



FESTSPILLENE
I BERGEN

Festspillene i Bergens personvernerklæring

Denne personvernerklæringen (oppdatert 31.10.18) forteller hvordan Festspillene samler inn og bruker personopplysninger.

Markeds- og kommunikasjonssjef hos Festspillene er ansvarlig for at personvernerklæringen er ajourført også på nettsidene.

Festspillene i Bergen, ved Festspilldirektøren, er *behandlingsansvarlig* for virksomhetens *behandling av personopplysninger*. Der det daglige ansvaret er delegert, kommer det fram under hvert enkelt punkt. Delegeringen omfatter kun oppgavene og ikke ansvaret. Erklæringen inneholder opplysninger du har krav på når det samles inn opplysninger fra nettstedet vårt (personopplysningsloven § 19) og generell informasjon om hvordan vi behandler personopplysninger (personopplysningsloven § 18 1.ledd).

www.fib.no

Fung. kommunikasjonssjef har det daglige ansvaret for Festspillenes behandlinger av personopplysninger på fib.no, med mindre annet er oppgitt under. Festspillenes i Bergens hjemmesider skal relanseres i januar 2019, og personvernerklæringen vil oppdateres i den forbindelse.

Det er frivillig for de som besøker nettsidene å oppgi personopplysninger i forbindelse med tjenester som å motta nyhetsbrev og SMS, stille spørsmål via chattjenesten, delta i konkurranser eller melde seg som frivillig. Behandlingsgrunnlaget er *samtykke* fra den enkelte, med mindre annet er spesifisert.

Dagens hjemmeside er utviklet og driftes av Knowit.

Opplysninger som samles inn i forbindelse med bruk av nettstedet, lagres i servertjenesten Azure. Det er kun Festspillene og Knowit (med underleverandør) som har tilgang til opplysningene som samles inn.

Nettstatistikk

Festspillene samler inn *avidentifiserte* opplysninger om besøkende på fib.no. Formålet med dette er å utarbeide statistikk som vi bruker til å forbedre og videreutvikle informasjonstilbudet på nettstedet. Opplysningene blir ikke brukt til å identifisere deg som person, men til å lage statistikk som viser for eksempel hvilke sider som er mest besøkt, de mest populære kampanjene og billettsalg.

Opplysningene behandles i *avidentifisert* og aggregert form. Med *avidentifisert* menes at vi ikke kan spore opplysningene vi samler inn tilbake til den enkelte bruker. Vi samler inn hele IP-adressen, men IP-adressen *avidentifiseres* slik at bare de tre første gruppene i adressen brukes til å generere statistikk. Det vil si at dersom IP-adressen består av numrene 195.159.103.82, brukes bare 195.159.103.xx. I tillegg behandles IP-adressene på aggregert nivå, det vil si at all data slås sammen til en gruppe og ikke behandles individuelt.

Vi bruker analyseverktøyet Google Analytics på vårt nettsted. Dette er et verktøy med åpen kildekode (GPL).

Informasjonskapsler

Fib.no benytter informasjonskapsler (cookies). Informasjonskapsler er små tekstfiler som plasseres på din datamaskin når du laster ned en nettside. Festspillene bruker informasjonskapsler til å generere trafikkanalyser slik at vi kan forbedre brukeropplevelsen og søk av festspillprogram på våre nettsider. Vi er pliktig å informere deg om dette, og hvis dette er greit kan du fortsette å bruke nettsiden som normalt. Alternativt må du deaktivere bruk av cookies på dine enheter.

Andre bruksområder for cookies

Cookies brukes også til markedsføring på sosiale medier eller via medienettverk. Såkalt retargeting-markedsføring benytter cookies for å spore dine interesser og vise deg relevant markedsføring. Dette benytter vi tjenesteleverandører som f.eks Facebook og Google Adwords/YouTube og Schibsted Media Group til. Vi benytter også cookies til å spore brukeradferd, teknologi, kjøp og kjøpsmønster, samt annen relevant informasjon på våre nettsider. Dette er anonymiserte data som sier noe om hvordan fib.no blir brukt av alle besøkende. Lagring av opplysninger og behandling av disse opplysningene er ikke tillatt med mindre bruker både har blitt informert om og har gitt sitt *samtykke* til behandlingen. Brukeren skal få vite om og godkjenne hvilke opplysninger som behandles, hva formålet med behandlingen er og hvem som behandler opplysningene, jf. «lov om elektronisk kommunikasjon» § 2-7b.

