

## Personvernerklæring

Bilia Norge AS (nedenfor "Bilia" eller "vi") beskytter ditt personvern og din integritet, og gjennom denne personvernerklæringen ønsker vi å informere deg om hvordan vi håndterer dine personopplysninger som vi samler inn når du kjøper våre varer og/eller tjenester eller besøker oss på andre måter, på et av våre bilanlegg eller via våre hjemmesider. Vi behandler naturligvis dine personopplysninger i henhold til gjeldende lovgivning og personvernregler, og har gjennomført tekniske og organisatoriske tiltak for å beskytte dine personopplysninger mot utilsiktet eller uautorisert ødeleggelse, tap eller endring, uautorisert tilgang eller brudd på konfidensialitet eller andre ulovlige former for behandling.

### Hvem er ansvarlig for dine personopplysninger?

Bilia Norge AS, org.nr. 976 023 188, med adresse Drammensveien 213, 0281 Oslo og telefonnummer 915 08555 er behandlingsansvarlig for håndteringen av opplysningene dine i henhold til denne erklæringen.

Behandlede personopplysninger og formålet og det rettslige grunnlaget for behandlingen

De personopplysningene som vi behandler er de opplysningene som du har gitt til oss, eller som vi har samlet inn fra deg eller fra en tredjepart.

Vi behandler dine personopplysninger til følgende formål for å kunne oppfylle vår avtale med deg eller for å iverksette tiltak på anmodning fra deg før avtale inngås:

- Hvis du som kunde eller representant for et selskap kjøper et kjøretøy eller en tjeneste fra oss (eller om du selger et kjøretøy til oss) behandler vi opplysninger om ditt navn, dine kontaktopplysninger, ditt kundenummer, ditt bilagsnummer, kjøretøyets registreringsnummer med det formål å administrere ditt kundeforhold, herunder gjennomføre kredittsjekk, samt dine betalinger. Vi behandler også disse opplysningene for å oppfylle de forpliktelsene som følger av avtalen du har inngått med oss, og for å gi deg den informasjonen om de produktene og tjenesten du har bedt oss om å gi deg, f.eks. for å kunne sende deg påminnelser om service og dekkbytte via SMS, e-post eller post. Informasjonen som er lagret i kjøretøyets computer kan bli behandlet for å gjennomføre service og vedlikehold eller for å gjennomføre feilsøking og fastslå og utbedre feil på kjøretøyet.
- Hvis du ønsker et tilbud fra oss, behandler vi opplysninger om ditt navn og din kontaktinformasjon med det formål å kunne kontakte deg for å følge opp tilbudet, og for å gjennomføre tiltak på anmodning fra deg for deg før en eventuell avtale inngås.
- Vi behandler opplysninger om ditt navn, dine kontaktopplysninger, ditt kundenummer, kjøretøyets registreringsnummer, samt relevant kjøretøyinformasjon for å kunne håndtere dine eventuelle krav på angrerett, reklamasjon, krav eller garanti.

- Vi behandler opplysninger om ditt navn og personnummer, dine førerkortopplysninger samt opplysninger om din økonomiske situasjon, for å kunne fastslå identiteten din og forsikre oss om at du har kjørekort når du skal prøvekjøre, lease, leie eller låne et kjøretøy, samt for at vi skal kunne administrere eller viderefakturere eventuelle bøter, avgifter eller skader og liknende som er knyttet til den tiden du disponerte kjøretøyet. Det er nødvendig å behandle ditt personnummer for å kunne sikre identifisering i forbindelse med utleveringen av våre kjøretøy.

