

## PERSÓNUVERNDARSTEFNA SÍMANS

Við hjá Símanum leggjum áherslu á að gæta friðhelgi einkalífs viðskiptavina okkar. Þess vegna leggjum við okkur fram við að meðhöndla einungis þær persónuupplýsingar sem við teljum nauðsynlegar til að viðskiptasambandið verði gagnsætt og heiðarlegt. Þá er það forgangsatriði hjá Símanum að gæta að málefnalegri, áreiðanlegri og öruggri meðferð persónuupplýsinga um viðskiptavini sína, í samræmi við gildandi persónuverndarlöggjöf hverju sinni.

### 1. Almenn

Persónuverndarstefnu þessari er ætlað að upplýsa viðskiptavini okkar um hvernig Síminn vinnur með persónuupplýsingar, hvaða upplýsingar um ræðir, um hverja og hvernig við leggjum okkur fram við að tryggja öryggi þeirra. Einnig er fjallað um þau réttindi sem einstaklingar hafa á grundvelli persónuverndarlaga. Í persónuverndarstefnu þessari er jafnframt vísað til viðskiptavina sem „þín“ og Símans sem „okkar“.

Sérstök athygli er vakin á því að Síminn hefur einnig útbúið sértæka fræðslu um meðferð persónuupplýsinga eða persónuverndarstefnur fyrir tiltekna þjónustubætti og þar má nálgast ítarlegri fræðslu um meðferð persónuupplýsinga fyrir viðkomandi þjónustu.

### 2. Hvað eru persónuupplýsingar?

Persónuupplýsingar í skilningi stefnu þessarar eru hvers kyns upplýsingar um persónugreindan eða persónugreinanlegan einstakling, þ.e. upplýsingar sem hægt er að rekja beint eða óbeint til ákveðins einstaklings. Gögn sem eru ópersónugreinanleg teljast ekki persónuupplýsingar.

### 3. Hvernig söfnum við persónuupplýsingum um þig?

Sú vinnsla sem fer fram hjá eða á vegum Símans um viðskiptavini þess er á ábyrgð Símans hf., kt. 460207-0880, Ármúla 25, 108 Reykjavík. Í þeim tilvikum sem Síminn starfar sem vinnsluaðili á vegum annars aðila ber sá aðili ábyrgð á vinnslunni sem ábyrgðaraðili í skilningi persónuverndarlaga, og starfar Síminn þá samkvæmt fyrirmælum hans á grundvelli vinnslusamnings.

Upplýsingum um viðskiptavini er safnað með mismunandi hætti, eftir því hvaða þjónusta er notuð hverju sinni. Upplýsingum er einkum safnað með eftirfarandi hætti:

- beint frá viðskiptavini, t.d. þegar þú vilt kaupa vöru eða þjónustu, sendir Símanum fyrirspurnir, beiðni um aðstoð eða beiðni um tilboð í þjónustu (svo sem í gegnum *Netspjall* á vef Símans);
- sjálfkrafa við notkun á þjónustum Símans eða í samskiptum við Símann, t.d. þegar símtöl fara í gegnum farsímanet Símans, sendur er tölvupóstur, vefsíða eða Vefverslun Símans er heimsótt, notaðir eru aðrir miðlar til að tengjast lausnum, vefviðmótum eða öppum Símans (t.d. *Síminn Pay*, *Sjónvarp Símans Appið*, *Þjónustuvef Símans*);
- frá þriðja aðila, t.d. úr þjóðskrá, vanskilaskrá, símaskrá og Lögbirtingablaði.

