

Mekonomen

Postboks 524
1411 Kolbotn
Norge
Besøksadresse:
Rosenholmveien 25
Tel: +47 66 81 76 90
www.mekonomen.no

MEKONOMENS INTEGRITETSPOLICY

Hos Mekonomen verner vi om din personlige integritet og etterstreber et høyt databeskyttelsesnivå. For å beskrive hvordan vi håndterer dine personopplysninger har vi utformet en integritetspolicy som forklarer hvordan dine opplysninger behandles, hvordan vi beskytter dine opplysninger, dine rettigheter og hvordan du kan utøve dem.

Mekonomen AS, organsasjonsnummer 980 748 669, med adresse Postboks 524, 1411 Kolbotn er ansvarlig for behandling av dine personopplysninger som behandles innen e-handel, medlemsklubb samt innenfor Mekonomens egneide butikker og verksteder.

Mekonomen består av et stort antall butikker og verksteder hvor en del av enhetene eies av Mekonomen selv, mens andre enheter er samarbeidende virksomheter som er egne juridiske enheter som selv er ansvarlig for sine behandlinger. For å få tilgang til våre samarbeidende virksomheters fullstendige integritetspolicy, vennligst kontakt respektive butikk eller verksted. Bruk gjerne vår søkefunksjon for enkelt å finne kontaktopplysninger til våre butikker og verksteder: www.mekonomen.no/butikk-verksted

Om du har spørsmål angående vår behandling av dine personopplysninger eller om du ønsker å utøve noen av dine rettigheter knyttet til håndteringen av personopplysninger, kan du kontakte vårt personvernombud: gdpr@mekonomengroup.com

Hvilke personopplysninger behandler vi om deg?

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

- **Navn:** for- og etternavn
- **Kontaktinformasjon:** adresse, e-postadresse, telefonnummer.
- **Fødselsdato**
- **Bestillingsinformasjon:** bestillingshistorikk, informasjon om bestilte varer.
- **Kjøpsinformasjon:** kjøpshistorikk, kjøpsinformasjon, kjøpsdato.
- **Kjøretøyinformasjon:** bilregistreringsnummer, bilmodell.
- **Informasjon om ditt kjøretøy:** kilometerstand, status på bilens komponenter og funksjoner.
- **Kjøpsinformasjon samt informasjon om utført tjeneste:** kjøpte varer og tjenester, beløp, kjøpssted, kjøpsdato og betalingsmåte, rabatter, informasjon om utført service og reparasjon.
- **Betalingsinformasjon:** fakturainformasjon
- **IP-adresse**
- **Informasjon om reklamasjon- og garanti:** informasjon om klagesaker, informasjon om produktgarantier, informasjon om kjøpte varer.

Personopplysninger vi mottar fra tredjepart:

- **Offentlige person- og kjøretøyregistre:** navn, kontaktinformasjon, kjøretøyinformasjon, tilstandsrapport, informasjon om eierskifte.

- **Firma i konsernet:** navn, kontaktinformasjon, kjøretøyinformasjon for mottaker av informasjon vedrørende bestilt service eller reparasjon.
- **Mobiltjenesteleverandør:** navn, kontaktinformasjon, bilregistreringsnummer for registrering i kundeklubben.

For hvilke formål behandler vi dine personopplysninger som medlem i kundeklubben?

Vi behandler informasjon om deg for å oppfylle våre forpliktelser som inngår i vilkårene for medlemskap i kundeklubben. For hvilke formål og rettslig grunn vi samler inn og behandler personopplysninger beskrives i tabellen nedenfor:

Formål	Behandling	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunn	Lagringstid
For å kunne administrere dine fordeler og tilbud i henhold til vilkårene for medlemskap	<ul style="list-style-type: none">• For å sikre din rabatt på tilbehør som medlem i kundeklubben.• Opprettelse av personlige og generelle produkttilbud.• Lage tilpassede nyheter• Gjennomføre analyser av dataene vi samler inn, f.eks hvordan du som medlem bruker selskapets nettsider og andre digitale kanaler (f.eks hvilke sider og deler av sider du har besøkt og hvilke søk du har gjort).	<ul style="list-style-type: none">• Navn• Kontaktopplysninger• Kjøretøyinformasjon	Oppfyllelse av avtale.	Til medlemskapet avsluttes.

