

# Personuppgiftspolicy & villkor för biljettköp

För att kunna fullgöra våra åtaganden mot dig som kund, ge god service, erbjudanden och information om våra föreställningar och konserter, behöver vi spara och hantera vissa personuppgifter.

Nedan kan du läsa om vad som gäller vid köp av biljett till någon av våra föreställningar eller konserter samt vilka personuppgifter vi sparar, varför vi sparar dem och hur länge vi sparar uppgifterna.

## 1. Inledning

### 2. Biljettköp via Biljettkassa

### 3. Biljettköp via internet (E-handelsplattformen)

### 4. Byten, återköp & inställt evenemang

### 5. Personuppgiftspolicy

Vår personuppgiftsbehandling

Syften med personuppgiftsbehandlingen

Så länge lagrar vi dina personuppgifter

Dina Rättigheter

Underleverantörer

### 6. Dina betalningar

### 7. Google

### 8. Övrigt

Ansvar

Ändrade villkor

Tillämplig lag

Kontaktinformation

## 1. Inledning

Dessa allmänna villkor och personuppgiftspolicy ("Villkoren") gäller vid biljettköp i Norrlandsoperans biljettkassa samt vid köp via vår E-handelsplattform, som görs tillgänglig via [norrlandsoperan.se](http://norrlandsoperan.se)

Du hittar våra kontaktuppgifter längst ner i detta dokument.

Genom att godkänna dessa Villkor bekräftar du att du är minst 18 år gammal och/eller i övrigt behörig att ingå avtal om biljettköp, samt att du har läst och förstått dessa Villkor och samtycker till vår angivna personuppgiftsbehandling.

## 2. Biljettköp via biljettkassa

När du köper biljetter i Norrlandsoperans biljettkassa kommer vi be dig uppge vissa personuppgifter, bl.a. i syfte att kunna kontakta dig angående ditt besök. Genom att du lämnar dina personuppgifter accepterar du denna behandling av personuppgifter. Du kan läsa mer om vår behandling av dina personuppgifter, se avsnitt 5 i dessa Villkor.

I samband med ditt köp genom biljettkassan kan du bli tillfrågad om du vill motta nyhetsbrev från Norrlandsoperan. Om du tackar ja till detta har du ändå sedan möjlighet att avregistrera dig genom att klicka på en länk i mailutskicket.

## 3. Biljettköp via internet (e-handelsplattformen)

När du köper biljetter via Norrlandsoperans E-handelsplattform, fyller i dina uppgifter och klickar i rutan där det står "Jag godkänner Norrlandsoperans personuppgiftspolicy och allmänna villkor för biljettköp" ger du även ditt samtycke till att Norrlandsoperan hanterar dina personuppgifter i enlighet med vår Personuppgiftspolicy, vilket bl.a. innebär att Norrlandsoperan kan kontakta dig med information angående ditt kommande besök och med nyheter och direkt marknadsföring. Du kan läsa vår Personuppgiftspolicy i dessa Villkor, avsnitt 5.

Användaren ansvarar för att dennes användar-ID och lösenord till Användarkonto lagras på ett säkert sätt, och att ingen obehörig kan komma åt informationen.

Användare har å sin sida alltid rätt att avsluta sitt Användarkonto genom att skicka oss skriftlig uppsägning till den e-postadress som anges längst ner i detta dokument.

## 4. Byten, återköp & inställt evenemang

### För dig som konsument gäller följande:

En bokning kan ångras fram till dess att betalning har skett. Distansavtalslagens regler om ångerrätt gäller ej vid köp av evenemangsbiljetter. När betalning har skett är du som kund därför bunden av ditt köp, om inte annat anges i dessa Villkor eller följer av tillämplig lag.

Köpt biljett återlöses ej, med undantag för om föreställningen/konserten ställs in. Kunden skall i dessa fall senast en (1) månad från evenemangsdatumet/dagen då evenemanget skulle ha varit, meddela sitt anspråk på återbetalning till det företag varifrån biljetten köpts. Om så inte sker har kunden ej rätt till återbetalning. Vid inställt arrangemang återbetalas ej service- och distributionsavgifter.

Köpt biljett kan däremot bytas till annan konsert eller annan föreställning av den produktion som biljetten gäller för. Byte sker i så fall i mån av plats senast tre arbetsdagar före konsert/föreställningsdagen. En kostnad på 30 kr per bokning tillkommer. Bytesrätt gäller ej gruppbiljetter. För konsertabonnemang gäller speciella regler.

Borttappad biljett kan ej ersättas om biljetten ej är knuten till ett kundkonto. Vid val av PDF-biljett som leveranssätt kan du som kund själv skriva ut en ny biljett.

I händelse av inställt eller flyttat arrangemang kommer Norrlandsoperan att via e-post kontakta alla kunder som uppgett e-postadress.