### 4. Hvaða persónuupplýsingum safnar Síminn um þig?

Þér er ekki skylt að afhenda Símanum persónuupplýsingar þínar, en í þeim tilvikum sem slíkar upplýsingar eru nauðsynlegar fyrir Símann til að geta veitt þér þá þjónustu sem þú óskar eftir, t.d. til að tryggja að Síminn veiti réttum einstaklingi þjónustu og að réttur einstaklingur sé gjaldfærður fyrir veitta þjónustu, gæti það leitt til þess að ekki sé unnt að verða við beiðni þinni um þjónustu. Þetta á einkum við um upplýsingar sem Síminn telur nauðsynlegar til að auðkenna þig, greiðanda þjónustu (ef annar aðili) eða þann viðverustað þar sem tengja á þjónustu Símans og til að geta átt samskipti við þig

í tengslum við þjónustuna sem þú kaupir frá Símanum, t.d. kennitölu, heimilisfang, símanúmer, netfang, og eftir atvikum fastanúmer fasteignar og/eða greiðslukortanúmer.

Síminn safnar og vinnur með eftirfarandi flokka persónuupplýsinga;

- Grunnupplýsingar, svo sem nafn, kennitala og samskiptaupplýsingar;
- lýðfræðilegar upplýsingar um viðskiptavin skv. upplýsingum úr þjóðskrá, svo sem fæðingardagur, kyn og hjúskaparstaða;
- upplýsingar um viðskiptasamband milli Símans og viðskiptavinar, svo sem upplýsingar um viðskiptayfirlit, reikninga og greiðsluupplýsingar, vanskil og innheimtuferli, beiðnir, pantanir og samskipti við þjónustuver, tæknilega aðstoð, verslun og/eða greiðsluþjónustu Símans;
- upplýsingar sem verða til í tengslum við notkun þjónustunnar, t.d. umferðar- og staðsetningargögn með því að nota farsímanet, leigur á myndefni í sjónvarpsviðmóti, atvikaskráningar (loggar) og/eða aðrar tæknilegar upplýsingar um tækið sem þú notar til að nota þjónustur Símans;
- upplýsingar sem auðkenna viðskiptavin, notanda eða greiðanda, svo sem upplýsingar úr þjóðskrá eða lykilorð/auðkenni SIM-korta fyrir farsíma;
- aðrar upplýsingar sem Síminn hefur safnað eða mótttekið frá þér á grundvelli samþykkis, svo sem upplýsingar sem safnað er með vefkökum (e. cookies).
- upplýsingar sem Síminn móttækur frá þriðja aðila í samræmi við persónuverndarlög, t.d. um stöðu einstaklings á vanskilaskrá frá Creditinfo-Lánstrausti.
- myndefni úr upptökum eftirlitsmyndavéla í verslunum og skrifstofuhúsnæði Símans;
- hljóðupptökur símtala sem berast þjónustuveri og greiðsluþjónustu Símans;
- upplýsingar um tengda aðila á heimili viðskiptavinar úr þjóðskrá; og
- upplýsingar sem birtar hafa verið opinberlega, t.d. í þjóðskrá eða Lögbingingarblaði.

Hjá Símanum eru í boði fjölmargir mismunandi þjónustupættir og lausnir og ræðst það af hverri þjónustu fyrir sig hvaða persónuupplýsingum er safnað um einstaklinga. Nálíga má ítarlegri upplýsingar um meðferð persónuupplýsinga í tilteknum þjónustum Símans undir liðnum „Sértæk fræðsla um meðferð persónuupplýsinga hjá Símanum“ í persónuverndarstefnu þessari.

## 5. Hvað með upplýsingar um börn?

Við meðhöndlun persónuupplýsinga um börn gætir Síminn þess að slík vinnsla fari einungis fram sé hún nauðsynleg vegna samnings sem forráðamaður er aðili að og varðar barn hans, eða vegna beiðni forráðamanns um að gera slíkan samning. Dæmi um það er þegar forráðamaður óskar eftir farsímakorti fyrir ólögráða barn sitt eða þegar vinnslan tengist annars konar þjónustu sem ólögráða barn notar en forráðamaður greiðir fyrir. Þá kann forráðamaður jafnframt að hafa veitt sérstakt samþykki fyrir vinnslunni og vinnslan kann jafnframt að vera nauðsynleg á grundvelli laga, t.d. varðandi notkun fjarskiptaþjónustu sem verður til á farsímakorti sem ólögráða barn notar.

