

Personvernerklæring for Mekonomen+

Generelt om vår håndtering av dine personopplysninger

Vi beskytter din personlige integritet. Derfor er vi så transparente som mulig i vår håndtering av personopplysninger, og vi 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.

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

Om vi skulle ha behov for en behandling som ikke er absolutt nødvendig, kommer vi, før behandlingen begynner, til å 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.

Behandlingsansvarlige

MEKO Norway AS, organisasjonsnummer 935 682 525 med adresse Innspurten 9, 0663 Oslo, er ansvarlig for behandling av dine personopplysninger som behandles i forbindelse med ditt medlemskap i Mekonomen+.

Mekonomen består av et antall verksteder, hvorav en del av enhetene eies av MEKO Bilverksted AS, 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 verksted. Bruk gjerne vår søkefunksjon for enkelt å finne kontaktopplysninger til våre verksteder: <https://www.mekonomen.no/bilverksteder>

Personopplysninger vi behandler

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

- **Navn:** For- og etternavn
- **Kontaktinformasjon:** Adresse, e-postadresse og telefonnummer
- **Fødselsdato:** Gjelder for medlemmer i kundeklubben
- **Kjøretøyopplysninger:** Registreringsnummer og bilmodell
- **Informasjon om kjøp og utførte tjenester:** Ordrehistorikk og informasjon om kjøpte/bestilte varer og tjenester, beløp, sted, dato og betalingsmåte, rabatter, informasjon om utført reparasjon og service, kundeserviceinformasjon*

* Produktsalg på E-handel var operativ t.o.m. 31.05.2024

- **Informasjon om reklamasjoner og garantier:** Informasjon om reklamasjonssaker, informasjon om produktgaranti, informasjon om kjøpte varer*
- **Betalingsinformasjon:** Fakturainformasjon*

Personopplysninger vi får fra tredjepart

- **Offentlig person- og kjøretøyregister:** Navn, kontaktinformasjon, kjøretøyopplysninger, informasjon om eierskifte, dødereister
- **Selskaper som tilbyr betalingsløsninger (banker og andre betalingstjenester):** Informasjon om betalingsgodkjennelse*

Til hvilke formål behandler vi dine personopplysninger

Vi behandler informasjon om deg for å oppfylle våre forpliktelser som inngår i vilkårene for medlemskap i kundeklubb Mekonomen+. 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
Registrere deg som medlem i kundeklubb	Innhente kontaktinformasjon	- Kontaktinformasjon - Fødselsdato	Oppfylle avtale	Til medlemskapet avsluttes
Administrere dine fordeler og tilbud i henhold til vilkårene for medlemskap	- Sikre dine medlemsfordeler - Gi deg personlige og generelle tilbud - Gi deg relevante nyheter	- Navn - Kontaktinformasjon - Kjøretøyinformasjon - Fødselsdato	Oppfylle avtale	Til medlemskapet avsluttes
Håndtere kundeservicehenvendelser	- Kommunisere med kunden og svare på forespørsler som kommer til kundeservice via telefon eller i digitale kanaler - Behandle eventuelle klager - Motta reklamasjons- og garantihenvendelser	- Navn - Kontaktinformasjon - Kjøretøyinformasjon - Kundens korrespondanse - Informasjon/opplysninger og reklamasjons- og garantisaker*	Berettiget interesse ¹	Inntil saken er avsluttet og i en periode på 12 måneder etterpå
Evaluerer, utvikler og forbedrer våre tjenester	Gjennomføre kundeundersøkelser	- Navn - Kontaktinformasjon - Kjøretøyinformasjon - Informasjon om dine kjøp og om utførte tjenester* - Informasjon/opplysninger om reklamasjons- og garantisaker*	Berettiget interesse ³	Inntil undersøkelse/analyse er utført og inntil 12 måneder etterpå. Resultat fra undersøkelser/analyser kan bli oppbevart i selskapets levetid, fordi det er relevant med historikk (dette inkluderer ikke personopplysninger)