Biljetterna är inte personliga, så en konsument som inte själv kommer utnyttja en köpt biljett har rätt att sälja denna vidare.

Vi ber dig särskilt uppmärksamma att Norrlandsoperan inte ansvarar för biljetter som är köpta från andra personer eller organisationer än Norrlandsoperan.

Det kan finnas andra, eller ytterligare lagar och regler som gäller för köp som genomförs av konsumenter. För mer information om dina rättigheter som konsument hänvisar vi dig till Konsumentverket eller

Konsument Europa där du kan få ytterligare information, se t.ex. <https://www.konsumentverket.se/>

## 5. Personuppgiftspolicy

Norrlandsoperan behöver samla in vissa uppgifter som är direkt kopplade till köparen (s.k. "Personuppgifter") för att kunna förmedla evenemangsbiljetter på ett tryggt, smidigt och kvalitativt sätt. I detta avsnitt 5 sammanfattar vi bl.a.:

1. Vilka Personuppgifter vi samlar in.
2. När, eller i vilket sammanhang, som vi samlar in Personuppgifter.
3. Syftet med vår insamling och behandling av Personuppgifter samt laglig grund.
4. Hur du som är yngre än 16 år bör agera när du vill köpa biljetter från oss.
5. Hur länge vi lagrar Personuppgifter.
6. Dina rättigheter i anslutning till vår behandling av dina personuppgifter

**När du genomför köp genom någon av våra biljettkassor eller köper biljett via E-handelsplattformen, samtycker du till att vi samlar in följande Personuppgifter:**

- Förnamn och efternamn
- Postadress
- Telefonnummer
- E-postadress
- Personnummer (endast via E-handelsplattformen)

**Om du är yngre än 16 år och skapar konto på vår E-handelsplattform, vill vi ha din vårdnadshavares samtycke till vår insamling av dina personuppgifter. Vi ber dig därför berätta för din vårdnadshavare (det kan t.ex. vara din mamma eller pappa) att du skapar ett Användarkonto hos oss och vilken information du delar med oss genom detta Användarkonto. Om du går vidare med att registrera ett Användarkonto så förutsätter vi att din vårdnadshavare samtycker till vår behandling av dina personuppgifter. Om du eller din vårdnadshavare har några frågor om vår**

personuppgiftsbehandling är ni välkomna att ta kontakt med oss. Våra kontaktuppgifter finns längst ner i dessa Villkor.

### **Syften med personuppgiftsbehandling**

Vårt syfte med att behandla dina Personuppgifter är i första hand att fullgöra våra åtaganden gentemot dig, såsom exempelvis tillhandahålla dig biljetter och/eller andra värdehandlingar (t.ex. presentkort) och per e-post skicka dig information och uppdateringar om det event du köpt biljett till. Har du ett användarkonto på internet är syftet även att tillhandahålla dig en välfungerande E-handelsplattform, där du kan köpa biljetter till olika evenemang och se din historik över tidigare köp.

### **Utöver detta har vi vissa kompletterande syften, såsom:**

- Förbättra och anpassa den verksamhet, kommunikation, marknadsföring och kundupplevelse som vi skapar och levererar till våra besökare.
- Kommunikation, nyhetsbrev, och marknadsföring för Norrlandsoperans evenemang och relaterade produkter. (Du har dock alltid möjlighet att välja bort sådan kommunikation genom att klicka på länk i mailutskick eller avregistrera prenumeration genom biljettkassan).
- Skicka dig information om uppdateringar av våra Villkor per e-post.
- Uppfylla krav på redovisning av anonymiserad besöksstatistik som vi bland annat har från externa parter, såsom t.ex. Kulturrådet och Region Västerbotten.
- Verifiera att du, när du köper biljetter genom biljettkassa eller E-handelsplattformen, agerar i egenskap av konsument och inte kommer sälja biljetter vidare i kommersiell näringsverksamhet.
- Om du har användarkonto på internet: För att löpande förbättra och utveckla E-handelsplattformen och ge dig som användare en bra köpupplevelse, relevant information och god kundservice.

Utifrån den nya dataskyddslagstiftningen General Data Protection Regulation (GDPR) är de lagliga grunderna för Norrlandsoperans behandling av dina personuppgifter samtycke, och/eller avtalsförhållande, allmänt intresse och berättigat intresse.

### **Så länge lagrar vi dina personuppgifter**

Vi behandlar ditt förnamn och efternamn, din postadress, ditt

telefonnummer, din e-postadress och födelseår. Har ditt kundkonto varit inaktivt mer än 24 månader rensas dina uppgifter bort automatiskt.

Du har alltid rätt att avsluta ditt användarkonto till E-handelsplattformen. Vill du avsluta ditt användarkonto är du välkommen att ta kontakt med oss per e-post till den adress som anges längst ner i detta dokument.