## 6. Í hvaða tilgangi og á grundvelli hvaða heimildar vinnur Síminn með persónuupplýsingar um þig?

Við meðhöndlun persónuupplýsinga gætir Síminn þess að vinna einungis með þær upplýsingar sem eru nauðsynlegar og viðeigandi miðað við þann tilgang sem stefnt er að hverju sinni. Síminn leitast við eftir fremsta megni að dulkóða gögn eða gera þau ópersónugreinanleg þegar persónuauðkenningar er ekki lengur þörf til að ná þeim tilgangi sem að er stefnt.

Síminn vinnur með persónuupplýsingar um viðskiptavini í eftirfarandi tilgangi;

- Til að geta veitt þjónustu á grundvelli samnings eða beiðni um að gera samning

Síminn vinnur með persónuupplýsingar til að veita rétta þjónustu og tryggja gæði hennar, til að uppfylla skilyrði samnings milli Símans og viðskiptavinar og þá skilmála sem gilda um viðkomandi þjónustu, svo sem í tengslum við

- fjarskiptaþjónustu, t.d. til að afgreiða fjarskiptasendingar (símtöl, SMS eða tölvupóst) til viðtakanda;
- sjónvarpsþjónustu;
- gjaldfærslu fyrir þjónustu;
- mat á lánshæfi, innheimtuferli og endurgreiðslu;
- auðkenningu og rekjanleika viðskiptavina og notenda;
- leiðréttingar, þjónustuaðstoð og afgreiðslu beiðna/fyrirspurna/kvartana sem þú sendir Símanum;

Jafnframt vinnur Síminn með persónuupplýsingarnar til að veita viðskiptavinum upplýsingar um þá þjónustu sem keypt er (t.d. breytingar á þjónustunni) með því að senda SMS eða tölvupóst.

➤ Upplýsingaöryggi og misnotkun

Síminn vinnur persónuupplýsingar, s.s. um notkun fjarskiptaþjónustu, á grundvelli lögmætra hagsmuna okkar sem og viðskiptavina okkar af því að tryggja örugga þjónustu sem og eðlilega virkni og öryggi fjarskiptanetsins. Á sama grundvelli áskiljum við okkur rétt til að vinna með persónuupplýsingar í þeim tilgangi að greina og koma í veg fyrir misnotkun á þjónustum eða svik, t.d. til að greina möguleg svikasímtöl sem berast viðskiptavinum Símans, eða til að greina mál er varða net- og upplýsingaöryggi.

➤ Rafræn vöktun

Á grundvelli lögmætra hagsmuna okkar er í og við verslunarrými og skrifstofuhúsnæði Símans viðhöfð rafræn vöktun með eftirlitsmyndavélum í öryggis- og eignavörsluskyni. Einnig eru símtöl sem berast þjónustuveri og greiðsluþjónustu Símans hljóðrituð í samræmi við ákvæði fjarskiptalaga í þeim tilgangi að staðreyna samskipti viðskiptavinar við Símann sem og í öryggisskyni. Hvorki mynd- né hljóðefni er afhent þriðja aðila nema til lögreglu ef grunur vaknar um refsiverða háttsemi og þörf reynist að rannsaka málið á grundvelli framangreindra gagna.

➤ Sala og markaðssetning

Síminn notar bæði ópersónugreinanlegar og persónugreinanlegar upplýsingar í markaðssetningartilgangi til að kynna eigin vörur og þjónustu í samræmi við gildandi lög og á grundvelli lögmætra hagsmuna Símans, nema viðskiptavinur hafi sérstaklega andmælt slíkri vinnslu. Til að mynda til að;

- útbúa markhópa í markaðssetningarstarfsemi Símans;
- aðlaga skilaboð, ráðleggingar eða annað efni frá Símanum með tilliti til markhóps þjónustu;
- senda skilaboð í viðskiptalegum tilgangi til viðskiptavina Símans, t.d. um breytingar á áskriftarleið eða nýja virkni þjónustu sem viðskiptavinur notar;
- senda skilaboð í markaðslegum tilgangi; og
- útbúa markaðsgreiningar, senda þjónustukannanir til viðskiptavinar o.þ.h.