For hvilke formål behandler vi dine personopplysninger som butikkunde?

Vi behandler noe informasjon om deg for eksempel fordi du har valgt å legge inn en produktbestilling hos oss. For hvilke formål og rettslig grunn vi samler inn og behandler personopplysninger beskrives i tabellen nedenfor:

Formål	Behandling	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunn	Lagringstid
For å tilby kunden et kjøretøytilpasset vareutvalg	<ul style="list-style-type: none">• Innhente kjøretøyinformasjon fra offentlige registre.	<ul style="list-style-type: none">• Kjøretøyinformasjon	Berettiget interesse*	Ett døgn.

For å kunne håndtere bestillinger av reservedeler og tilbehør.	<ul style="list-style-type: none"> Bestille og reservere varer til kunden. Kontakte kunden for informasjon om levering. 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon Bestillingsinformasjon 	Oppfyllelse av avtale	Inntil levering er mottatt i butikken og i en periode på 12 måneder deretter
For å kunne håndtere kundeservicesaker.	<ul style="list-style-type: none"> Kommunisere med kunden og besvare spørsmål som kommer inn til kundeservice via telefon eller digitalt. Undersøke klager og vedlikeholdssaker. 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon Kundens korrespondanse Opplysninger om klagen. 	Berettiget interesse**	Inntil saken er avsluttet og i en periode på 12 måneder deretter.
Motta retur, reklamasjon og garantisaker i forbindelse med et kjøpt produkt.	<ul style="list-style-type: none"> Motta returer, reklamasjoner og garantisaker 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon Kjøretøyinformasjon Informasjon om retur 	Rettslig forpliktelse	Inntil saken er avsluttet og deretter i en periode på 5 år. (Forbrukerkjøpsloven)

For hvilke formål behandler vi dine personopplysninger som verkstedkunde?

Vi behandler noe informasjon om deg, for eksempel fordi du har valgt å gjennomføre en service eller reparaasjon hos oss. For hvilke formål og rettslig grunn vi samler inn og behandler personopplysninger beskrives i tabell nedenfor.

Formål	Behandling	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunn	Lagringstid
Håndtere bestilling av service og reparaasjon	<ul style="list-style-type: none"> Motta forespørsel om bestilling av service og reparaasjon 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktopplysninger Kjøretøyinformasjon 	Oppfyllelse av avtale	Inntil tjenesten er utført og 12 måneder etterpå
Gjennomføre service og reparaasjon	<ul style="list-style-type: none"> Innhente kunde- og informasjon om kjøretøy fra offentlige registre. Bestille reservedeler. Kontakte kunden ved eventuelle spørsmål vedrørende service/reparaasjon. Håndtere din betaling. Innhente arbeidsinstruksjoner fra ekstern part. Formidle tegning av assistanseforsikring. Motta klage- og garantisaker angående utført service eller reparaasjon. 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon Kjøretøyinformasjon Informasjon om ditt kjøretøy Informasjon om dine kjøp samt informasjon om utført tjeneste Betalingsinformasjon (fakturainformasjon) 	Oppfyllelse av avtale	Inntil tjenesten er utført og inntil 5 år deretter (Lov om bokføring)

