

Personvernerklæring for nettsted

PostNord har en 400 år lang historie med å beskytte korrespondansens hemmelighet og sikkert levere meldinger til mottakeren, uavhengig av tidens utfordringer. Nå, i den digitale tidsalderen, utvider vi denne beskyttelsen til internett. Å beskytte og ivareta personopplysninger er kjernen i alt vi gjør. Vi ønsker at de som samhandler med oss skal ha tillit til at deres personopplysninger er trygge, sikre og brukes på riktig måte. I denne personvernerklæringen forteller vi deg hvordan vi samler inn, beskytter og bruker personopplysninger.

Oversikt

1. Om oss
2. Hvilke personopplysninger har vi om deg?
3. Hvor får vi personopplysningene dine fra?
4. Hvordan bruker vi personopplysningene dine?
5. Hvem deler vi personopplysningene dine med?
6. Hvor behandler vi personopplysningene dine?
7. Hvor lenge oppbevarer vi personopplysningene dine?
8. Hvordan beskytter vi personopplysningene dine?
9. Hvilke rettigheter har du?
10. Hvordan kontakte oss
11. Gjennomgang og oppdateringer

Vedlegg 1 – Formål

1. Om oss

Personvernet ditt er viktig for oss, og vi forplikter oss til å respektere dine rettigheter når det gjelder bruk og sikkerhet av personopplysningene dine.

PostNord AS er ansvarlig for å sikre at vi behandler personopplysningene dine i samsvar med gjeldende personvernlovgivning og våre retningslinjer.

PostNords primære tjeneste er å levere brev, pakker og varer (også «forsendelser») som en del av våre nasjonale og internasjonale post- og pakketjenester.

Denne personvernerklæringen gjelder for alle personer som benytter våre tjenester, som leverer tjenester til oss, og som på annen måte samhandler med oss . Mer spesifikt gjelder den for personer som er:

- våre kunder, for eksempel når du sender brev og pakker,
- mottakere av våre tjenester, for eksempel når du mottar brev og pakker som noen andre sender til deg,

- på annen måte i kontakt med oss, for eksempel når du kontakter vår kundeservice, besøker og bruker våre digitale kanaler som vår nettside og sosiale medier, eller deltar i markedsføringsaktiviteter, konkurranser og kundeundersøkelser,
- ansatt hos eller engasjert av en av våre forretningspartnere eller tjenesteleverandører.

Denne personvernerklæringen, sammen med annen informasjon som gis på tidspunktet for datainnsamling, forteller deg hvilke personopplysninger vi samler inn om deg, hvordan og hvorfor vi bruker dem, og hvilke personvernrettigheter du har.

Når PostNord leverer brev og pakker, behandler vi ikke personopplysninger som befinner seg inne i forsendelsen. PostNord er derfor verken behandlingsansvarlig eller databehandler for personopplysningene inne i forsendelsen. Du kan kontakte avsenderen av brevet eller pakken for informasjon om behandlingen av slike personopplysninger.

2. Hvilke personopplysninger har vi om deg?

I forbindelse med våre tjenester kan vi behandle følgende kategorier av personopplysninger om deg:

- Identitets- og kontaktinformasjon, som navn, e-postadresse, telefonnummer, fysisk adresse og andre leveringssteder inkludert geografisk plassering, historikk over fysiske adresser, fødselsnummer og (elektronisk) signatur.
For ansatte hos bedriftskunder, forretningspartnere og tjenesteleverandører behandler vi virksomhetens navn, stilling i virksomheten, og virksomhetens adresse, e-postadresse og telefonnummer
- Finansiell informasjon og betalingsinformasjon, som pris på tjenesten, foretrukket betalingsmetode.
- Produkt- og tjenesterelatert informasjon, som type tjeneste som benyttes og detaljer om forsendelsen.
- Leveringsrelatert informasjon, som leveringspreferanser, valgt leveringssted, bevis eller dokumentasjon på en (forsøkt) levering eller retur.
- Andre identifikatorer, som sporingsnumre, *strekkoder og pakkenumre på forsendelser*.
- Tollrelatert informasjon, som detaljer om forsendelsens innhold.
- Markedsføringspreferanser, som dine valg og samtykker.
- Kundehistorikk, knyttet til tidligere kjøp og tjenester som er benyttet, som pakker som er sendt,
- Kontakthistorikk og registreringer av henvendelser, klager og krav, som detaljer om saken, tilbakemeldinger, kommentarer, hendelsesrapporter, annen informasjon vi trenger for å håndtere saken din, resultatet av din henvendelse, kommentar eller klage.
- Opptak av deg, inkludert bilder og lyd tatt opp på videoovervåking og annet utstyr, samt innspilte telefonsamtaler når du snakker med vår kundeservice.
- Kundekontoinformasjon, som påloggingsinformasjon, profesjonell informasjon.
- Informasjon om din bruk av våre digitale kanaler, som IP-adresse, enhetsinformasjon, nettleserinformasjon, informasjon om hvordan du navigerer på vår nettside, og annen informasjon om ditt besøk.

