

Mekonomen

Postal address:

Visiting address:

Phone number:

Retningslinjer for personvern

På Mekonomen beskytter vi ditt personvern og etterstreber alltid et høyt databeskyttelsesnivå. I våre retningslinjer for personvern forklarer vi hvordan vi samler inn og bruker dine personopplysninger. Retningslinjene beskriver også dine rettigheter og hvordan du kan bruke dem.

Du er alltid velkommen til å kontakte oss hvis du har spørsmål om våre retningslinjer for personvern.

Hvem er ansvarlig for dine personopplysninger?

Det Mekonomen verkstedet du benytter er ansvarlig for dine personopplysninger

Mekonomen består av et antall samarbeidende butikker og verksteder. Respektive butikker er selv behandlingsansvarlig for sine personopplysninger.

Når du leser dette er du på et av Bilservice Gruppen sine virksomheter, Sørum, Kløfta, Tveita, Lillestrøm eller Skedsmo. Kontakt info finner du under fanen *Kontakt oss*

Hvilke personopplysninger behandler vi om deg?

Personopplysninger du gir til oss eller som vi samler inn om deg:

- **Navn:** for- og etternavn
- **Kontaktinformasjon:** adresse, e-postadresse, telefonnummer
- **Bestillingsinformasjon:** bestillingshistorikk, informasjon om bestilte varer
- **Informasjon om dine kjøp samt informasjon om utført tjeneste:** kjøpte varer og tjenester, beløp, innkjøpssted, dato og betalingsmåte, rabatter, informasjon om utført reparasjon og service
- **Betalingsinformasjon:** fakturainformasjon
- **Kjøretøyinformasjon:** bilregistreringsnummer, bilmodell
- **Informasjon om ditt kjøretøy:** kjørestrekning (kilometerstand), status på bilens komponenter og funksjoner

Personopplysninger vi mottar fra tredjeparter

- **Offentlige person- og kjøretøyregister:** navn, personnummer, kontaktinformasjon, kjøretøyinformasjon, tilstandsrapport, informasjon om eierskifte

Utstallare:	Omfattar:	Version:	Antagen Datum:	Senast Uppdaterad:	Uppdaterad av:	Sid: 1 (8)
-------------	-----------	----------	----------------	--------------------	----------------	---------------

- **Firma i konsernet:** navn, kontaktinformasjon, kjøretøyinformasjon for mottaker av informasjon vedrørende bestilt service eller reparasjon

For hvilke formål behandler vi dine personopplysninger?

Vi behandler noe informasjon om deg, for eksempel fordi du har valgt å legge inn en bestilling hos oss. For mer informasjon, se tabellen nedenfor.

Formål	Behandling	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunnlag	Lagringstid
Håndtere bestilling av service og reparasjon	<ul style="list-style-type: none">• Motta forespørsel om bestilling av service og reparasjon	<ul style="list-style-type: none">• Navn• Kontaktinformasjon• Kjøretøyinformasjon	Oppfyllelse av avtale	Inntil tjenesten er fullført og 12 måneder etterpå
Gjennomføre service og reparasjon	<ul style="list-style-type: none">• Innhente kunde- og kjøretøyinformasjon fra offentlige registre• Bestilling av reservedeler• Kontakte kunden ved eventuelle spørsmål vedrørende service/reparasjon• Håndtere kundens bestilling• Innhente arbeidsinstruksjoner fra eksternt part• Formidle tegning av assistansefor sikring• Motta klage-	<ul style="list-style-type: none">• Navn• Kontaktinformasjon• Kjøretøyinformasjon• Informasjon om ditt kjøretøy• Informasjon om dine kjøp samt informasjon om utført tjeneste• Personnummer, betalingsinformasjon (fakturainformasjon)	Oppfyllelse av avtale	Inntil tjenesten er fullført og om en tid om syv år etterpå (bokføringsloven)