* Produktsalg på E-handel var operativ t.o.m. 31.05.2024

Generell digital kommunikasjon	For å kunne markedsføre produkter og tjenester via nyhetsbrev	• Navn • Kontaktinformasjon	Berettiget interesse ³	Inntil vedkommende kansellerer/melder seg av e-postlisten
For å sikre korrekt medlemsinformasjon til kundeklubben	Sjekke om du er medlem av kundeklubben Mekonomen+. Hvis du er medlem, overføres opplysningene dine til behandlingsansvarlig selskap for Mekonomen+. Formålet er å sikre tjenestene innenfor rammen av kundeklubben.	• Kontaktinformasjon • Kjøretøyinformasjon • Fødselsdato • Informasjon om dine kjøp og informasjon om utførte tjenester*	Tredjepart s berettiget interesse ⁴	Inntil medlemskapet avsluttes
Motta retur-, reklamasjons- og garantiasaker av et kjøpt produkt	Motta retur, reklamasjon og garantiasaker	• Navn • Kontaktinformasjon • Kjøretøyinformasjon • Informasjon om retur eller reklamasjon*	Rettslige forpliktels er	Inntil saken er avsluttet og i en periode på 5 år etterpå (regnskapsloven)
Tilbakekalle varer	Kontakte kunden og tilbakekalle produkt, dersom det avdekkes brist eller feil ved produktet	• Navn • Kontaktinformasjon • Kjøretøyinformasjon • Informasjon om dine kjøp og utførte tjenester*	Rettslige forpliktels er og berettiget interesse ²	Inntil tjenesten er fullført og i henhold til garantibestemmels er
Overføre informasjon til selvstendig behandlingsansvarlige selskap. Se respektive hensikt/formål i tabellen nedenfor	Overføring av nødvendig informasjon/data til selskap som er selvstendig behandlingsansvarlige	• Se kategorier spesifisert i tabellen nedenfor	Se tabellen nedenfor	Til overføringen er gjort

Hvem kan vi komme til å dele dine personopplysninger med

Databehandlere

I de tilfellene det er nødvendig, for at vi skal kunne levere våre tjenester, deler vi dine personopplysninger med selskaper som bistår oss med behandling av personopplysninger, såkalte databehandlere. En databehandler er et selskap som behandler personopplysninger på våre vegne og basert på instruks fra oss. Vi har inngått skriftlige databehandleravtaler med disse selskapene for å sikre en korrekt og trygg behandling av de personopplysningene de behandler. Våre databehandlere hjelper oss med:

- **Markedsføring** (annet selskap i konsernet som håndterer markedsføring, trykk og distribusjon, håndtering av påminnelser om bestilling av service)
- **Kundeundersøkelser** (for evaluering av og synspunkter på våre tjenester)
- **Kommunikasjonstjenester** (for eksempel nyhetsbrev)
- **IT-tjenester** (bedrifter som styrer drift, teknisk støtte og vedlikehold av våre IT-løsninger)

* Produktsalg på E-handel var operativ t.o.m. 31.05.2024

- **Kundeservice** (annet selskap i konsernet som håndterer kundehenvendelser)*
- **Vask av data** (for medlemmer i kundeklubben)

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 dem. Vi er derimot ikke ansvarlige for den påfølgende behandlingen når mottakeren tar over behandlingsansvaret. Selvstendig behandlingsansvarlige vi deler personopplysninger med er:

Kategori av selvstendige behandlingsansvarlige	Formål	Kategorier av personopplysninger	Rettslig grunnlag
Selskap i konsernet som er behandlingsansvarlig for aktuell kundeklubb, dersom bilens eier er medlem i Mekonomen+	Sjekke medlemskap i kundeklubb og dele aktivitet med respektive behandlingsansvarlige selskap for kundeklubben	• Informasjon om dine kjøp og utførte tjenester* • Kundeserviceinformasjon • Booking-/bestillingsinformasjon (tilbud m.m.)	Tredjeparts berettiget interesse ⁴

Innvending mot behandling som baserer seg på berettiget interesse

Du har rett til å protestere mot behandling av dine personopplysninger som baserer seg på berettiget interesse. En fortsatt behandling av dine personopplysninger forutsetter i så fall at vi kan vise til tvingende, legitime grunner som veier tyngre enn dine interesser, rettigheter og friheter, eller at det er nødvendig for å hevde eller forsvare et rettskrav.

1. For at vi skal kunne håndtere dine kundeservice-henvendelser har vi behov for å behandle din kontaktinformasjon, eventuell informasjon om klager/reklamasjoner og/eller øvrig korrespondanse. Vi har vurdert det dit hen at det finnes et gjensidig behov for å utføre behandlingen, og ettersom det ikke behandles sensitive opplysninger er vår vurdering at behovet veier tyngre enn eventuell risiko for deg som registrert.
2. For at vi skal kunne bidra til din sikkerhet på best mulig måte, dersom vi oppdager produktfeil på våre reservedeler, har vi behov for å kunne behandle dine kontaktopplysninger, ordreinformasjon og registreringsnummer for å kunne tilbakekalle produktet. Din sikkerhet er spesielt viktig for oss, og fordi vi ikke behandler sensitive opplysninger har vi gjort bedømmingen at det gjensidige behovet veier tyngre enn din interesse for at ikke mer informasjon enn nødvendig behandles
3. Vi etterstreber å alltid være så relevante som mulig i vår kommunikasjon med deg. For å kunne sende relevante tilbud og påminnelser til deg som kunde, må vi behandle dine kontaktopplysninger, informasjon om dine kjøp, informasjon om utførte tjenester og informasjon om ditt kjøretøy. Vi kommer også kontinuerlig til å utvikle våre tilbud til deg for å imøtekomme dine forventninger på best mulig måte. For å gjøre dette kan det hende vi tar kontakt med deg for å få dine synspunkter og tilbakemeldinger på våre tjenester. Vi har vurdert det slik, at det også her finnes et gjensidig behov, og at fordelene med behandlingen veier tyngre enn din interesse for at ikke mer informasjon enn nødvendig behandles.
4. Dersom du som kunde er medlem i en av konsernets kundeklubber, krever det at vi behandler informasjon om dine kjøp, utførte tjenester, kontaktinformasjon og kundeserviceinformasjon. Når kjøretøyet som leveres på verksted har en eier som er medlem i en av konsernets kundeklubber, deles opplysninger om besøket med det