- Eventuell annen tilleggsinformasjon du måtte gi oss.

3. Hvor får vi personopplysningene dine fra?

Vi benytter personopplysninger som du gir til oss, og informasjon som vi samler inn og genererer om deg.

• Informasjon du gir til oss.

Noen av personopplysningene vi behandler om deg mottar vi fra deg. Du kan direkte eller indirekte gi oss denne informasjonen på ulike måter, for eksempel når du benytter våre produkter og tjenester eller når du samhandler med oss.

Du kan alltid velge å ikke gi oss visse opplysninger. Noen personopplysninger trenger vi imidlertid for å kunne levere våre produkter og tjenester til deg.

• Informasjon vi samler inn eller genererer om deg.

Vi mottar personopplysninger om deg fra ulike kilder:

- Avsenderen av en forsendelse,
- Tollmyndigheter,
- Offentlige eller eksterne registre og databaser,
- Forretningspartnere, som banker, leverandører av betalingsløsninger, og våre *logistikkpartnere som leverandører av post- eller pakketjenester*,
- Informasjon vi mottar fra personer som leverer brev og pakker på vegne av PostNord, for eksempel knyttet til oppdatering eller korrigering av en adresse, adgangskoder til bygninger og etasjenumre,
- Profesjonelle rådgivere, som advokater og revisorer,
- Offentlige myndigheter,
- Dine digitale enheter, som din datamaskin og telefon, når du får tilgang til og bruker våre digitale kanaler.

Vi må også generere personopplysninger selv, for eksempel pakkesporingsnumre og kundenumre.

4. Hvordan bruker vi personopplysningene dine?

Vi bruker personopplysningene dine primært for å levere våre tjenester. Vi trenger også opplysningene dine for våre forretningsformål og fordi vi må overholde rettslige forpliktelser.

Vi har kun lov til å bruke personopplysningene dine når vi har et rettslig grunnlag for det. Ofte er det rettslige grunnlaget knyttet til din avtale med oss når du kjøper våre tjenester eller vi benytter dine tjenester. I andre tilfeller må vi overholde rettslige forpliktelser, eller vi har en berettiget interesse i å bruke personopplysningene dine. Mer enn ett rettslig grunnlag kan gjelde når vi bruker personopplysningene dine til et bestemt formål.

Vi bruker personopplysningene dine hovedsakelig til følgende formål:

- For å levere brev, pakker og varer til riktig mottaker på riktig adresse,
- For å administrere vår avtale med deg. Dette inkluderer å behandle betalinger og refusjoner for våre tjenester,
- For å administrere gebyrer,
- For å kommunisere med deg,
- For å gi deg en PostNord-konto,
- For å håndtere henvendelser, klager eller krav og for å gi deg muligheten til å gi tilbakemeldinger på våre tjenester.
- For å vedlikeholde, utvikle, forbedre og teste våre IT-systemer, tjenester og de tekniske plattformene de gjøres tilgjengelige på,
- For å markedsføre våre produkter og tjenester,
- For å forbedre våre produkter og tjenester og utvikle nye,
- For å gjennomføre kundeundersøkelser og utføre markedsundersøkelser,
- For å forebygge, avdekke og straffeforfølge svindel, kriminalitet og misbruk av våre tjenester og systemer, slik at vi kan beskytte våre kunder, ansatte og eiendeler,
- For å overholde rettslige krav, som toll-, skatte- og sikkerhetskrav.

