettigheter angående opplysningene dine

Som kunde hos Gomibo kan du selvfølgelig alltid sende inn en forespørsel om kontroll, retting, overføring eller fjerning av personopplysningene dine fra vår database. Du kan gjøre dette med [kundeservicen](#) eller ved å kontakte personvernteamet vårt direkte via privacy@gomibo.com. Vi ber deg bekrefte at det er deg, slik at vi ikke bare deler opplysningene dine med andre.

Slette opplysningene dine

Du kan naturligvis slette opplysningene dine hos oss hvis du ønsker det. Våre personvernspesialister vil behandle forespørselen din innen 15 virkedager.

Har du bestilt en kontrakt gjennom Gomibo? Da kan vi ikke fjerne personopplysningene dine fordi du har inngått en tidsbegrenset kontrakt med en av teleoperatørene via Gomibo. Når kontrakten med operatøren din er utløpt, kan du be Gomibo om å fjerne personopplysningene dine.

Ønsker du ikke lenger å motta nyhetsbrevet vårt? Du kan enkelt avslutte abonnementet nederst i nyhetsbrevet eller ved å logge inn på [Gomibo-kontoen](#) din og endre kommunikasjonspreferansene dine.

Spørsmål og kommentarer

Hvis du har spørsmål eller kommentarer om beskyttelse av dine personopplysninger og sikkerhet, kan du alltid kontakte vår [Kundeservice](#). Dersom du har ytterligere spørsmål eller klager, kan du kontakte [Myndigheten for personvern](#) eller [Den Nasjonale Ombudsmannen](#).