➤ Þróun, ráðgjöf og greining

Síminn vinnur með persónuupplýsingar til að skilja og greina þarfir viðskiptavina okkar og bæta og þróa þjónustu okkar enn frekar. Til að mynda gæti Síminn notað tölfræðilegar upplýsingar til að greina og afmarka hópa viðskiptavina, t.d. á grundvelli upplýsinga um viðskipta- eða

notkunarsögu, eða til að útbúa greiningar um hvernig búseta, aldur eða aðrir eiginleikar einstaklinga hafa áhrif á notkun þjónustu Símans og gæði hennar. Síminn gæti einnig notað persónuupplýsingar til að veita viðskiptavini ráðgjöf um þjónustu Símans, lagfæra fjarskiptanet þess eða greint aðrar þarfir fyrir úrbætur á þjónustunni. Framangreind vinnsla byggir á lögmætum hagsmunum Símans.

➤ Til að uppfylla skilyrði laga, reglugerða, stjórnvaldsfyrirmæla eða dómsúrskurða

Síminn vinnur með persónuupplýsingar sem nauðsynlegar eru til að uppfylla þær skyldur sem hvíla á fyrirtækinu skv. lögum og reglum, t.d. bókhaldslögum og fjarskiptalögum, eða til að verða við beiðnum sem berast Símanum frá eftirlitsstjórnvöldum, svo sem Ríkisskattstjóra, Fjármálaeftirlitinu eða lögreglu og Símanum er skylt að afhenda upplýsingar og/eða veita liðsinni samkvæmt lögum eða dómsúrskurði.

Síminn vistar einungis **innihald** umferðargagna ef lögreglan hefur óskað eftir því fyrirfram vegna rannsóknar sakamáls, í samræmi við sérstaka lagaskyldu sem hvílir á fjarskiptafyrirtækjum. Hið sama á við um nákvæm staðsetningargögn símtækis.

Að öðru leyti eru umferðargögn notuð til að gjaldfæra viðskiptavin með réttum hætti, en þá er Síminn **ekki** að vinna með innihald fjarskipta eins og greint er frá ofar heldur einungis magnupplýsingar. Hið sama á við um staðsetningargögn, en Síminn þarf einungis að vinna með upplýsingar um í hvaða landi símtæki viðskiptavinar er staðsett við notkun hans á fjarskiptaþjónustu Símans, í þeim tilgangi að uppfylla lög og reglur um reikinotkun erlendis og tryggja rétta gjaldfærslu.

➤ Sjálfvirk ákvarðanatöku

Síminn gæti unnið með persónuupplýsingar um þig með sjálfvirkum hætti með samkeyrslu upplýsinga úr viðskiptamannakerfum og eftir atvikum vanskilaskrá ef það er forsenda þess að unnt sé að gera eða framkvæma samning milli Símans og þín, einkum í tengslum við kaup á fjarskiptaþjónustu eða búnaði í verslunum Símans. Dæmi um slíka ákvarðanatöku er ef viðskiptavini er neitað um sölu þjónustu vegna útistandandi skuldar viðskiptavinar hjá Símanum eða ef viðkomandi hefur verið úrskurðaður gjaldþrota eða sætt árangurslausu fjárnámi samkvæmt skráningu í vanskilaskrá. Í öðrum tilvikum gæti sjálfvirk ákvarðanatöku einnig byggst á samþykki viðskiptavinar.

➤ Önnur vinnsla byggð á samþykki

Síminn gæti unnið með frekari persónuupplýsingar um þig í öðrum tilgangi ef þú hefur samþykkt það sérstaklega, t.d. vegna þátttöku þinnar í leik eða happdrætti á vegum Símans eða samþykki fyrir notkun á vefkökum á vef okkar. Þú getur afturkallað slíkt samþykki hvenær sem er, en slík afturköllun hefur ekki áhrif á þá vinnslu persónuupplýsinga sem átti sér stað fram að afturkölluninni.

