



Den Norske Opera & Ballett

# Personvernerklæring

Gyldig fra 24.05.2018

Den Norske Opera & Ballett er landets største musikk- og scenekunstinstitusjon, og skal presentere opera, ballett og konserter av høyeste kunstnerisk kvalitet. I dette ligger det også å være åpne om de personopplysningene vi samler inn om deg, og om hvordan disse personopplysningene brukes og deles. Bruk av Den Norske Opera & Ballett sine tjenester skjer i henhold til bestemmelsene i denne personvernerklæringen.

Denne personvernerklæringen er ment å hjelpe deg som bruker av Den Norske Opera & Ballett sine tjenester å forstå hvilke personopplysninger vi samler inn, hvorfor vi samler inn personopplysninger, hvordan de brukes av oss og hvilke rettigheter du har som bruker. Denne personvernerklæringen gjelder for alle brukere av Den Norske Opera & Ballett sine tjenester som erklæringen dekker.

## 1. Ansvar

Den Norske Opera & Ballett AS, ved Administrerende Direktør, er behandlingsansvarlig for virksomhetens behandling av personopplysninger.

Spørsmål om personvern kan rettes til personvernrådgiver Thore Næss, [thore.naess@operaen.no](mailto:thore.naess@operaen.no).

## 2. Informasjonen vi samler inn

Vi samler inn dine personopplysninger for å levere, støtte, tilpasse og utvikle tjenestene våre, og for å gjøre tjenestene mer relevante og nyttige for deg. Personopplysninger er enhver form for informasjon som direkte eller indirekte kan knyttes til en enkeltperson.

### 2.1. Nyhetsbrev


Ved å registrere deg for mottak av vårt nyhetsbrev samler vi følgende opplysninger om deg eller ditt brukerstyr:

- E-postadresse
- Eventuelt for- og etternavn (valgfritt)

### 2.2. Billettkjøp

Ved å kjøpe billett gjennom våre tjenester registreres dine kjøp, reservasjoner eller kansellasjoner, dette inkluderer følgende informasjon:

- Epost
- Navn
- Adresse
- Postnummer og by
- Mobilnummer
- Eventuell rabatt (Student/Obosmedlemskap/honnør/abonment/spesialpris)

- 
- Kundekategori (eks. abonnementskunde eller medlem i våre venneforeningers klubber)
  - Gjennom hvilken kanal billetten er kjøpt og hvor i salen du sitter
  - For å utvikle våre tjenester kan vi – ved enkelte anledninger - sende deg spørreundersøkelser. Du forplikter deg ikke til å svare på spørreundersøkelser, og du kan selv velge hvilken informasjon du oppgir. Vi vil informere hvorvidt spørreundersøkelsen er anonym eller ikke.

Alle kundedata, samt kjøpshistorikk (ikke kortnummer) blir lagret på server hos vår billettsystemleverandør.

### 2.3. Operaen.no

Ved å besøke vårt nettsted operaen.no loggføres dine bruksdata, for eksempel når du viser eller klikker på innhold (f.eks. en forestilling) eller gjennomfører et søk. Se avsnitt 3.3 for ytterligere beskrivelser av hvilken informasjon som samles inn på operaen.no.

## 3. Hvordan vi behandler dine personopplysninger

Den Norske Opera & Ballett AS behandler dine personopplysninger for å kunne tilby deg en tilpasset og personlig brukeropplevelse av våre tjenester.

### 3.1. Nyhetsbrev

Personopplysningene som samles inn i forbindelse med utsendelse av nyhetsbrev behandles:

- For å sende ut våre nyhetsbrev til deg og dermed holde deg oppdatert forestillinger og arrangementer, eller lignende markedsføringsrelatert kommunikasjon, samt for å sende deg eksklusive tilbud
- For å kontakte deg i forbindelse med endringer i denne personvernerklæringen
- Hvis du deltar i kampanjer eller konkurranser arrangert av Den Norske Opera & Ballett via våre nyhetsbrev, vil opplysningene du oppgir kun benyttes for å gjennomføre kampanjen eller konkurransen.
- Vi benytter din e-postadresse for å bekrefte identiteten din

Epostadressen din lagres i en egen database, deles ikke med andre og slettes når du melder deg av nyhetsbrevet. Du kan når som helst stanse mottak av våre nyhetsbrev ved å sende en epost til [post@operaen.no](mailto:post@operaen.no) eller ved å benytte avmeldingsfunksjonen nederst i nyhetsbrevet.

