Personvernerklæring fra Elesco Norge AS og samarbeidende verksted

Sist oppdatert: 5. oktober 2026

1. HVEM ER BEHANDLINGSANSVARLIG 1
2. PERSONOPPLYSNINGER SOM LAGRES OG PÅ ANNEN MÅTE KAN BEHANDLES 1
3. FORMÅL MED BEHANDLINGEN 2
4. GRUNNLAGET FOR BEHANDLINGEN 2
5. INNHENTING AV PERSONOPPLYSNINGER 3
6. UTLEVERING AV PERSONOPPLYSNINGER TIL TREDJEPART 3
7. SLETTING AV PERSONOPPLYSNINGER 4
8. RETTIGHETER FOR DEN REGISTRERTE 4
9. INFORMASJONSSIKKERHET 5
10. KONTAKTOPPLYSNINGER 6

1. Hvem er behandlingsansvarlig

Denne personvernerklæringen beskriver hvordan Elesco Norge AS med org. nr. 996 703 185 med tilknyttet serviceverksted («**Elesco**», «**vi**», eller «**oss**».) behandler personopplysninger som behandlingsansvarlig. Som behandlingsansvarlig har Elesco ansvar og plikter etter personopplysningsloven som gjør EUs generelle personvernforordning («**GDPR**») til norsk lov. GDPR inneholder definisjoner i artikkel 5 som brukes i denne erklæringen, bl.a. av personopplysning, behandling, behandlingsansvarlig, databehandler og den registrerte.

I den grad Elesco gis tilgang til eller på annen måte behandler dine personopplysninger på vegne av en selger, forsikringsselskap eller produsent, har Elesco rollen som databehandler, og vi har inngått en databehandleravtale med slik tredjepart som er behandlingsansvarlig for egen behandling av dine personopplysninger, herunder for service Elesco utfører innenfor reklamasjon og garanti som Elesco skal fakturere slik selger eller produsent.

2. Personopplysninger som lagres og på annen måte kan behandles

Vi lagrer følgende personopplysninger om våre kunder: Navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, servicehistorikk, produktinfo, forsikringsinfo, kjøpsdokument av produkt, andre opplysninger som du som kunde deler med oss i forbindelse med oppdraget

Ved opprettelse av kundeforhold etableres en Min Side for dokumentasjon og kommunikasjon, som vi sender deg sms eller epost om etter at en selger, forsikringsselskap eller produsent har bedt oss om å håndtere en service på deres vegne, eller etter din registrering direkte til oss.

3. Formål med behandlingen

Vi behandler personopplysninger for å kunne gjennomføre våre forpliktelser etter avtale med deg som kunde enten du bestiller service direkte fra oss eller via en butikk, forsikringsselskap eller produsent som ber oss håndtere en service på deres vegne, jf. GDPR artikkel 6(1)b). Når du som kunde registrerer en kjøps- og/eller servicehenvendelse hos Elesco eller en butikk, forsikringsselskap eller produsent registrerer en service vi skal utføre på deres vegne, behandler vi de personopplysninger som er nødvendige for å kunne oppfylle service /-kjøpsavtalen og gjennomføre den aktuelle leveransen. Hvis du logger deg inn for å bruke en tjeneste fra Elesco som Min Side, vil Brukervilkår for Min Side være avtalen mellom Elesco og deg. Når vi leverer service og andre tjenester gjelder Servicevilkår hos verksted tilknyttet Elesco Norge AS fra oss, og vi må behandle personopplysninger for å ivareta våre rettigheter og plikter etter gjeldende avtale om service. Vi benytter også opplysningene for å kunne gi kunde informasjon, tilbud og service i forbindelse med oppdraget.

Vi behandler personopplysninger for å kunne ivareta våre rettslige forpliktelser i henhold til norsk lovverk, jf. GDPR artikkel 6(1)c). Elesco er forpliktet til å overholde bestemmelser i norsk rett pålagt oss som arbeidsgiver etter arbeidsmiljøloven og som databehandler eller behandlingsansvarlig etter personopplysningsloven og GDPR. Vi må også behandle personopplysninger for å overholde andre forpliktelser, som lovpålagt plikt til å rapportere regnskap etter regnskapslovgivningen.