### **Dina rättigheter**

Du har rätt att genom skriftlig ansökan till oss genom den e-postadress som anges längst ner i detta dokument begära information om hur vi behandlar dina Personuppgifter, helt kostnadsfritt. Vänligen märk din förfrågan med "Personuppgifter". Vi kommer på eget initiativ, och efter uppmärksammande av dig, korrigera Personuppgifter som är inkorrekta.

Du har rätt att kräva att vi raderar dina personuppgifter från våra system (den s.k. 'Rätten att bli bortglömd'). Vill du kräva radering av dina personuppgifter är du välkommen att ta kontakt med oss per e-post till den adress som anges längst ner i detta dokument.

Om du har ytterligare frågor om vår behandling av dina Personuppgifter är du välkommen att kontakta oss via den epostadress som anges längst ner i detta dokument. Vänligen märk brevet "Personuppgifter".

### **Underleverantörer**

För att tillhandahålla dig E-handelsplattformen och biljettkassa använder vi oss av underleverantörer för exempelvis serverplats, mailhantering och digitalt biljettsystem (s.k. Personuppgiftsbiträden). Våra servrar, samt våra Personuppgiftsbiträdes servrar, är oftast placerade inom EU. I vissa fall har våra underleverantörer (eller deras respektive underleverantörer) verksamhet utanför EES. Vi arbetar med olika metoder för att säkerställa adekvat säkerhet för dina personuppgifter, såsom exempelvis genom att tillämpa EU kommissionens godkända standardavtalsklausuler för dataöverföring, eller (för överföring till USA) genom att välja leverantörer som är anslutna till 'Privacy Shield'.

## **6. Dina betalningar**

Betalning av biljetter sker genom en tredjepartsleverantör av betaltjänster, en s.k. betaltjänstleverantör. Din användning av dennes betaltjänst och de Personuppgifter du lämnar ut i anslutning till dina betalningar genom betaltjänsten regleras av betaltjänstleverantörens personuppgiftspolicy och allmänna villkor.

För frågor relaterade till din betalning hänvisar vi dig i första hand till betaltjänstleverantören, Nets Sweden AB, Org.nr 556761-4960

## 7. Google

Vi använder verktyget Google Analytics för att mäta trafiken på webbplatsen och för att utvärdera webbplatsens funktionalitet. Detta innebär att personuppgifter i form av din IP-adress insamlas, liksom indirekt data om dig i form av information om hur länge du är på webbplatsen och vad du klickar på insamlas och överförs till Google Inc. ("Google"). Om du tackar nej till denna behandling sparas ingen data om hur du använder webbplatsen.

Vi publicerar ibland fotografier, filmer, presentationer, workshops, webbsändningar, webinarier på webbplatsen och i våra sociala medier samt tryckt material (skrifter, rapporter och dylikt) från från evenemang vi arrangerar eller deltar i. Dessa olika medietyper kan i vissa fall vara av sådan karaktär att de utgör personuppgifter. Innan publicering gör vi dock alltid en granskning och bedömning kring om medietypen på något vis kan vara integritetskänslig och att vi har fått godkännande att publicera.

### Användning av cookies

En cookie är en liten textfil som lagras på besökarens dator och som innehåller information. Cookies används normalt för att förbättra webbplatsen för användaren.

På [norrlandsoperan.se](http://norrlandsoperan.se) används cookies för att mäta trafik med Google Analytics. Om du inte vill använda cookies kan du säga nej till dem genom att klicka och välja "Nej, tack". Mer information om cookies finns på Post- och telestyrelsens hemsida.

## 8. Övrigt

### Ansvar

Du är ansvarig för din användning av E-handelsplattformen och att denna användning följer tillämplig lag samt dessa Villkor.

Du förstår och accepterar att E-handelsplattformen tillhandahålls i "befintligt skick" och "såsom tillgänglig", utan varken uttryckta eller underförstådda garantier av något slag. Du använder E-handelsplattformen på egen risk.

### Ändrade villkor

Vi förbehåller oss rätten att närsomhelst ändra E-handelsplattformen, dessa Villkor inkl. vår Personuppgiftspolicy. Innan vi genomför ändringar kommer vi ge dig information om i) ändringarna, samt ii) tidpunkt när dessa ändringar träder ikraft. För väsentliga justeringar kommer vi dessutom inhämta ditt uttryckliga godkännande.

Om du inte vill acceptera ändrade Villkor har du rätt att avsluta ditt Användarkonto innan ändringarna träder ikraft.

### Tillämplig lag

Svensk lag tillämpas på dessa Villkor.

### Personuppgiftsansvarig Kontaktinformation

Norrlandsoperan AB

Box 360

901 08 Umeå

Tel: 090 - 15 43 00

E-post: [info@norrlandsoperan.se](mailto:info@norrlandsoperan.se)

Org.nr: 556529-6190