### 3.2. Billettkjøp

Personopplysningene som samles inn i forbindelse med ditt billettkjøp behandles:

- For å gjennomføre dine billettbestillinger
- For å sende deg epost med ikke-kommersielt budskap der du påminnes at det snart er forestilling og for å informere om praktiske opplysninger
- For å sende ut spørreundersøkelser. Vi vil alltid utvikle våre tjenester og vil derfor sende deg spørreundersøkelser etter en forestilling eller et arrangement. Vi vil informere deg om formålet med spørreundersøkelsen, og vil ikke dele informasjonen med andre eller bruke opplysningene til andre formål enn det som er angitt

### 3.3. Operaen.no

Opplysningene som samles inn i forbindelse med ditt besøk på operaen.no benyttes for å tilpasse og forbedre innholdet på hjemmesiden vår, i tillegg til at vi kan vise deg annonser for våre forestillinger og arrangementer i andre kanaler og nettsteder utenfor vår hjemmeside.

### 3.3.1. Statistikk og analyse

Den Norske Opera & Ballett AS samler inn opplysninger om besøkende på operaen.no for å utarbeide statistikk på hvordan besøkende bruker nettstedet. Formålet er å forbedre og videreutvikle informasjonstilbudet på vår hjemmeside. Eksempler på hva statistikken gir svar på er hvor mange som besøker ulike sider, hvor lenge besøket varer, hvilke nettsteder brukerne kommer fra og hvilke nettlesere som benyttes. Denne informasjonen inneholder ikke brukerspesifikke detaljer.

### 3.3.2. Bruk av informasjonskapsler

Den Norske Opera og Ballett AS benytter informasjonskapsler på operaen.no. Informasjonskapsler er små tekstfiler som plasseres på din datamaskin når du laster ned en nettside. Informasjonskapslene gjør det mulig for oss å forstå brukernes atferd på nettstedet vårt, slik at vi kan gjøre brukeropplevelsen bedre. Informasjonskapslene kan bare lagre tekst, som alltid er anonym, og som vanligvis krypteres.

#### Du bestemmer selv

Alle nettlesere gjør det mulig å begrense bruk av informasjonskapsler eller å deaktivere dem ved hjelp av nettleserens innstillinger.

På [www.nettvett.no](http://www.nettvett.no) kan du lese om hvordan du stiller inn nettleseren for å godta/avvise informasjonskapsler, og få tips til sikrere bruk av internett.

Vær oppmerksom på at om du sier nei til informasjonskapsler, kan du påvirke funksjonaliteten på vår så vel som andre nettsider.

Lagring av opplysninger og behandling av disse opplysningene er ikke tillatt med mindre du som besøkende på operaen.no både har blitt informert om og har gitt sitt samtykke til behandlingen. Du som besøkende skal få vite om og godkjenne hvilke opplysninger som behandles, hva formålet med behandlingen er og hvem som behandler opplysningene, jf. ekomloven § 2-7b. Samtykke for bruk av informasjonskapsler hentes inn av Den Norske Opera & Ballett ved et pop-up vindu når du først besøker operaen.no.

#### Oversikt over informasjonskapsler

Under finner du en oversikt over informasjonskapslene som benyttes på operaen.no. Tabellen inneholder navn på informasjonskapslene, en beskrivelse av formålet, navn på leverandøren, samt hvor lenge de blir lagret i nettleseren.