Følgende informasjonskapsler brukes på fib.no

Facebook har egne cookies som lagres når du benytter deg av deres tjenester, i tillegg har fib.no tilknytning til Facebook som forteller noe om brukeradferd på FIB sine nettsider, slik at dette kan gi grunnlag for relevant markedsføring via Facebook sine tjenester.

Vi benytter følgende av Googles cookies for trafikkstatistikk:

_utmz beskriver hvordan du havnet på siden vår. (Søk, klikk på link, annonse etc)

_utma beskriver hvor mange ganger du har besøkt oss.

_utmb og _utmc beskriver hvor lang tid du benytter på sidene våre.

[Slik administrerer du informasjonskapsler \(nettvett.no\)](#)

Chat

Salgsansvarlig i Markeds- og kommunikasjonsavdelingen har det daglige ansvaret for Festspillenes chat-tjeneste på nettsiden. Festspillene bruker LiveHelpNow og har inntil fire brukere/operatører. Besøkende på nettsiden får opp automatisk pop up med forespørsel om de ønsker å chatte. Chatten besvares av ansatte i Markeds- og informasjonsavdelingen som blant annet kan se IP-adresse, browser, land, region samt tidligere chatter samme dag fra samme IP-adresse. Etter endt chat mottar samtlige operatører en kopi av chatten. Dette brukes til opplæring/forbedring av internkommunikasjon og e-postene blir slettet fortløpende. Dersom ingen operatører er pålogget kan publikum legge igjen en beskjed. Slike beskjeder sendes til Salgsansvarlig på e-post som besvarer og deretter sletter henvendelsen. Systemet genererer anonym statistikk.

Nyhetsbrev og tilbud på e-post

Kommunikasjonsmedarbeider i Markeds- og kommunikasjonsavdelingen har det daglige ansvaret for Festspillenes nyhetsbrevtjeneste.

En kan velge å abonnere på nyhetsbrev slik at man mottar e-post fra oss som inneholder nyheter, tilbud og informasjon om Festspillene i Bergen og i noen tilfeller også markedsføring fra nære samarbeidspartnere og sponsorer.

Kunden registrerer sin e-postadresse på fib.no, Festspillenes facebookside eller ved billettkjøp. E-postadressen lagres i en egen database i utsendelsessystemet TargetEveryone som innhenter og håndterer samtykker og interessefelt. Dette gjøres slik at Festspillene i Bergen har mulighet til å sende relevant informasjon.

Kunder vil alltid få informasjon om hvordan endre sine samtykker og man har alltid tilgang til sitt kundeskjema. Prosedyren for hvordan endre sine samtykker vil variere. Enten som lenke fra fib.no, fra SMS-utsendelser eller fra e-postutsendelser.

Spørreundersøkelser

Utviklingsansvarlig for salg i Marked- og kommunikasjonsavdelingen har det daglige ansvaret for Festspillenes spørreundersøkelser. Festspillene bruker Surveygizmo til å gjennomføre undersøkelser. Vi vil alltid informere om formålet med spørreundersøkelsen, og hvorvidt den er anonym eller ikke. Festspillene i Bergen vil ikke dele opplysningene med andre eller bruke opplysningene til andre formål enn det som er angitt.

Anonyme undersøkelser

Dersom undersøkelsen er anonym, vil ikke Festspillene eller Surveygizmo samle inn noe informasjon som kan kobles til deg.

Identifiserbare undersøkelser

Dersom undersøkelsen ikke er anonym, kan Festspillene identifisere de som har besvart undersøkelsen. Vi kan også benytte TargetEveryone til å sende ut undersøkelsen. E-postadresser vil i så fall bli delt med dette systemet.

