

Personvernerklæring

Generelt om vår håndtering av personopplysninger

Vi beskytter din personlige integritet. Vi er så transparente som mulig i vår håndtering av personopplysninger og etterstreber alltid et høyt nivå på datasikkerheten. Vi behandler ikke flere personopplysninger om deg enn det som er nødvendig, og vi informerer om nye behandlinger før de gjennomføres.

Om vi skulle ha behov for en behandling som ikke er absolutt nødvendig, kommer vi til å på forhånd be om ditt samtykke til behandlingen. Takker du nei, er dine personopplysninger ikke med i behandlingen. Takker du ja, har du alltid mulighet til å trekke tilbake ditt samtykke. I så fall avslutter vi umiddelbart behandlingen.

Om det skulle inntreffe en negativ hendelse med dine personopplysninger, kommer vi så fort som mulig til å informere deg om det.

Denne personvernerklæringen er laget for å beskrive hvordan vi behandler dine personopplysninger – hvorfor de samles inn, hvorfor de behandles, hvem vi eventuelt deler dataene med, hvordan vi beskytter dem, hvilke rettigheter du har og hvordan du utøver rettighetene dine.

Behandlingsansvarlig

Mekonomen AS, organisasjonsnummer 980 748 669, med adresse postboks 524, 1411 Kolbotn er ansvarlig for behandling av dine personopplysninger som behandles i forbindelse med e-handel/webshop, medlemsklubb og Mekonomens egneide butikker. Mekonomen Services AS, organisasjonsnummer 999 323 332, med samme adresse er ansvarlig for behandling av dine personopplysninger i forbindelse med Mekonomens egneide verksteder.

Mekonomen består av et stort antall butikker og verksteder, hvorav en del av enhetene eies av Mekonomen, mens andre enheter er samarbeidende virksomheter. De samarbeidende virksomhetene er egne juridiske enheter, som selv er ansvarlige for sine behandlinger. For å få tilgang til våre samarbeidende virksomheters personvernerklæringer, 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

Dersom du har spørsmål om vår behandling av dine personopplysninger, eller du ønsker å utøve noen av dine rettigheter knyttet til håndteringen av personopplysninger, er du velkommen til å kontakte: gdpr@mekonomengroup.com

Personopplysninger vi behandler

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

- Navn: For- og etternavn
- Kontaktinformasjon: Adresse, e-postadresse, telefonnummer
- Fødselsdato (gjelder bare fakturakunder)
- Bestillingsinformasjon: Bestillingshistorikk, informasjon om bestilte varer
- Kjøretøyinformasjon: Registreringsnummer, bilmodell
- Informasjon om kjøretøyet ditt: Kilometerstand, status på bilens komponenter og funksjoner
- Informasjon om kjøp og service: Kjøpte varer og tjenester, beløp, kjøpested, dato og betalingsmåte, rabatter og reparasjon- og serviceinformasjon
- Betalingsinformasjon: Fakturainformasjon
- Informasjon om reklamasjoner og garantier: Informasjon om reklamasjonssak, informasjon om produktgaranti, informasjon om kjøpte varer

Personopplysninger vi mottar fra tredjepart:

- Offentlig person- og kjøretøyregister: navn, kontaktinformasjon, kjøretøyinformasjon, kontrollinformasjon, informasjon om eierskifte
- Selskap i konsernet: navn, kontaktinformasjon, kjøretøyinformasjon for mottak av informasjon om bestilling av service eller reparasjon

Til 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. Til hvilke formål og på hvilket rettsgrunnlag vi samler inn og behandler personopplysninger beskrives i tabellen nedenfor:

Formål	Behandling	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunnlag	Lagringstid
Administrere dine fordeler og tilbud i henhold til vilkårene for medlemskap	<ul style="list-style-type: none"> Sikre dine medlemsfordeler Gi deg personlige og generelle produkttilbud Gi deg relevante nyheter Gjennomføre analyser av dataene vi samler inn, f.eks. hvordan du som medlem bruker selskapets nettsider og andre digitale kanaler, hvilke sider og deler av sider du har besøkt og hvilke søk du har gjort. 	<ul style="list-style-type: none"> Navn Kontaktopplysninger Kjøretøyinformasjon 	Oppfylle avtale	Til medlemskapet avsluttes