Informasjonskapsel	Beskrivelse	Leverandør	Varighet
s_cc	Avgjør om cookies er aktivert i nettleseren	Adobe	Slettes når du lukker nettleseren
ai_user	Samler statistikk over bruk og telemetri-informasjon	Microsoft	
_hjIncludedInSample	Benyttes til å fortelle om en gitt brukers adferd skal brukes i Hotjar-analyse	HotJar	Slettes når du lukker nettleseren
_gid	Benyttes til å skille brukere	Google Analytics	24 timer
_ga	Benyttes til å skille brukere	Google Analytics	2 år
__utma	Benyttes til å registrere antall unike	Google	2 år

	besøkende til nettstedet	Analytics	
<b>__utmb</b>	Benyttes til å beregne gjennomsnittslengden for et besøk	Google Analytics	30 minutter
<b>__utmz</b>	Benyttes sammen med __utmb for å regne ut når du lukker nettleseren.	Google Analytics	Slettes når du lukker nettleseren
<b>__utmz</b>	Benyttes for å gi informasjon om hvor en besøkende kom fra	Google Analytics	6 måneder
<b>NSC_102655_O10_PQFSBFO_MCWT</b>	Knyttet til Netscaler load balancing service fra Citrix		
<b>AMCV_####</b>	En unik besøkende-ID benyttet av Adobe Experience Cloud	Adobe	2 år

### 3.3.3. Avviksstatus

Det brukes informasjonkapsler for å huske om brukeren har lest en avviksmelding for at denne ikke skal vises flere ganger. Det lagres tidspunkt for minifisering/lukking av avviksmelding for at denne kan vises igjen ved endring. Denne informasjonen innhentes ikke av DNO&B.

### 3.3.4. Meldingsboks for «fikk du svar på det du lurte på?»

Nederst på operaen.no finner du en funksjon der du kan gi tilbakemelding på om du fikk svar på det du lurte på, eller ikke. Din tilbakemelding blir brukt til å forbedre innholdet på nettstedet og lagres i vår database. Tilbakemeldingen kan ikke spores tilbake til deg.

Vi ber deg om å ikke registrere sensitiv informasjon i denne funksjonen.

### 3.3.5. Søk

Den Norske Opera & Ballett lagrer informasjon om hvilke søkeord som benyttes på operaen.no. Formålet med å lagre søkeord er å gjøre informasjonstilbudet vårt bedre. Det lagrede søkeordet kobles ikke til opplysninger om brukerne.

### 3.3.6. Henvendelser via [post@operaen.no](mailto:post@operaen.no) og telefon

Henvendelser via [post@operaen.no](mailto:post@operaen.no) kan lagres i våre digitale, datasikrede arkiver, med tilgangsstyringer.

Vi ber deg om å ikke sende sensitive personopplysninger per epost.

## 4. Deling av informasjon til tredjeparter


Personopplysninger som samles inn for bruk av våre tjenester deles kun med underleverandører som tilfredsstillter Den Norske Opera & Ballett sine krav til behandling av personopplysninger.

## 5. Dine rettigheter

Som bruker av tjenestene til Den Norske Opera & Ballett har du rett til å forespørre oss innsyn i personopplysningene som vi behandler om deg og hvordan de behandles. Du kan også forespørre retting, sletting og begrensninger i behandlingen av personopplysninger i henhold til personopplysningsloven.

Den Norske Opera & Ballett behandler dine personopplysninger på bakgrunn av ditt samtykke. Ditt samtykke kan når som helst trekkes tilbake av deg. Tilbaketrekking av samtykke vil ikke påvirke lovligheten av behandling av dine personopplysninger i tiden frem til samtykket ble trukket.

Forespørsler som nevnt over sendes til [post@operaen.no](mailto:post@operaen.no).



Dersom du mener Den Norske Opera & Ballett ikke har overholdt dine rettigheter i henhold til personopplysningsloven, har du rett til å klage til den aktuelle tilsynsmyndigheten. Dette gjøres ved å sende en klage til Datatilsynet.

## 6. Endringer i denne personvernerklæringen

Den Norske Opera & Ballett forbeholder seg retten til å justere og tilpasse denne personvernerklæringen. Dersom det gjøres endringer til denne personvernerklæringen vil brukeren bli skriftlig informert gjennom våre tjenester om dette på forhånd. Ved å fortsette å bruke våre tjenester etter endring i personvernerklæringen samtykker du til de endrede vilkårene.

Denne og eventuelt fremtidige personvernerklæringer overholder personopplysningsloven eller andre til enhver tid gjeldende regler for behandling av personopplysninger.