Mekonomen

For å kunne tilby lånebil i perioden service eller rearasjon utføres	<ul style="list-style-type: none"> Innsamling av personopplysninger for utlån av bil 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktopplysninger Kopi av førerkort 	Oppfyllelse av avtale.	Inntil service eller rearasjon er utført og deretter i 6 måneder.
Administrere kundehenvendelser	<ul style="list-style-type: none"> Undersøke eventuelle klager vedrørende utført service eller rearasjon. Kommunisere med kunden og svare på forespørsler som kommer inn til kundeservice via telefon eller digitale kanaler. 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon Kjøretøyinformasjon Din korrespondanse Opplysninger om klagen. 	Berettiget interesse *	Inntil saken er avsluttet og deretter i 12 måneder
Tilbakekallelse av produkt	<ul style="list-style-type: none"> Kontakte deg som kunde og tilbakekalle produkt ved oppdagelse av brist eller feil i produkt 	<ul style="list-style-type: none"> Informasjon om dine kjøp samt informasjon om utført tjeneste Kjøretøyinformasjon 	Berettiget interesse**	Inntil service er utført og deretter i 5 år (Lov om bokføring)
For at vi skal kunne sende relevante tilbud til deg om våre produkt og tjenester	<ul style="list-style-type: none"> Opprette en personlig relasjon til deg, f.eks gjennom relevante produktanbefalinger og tilbud, samt andre lignende handlinger som medfører en forenkling for deg. Ønske deg velkommen som kunde. Ønske deg velkommen som ny bileier. 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon Kjøretøyinformasjon Informasjon om dine kjøp samt informasjon om utført tjeneste. 	Berettiget interesse***	Inntil service eller rearasjon er utført og deretter i 12 måneder.
For å kunne minne deg på å bestille ny tid for service.	<ul style="list-style-type: none"> Minne deg som kunde på å bestille ny service. Innkalling til EU-kontroll. 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktinformasjon Informasjon om utført tjeneste. 	Berettiget interesse***	Inntil service eller rearasjon er utført og deretter i 24 måneder, fordi service bare må utføres hver 24. måned.

For hvilke formål behandler vi dine personopplysninger som e-handelkunde?

Vi behandler noe informasjon om deg, for eksempel fordi du har valgt å legge inn en bestilling hos oss. For hvilke formål og rettslig grunn vi samler inn og behandler personopplysninger beskrives i tabellen nedenfor:

Formål	Behandling	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunn	Lagringstid
For å kunne tilby deg som kunde et kjøretøytilpasset vareutvalg	<ul style="list-style-type: none">Innhente kunde- og kjøretøyinformasjon fra offentlig registre.	<ul style="list-style-type: none">Kjøretøyinformasjon	Berettiget interesse*	Informasjon lagres ikke.
For å kunne håndtere dine bestillinger, kjøp og returer	<ul style="list-style-type: none">Levering, varsling og kommunikasjon om leveranse.Motta og håndtere returer	<ul style="list-style-type: none">NavnKontaktinformasjonInformasjon om kjøp.	Oppfyllelse av avtale	Inntil varene er levert og deretter i 12 måneder.
For å kunne administrere kundeservicehendelser	<ul style="list-style-type: none">Kommunisere med kunden og besvare henvendelser som kommer inn til kundeservice via telefon eller digitalt.Undersøke klager og supportsaker.	<ul style="list-style-type: none">NavnKontaktinformasjonKundens korrespondanseOpplysninger om klagen.	Berettiget interesse**	Inntil saken er avsluttet og deretter i 12 måneder.
For å kunne markedsføre produkter og tjenester.	<ul style="list-style-type: none">Direktemarkedsføring via digitale kanaler.	<ul style="list-style-type: none">IP-adresse	Berettiget interesse***	Fra innsamling og deretter i 12 måneder.
For å minne kunden om å gjennomføre kjøp.	<ul style="list-style-type: none">Minne deg som kunde på at du har vært i digital handlekurv	<ul style="list-style-type: none">KontaktinformasjonInformasjon om dine påbegynte kjøp	Berettiget interesse***	Fra innsamling og deretter i 12 måneder.

Hvem kan vi komme til å 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 bistår oss med behandling av personopplysninger. Et databehandlerselskap er et selskap som behandler personopplysninger på våre vegne og basert på instruksjoner fra oss. Vi har inngått avtaler med selskapene for å sikre en riktig og sikker behandling av de personopplysningene de forplikter seg til å behandle.