➤ Síminn sem vinnsluaðili

Í ákveðnum tilvikum gæti Síminn verið að meðhöndla persónuupplýsingar sem vinnsluaðili á vegum annars aðila sem ber ábyrgð á vinnslunni (s.k. ábyrgðaraðili). Gæti framangreint einkum átt við um ákveðnar tegundir þjónustu sem Síminn veitir fyrirtækjum. Í slíkum tilvikum er það á ábyrgð ábyrgðaraðilans að gera skriflegan vinnslusamning við Símann þar sem tilgreind eru fyrirmæli hans til Símans varðandi meðhöndlun upplýsinganna, t.d. í tengslum við varðveislutíma og eyðingu upplýsinganna.

## 7. Hvernig tryggjum við öryggi persónuupplýsinga þinna?

Öryggi persónuupplýsinga viðskiptavina okkar er grundvallarforsenda fyrir traustu viðskiptasambandi að mati Símans. Þess vegna leggur Síminn áherslu á öryggi persónuupplýsinga á öllum stigum vinnslu innan fyrirtækisins og reynir eftir fremsta megni að takmarka eða draga úr vinnslu slíkra upplýsinga þegar þess er ekki þörf, bæði með skipulagslegum og tæknilegum ráðstöfunum. Þá er starfsemi Símans [vottuð](#) samkvæmt ISO/IEC 27001:2013 staðlinum um stjórnunarkerfi upplýsingaöryggis til að tryggja m.a. trúnað, réttleika og tiltækileika gagna.

Í tilviki öryggisbrests hjá Símanum gætir Síminn þess að fylgja ferlum og verklagsreglum fyrirtækisins sem varða slík tilvik, t.d. að tilkynna Persónuvernd og eftir atvikum viðskiptavinum.

## 8. Hverjum afhendum við persónuupplýsingar um þig?

Síminn afhendir einungis persónuupplýsingar um viðskiptavini til þriðja aðila þegar fullnægjandi heimild er fyrir afhendingunni. Einkum gæti það átt við ef afhending upplýsinganna grundvallast á:

- a) lagaskyldu;
- b) upplýstu samþykki;
- c) dómsúrskurði, beiðni lögreglu eða opinberra eftirlitsaðila;
- d) samningi milli Símans og viðtakanda sem uppfyllir skilyrði persónuverndarlaga og skilyrði Símans um öryggi (vinnlusamningi), sbr. umfjöllun ofar
- e) lögmætum hagsmunum Símans eða þriðja aðila

Meðal viðtakenda persónuupplýsinga eru:

- aðilar sem reka og/eða hýsa upplýsingakerfi fyrir hönd og á vegum Símans sem vinnsluaðilar;
- upplýsingaveitur sem halda úti símaskrá eða upplýsingaþjónustu um símanúmer og Símanum er skylt að afhenda upplýsingar til á grundvelli laga;
- eftirlitsaðilar eða önnur eftirlitsstjórnvöld á grundvelli lögmætrar beiðni (t.d. Fjármálaeftirlitið og Ríkisskattstjóri);
- innheimtufyrirtæki;
- lögregla og ákærvald á grundvelli beiðni eða dómsúrskurðar; og
- önnur fjarskiptafyrirtæki sem veita þér þjónustu, t.d. vegna farsímanotkunar erlendis (reiki).

Persónuupplýsingar um viðskiptavini Símans eru einkum hýstar á Íslandi eða innan Evrópska efnahagssvæðisins (EES), t.d. Írlandi, en einungis að því gefnu að viðkomandi hýsingaraðili sé vinnsluaðili á vegum Símans sem stenst kröfur Símans m.t.t. upplýsingaöryggis og annarra öryggisráðstafana. Í þeim tilvikum sem Síminn notast við vinnsluaðila eða undirvinnsluaðila sem meðhöndlar persónuupplýsingar viðskiptavina Símans utan EES-svæðisins gætir Síminn þess að lög heimili slíka meðhöndlun og að til staðar séu viðeigandi samningsskilmálar í vinnlusamningi, svo sem á grundvelli s.k. staðlaðra samningsskilmála eða með því að ganga úr skugga um að viðtakandi gagna í Bandaríkjunum sé skráður á s.k. *Privacy Shield*-lista þar í landi.