Til hvilke formål bruker vi dine personopplysninger som verkstedkunde

Vi behandler informasjon om deg, når du for eksempel har valgt å bestille og gjennomføre en service eller reparasjon hos oss. Personopplysningene vi får inn om deg brukes til de tjenestene og på det juridiske grunnlaget som er beskrevet nedenfor:

Formål	Behandling	Rettslig grunnlag	Lagringstid
Håndtere bestilling av service og reparasjon	<ul style="list-style-type: none"> Motta forespørsel om bestilling av service og reparasjon Navn Kontaktinformasjon Kjøretøyinformasjon 	Oppfylle avtale	Inntil tjenesten er fullført og 12 måneder etterpå
Gjennomføre service og reparasjon	<ul style="list-style-type: none"> Hente personopplysninger og kjøretøyinformasjon fra eksterne kjøretøyregister Bestille reservedeler Kontakte deg som kunde for spørsmål om service/reparasjon Administrere betaling Hente arbeidsinstruksjoner fra eksterne parter Tegne abonnement på veihjelp Motta reklamasjons- og garantipapirer for utført reparasjon eller service Navn Kontaktinformasjon Kjøretøyinformasjon Informasjon om dine kjøp og om den utførte tjenesten Betalingsinformasjon (fakturainformasjon) Informasjon om reklamasjons- og garantisaker 	Oppfylle avtale	Inntil service er utført og 5 år etterpå (regnskapsloven)
Tilby lånebil i tiden reparasjon eller service utføres	<ul style="list-style-type: none"> Samle inn personopplysninger for utlån av bil Navn Kontaktinformasjon Kopi av sertifikat 	Oppfylle avtale	Inntil service eller reparasjon er fullført og i 6 måneder etterpå

Formål	Behandling	Rettslig grunnlag	Lagringstid
Administrere kundeservice-henvendelser	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunisere med kunden og svare på forespørsler som kommer inn til kundeservice via telefon eller i digitale kanaler • Navn • Kontaktinformasjon • Kjøretøyinformasjon • Kundens korrespondanse 	Berettiget interesse	Inntil saken er fullført og i en periode på 12 måneder etterpå
Tilbakekalle varer	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakte kunden og tilbakekalle produkt, dersom det avdekkes brist eller feil ved produktet • Informasjon om dine kjøp og informasjon om utført tjeneste • Kjøretøyinformasjon 	Berettiget interesse	Inntil tjenesten er fullført og ca. 7 år etterpå (avtalevilkårloven)
Sende relevante tilbud til deg om våre produkter og tjenester	<ul style="list-style-type: none"> • Tilby et personlig tilpasset innhold, for eksempel relevante produktanbefalinger og tilbud, og annen lignende kommunikasjon (for eksempel ønske deg velkommen som ny bileier, eller takke for verkstedbesøket) • Invitere deg til kundekvelder og lignende • Navn • Kontaktinformasjon • Kjøretøyinformasjon • Informasjon om dine kjøp og informasjon om utført tjeneste 	Berettiget interesse	Inntil service eller reparasjon er fullført og i en periode på 12 måneder etterpå
Minne om tid for EU-kontroll og årsservice	<ul style="list-style-type: none"> • Minne deg på å bestille ny time for service • Innkalling til EU-kontroll • Navn • Kontaktinformasjon • Informasjon om utført tjeneste 	Berettiget interesse	Inntil service eller reparasjon er fullført og i en periode på 24 måneder etterpå