Se Vedlegg 1 – Formål for en utfyllende oversikt over grunnene til at vi behandler personopplysninger om deg.

Kunstig intelligens

Vi kan bruke kunstig intelligens (KI) for å forbedre våre tjenester, for eksempel når du er i kontakt med oss. Når vi bruker KI, behandler vi opplysningene dine sikkert og i samsvar med gjeldende lovgivning.

5. Hvem deler vi personopplysningene dine med?

PostNord AS er et datterselskap av PostNord Group AB. Vi må dele personopplysningene dine med PostNord Group AB og andre datterselskaper (PostNord-konsernet). Dette er nødvendig for formål som kundestøtte, opprettholdelse av forretningskontinuitet, sikring av informasjonssikkerhet, og for å oppfylle rettslige krav som rapportering, bokføring og fakturering.

I tillegg må vi dele personopplysningene dine med andre når dette er nødvendig av grunner som er oppført under punkt 4 i denne personvernerklæringen.

Logistikk- og forretningspartnere og andre partnere involvert i transport og levering av forsendelser til deg, som leverandører av post- eller pakketjenester og pakkeutleveringssteder.

Kunder. Vi må utlevere opplysningene dine til våre kunder når vi leverer tjenester til dem som involverer deg. Dette er tilfellet når du foretar et kjøp på en netthandelsplattform.

Våre tjenesteleverandører og andre partnere. Vi deler personopplysningene dine med våre tjenesteleverandører som hjelper oss i vår daglige drift, som leverandører av betalingsløsninger, banker og forsikringsselskaper, samt leverandører av digitale løsninger, driftstjenester og systemstøtte. Vi kan også dele personopplysningene dine med

organisasjoner som hjelper oss med å utvikle og forbedre våre tjenester, for eksempel gjennom markedsundersøkelser.

Internasjonale postmyndigheter og transportører. Når du sender et brev eller en pakke til utlandet eller mottar en forsendelse fra utlandet, vil vi dele personopplysninger med internasjonale postmyndigheter og transportører.

Myndigheter, offentlige aktører og andre mottakere. Rettslige forpliktelser kan kreve at vi deler opplysninger om deg, for eksempel for å svare på forespørsler fra politimyndigheter, tollmyndigheter, tilsynsmyndigheter og andre offentlige myndigheter. Vi kan også utlevere opplysninger dersom det er nødvendig for å avdekke og forebygge svindel eller av andre juridiske, sikkerhets- og trygghetsmessige årsaker.

Parter involvert i rettslige prosesser. I forbindelse med en potensiell rettslig prosess, inkludert i det forberedende arbeidet som gjør oss i stand til å forsvare oss mot eller håndheve eventuelle rettslige krav, kan personopplysningene dine deles med parter involvert i prosessen, som advokater.

Parter involvert i en fusjon eller oppkjøp. Vi kan dele eller overføre personopplysningene dine i forbindelse med en fusjon, salg av selskapets eiendeler, finansiering eller oppkjøp av hele eller deler av vår virksomhet til et annet selskap.

Profesjonelle rådgivere, som advokater, regnskapsførere og revisorer.

Andre parter. På din forespørsel eller dersom du gir oss tillatelse til det.

6. Hvor behandler vi personopplysningene dine?

Når vi bruker eller deler personopplysningene dine, kan de bli sendt til selskaper både innenfor og utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS). Vi vil sørge for at disse overføringene følger loven. Dersom personopplysninger sendes utenfor EØS, vil vi beskytte dem på forsvarlig måte. For eksempel kan vi basere oss på EU-kommisjonens standardavtalevilkår eller sende opplysningene dine til land som gir et tilstrekkelig beskyttelsesnivå i henhold til EU-kommisjonen.

7. Hvor lenge oppbevarer vi personopplysningene dine?

Vi oppbevarer personopplysningene dine kun så lenge vi trenger dem for formålet vi samlet dem inn for. Dette betyr at vi oppbevarer ulike typer opplysninger i ulike tidsperioder, avhengig av grunnen til at vi har dem.