Utstallare:	Omfattar:	Version:	Antagen Datum:	Senast Uppdaterad:	Uppdaterad av:	Sid: 2 (8)
-------------	-----------	----------	----------------	--------------------	----------------	------------

	og garantisaker angående utført reparasjon eller service			
For å kunne tilby en lånebil i den tiden reparasjon eller service utføres	<ul style="list-style-type: none"> Innsamle personopplysninger for utlån av bil 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon Kopi av sertifikat Personnummer 	Oppfyllelse av avtale	Inntil service eller reparasjon er fullført og i seks måneder etterpå
Administrere kundeservicehenvendelser	<ul style="list-style-type: none"> Undersøkelse av eventuelle klager vedrørende utført service eller reparasjon Kommunisere med kunden og svare på forespørslersom kommer inn til kundeservice via telefon eller i digitale kanaler 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon Kjøretøyinformasjon Kundens korrespondanse Opplysninger om klagen 	Berettiget interesse*	Inntil saken er fullført og i en periode på 12 måneder etterpå
Tilbakekallelse av vare	<ul style="list-style-type: none"> Kontakte kunden og tilbakekalle produkt ved oppdagelse av brist eller feil i produktet 	<ul style="list-style-type: none"> Informasjon om dine kjøp samt informasjon om utført tjeneste Kjøretøyinformasjon 	Berettiget interesse**	Inntil tjenesten er fullført og ca syv år etterpå (avtalevilkår-loven)
For å evaluere, utvikle og forbedre våre tjenester	<ul style="list-style-type: none"> Gjennomføre kundeundersøkelser 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon 	Berettiget interesse***	Maks tre måneder etter utført service eller reparasjon

For at vi skal kunne sende relevante tilbud til deg om våre produkter og tjenester	<ul style="list-style-type: none"> • Opprette et personlig innhold for deg, for eksempel gjennom relevante produktanbefalinger og tilbud, og andre lignende handlinger som innebærer en forenkling for deg • Ønske deg som kunde velkommen 	<ul style="list-style-type: none"> • Navn • Kontaktinformasjon • Kjøretøyinformasjon • Informasjon om dine kjøp samt informasjon om utført tjeneste 	Berettiget interesse***	Inntil service eller reparasjon er fullført og i en periode på 12 måneder etterpå
For å kunne tilby å utføre tiltak basert på resultater fra besiktigelser	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakte deg som potensiell kunde for tilbud om å utføre tiltak basert på resultater fra besiktigelser 	<ul style="list-style-type: none"> • Navn • Kontaktinformasjon • Kjøretøyinformasjon • Besiktigelsesinformasjon 	Berettiget interesse***	Max tre måneder etter innhentet informasjon
For å kunne minne deg på å bestille ny tid for service	<ul style="list-style-type: none"> • Påminne kunde om å bestille ny bilservice 	<ul style="list-style-type: none"> • Navn • Kontaktinformasjon • Informasjon om utført tjeneste 	Berettiget interesse***	Inntil service eller reparasjon er fullført og i en periode på 24 måneder etterpå, fordi service bare må utføres hver 24. måned.

Hvem kan vi dele dine personopplysninger med?

Databehandlere

I tilfeller der det er nødvendig for at vi skal kunne levere våre tjenester, deler vi dine personopplysninger med selskaper som er bistår oss med behandling av personopplysninger. Et databehandlingsselskap er et selskap som behandler personopplysninger på våre vegne og basert på instruksjoner fra oss. Vi har inngått avtaler med selskapenes personvernombud for å sikre en riktig og sikker behandling av de personopplysningene de forplikter seg til å behandle. Våre databehandlere hjelper oss med:

- markedsføring (intern markedsavdeling, utskrifter og distribusjon)
- kundeundersøkningsforetak (for vurdering av foretakets tjenester)
- kommunikasjonstjenester (for eksempel for å kunne kontakte deg som kunde når bestilt vare er på lager)
- IT-tjenester (foretak som håndterer drift, teknisk support og vedlikehold av våre IT-løsninger)
- kundetjeneste (annet selskap i konsernet som håndterer kundeforespørsler mottatt via telefon eller online)
- grossistforetak (annet selskap i konsernet som håndterer leveranse av reservedeler og tilbehør)