I de tilfeller hvor kunde har gitt aktivt samtykke til behandling av servicehistorikk og kundedata utover de formål nevnt ovenfor blir dette utført med hjemmel i GDPR artikkel 6(1)a).

4. Grunnlaget for behandlingen

Informasjon om navn, adresse, telefon, e-postadresse, produktdata og servicehistorikk benyttes for å oppfylle Brukervilkår, kjøpsavtalen og/eller serviceavtalen. I en serviceavtale mellom Elesco og butikk, forsikringsselskap eller produsent er en tilpasset databehandleravtale en egen del. Elesco kan også bruke avtale etter GDPR artikkel 6 nr. 1 b) for andre typer avtaler. Et eksempel er at du søker jobb hos Elesco hvor vi må behandle personopplysninger om deg i søknadsprosessen for å kunne vurdere om vi skal inngå en arbeidsavtale med deg, f.eks. navn, e-postadresse, kjønn, fødselsdato, CV og annen dokumentasjon i forbindelse med søknaden, samt de opplysninger du oppgir i din søknad (inkludert attester, vitnemål, språk og om du har spesielle behov) eller ellers under søknadsprosessen.

Der du har samtykket til det, kan vi foreta behandlinger av personopplysninger basert på ditt samtykke, jf. GDPR artikkel 6 nr. 1 a). Et eksempel er at du har gitt oss ditt samtykke til å motta nyhetsbrev fra Elesco på epost. Du kan når som helst takke nei til å motta slik informasjon fra Elesco. Annen informasjon som du eller butikk eller produsent deler med

oss lagres for å kunne oppfylle kjøpsavtalen og/eller serviceavtalen. Et eksempel kan være hvem som er hjemme under servicebesøk, eller andre praktiske forhold av betydning for gjennomføringen av tjenesten.

Dersom det ikke foreligger noe annet rettslig grunnlag, vil vi forklare deg hvilken interesse vi baserer visse behandlinger som vi etter en balansetest mener å ha berettiget interesse som behandlingsgrunnlag, jf. GDPR artikkel 6(1)f). Grunnet sikkerhetsinteresse vil vi foreta nødvendige behandlinger av personopplysninger for å redusere risikoen for autorisert tilgang til våre tjenester.

5. Innhenting av personopplysninger

Vi lagrer og behandler de personopplysninger som er oppgitt på vår nettside av deg som kunde og/eller på vegne av butikk eller produsent i forbindelse med ditt kjøp eller servicehenvendelse.

Vi lagrer og behandler de personopplysninger som er oppgitt til våre ansatte i forbindelse med kjøp eller servicehenvendelse.

Vi lagrer og behandler de personopplysninger som er videreformidlet fra deg eller butikk eller produsent i forbindelse med kjøps/servicehenvendelse.

Vi lagrer og behandler de opplysningene som vi mottar fra butikk, produsent eller andre vi samarbeider med, dersom henvendelsen er sendt til leverandør, produsent, butikk eller samarbeidende verksted. I slike tilfeller reguleres rollene mellom partene gjennom avtale, herunder eventuelle databehandleravtaler.

Vi bruker informasjonskapsler / cookies på våre nettsider for at de skal fungere, f.eks. at det skal være mulig å logge seg inn på MinSide for den kunden en service gjelder. For nødvendige cookies bruker Elesco berettiget interesse som behandlingsgrunnlag, jf. GDPR artikkel 6(1)f). Elesco har foretatt en vurdering av hvilke cookies som er strengt nødvendige å ha påslått for alle besøkende på våre nettsider for at nettsidene eller tjenestene våre skal fungere eller være sikre nok. Vi har beholdt de cookies som vi har konkludert med at vår interesse i å bruke slike cookies veier tyngre enn ulempen dette medfører for deg som besøker vår hjemmeside eller bruker en tjeneste hvor cookies anses nødvendig. Dersom nettsiden inneholder cookies for andre formål enn nødvendige cookies, vil du få informasjon og mulighet til å gi ditt aktive samtykke til hvert enkelt formål ved bruk av vårt cookie-verktøy.