SMS-tjeneste

Salgsansvarlig i Markeds- og kommunikasjonsavdelingen har det daglige ansvaret for Festspillenes SMS-tjeneste. Festspillene benytter tjenesteleverandøren TargetEveryone for utsendelse av informasjon tilknyttet arrangement, eksempelvis ved endret starttidspunkt, avlysninger o.l. Mobilnummer lagres i kundedatabasen i TargetEveryone. De importeres bl.a. fra billettsystemet Inhouse. I tillegg benyttes SMS-tjenesten til utsendelse av informasjon og tilbud til publikummere som aktivt har samtykket ved oppdatering av samtykkeskjema distribuert til våre kunder via TargetEveryone. Man kan melde seg ut av tjenesten ved å sende kodeord STOPP til 2240 eller ved å følge lenke i nyhetsbrev dersom man også abonnerer på disse. Det opplyses om fremgangsmåte for avmelding i hver utsendelse via SMS.

Billettsystem

Salgsansvarlig i Markeds- og kommunikasjonsavdelingen har det daglige ansvaret for Festspillenes billettsystem. Venuepoint AS/Eventim står for salg og distribusjon av Festspillenes billetter.

Betaling av billetter foregår på en ekstern betalingside og all kommunikasjon foregår kryptert.

Person- og kjøpsdata vil være tilgjengelig for Eventim og Festspillene i Bergen, med mindre man ber om å bli slettet via info@fib.no. Data overføres daglig til abonnementsverktøyet TargetEveryone.

Obligatoriske felt ved billettkjøp er navn og e-postadresse. Kunden kan endre sine persondata via «Mitt Festspill» i billettsystemet. Dersom man endrer kontaktinformasjon i forbindelse med kjøp av billetter til Festspillene i Bergen vil nye opplysninger bli endret i abonnementsløsningen TargetEveryone.

Nye kunder får tilsendt et samtykkeskjema som beskriver hvordan man kan motta informasjon og tilbud fra Festspillene. En slik utsendelse blir utført i TargetEveryone. Kunder vil alltid få informasjon om hvordan endre sine samtykker og man har alltid tilgang til sitt kundeskjema. Prosedyren for hvordan endre sine samtykker vil variere. Enten som lenke fra fib.no, fra SMS-utsendelser eller fra e-postutsendelser.

En virksomhet kan behandle personopplysninger dersom det er nødvendig for å vareta en berettiget interesse som veier tyngre enn hensynet til den enkeltes personvern. Festspillene i Bergen vil derfor kontakte kunder med informasjon tilknyttet kjøp ved større endringer i arrangementet. Dette inkluderer eksempelvis informasjon om avlysninger, bytte av arena og store programendringer.

Endringer

Festspillene i Bergen kan endre personvernerklæringen for å følge nye rettslige krav, eller grunnet endringer i egen praksis for innsamling og behandling av personopplysninger. Ved endringer som krever samtykke vil du bli bedt om å samtykke til nye vilkår via utsendelser på e-post eller SMS før endringene iverksettes. Informasjon om andre endringer vil bli gitt på fib.no.

Dine rettigheter

Du kan utøve dine rettigheter ved å sende en e-post til info@fib.no. Du har krav på svar uten ugrunnet opphold, og senest innen 30 dager.

Innsyn i egne opplysninger

Du kan be om en kopi av alle opplysninger vi behandler om deg.
[Les mer om retten til innsyn](#)

Korrigerings av personopplysninger

Du kan be oss rette eller supplere opplysninger som er feilaktige eller misvisende.
[Les mer om retten til å rette eller supplere opplysninger](#)

Sletting av personopplysninger

I gitte situasjoner kan du be oss slette opplysninger om deg selv.
[Les mer om retten til sletting](#)

Begrensning av behandling av personopplysninger

I noen situasjoner kan du også be oss begrense behandlingen av opplysninger om deg.
[Les mer om retten til begrensning](#)

Protestere mot behandling av personopplysninger

Dersom vi behandler opplysninger om deg med grunnlag i våre oppgaver eller på bakgrunn av en interesseavveining, har du rett til å protestere på vår behandling av opplysninger om deg.

[Les mer om retten til å protestere](#)

Du kan klage på vår behandling av personopplysninger

Vi håper du vil si ifra dersom du mener vi ikke overholder reglene i personopplysningsloven. Ta da først kontakt med info@fib.no.

Du kan også klage over vår behandling av personopplysninger. Dette gjør du til [Datatilsynet](#).