Selskaper som er selvstendig behandlingsansvarlige

Vi deler også personopplysninger med firmaer som er selvstendig behandlingsansvarlige. Dette betyr at [**Selskapet**] kontrollerer hvilke personopplysninger som blir overført til andre parter. Derimot er vi ikke ansvarlige for den påfølgende behandlingen når mottakeren tar over behandlingsansvaret når denne mottar personopplysningene. Uavhengige behandlingsansvarlige vi deler personopplysninger med er:

Kategori av behandlingsansvarlig	Formål	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunnlag
Firmaer som tilbyr betalingsløsninger, f.eks. Klarna	For å kunne tilby elektronisk betaling	<ul style="list-style-type: none">• Navn• Kontaktinformasjon• Betalingsinstruksjon	Oppfyllelse av avtale

Utstallere:	Omfattar:	Version:	Antagen Datum:	Senast Uppdaterad:	Uppdaterad av:	Sid: 5 (8)
-------------	-----------	----------	----------------	--------------------	----------------	---------------

Firmaer som tilbyr forsikringer, f.eks. Moderna försäkringar	For å kunne tilby assistanseforsikring i tillegg til service	<ul style="list-style-type: none">• Navn• Kontaktinformasjon• Registreringsnummer	Oppfyllelse av avtale

Hvor behandles personopplysningene dine?

Vårt mål er å behandle dine personopplysninger innen EU/EØS så langt som det er mulig. Dine personopplysninger kan imidlertid i noen situasjoner overføres til, og behandles av, mottakere i land utenfor EU/EØS. I slike tilfeller vil vi utføre alle rimelige juridiske, tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre at personopplysningene behandles sikkert og med et tilstrekkelig beskyttelsesnivå som er sammenlignbart med, og på samme nivå som, beskyttelsen som tilbys i EU/EØS. Eksempler på passende beskyttelsesforanstaltninger er godkjent adferdskodeks i mottakerlandet, standardkontraktsklausuler, bindende selskapsinterne regler eller Privacy Shield. Hvis du vil ha en kopi av beskyttelsesforanstaltninger som vi har tatt eller informasjon om hvor disse er gjort tilgjengelige, kan du få dette ved å kontakte oss.

For å håndtere kundeserviceproblemer (som inkluderer behandling av opplysninger som navn, kontaktinformasjon, kundens korrespondanse), bruker vi en samarbeidspartner med en underleverandør med servere i Texas. Organisasjonen er tilsluttet Privacy Shield, som er godkjent, og som inneholder et tilstrekkelig beskyttelsesnivå for personopplysninger.

Hvor lenge lagrer vi dine personopplysninger?

Vi lagrer dine personopplysninger så lenge det er nødvendig for hvert formål. Se mer om bestemte lagringsperioder under overskriften "For hvilke formål behandler vi dine personopplysninger?".

Hvordan beskytter vi dine personopplysninger?

Vi utfører de juridiske, tekniske og organisatoriske sikkerhetsforanstaltninger som kreves for å sikre at personopplysninger ikke blir manipulert, tapt eller ødelagt eller at uautoriserte får tilgang til dem. Våre sikkerhetsrutiner blir oppdatert ettersom teknologien utvikler seg og forbedres.

Dine rettigheter

Utstallare:	Omfattar:	Version:	Antagen Datum:	Senast Uppdaterad:	Uppdaterad av:	Sid: 6 (8)
-------------	-----------	----------	----------------	--------------------	----------------	---------------

Vi ønsker å være åpne og transparente vedrørende hvordan vi behandler oppgavene dine. Hvis du har innsyn i personopplysningsbehandlingen vi gjør i forhold til deg, har du rett til å be om informasjon om behandlingen.

Hvis vi mottar en forespørsel om tilgang, kan vi be om ytterligere opplysninger for å sikre hvilke personopplysninger du vil ha innsyn i og for å gi personopplysningene til riktig person.