Vi behandler personopplysningene dine til følgende formål med grunnlag i en interesseavveining:

- Vi behandler opplysninger om ditt navn og dine kontaktopplysninger for å kunne kommunisere med deg som kunde, eller hvis du har bedt oss om å gi deg et tilbud, ved å sende kunde- eller markedsundersøkelser via post, e-post eller SMS. Vår berettigete interesse i å behandle dine personopplysninger, er at vi ønsker å kommunisere med deg som tidligere har gjennomført et kjøp eller bedt om et tilbud, for å kunne utvikle og forbedre vårt tjenestetilbud.
- Vi behandler opplysninger som er knyttet til ditt kjøretøy, f.eks. opplysninger om gjennomført feilsøking og service og reparasjoner som har blitt utført tidligere, inkludert informasjon om bytte eller reparasjon av deler for å kunne utføre sikre service- og reparasjonstjenester på kjøretøyet. Vi behandler slike opplysninger av sikkerhetsmessige årsaker slik at vi kan gjennomføre korrekte tiltak på kjøretøyet. Vi behandler disse opplysningene som følge av vår berettigete interesse i å kunne vise at vi oppfyller krav fra de respektive bilprodusentene, av sikkerhetsmessige årsaker, samt for å gjøre det lettere for eieren av kjøretøyet på service.
- Hvis du leverer inn et kjøretøy på et av våre verksteder for en annens regning eller i egenskap av å være representant for et selskap, f.eks. som fører av en tjenestebil, behandler vi opplysninger om navnet ditt og dine kontakt- og kjøretøyopplysninger i den grad det er nødvendig for at vi skal kunne oppfylle våre forpliktelser overfor vår kunde. Vår berettigede interesse i å behandle dine personopplysninger er at vi ønsker å kommunisere med deg som kontaktperson, samt at vi trenger å følge opp hvem som har levert inn kjøretøyet hos oss.
- Hvis du besøker våre hjemmesider eller benytter deg av vårt lokale nettverk (WiFi), kan vi automatisk samle inn personopplysninger slik som din IP-adresse eller navnet på den enheten du bruker i vårt lokale nettverk. Formålet med denne innsamlingen er å forhindre ulovlig inntrengning i, eller bruk av våre IT-ressurser, samt gjøre det enklere å søke etter feil.
- Vi kan behandle bevegelig materiale fra overvåkingskameraer når du besøker et av våre anlegg. Formålet med kameraovervåkingen er å forebygge, forhindre eller oppdage kriminell virksomhet, og å sikre din sikkerhet i våre bilvasker.
- Om du kontakter Bilia, via eksempelvis vår hjemmeside, e-post, chat eller telefon, så benytter vi de personopplysninger du oppgir for å behandle din henvendelse. Dette er nødvendig for at vi skal kunne håndtere din henvendelse til oss på en best mulig måte. Om du ringer vår kundeservice kan det hende vi tar opp samtalen din med oss og bruker denne for å utdanne og utvikle våre medarbeidere for å kunne øke vår kundetilfredsstillelse.

Vi behandler dine personopplysninger til følgende formål hvis du har gitt ditt samtykke til det:

- Vi behandler opplysninger om ditt navn og dine kontaktopplysninger for å kunne kommunisere med deg som mulig kunde ved å sende direktemarkedsføring eller nyhetsbrev via post, e-post eller SMS. Vår berettigete interesse i å behandle dine personopplysninger består i at vi kan kommunisere med deg som mulig kunde i markedsføringsøyemed.
- Vi behandler opplysninger om ditt navn og dine kontaktopplysninger for å kunne kommunisere med deg som kunde, ved å sende direktemarkedsføring, nyhetsbrev, kunde- eller markedsføringsundersøkelser via post, e-post eller SMS. Vår berettigete interesse i å behandle dine personopplysninger er at vi ønsker å kommunisere med deg som tidligere har gjort et kjøp eller bedt om et tilbud i markedsføringsøyemed.
- Hvis du har samtykket til det, kan vi bruke bilder av deg i vår markedsføring.
- Vi har ikke rett til å behandle sensitive personopplysninger eller opplysninger om lovovertrедelser i forbindelse med vår kundeoppfølging. I de tilfellene der vi er nødt til å behandle sensitive personopplysninger, er det snakk om behandling av helseopplysninger som følge av at du har bestilt et spesialtilpasset kjøretøy, f.eks. en bil som er tilpasset et handikap. I slike tilfeller innhenter vi ditt uttrykkelige samtykke til behandlingen. Vi kan også behandle sensitive personopplysninger hvis det er nødvendig for at vi skal kunne håndtere rettslige anførsler.