## 9. Hversu lengi vinnum við með þínar persónuupplýsingar?

Síminn vinnur með persónuupplýsingar þínar á meðan það telst nauðsynlegt og málefnalegt til að ná því markmiði sem að er stefnt með vinnslunni hverju sinni, eins og lýst hefur verið ofar, eða ef lögmætir hagsmunir Símans krefjast þess, t.d. til að setja fram eða verja kröfu.

Í sumum tilvikum eru Símanum sett sérstök tímamörk í þeim efnum samkvæmt lögum, t.d. varðandi varðveislu fjarskiptaumferðarupplýsinga í sex mánuði eða upplýsingar sem teljast til bókhaldsgagna og varðveita skal í sjö ár. Að öðru leyti eru upplýsingar að öllu jöfnu varðveittar meðan á samningssambandi stendur, en afmarkaðar lágmarksupplýsingar um viðskiptasögu viðskiptavina eru

varðveittar ótímabundið í þágu lögmætra hagsmuna Símans. Þá er öllu efni sem safnað er hjá Símanum í þágu rafrænnar vöktunar eytt að 90 dögum liðnum nema lög heimili eða kveði á um annað.

Þegar búið er að ná markmiðinu sem að var stefnt og engar málefnalegar ástæður eru lengur fyrir hendi fyrir áframhaldandi varðveislu persónuupplýsinga um þig, gætir Síminn þess að eyða þeim eða gera þær ópersónugreinanlegar, óski Síminn eftir að vinna með þær áfram, t.d. í tölfræðiskyni.

## 10. Hver eru þín réttindi?

Þú átt rétt á að fá aðgang og í ákveðnum tilvikum afrit af þeim persónuupplýsingum sem við vinnum um þig sem og upplýsingar um vinnsluna.

Við ákveðnar aðstæður kannt þú jafnframt að hafa heimild til að óska eftir því að persónuupplýsingum um þig verði eytt eða að vinnsla þeirra verði takmörkuð. Þá átt þú rétt á að fá persónuupplýsingar þínar leiðréttar, séu þær rangar eða óáreiðanlegar. Því er mikilvægt að þú tilkynnir okkur um allar breytingar sem kunna að verða á persónuupplýsingum þeim sem þú hefur látið okkur í té, á þeim tíma sem við á.

Auk þess kann að vera að þú eigir rétt á afriti af þeim upplýsingum sem þú hefur afhent okkur á tölvutæku formi, eða að við sendum þær beint til þriðja aðila.

Þegar við vinnum persónuupplýsingar þínar á grundvelli lögmætra hagsmuna okkar getur þú andmælt þeirri vinnslu.

Mikilvægt er þó að árétta að framangreind réttindi eru háð takmörkunum, t.d. ef upplýsingar gætu varðað persónuupplýsingar annars einstaklings. Beiðnir einstaklinga þurfa því að vera metnar sérstaklega hverju sinni, m.t.t. umfangs beiðninnar, persónuupplýsinganna sem um ræðir og tilganginum með vinnslu þeirra hjá Símanum.

## 11. Samskipti við Símann um þín réttindi og ágreiningsmál

Óski viðskiptavinnur eftir því að nýta sér réttindi þau sem kveðið er á um í stefnu þessari getur viðkomandi ýmist nálgast upplýsingar sínar eða komið beiðni sinni til skila til Símans með því að auðkenna sig í gegnum Þjónustuvef Símans. Slík auðkenning er nauðsynleg til að tryggja áreiðanleika og örugga afgreiðslu beiðna.