I noen tilfeller kan vi behandle opplysningene dine i en lengre periode enn angitt ovenfor. Dette kan være tilfellet dersom vi trenger å beskytte våre juridiske rettigheter, for eksempel i en rettstvist, eller dersom det er nødvendig for å oppfylle en rettslig forpliktelse.

8. Hvordan beskytter vi personopplysningene dine?

Vi har tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak og systemer på plass for å beskytte og ivareta personopplysningene dine. For eksempel prosedyrer for å forhindre uautorisert tilgang til, og misbruk av, personopplysninger. Vi bruker også sikkerhetsprosedyrer og tekniske og fysiske begrensninger for tilgang til og bruk av personopplysningene på våre servere. Kun de personene som har et reelt forretningsmessig behov i sitt arbeid har tilgang til personopplysninger. De er underlagt våre regler for informasjons- og IT-sikkerhet, personvern og andre relevante interne regelverk og retningslinjer. De er også bundet av taushetsplikt.

Selv om vi har tiltak på plass for å beskytte personopplysningene dine, kan uforutsette sikkerhetshendelser aldri utelukkes. Derfor har vi prosedyrer på plass for å håndtere sikkerhetshendelser og for å overholde lovkrav som gjelder for oppdagelse, håndtering og varsling av brudd på personopplysningssikkerheten.

9. Hvilke rettigheter har du?

Under visse omstendigheter har du rettigheter knyttet til personopplysningene dine, som inkluderer følgende:

- **Rett til sletting («retten til å bli glemt»).** Du har rett til å få personopplysningene dine slettet under visse vilkår.
- **Rett til retting.** Du har rett til å få uriktige eller ufullstendige opplysninger om deg selv rettet.
- **Rett til innsyn.** Du har rett til å vite hvilke personopplysninger vi behandler om deg og hvorfor. Du kan også be om en kopi av personopplysningene vi behandler om deg.
- **Rett til begrensning.** Du kan be oss om å begrense vår behandling av personopplysningene dine inntil uriktige eller ufullstendige opplysninger om deg er rettet, eller inntil en innsigelse fra deg er behandlet.
- **Rett til å protestere.** Når vi behandler personopplysningene dine basert på en berettiget interesse, har du rett til å protestere mot denne behandlingen når du mener at din personlige interesse veier tyngre enn vår. Vi vil stanse behandlingen, med mindre vi kan påvise tvingende berettigede grunner for behandlingen som går foran dine interesser.
- **Rett til dataportabilitet.** I visse situasjoner har du rett til å be oss om å overføre personopplysningene vi har om deg til noen andre.
- **Rett til å trekke tilbake samtykke.** Du kan når som helst trekke tilbake ethvert samtykke du har gitt oss. Vær imidlertid oppmerksom på at tilbaketrekking av samtykket ikke vil påvirke behandling som allerede har funnet sted.
- **Rett til å klage.** Du har rett til å klage til tilsynsmyndigheten. Vi ber deg imidlertid om først å kontakte PostNord dersom du mener at vi har behandlet personopplysningene dine i strid med personvernlovgivningen eller denne personvernerklæringen.

Vær oppmerksom på at juridiske rettigheter eller forpliktelser kan hindre oss i å utlevere eller overføre hele eller deler av opplysningene dine, eller fra umiddelbart å slette opplysningene dine.

10.Hvordan kontakte oss

Hvis du har spørsmål eller kommentarer angående personopplysningene dine eller denne personvernerklæringen, eller hvis du ønsker å benytte deg av dine rettigheter, kan du kontakte oss ved å henvende deg til:

PostNord AS

Forretningsadresse: Alfaset 3. Industrivei 25, 0668 Oslo

Postadresse: Postboks 6441 Etterstad, 0605 Oslo

Spørsmål kan også rettes direkte til Personvernombudet i PostNord AS:

personvernombud.no@postnord.com

11.Gjennomgang og oppdateringer

Vi vil oppdatere denne personvernerklæringen fra tid til annen. Derfor anbefaler vi at du besøker vår personvernerklæring jevnlig for å holde deg informert. Dersom vi gjør endringer i denne personvernerklæringen som vil påvirke deg vesentlig, vil vi informere deg om dette på forhånd.

Sist oppdatert:

Versjon	Dato
1.0	28.01.2026