Vi behandler dine personopplysninger til følgende formål for å oppfylle rettslige forpliktelser:

- Vi behandler også opplysningene dine i den grad behandlingen er nødvendig for å følge gjeldende lovgivning, myndighetsbeslutning og eventuelle andre rettslige forpliktelser som er pålagt relevante selskaper i Bilia-konsernet. For eksempel lagrer vi opplysninger om din avtale med oss i den utstrekning det er nødvendig for å følge gjeldende bokføringslov.

### ***Hvem kan få tilgang til personopplysningene dine?***

I utgangspunktet behandles opplysningene dine bare av relevante selskaper i Bilia-konsernet samt av Bilia-konsernets interne IT-selskap, Motorit AB. Når vi deler opplysninger med et relevant selskap i Bilia-konsernet, er selskapet i de fleste tilfeller databehandler for oss, noe som innebærer at selskapet behandler dine opplysninger for vår regning. For eksempel deler vi dine personopplysninger med Bilia AB som håndterer markedskommunikasjonen med deg som kunde på vegne av oss. Vi deler også opplysninger med andre aktører som er våre databehandlere, f.eks. leverandører som vi leier inn for datalagring eller annen datahåndtering, betalingstjenester, distribusjon av varer eller informasjon, trykk, markedsføring eller analyser. Databehandleren har ingen selvstendig rett til å bruke eventuelle personopplysninger, og Bilia inngår databehandleravtale med leverandøren.

Vi kan komme til å gi ut dine personopplysninger til myndighetene dersom det er nødvendig eller fordi de har rett til informasjon til f.eks. registrering av kjøretøyet i kjøretøyregisteret. Hvis vi har kontrollert og eller registrert feil ved undersøkelsen av ditt kjøretøy, kan vi gjennomføre tiltak for å rapportere feilen direkte til Statens Vegvesen.

Bilia kan også utlevere dine personopplysninger til følgende aktører, som selv er behandlingsansvarlige for sin håndtering av dine personopplysninger:

- Vi kan komme til å utlevere ditt personnummer og økonomisk informasjon til kredittselskaper for kredittsjekk.
- Vi kan utlevere dine kontaktopplysninger og kjøretøyopplysninger til kjøretøyprodusenter og generalagenten for respektive kjøretøymerke. Det er først og fremst spørsmål om kjøretøyinformasjon som utleveres, men for å håndtere tilbakekallinger og garantikrav, forekommer det også at kontaktinformasjon utleveres til disse aktørene. Under forutsetning av at du gir ditt samtykke til det, kan vi også dele dine personopplysninger med kjøretøyprodusenten og/eller generalagenten for at de skal kunne kommunisere med deg i markedsføringsøyemed eller for å gjennomføre kundeundersøkelser.
- Vi kan også utlevere dine personopplysninger til forsikringselskap når du kjøper et kjøretøy av oss eller leverer inn kjøretøyet ditt til service eller reparasjon, f.eks. ved skadereparasjoner, og til finansieringsselskap hvis du leaser et kjøretøy av oss.
- Vi kan utlevere kjøretøyinformasjon til andre aktører innen kjøretøyprodusentens autoriserte nettverk, for at nettverket skal kunne tilby kunder de riktige verkstedtjenestene.
- Vi kan også dele dine personopplysninger med de leiebilselskapene som vi samarbeider med hvis du som kunde ber oss om å bestille en leiebil.
- Vi kan komme til å dele registreringsnummeret til ditt kjøretøy med tredjepartskontrollører med det formål å sikre kvalitet og faglig nivå på våre verkstedtjenester, samt for å oppfylle de krav Statens Vegvesen stiller til godkjenning av verksted.