6. Utlevering av personopplysninger til tredjepart

For å kunne oppfylle våre forpliktelser etter avtalen utleveres nødvendige opplysninger til våre samarbeidspartnere. Dette gjelder leverandører, produsenter, butikker, kjede, verksteder, fraktselskap, deleleverandører, forsikringsselskap, bank, regnskap og revisor. Vi kan være pliktige til å dele opplysninger med offentlige myndigheter, revisor, regnskapsfører, advokat, juridiske rådgiver, myndigheter eller domstoler ved lovpålagte krav. Vi har begrenset behandling av våre samarbeidspartnere til Europa (EU/EØS) der det er mulig.

Vi kan bruke følgende leverandører avhengig av hvilke tjenester du benytter, og dette er våre databehandlere som vi har databehandleravtale med hvor data begrenses til land innenfor EØS og kun Norge der det er mulig:

- **Bleken Data AS**: IT-leverandør som bistår oss med support, lagring og annen behandling av data i egen løsning kalt MAB på egne servere i Norge, herunder data fra gjennomføring og dokumentasjon av serviceoppdrag, serviceoppfølging, kundebehandling, leverandøravtaler, oppfølgning med samarbeidende verksteder reklamasjon og fakturering.
- **Sentrum Data AS**: IT-leverandør som bistår oss med oppsett og vedlikehold av standard skytjenester fra Microsoft.
- **Microsoft Ireland Operations Ltd**: IT-leverandør som leverer standard skytjenester kalt Microsoft 365, bl.a. bruker vi Outlook (epost), Teams (møter) og Azure (vår KI-løsning lagrer data kryptert innenfor EU/EØS).
- **Østerhus Data AS**: IT-leverandør som bistår oss med hjemmeside og kundeoppfølging, både motta henvendelser og hjelpe kunder.
- **Exsitec AS** - vår leverandør av økonomi og regnskapstjenester som bruker løsningen Visma.

7. Sletting av personopplysninger

Elesco lagrer opplysninger om deg så lenge det er lovlig og nødvendig for å utføre våre plikter og fullføre den support du har behov for. Når Elesco ikke lenger har plikt eller behov for å oppbevare dine opplysninger, vil personopplysningene dine bli slettet.

Dine personopplysninger knyttet til reparasjon eller salg vil som hovedregel slettes når det ikke lenger er behov for å lagre opplysningene for å besvare henvendelser eller håndtere reklamasjoner knyttet til tjenesten eller produktet. Opplysninger kan lagres i et lengre tidsrom dersom dette er nødvendig for å oppfylle lovpålagte forpliktelser eller andre legitime formål. Dette gjelder blant annet krav etter bokførings-, skatte- og avgiftslovgivning, reklamasjonsforpliktelser samt eventuelle garantiforpliktelser. Dersom den registrerte har samtykket til at servicehistorikk og kundedata lagres på ubestemt tid, vil data bli slettet etter forespørsel fra den registrerte.

8. Rettigheter for den registrerte

Vi behandler den registrertes personopplysninger i henhold til personopplysningsloven og gjeldende forskrifter, GDPR og annen relevant personvernlovgivning.

Når Elesco er databehandler for en butikk eller produsent, må dine krav om innsyn, retting eller sletting som hovedregel rettes til en butikk eller produsent først. Elesco vil bistå der det er relevant og lovlig.

Dersom henvendelsen derimot gjelder Elescos behandling som behandlingsansvarlig, kan du kontakte Elesco direkte. Når Elesco behandler personopplysninger om deg, har du som den registrerte flere rettigheter etter GDPR som Elesco er opptatt av å ivareta, se informasjon nedenfor.