Einnig er hægt að koma á framfæri skriflegri beiðni um meðferð sinna persónuupplýsinga í verslun Símans. Í slíkum tilvikum áskilur Síminn sér rétt til að krefjast viðeigandi auðkenningar viðskiptavinar eða annars einstaklings sem leggur fram beiðni til Símans og varðar hann sjálfan, með hliðsjón af m.a. eðli og umfangi beiðninnar.

Síminn mun bregðast við mótteknum erindum eins fljótt og unnt er með skriflegum hætti, almennt innan 30 daga.

Sé um óhóflega eða tilefnislausu beiðni að ræða áskilur Síminn sér rétt til að gjaldfæra hóflegt gjald fyrir afgreiðslu beiðnarinnar, en að öðrum kosti mun Síminn afgreiða beiðnir viðskiptavina og eftir atvikum annarra þeim að kostnaðarlausu.

Skyldi Símanum berast beiðni frá einstaklingi sem varðar vinnslu sem Síminn hefur með höndum sem *vinnsluaðili* fyrir hönd þriðja aðila (ábyrgðaraðila vinnslu), mun Síminn leiðbeina viðkomandi einstaklingi um að snúa sér til ábyrgðaraðila vinnslunnar varðandi afgreiðslu beiðnarinnar.

Öðrum ábendingum um persónuverndartengd málefni má koma á framfæri skriflega í gegnum Netspjall (Ábendingar) á [www.siminn.is](http://www.siminn.is) eða með því að senda erindi til persónuverndarfulltrúa Símans.

Persónuverndarfulltrúi Símans hefur m.a. það hlutverk að hafa eftirlit með því að Síminn fari að lögum og reglum um persónuvernd í starfsemi sinni og vera tengiliður Persónuverndar varðandi mál sem

tengjast vinnslu persónuupplýsinga hjá fyrirtækinu. Netfang persónuverndarfulltrúa er [personuverndarfulltrui@siminn.is](mailto:personuverndarfulltrui@siminn.is).

Í þeim tilvikum sem viðskiptavinur telur að ágreiningur sé uppi milli hans og Símans varðandi meðferð persónuupplýsinga um sig hefur hann rétt á að senda kvörtun þess efnis til Persónuverndar, sjá nánar á [www.personuvernd.is](http://www.personuvernd.is). Varði málið meðferð fjarskiptaupplýsinga eða öryggi fjarskiptakerfa Símans fer Póst- og fjarskiptastofnun með eftirlit með slíkum málum á grundvelli fjarskiptalaga, sjá nánar á [www.pfs.is](http://www.pfs.is).

## 12. Sértek fræðsla um meðferð persónuupplýsinga hjá Símanum

Síminn leggur áherslu á að koma skýrri fræðslu á framfæri til viðskiptavina um hvernig fyrirtækið meðhöndlar persónuupplýsingar um þá, miðað við þá þjónustu sem um ræðir hverju sinni. Þess vegna hefur Síminn útbúið sérstaka fræðslu um meðferð persónuupplýsinga fyrir tiltekna þjónustur og lausnir sem við bjóðum uppá. Nálágast má fræðsluna hér:

- [Persónuverndarstefna og skilmálar SíminnPay](#)
- [Persónuverndarstefna og skilmálar Snjallari Bíla](#)
- [Sjónvarp Símans Appið](#)
- [Símaappið](#)

## 13. Endurskoðun Persónuverndarstefnu Símans

Persónuverndarstefnan verður endurskoðuð reglulega og ef sérstök þörf krefur, til að endurspegla sem best þá vinnslu sem fer fram hverju sinni hjá fyrirtækinu. Dagsetningin neðst gefur til kynna hvenær stefnan var síðast uppfærð. Verði gerðar breytingar á stefnunni munu þær birtast um leið á þessu vefsvæði og taka breytingar gildi við birtingu á vef Símans nema annað sé tilgreint.

Í einstaka tilvikum gæti Síminn talið nauðsynlegt að senda viðskiptavini tölvupóst eða SMS með upplýsingum um sérstakar breytingar sem varðar vinnslu persónuupplýsinga um þá.