Våre databehandlere hjelper oss med:

- Kommunikasjonstjenester (for eksempel 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 (internt selskap som håndterer leveranse av reservedeler og tilbehør til Mekonomen AS)
- Markedsføring (sosiale medier, print og distribusjon)
- Offentlige person- og kjøretøysregistre (deler registreringsnummer for å innhente kjøretøysinformasjon).
- Vareutlevering (samarbeidende butikker)
- Påminnelsestjenester (påminnelse til kunden om å avslutte kjøp)

Selskaper som er selvstendig behandlingsansvarlige

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

Kategori av behandlingsansvarlig	Formål	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunn
Firmaer som tilbyr betalingsløsninger f.eks Klarna	For å kunne tilby elektronisk betaling.	<ul style="list-style-type: none">• Navn• Kontaktopplysninger• Betalingsinstruks	Oppfyllelse av avtale
Firmaer som tilbyr forsikringer f.eks Falck.	For å kunne tilby assistanseforsikring i forbindelse med service.	<ul style="list-style-type: none">• Registreringsnummer	Oppfyllelse av avtale

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 dine kundeservicehendelser, må vi behandle din kontaktinformasjon, din korrespondanse samt eventuell informasjon om klager. Vi har vurdert det slik at det foreligger et felles behov for behandling, og fordi ingen sensitive opplysninger behandles, har vi kommet frem til at behovet veier tyngre enn en eventuell risiko for deg som registrert.

Vi forsøker alltid å være så relevant som mulig i vår kommunikasjon til deg. For å sende relevante tilbud og påminnelser til deg som kunde, må vi behandle din kontaktinformasjon, informasjon om dine kjøp, informasjon om service og informasjon om ditt kjøretøy. Vi har også her vurdert at det er et felles behov, og at fordelene ved behandling veier tyngre enn din interesse i at det ikke behandles mer informasjon enn nødvendig.

Vi vil også sikre oss at du som kunde kjøper reservedeler og tilbehør som er tilpasset kjøretøyet ditt. For å kunne utføre produktsøk i vår produktkatalog må vi behandle bilregistreringsnummer og annen kjøretøyinformasjon.

Dessuten ønsker vi å bidra til din sikkerhet på best mulig måte. Dermed vil vi ved oppdagelse av produktfeil kunne informere deg om eventuell tilbakekalling av et produkt. For å kunne gjøre dette må vi behandle kontaktinformasjon, bestillingsinformasjon samt bilregistreringsnummer. Det er viktig for oss å være sikre på at vi tilbyr deg de riktige varene og å bidra til din sikkerhet. Vi har derfor vurdert at det er et felles behov for å utføre behandlingene, og at behandlingene veier tyngre enn din interesse for at det ikke behandles mer informasjon enn nødvendig.

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 tar hensyn til de juridiske, tekniske og organisatoriske sikkerhetsforanstaltninger som kreves for å sikre at dine personopplysninger ikke blir manipulert, tapt, ødelagt eller at uautoriserte får tilgang til dem. Vi vil oppdatere våre sikkerhetsrutiner dersom teknologien utvikles eller forbedres.

Dine rettigheter

Vi ønsker å være åpne og transparente vedrørende hvordan vi behandler dine opplysninger og du har til enhver tid rett til innsyn i de opplysninger vi har registrert om deg.

Dersom vi mottar en forespørsel om innsyn, kan vi be om ytterligere opplysninger for å sikre hvilke personopplysninger du vil ha innsyn i og sikre at vi gir opplysningene til rett person.

Du har rett till å:

- motta bekreftelse fra oss dersom 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 forespørsler (særlig på grunn av gjentatte forespørsler), kan en administrativ avgift bli belastet eller forespørselen nektes,
- korrigere feil eller ufullstendige personopplysninger
- få dataene dine slettet, for eksempel dersom dine personopplysninger ikke lenger er nødvendige for det formål de ble samlet inn for
- 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

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 dette formålet, 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 via SMS.

Cookies og lignende teknikker

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.

Analysecookies 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.

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.

Klage til tilsynsmyndighetene

Om du mener at vi håndterer dine personopplysninger feil har du rett til å klage til Datatilsynet.

Hvordan kontakte oss

Har du spørsmål angående vår håndtering av dine personopplysninger eller hvis du ønsker å utøve noen av dine rettigheter knyttet til behandling av dine personopplysninger, vennligst kontakt oss på: gdpr@mekonomengroup.com

Integritetspolicy ble sist oppdatert 7. mai 2018.