Du har rett til **innsyn**: Du har rett til å vite hvilke personopplysninger vi behandler om deg og du kan be om innsyn i hvilke personopplysninger vi behandler. I tillegg kan du også kreve følgende informasjon om behandlingen i den grad vi er behandlingsansvarlig: a) Formålet med at vi behandler personopplysningene, b) hvilke kategorier av personopplysninger vi behandler, c) hvem vi eventuelt deler opplysningene med, d) om opplysningene blir overført til et land utenfor EU/EØS eller til internasjonale organisasjoner, e) hvor lenge opplysningene blir lagret, f) hvor vi har fått opplysningene fra, og g) om vi bruker opplysningene til automatiserte avgjørelser eller «profilering», og hvordan dette eventuelt gjøres.

Du har rett til å kreve **retting** av feil: Hvis du oppdager at vi har registrert personopplysninger om deg som ikke stemmer, kan du kreve at vi retter disse personopplysningene om deg.

Du har rett til å kreve at opplysninger om deg **slettes**: Vi sletter de personopplysninger vi har om deg når de ikke lenger er nødvendige for formålet de ble samlet inn for og vi ikke er pålagt å ta vare på opplysningene videre. Du kan kreve at vi sletter personopplysninger vi behandler om deg hvis a) formålet med at vi innhentet opplysningene er oppfylt, og vi ikke er pålagt å lagre dem, b) vi behandler opplysningene på grunnlag av ditt samtykke som du deretter trekker tilbake, og vi ikke har noen annen lovlig grunn til å beholde dem, c) personopplysningene er behandlet ulovlig, d) vi er lovpålagt å slette opplysningene, eller e) du protesterer mot automatisert behandling og vi ikke har pålagte, tungtveiende grunner for å fortsette behandlingen som går foran dine rettigheter (et eksempel er at vi må beholde opplysningene for å avklare om vi har et rettskrav mot deg).

Du har rett til **begrenset behandling**: I noen tilfeller kan du kreve at vi begrenser behandlingen av dine personopplysninger. Å begrense behandlingen betyr at vi tar vare på opplysningene uten å bruke de videre. Dette gjelder hvis a) vi behandler dine personopplysninger ulovlig, og b) du mener at opplysningene om deg ikke er riktige, og da kan du kreve at vi begrenser behandlingen mens vi kontrollerer dette. I noen tilfeller må vi likevel fortsette å behandle opplysningene mens vi kontrollerer de, c) vi ikke lenger har et rettslig grunnlag for å beholde opplysningene, og du mener at du kan ha et rettskrav mot oss.

Du har rett til å **klage**: Dersom du har spørsmål om hvordan vi behandler dine personopplysninger eller mener vi behandler dine personopplysninger feil, kan du kontakte oss. Hvis du opplever at informasjonen og bistanden du får fra oss ikke er tilstrekkelig, kan du klage til Datatilsynet. Vi håper du først kontakter oss, se vår kontaktinformasjon nedenfor for personvernspørsmål.

9. Informasjonssikkerhet

Kundens informasjon lagres og prosesseres via Elesco Norge AS sitt datasystem (MAB), som er kryptert og ligger på server hos systemleverandør i Sandefjord / Norge. Videreformidling av informasjon som behøves overført til oppdragsgiver, regnskap, revisor, leverandører, kjede, verksted eller utsalgssted skjer via aktuelle

databehandleravtaler dersom en part er databehandler og etter annen avtale dersom begge parter er behandlingsansvarlige.

Mailkorrespondanse med Elesco prosesseres gjennom og lagres i Elescos mailserver (Outlook). Telefonsamtaler blir ikke tatt opp, men samtalelogg lagres i Elescos telefonsystem levert av Unifon. Alle ansatte hos Elesco er underlagt en taushetserklæring som hindrer vedkommende i å offentliggjøre eventuelt sensitiv og/eller personlig informasjon om våre kunder og samarbeidspartnere.

10. Kontaktopplysninger

Du kan kontakte Elesco som behandlingsansvarlig:

- Postadresse: Elesco Norge AS, Brennaveien, 1481 Hagan
- E-post: hub@elesco.no (merk henvendelsen med «personvern» i emne-feltet).