Du har rett til å:

- motta bekreftelse fra oss hvis vi behandler personopplysninger om deg, og i så fall få tilgang til personopplysningene vi behandler om deg (registerutdrag) uten kostnad. Ved åpenbart ubegrunnede eller urimelige registreringsforespørsler (særlig på grunn av gjentatte forespørsler), kan en administrativ avgift bli belastet eller forespørselen nektes,
- korrigere feil eller ufullstendig personopplysninger,
- få dataene dine slettet i noen tilfeller, for eksempel hvis dine personopplysninger ikke lenger er nødvendige for det formål de ble samlet inn,
- begrense behandling av dine personopplysninger i noen tilfeller - f.eks. hvis du har protestert mot en behandling av dine personopplysninger som foretas etter en interesseavveining - mens kontroll gjøres av om våre grunner veier tyngre enn dine interesser, rettigheter og friheter.
- hente og overføre personopplysninger til andre databehandlere i noen tilfeller (dataportabilitet). Retten til dataportabilitet dekker kun personopplysninger du har gitt oss og som vi behandler på grunnlag av visse rettsgrunnlag, for eksempel en avtale med deg.

Innvending mot behandling av personopplysninger på grunnlag av berettiget interesse

Du har rett til å fremsette innvendinger mot behandling av dine personopplysninger som foretas på grunnlag av en berettiget interesse. Fortsatt behandling av dine personopplysninger krever i dette tilfellet at vi kan vise til tvingende legitime grunner som veier tyngre enn dine interesser, rettigheter og friheter, eller om det er gjort for å fastslå, utøve eller forsvare rettskrav.

* For at vi skal kunne håndtere kundeservicehenvendelser, må vi behandle din kontaktinformasjon, eventuell informasjon om klager og/eller annen korrespondanse. Vi har vurdert det slik at det foreligger et felles behov for behandling,

Utstallare:	Omfattar:	Version:	Antagen Datum:	Senast Uppdaterad:	Uppdaterad av:	Sid: 7 (8)
-------------	-----------	----------	----------------	--------------------	----------------	---------------

og fordi ingen sensitive opplysninger er behandlet, har vi kommet til at behovet veier tyngre en eventuell risiko for deg som registrert.

** For at vi skal kunne bidra til sikkerheten din når du oppdager produktfeil i våre reservedeler, må vi behandle kontaktinformasjon, bestillingsinformasjon og registreringsnummer for å informere deg om et tilbakekallet produkt. Sikkerheten din er ekstremt viktig for oss, og siden vi ikke behandler sensitive opplysninger, har vi konkludert med at det gjensidige behovet for denne behandlingen er tyngre enn din interesse i at det ikke behandles mer informasjon enn nødvendig.

*** Vi forsøker alltid å være så relevante som mulig i vår kommunikasjon med deg. For å sende relevante tilbud og påminnelser til deg som kunde, må vi behandle kontaktinformasjonen din, informasjon om dine kjøp, serviceinformasjon og informasjon om kjøretøyet ditt. Vi vil også kontinuerlig utvikle vårt tilbud til deg for å møte dine forventninger på best mulig måte, og i dette henseende kan vi kontakte deg som kunde for å samle inn dine meninger om våre tjenester. Vi har gjort vurderingen at det også her er et felles behov, og at fordelene ved behandling veier tyngre enn din interesse i at det ikke behandles mer informasjon enn nødvendig.

Behandling av personnummer

Personnummer har en spesiell stilling i lovgivningen. Behandlingen av personnummer er underlagt den svenske datavernloven, som implementerer personvernforordningen. I henhold til loven kan personnummer *bare* behandles hvis det er klart motivert av formålet, det er nødvendig for sikker identifikasjon eller om det finnes annen rimelig grunn.

Når du som kunde utfører service eller reparasjon på bilen din, må vi forsikre oss om at du er eier av kjøretøyet før vi kan begynne arbeidet vårt. For å sikre dette samler vi inn ditt personnummer for å kontrollere navnet på kjøretøyets eier mot eksterne passasjer- og kjøretøyregister.

Innvendinger mot behandling for direkte markedsføring

Du kan motsette deg at dine personopplysninger behandles for direkte markedsføring. Hvis du motsetter deg direkte markedsføring, vil vi avbryte behandlingen av dine personopplysninger for detteformålet, og avslutte enhver direkte markedsføringshandling.

Du har naturligvis mulighet til å takke nei til e-post og personlige tilbud i enkelte kanaler, for eksempel kan du velge å bare motta tilbud fra oss via e-post, men ikke SMS.