Til hvilke formål behandler vi dine personopplysninger som e-handelskunde

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

Formål	Behandling	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunnlag	Lagringstid
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
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"> • Navn • Kontaktinformasjon • Informasjon om kjøp 	Oppfylle avtale	Inntil varene er levert og deretter i 12 måneder
Administrere kundeservice-henvendelser	<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"> • Navn • Kontaktinformasjon • Kundens korrespondanse • Opplysninger om klage/reklamasjon 	Berettiget interesse	Inntil saken er avsluttet og deretter i 12 måneder
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

Formål	Behandling	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunnlag	Lagringstid
Minne om å gjennomføre kjøp	<ul style="list-style-type: none"> Minne deg som kunde på at du har varer i digital handlekurv 	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktinformasjon Informasjon om dine påbegynte kjøp 	Berettiget interesse	Fra innsamling og deretter i 12 måneder

Til hvilke formål behandler vi dine personopplysninger som butikkunde

Vi bruker noe av informasjonen om deg, for eksempel fordi du har valgt å bestille varer hos oss. Personopplysningene vi får inn om deg brukes til de tjenestene og på det juridiske grunnlaget som er beskrevet nedenfor:

Formål	Behandling	Rettslig grunnlag	Lagringstid
Tilby kunden et kjøretøytilpasset vareutvalg	<ul style="list-style-type: none"> Innhente kjøretøyinformasjon fra eksternt, offentlig register Kjøretøyinformasjon 	Berettiget interesse	Ett døgn
Behandle bestilling av reservedeler og tilbehør	<ul style="list-style-type: none"> Bestille og reservere varer til deg som kunde Kontakte deg med informasjon om levering Administrere dine betalinger (gjelder bare fakturakunder) Navn Kontaktinformasjon Ordreinformasjon Fødselsdato (fakturakunder) Betalingsinformasjon (fakturakunder) 	Oppfylle avtale	Inntil levering er mottatt i butikken og i en periode på 5 år etterpå (regnskapsloven)
Administrere kundeservicehenvendelser	<ul style="list-style-type: none"> Kommunisere med kunden og svare på forespørsler som kommer inn til kundeservice via telefon eller i digitale kanaler Navn Kontaktinformasjon Kjøretøyinformasjon Kundens korrespondanse 	Berettiget interesse	Inntil saken er fullført og i en periode på 12 måneder etterpå
Motta retur av, reklamasjon på og garantisaker knyttet til et kjøpt produkt	<ul style="list-style-type: none"> Motta retur, reklamasjoner og garantisaker Navn Kontaktinformasjon Kjøretøyinformasjon Informasjon om retur 	Juridisk forpliktelse	Inntil saken er avsluttet og i en periode på 5 år etterpå (regnskapsloven)

Behandling av fødselsnummer

Fødselsnummer har en egen posisjon i lovgivningen. Når fødselsnummer behandles, reguleres det i den norske personopplysningsloven, som utfyller personvernforordningen. Fødselsnummeret kan bare brukes når det er saklig behov for sikker identifisering av en person, og fødselsnummeret er nødvendig for å oppnå slik identifisering. Vi samler ikke inn eller behandler fødselsnummer.

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. En databehandler er et selskap som behandler personopplysninger på våre vegne og basert på instruksjoner fra oss. Vi har inngått databehandleravtale med disse selskapene for å sikre en riktig og sikker behandling av de personopplysningene de behandler. Våre databehandlere hjelper oss med:

- IT-tjenester (bedrifter som styrer drift, teknisk støtte og vedlikehold av våre IT-løsninger)
- Kundeservice (andre selskaper i konsernet som håndterer kundeforespørsler mottatt via telefon eller online)
- Grossist (et internt selskap i konsernet som fungerer som leverandør til Mekonomen AS)

- Markedsføring (utskrift og distribusjon, håndtering av påminnelser for bestilling av service)
- Offentlige person- og kjøretøyregistre (for innhenting av kjøretøyinformasjon)
- Betalings- og inkassoselskaper (bedrifter som sender betalingspåminnelser og håndterer innkreving av gjeld)