### ***Hvor lenge lagrer vi personopplysningene dine?***

Vi behandler aldri dine personopplysninger lengre enn det relevant lovgivning, forordning, praksis eller myndighetsbeslutninger tillater. Personopplysninger som vi behandler med det formål å oppfylle en avtale med deg, behandles i utgangspunktet bare den tiden som er nødvendig for å at vi skal kunne administrere avtaleforholdet og oppfylle våre plikter overfor deg. Vi kan lagre personopplysninger lengre enn det som fremgår under for å følge preseptorisk lovgivning, hvis du har samtykket til det eller hvis vi har rett til å gjøre det i henhold til en interesseavveining.

- Til bokføringsformål lagrer vi, i henhold til gjeldende bokføringslov, informasjon som kreves om vår avtale med deg i henhold til slik lov, i fem år.
- I henhold til gjeldene lovgivning har vi rett til å lagre kontaktopplysninger for direkte markedsføring i en tidsperiode etter kjøpet ditt, eller etter at avtalen har løpt ut. Denne tidsperioden kan variere, avhengig av hva avtalen gjelder.
  - Hvis du ber om et tilbud, lagrer vi ditt navn, kontaktopplysninger, registreringsnummer, kjøretøysinformasjon og opplysninger om tilbudet for å kunne kontakte deg og følge opp tilbudet samt sende direkte markedsføring via e-post, SMS og post så lenge tilbudet er gyldig, samt en periode på maksimalt 12 måneder fra registreringen av personopplysningene og utarbeidelsen av tilbudet.
  - Hvis du har levert inn kjøretøyet ditt til reparasjon eller service, lagrer vi dine kontaktopplysninger i to år fra servicen eller reparasjonen er utført. Vi lagrer dine personopplysninger i denne perioden ettersom du som kunde typisk forventer at vi gir deg informasjon fra oss som verksted når det er på tide med ny service på kjøretøyet, noe som normalt skjer 12–24 måneder etter den foregående servicen.
  - Hvis du har inngått avtale om kjøp av et nytt kjøretøy fra oss, lagrer vi dine kontaktopplysninger i fem (5) år. Hvis du har kjøpt et brukt kjøretøy fra oss, lagrer vi dine kontaktopplysninger i tre år fra kjøretøyet er levert. Vi lagrer dine personopplysninger i denne perioden ettersom kjøretøy er noe du kjøper sjeldent. Vi tror at vår markedsføring blir mer relevant for deg etter en tid når det er mer sannsynlig at du kommer til å ville kjøpe et kjøretøy på nytt. Vi kan derfor lagre dine kontaktopplysninger for å sende deg direkte markedsføring via post-, e-post eller SMS så lenge vi har rett til å gjøre det i henhold til gjeldende personvernlovgivning, markedsføringslovgivning og praksis.
  - Kunde- og markedsføringsundersøkelser sendes til deg som kunde i inntil ett år fra kjøretøyet er levert eller fra servicen eller reparasjonen er utført.
  - Hvis du har gitt oss personopplysninger frivillig, f.eks. i forbindelse med en kundekveld eller liknende, lagrer vi ditt navn og dine kontaktopplysninger for markedsføringsformål i en periode på maksimalt tre (3) måneder fra og med vi mottok opplysningene fra deg.
  - Hvis dine personopplysninger har blitt samlet inn fra noen andre enn deg selv og omfatter kontaktopplysninger i forbindelse med at du opptrer som representant for et selskap eller en organisasjon, lagrer vi dine kontaktopplysninger for markedsføringsformål i maksimalt tre (3) måneder fra og med innsamlingen.
- Vi lagrer de personopplysningene som gir oss i forbindelse med en prøvekjøring i tre (3) måneder for å kunne administrere eventuelle avgifter eller kostnader som oppstår i den tiden du disponerer kjøretøyet. Hvis det oppstår en skade på kjøretøyet under prøvekjøringen, har vi rett til å lagre dine personopplysninger i den tiden saken er til behandling, dvs. frem til skaden er kontrollert.