Klage til tilsynsmyndighetene

Hvis du mener at vi håndterer dine personopplysninger feil, kan du kontakte oss på følgende måte. Du har også rett til å sende inn en klage til tilsynsmyndigheten.

Cookies og lignende

Utstallare:	Omfattar:	Version:	Antagen Datum:	Senast Uppdaterad:	Uppdaterad av:	Sid: 8 (8)
-------------	-----------	----------	----------------	--------------------	----------------	---------------

Vi bruker informasjonskapsler, web beacons og lignende teknikker (vanligvis kalt "cookies") for å forbedre din opplevelse hos oss. Vi bruker cookies på vår nettside og i våre webtjenester. Her forklarer vi hvordan vi bruker cookies, og hvilke valg du kan gjøre når det gjelder våre cookies.

Hva er cookies?

Cookies er små tekstfiler bestående av bokstaver og tall. Disse sendes fra våre eller våre partners webservere og lagres på din enhet som vist nedenfor. Vi benytter forskjellige cookies:

- **Sessionscookies** er en midlertidig informasjonskapsel som opphører når du lukker nettleseren eller appen din.
- **Permanente cookies** er informasjonskapsler som forblir på datamaskinen din til du sletter dem, eller de utløper.
- **Førstepartscookies** er informasjonskapsler angitt av nettstedet du besøker.
- **Tredjepartscookies** er informasjonskapsler angitt av en tredjepartsside.
- **Web beacons** er små, gjennomsiktige, grafiske bilder som kan finnes i e-post vi sender til deg.
- **Lignende teknikker** er teknikker som lagrer informasjon i nettleseren eller enheten din på en måte som ligner på informasjonskapsler og web beacons.

Hvorfor bruker vi cookies?

De cookies vi bruker forbedrer vanligvis de tjenestene vi tilbyr deg. Generelt kategoriserer vi våre informasjonskapsler og deres bruk som følger:

Nødvendige cookies er absolutt nødvendige for å kunne tilby våre grunnleggende tjenester, for eksempel våre betalingsmåter eller vår kundeportal. Våre tjenester vil ikke fungere uten disse informasjonskapslene.

Analyscookies gir samlet analytisk informasjon om bruken av tjenestene våre.

Funksjonscookies gir oss mulighet til å lagre innstillinger som språkvalg, og om vi skal ferdigutfylle dine opplysninger eller ikke. Uten denne typen informasjonskapsler vil vi ikke kunne skreddersy våre tjenester i henhold til dine ønsker.

Sikkerhetscookies gjør våre tjenester og dine personopplysninger trygge og sikre ved å hjelpe oss med å oppdage svindel og beskytte dine personopplysninger. Siden dette er en viktig del av tjenestene våre, er disse informasjonskapslene nødvendige.

Reklamcookies gjør det mulig for oss å rette relevant markedsføring til deg.

Utstallare:	Omfattar:	Version:	Antagen Datum:	Senast Uppdaterad:	Uppdaterad av:	Sid: 9 (8)
-------------	-----------	----------	----------------	--------------------	----------------	---------------

Hvordan kan du kontrollere bruken av cookies

Din nettleser eller enhet lar deg vanligvis endre innstillingene for bruk og omfang av cookies. Gå til innstillingene i nettleseren eller på enheten din for å lære deg mer om hvordan du justerer innstillingene for cookies. Du kan for eksempel velge å blokkere alle cookies, godta bare førstepartscookies eller slette cookies når du lukker nettleseren din.

Vær oppmerksom på at noen av våre tjenester kanskje ikke fungerer hvis du blokkerer eller sletter cookies.

Hvordan kontakte oss

Hvis du har spørsmål angående vår håndtering av dine personopplysninger eller hvis du ønsker å utøve noen av dine rettigheter knyttet til håndtering av dine personopplysninger, vennligst kontakt vår behandlingsansvarlig:
GDPR@mekonomengroup.com

Personvernretningslinjene ble sist opp 2018-04-24

Utstallare:	Omfattar:	Version:	Antagen Datum:	Senast Uppdaterad:	Uppdaterad av:	Sid: 10 (8)
-------------	-----------	----------	----------------	--------------------	----------------	----------------