Selskaper som er selvstendige behandlingsansvarlige

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

Kategori av personopplysningsansvarlig	Formål	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunnlag
Bedrifter som tilbyr betalingsløsninger, for eksempel Resurs Bank	Tilby elektronisk betaling	<ul style="list-style-type: none"> • Navn • Kontaktinformasjon • Betalingsinformasjon 	Oppfylle avtale
Selskaper som tilbyr forsikring, for eksempel Falck Redning	Tilby forsikring i forbindelse med for eksempel service	<ul style="list-style-type: none"> • Registreringsnummer 	Oppfylle avtale
Selskaper som sender påminnelser om EU-kontroll og årsservice, som BAS Kommunikasjon	Sende påminnelse om EU-kontroll og årsservice	<ul style="list-style-type: none"> • Navn • Kontaktinformasjon • Registreringsnummer 	Oppfylle avtale
Selskaper som håndterer flåte/leasingavtaler, som Leaseplan	Tilby service og reparasjoner av kjøretøy	<ul style="list-style-type: none"> • Navn • Kontaktinformasjon • Registreringsnummer 	Oppfylle avtale
Bedrifter tilknyttet bilverkstedskjeden Mekonomen Services AS	Tilby service og reparasjoner av kjøretøy	<ul style="list-style-type: none"> • Navn • Kontaktinformasjon • Betalingsinformasjon • Registreringsnummer 	Oppfylle avtale

Hvor behandles personopplysningene dine?

Vårt mål er å behandle dine personopplysninger innenfor EU/EØS (og eventuelt andre godkjente land, som Storbritannia), så langt mulig. Dine personopplysninger kan imidlertid i noen situasjoner overføres til, og behandles av, mottakere i land utenfor EU/EØS. I slike tilfeller iverksetter vi alle rimelige juridiske, tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre at personopplysningene behandles trygt og med et tilstrekkelig beskyttelsesnivå som er sammenlignbart med, og på samme nivå, som beskyttelsen som tilbys i EU/EØS. Der det ikke kan unngås å overføre data til land utenfor EU/EØS, sørger vi for at tilstrekkelige sikkerhetstiltak er iverksatt, som bindende konsernregler (BCR), EUs standard kontraktsbestemmelser, godkjente etiske retningslinjer eller annen sertifiseringsordning.

Hvor lenge lagrer vi dine personopplysninger?

Vi lagrer dine personopplysninger så lenge det er nødvendig for hvert formål. Se mer om konkrete lagringsperioder i de respektive tabellene ovenfor.

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

Vi er åpne og transparente om hvordan vi behandler opplysningene dine. Hvis du vil ha innsyn i behandlingen av dine personopplysninger, har du rett til å be om innsyn. Når vi mottar en forespørsel om innsyn, kan vi be om ytterligere opplysninger for å sikre hvilke personopplysninger du vil ha innsyn i, og for å sikre at vi utleverer opplysningene til riktig person.

Du har rett til å:

- til enhver tid trekke tilbake samtykke til behandling
- motta visse opplysninger om den behandlingsansvarliges behandlingsaktiviteter
- uten kostnad be om tilgang til personopplysningene vi har om deg (ved åpenbart urimelige krav om registerutdrag kan det tilkomme en administrasjonsavgift, eller at kravet ikke imøtekommes)
- be om at vi sletter personopplysninger dersom de ikke lenger er nødvendige for de formål de ble innhentet eller behandlet for, eller at vi korrigerer uriktige opplysninger eller komplettere ufullstendige opplysninger
- begrense behandlingen under bestemte omstendigheter
- komme med innsigelser mot behandling som har blitt begrunnet med vår berettigete interesse eller offentlig interesse
- motsette deg avgjørelser basert utelukkende på automatisert behandling, inkludert profilering (automatiserte avgjørelser)
- forhindre behandling som kan føre til skade eller ubehag for deg eller andre
- bli informert om brudd på informasjonssikkerheten som sannsynligvis vil medføre høy risiko for dine rettigheter og friheter
- klage til tilsynsmyndighetene
- i begrensede tilfeller, motta eller be om at dine personopplysninger overføres til en tredjepart i et strukturert, vanlig og maskinlesbart format (dataportabilitet). Retten til dataportabilitet gjelder 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, avbryter vi behandlingen av dine personopplysninger for dette formålet, og avslutter enhver direkte markedsføringsaktivitet.