- For å kunne håndtere eventuelle reklamasjoner eller garantisaker lagrer vi ditt navn, dine kontaktopplysninger, registreringsnummeret på ditt kjøretøy, opplysninger om ditt kjøp, gjennomførte feilsøkinger og hvilket arbeid som har blitt utført, samt hvilke deler eller produkter som har blitt reparert, byttet ut eller installert i tre (3) år fra dagen for kjøpet/servicen/reparasjonen eller i den tid som garantien gjelder. Personopplysningene lagres i tre (3) år fordi kjøretøyet er en vare som selges sjeldent og for å kunne håndtere din lovfestede reklamasjonsrett på kjøretøyet, reparasjonen eller service, vil vi ha behov for å se hvilket arbeid som har blitt utført og hvilke deler eller produkter som har blitt reparert, byttet ut eller installert.
- Vi kan lagre kjøretøysdata som knytter seg til ditt kjøretøy (f.eks. informasjon om servicehendelser, i den tid kjøretøyet er i bruk. Denne informasjonen lagres kun sammen med kjøretøyet registreringsnummer og/eller karosserinumner og ikke sammen med dine kontaktopplysninger. Opplysningene lagres for vår berettigete interesse i å kunne tilby fremtidige eiere av kjøretøyet informasjon om service- og vedlikeholdsarbeid som har blitt gjennomført på kjøretøyet, samt for å kunne følge kjøretøyet historikk. Dette innebærer at opplysningene består selv om kjøretøyet bytter eier.
- Informasjon fra våre overvåkningskameraer lagres i maksimalt 7 dager og loggfiler som dokumenterer bruk av vårt nettverk i maksimalt 60 dager.

Personopplysningene kan lagres i lengre tid enn det som er angitt ovenfor, i den grad vi plikter å gjøre det i henhold til lov, forordning eller myndighetsbeslutning.

### ***Hvordan kan du påvirke vår behandling av personopplysningene dine?***

Du har rett til når som helst å tilbakekalle hele eller deler av ditt samtykke om behandling av personopplysninger. Tilbakekallingen av ditt samtykke får imidlertid ingen innvirkning på vår behandling av dine personopplysninger i tiden før tilbakekallingen fant sted. Du har også rett til når som helst å innvende mot behandlingen av personopplysningene dine til direkte markedsføring eller profilering.

I henhold til gjeldende personvernlovgivning har du rett til å få tilgang til informasjon om hvilke personopplysninger vi behandler om deg, samt rett til å be om retting av personopplysningene dine.

Under visse forutsetninger har du også rett til å be om sletting eller begrensning av personopplysningene dine eller innvende mot vår behandling. Du har også rett til, under visse forutsetninger, å få ut de personopplysningene du har gitt til oss, i et strukturert, allment benyttet og maskinlesbart format, og du har rett til å overføre disse til en annen behandlingsansvarlig (dataportabilitet). Du har også rett til å klage til Datatilsynet eller annen kompetent tilsynsmyndighet som utøver tilsyn over foretakets håndtering av personopplysninger.

Du trenger aldri å utlevere dine personopplysninger til Bilias, men i tilfelle du ikke gjør det, kan vi som regel ikke inngå eller oppfylle avtale med deg, unntatt hvis det er snakk om

kontantsalg i en fysisk butikk til en lavere verdi (i de landene der kontantbetaling godtas) eller det er spørsmål om viss kontaktinformasjon, f.eks. e-post, og opplysningen ikke er nødvendig for en spesifikk transaksjon.

### ***Kontaktinformasjon***

Hvis du vil utøve dine rettigheter, kan du sende brev til Bilia på adressen:

Bilia Kundesenter  
c/o Bilia Risløkka  
Kabelgata 29  
0580 Oslo

Eller sende e-post til: [sentralbord.norge@bilialia.no](mailto:sentralbord.norge@bilialia.no)

Har du spørsmål angående vår håndtering av personopplysninger, er du også velkommen til å kontakte oss på telefon 915 08555 og oppgi at du ønsker å snakke med vårt personvernombud.

-----

Denne personvernerklæringen er fastsatt av Bilia Norge AS 27.05.2020.