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, og ikke SMS.

Cookies og lignende

Vi bruker informasjonskapsler, web beacons og lignende teknologi (vanligvis kalt "cookies") for å forbedre din digitale brukeropplevelse hos oss. Vi bruker cookies på våre nettsider og i våre webtjenester. Her forklarer vi hvordan vi bruker cookies, og hvilke valg du kan gjøre.

Hva er cookies?

En informasjonskapsel er en liten datafil som sendes til din enhet fra et nettsted, som lagres i din nettleser eller på harddisken på din enhet, hvis du godtar det. Dette innebærer at nettstedet kan gjenkjenne din enhet hvis du kommer tilbake til samme nettsted. Enkelte informasjonskapsler utløper ved avslutningen av ditt nettstedbesøk, andre blir værende på datamaskinen din i lenger tid. Vi benytter ulike cookies:

- Sessions-cookies er en midlertidig informasjonskapsel som opphører når du lukker nettleseren eller appen.
- Permanente cookies er informasjonskapsler som forblir på enheten din til du sletter dem, eller de utløper.
- Førsteparts-cookies er informasjonskapsler angitt av nettstedet du besøker.
- Tredjeparts-cookies er informasjonskapsler angitt av en tredjepartsside.
- Web beacons (nettvarder) er små, gjennomsiktige, grafiske bilder som kan finnes i e-post vi sender til deg. Disse sikrer samhandling mellom nettstedet og e-postservicen knyttet til nettstedet.
- Annen lignende teknologi som lagrer informasjon i nettleseren eller på enheten din på en måte som ligner på informasjonskapsler og web beacons.

Hvorfor bruker vi cookies?

De cookies vi bruker, forbedrer 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 fungerer ikke uten disse informasjonskapslene.
- Analyse-cookies gjør det mulig for oss å gjenkjenne og telle antall besøkende, og se hvordan de besøkende beveger seg rundt på nettstedet når de bruker det. Dette hjelper oss med å forbedre måten nettstedet fungerer på, for eksempel ved å sørge for at brukerne enkelt finner det de leter etter.
- Funksjons-cookies brukes for å gjenkjenne deg når du kommer tilbake til nettstedet. Dette setter oss i stand til å skreddersy vårt innhold for deg, hilse deg ved navn og huske dine preferanser (for eksempel ditt valg av språk). Uten denne typen informasjonskapsler kan vi ikke skreddersy våre tjenester til dine ønsker.
- Sikkerhets-cookies gjør våre tjenester og dine personopplysninger trygge. De hjelper oss med å oppdage svindel og beskytte dine personopplysninger. Siden dette er en viktig del av tjenestene våre, er disse informasjonskapslene nødvendige.
- Reklame-cookies registrerer ditt digitale besøk, de sidene du har besøkt og de lenkene du har fulgt. Disse informasjonskapslene brukes for å levere markedsføring som er relevant for deg og dine interesser. De brukes også til å måle effekten av annonsekampanjer.

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 se mer om hvordan du justerer innstillingene. Du kan for eksempel velge å blokkere alle cookies, godta bare førsteparts-cookies, 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

Hvis du mener at vi håndterer dine personopplysninger feil, kan du kontakte oss – se under. Du har også rett til å sende klage til tilsynsmyndigheten, som i Norge er Datatilsynet.

Hvordan kontakte oss

Hvis du har spørsmål om vår håndtering av dine personopplysninger, eller du ønsker å utøve noen av dine rettigheter knyttet til håndtering av dine personopplysninger, vennligst kontakt oss på: gdpr@mekonomengroup.com

Denne personvernerklæringen ble sist oppdatert september 2021.