* Produktsalg på E-handel var operativ t.o.m. 31.05.2024

behandlingsansvarlige selskapet for kundeklubben. Fordi du aktivt har valgt å være medlem i en kundeklubb, er vår bedømming at det finnes et gjensidig behov, og at fordelene med behandlingen veier tyngre enn din interesse for at ikke mer informasjon enn nødvendig behandles.

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, slik som bindende konsernregler (BCR), EUs standard kontraktbestemmelser, godkjente etiske retningslinjer eller annen sertifiseringsordning. Dersom du ønsker en kopi av de beskyttelsesforanstaltningene som vi har tatt, eller informasjon om hvor disse er tilgjengelige, får du det ved å henvende deg til e-postadressen som det vises til nedenfor.

Hvor lenge lagrer vi dine personopplysninger

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

Vi kan også måtte komme til å behandle dine personopplysninger for å oppfylle rettslige forpliktelser basert på lovkrav, rettsdommer eller myndighetsvedtak. Det kan for eksempel handle om lov om produktansvar og bokføringsloven. Videre kan vi måtte behandle dine personopplysninger for å kunne forsvare et rettskrav, så lenge dette kan hevdes.

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 være sikre på hvilke personopplysninger du vil ha innsyn i, og for å sikre at vi utleverer opplysningene til riktig person.

Du har rett til:

- **Informasjon:** Denne personvernerklæringen er laget for å gi deg informasjon om hvordan vi behandler personopplysningene. Du har også krav på å bli informert om brudd på informasjonssikkerheten som sannsynligvis vil medføre høy risiko for dine rettigheter og friheter.
- **Innsyn:** Du kan be om en bekreftelse på at vi behandler personopplysninger om deg, og i så fall uten kostnad få tilgang til personopplysningene vi har om deg (registerutdrag). Ved åpenbart urimelige krav om registerutdrag kan det tilkomme en administrasjonsavgift, eller at kravet ikke imøtekommes.
- **Sletting/retten til å bli glemt:** Du kan be om at vi sletter personopplysninger, dersom de ikke lenger er nødvendige for de formål de ble innhentet eller behandlet for.

- **Retting:** Du kan be om at vi korrigerer uriktige opplysninger og/eller komplette ufullstendige opplysninger om deg.
- **Protestere:** Du kan komme med innsigelser mot behandling som er begrunnet med vår berettigete interesse eller offentlig interesse (se mer informasjon nedenfor). Du kan også protestere mot behandling som kan eller vil føre til skade eller ubehag for deg eller andre. Videre har du rett til å klage til tilsynsmyndighetene.
- **Begrensning:** Du kan i visse tilfeller be om at behandlingen av dine personopplysninger begrenses; For eksempel dersom du har protestert mot behandling av personopplysninger som gjøres basert på interesseavveining. Behandling stanses i så fall mens det pågår kontroll om vårt formål med behandlingen veier tyngre enn dine interesser, rettigheter og friheter.
- **Motsette deg automatiserte avgjørelser:** Du kan motsette deg avgjørelser som er basert utelukkende på automatisert behandling, inkludert profilering (automatiserte avgjørelser)
- **Dataportabilitet:** Under visse omstendigheter 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.

Innvending mot behandling for direkte markedsføring

Du kan motsette deg at dine personopplysninger behandles for å brukes i direkte markedsføring. Hvis du motsetter deg direkte markedsføring, avbryter vi behandlingen av dine personopplysninger til 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 via SMS.

Cookies

Vi bruker informasjonskapsler, web beacons og lignende teknologier (samlet referert til som «cookies») for å forbedre opplevelsen din 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: <https://www.mekonomen.no/cookieerklæring>

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 tilsynsmyndighetene, som 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, er du velkommen til å ta kontakt med vårt GDPR-team: personvern@meko.com.

Endringer i personvernerklæringen

Vi forbeholder oss retten til når som helst å gjøre endringer i denne erklæringen. Alle endringer som gjøres, gjøres i dette dokumentet. Du bør derfor med jevne mellomrom lese gjennom personvernerklæringen. Dersom vi gjør omfattende endringer, kommer du til å få beskjed om det via vår nettside og/eller andre relevante, digitale kanaler, herunder e-post.

Dersom det dreier seg om endringer i behandling av personopplysninger, som du har gitt ditt samtykke til, kommer vi til å gi deg muligheten til å gi et nytt samtykke.

Oppdateringer av erklæringen

Når	Hva
3. juni 2024	Oppdatert versjon av tidligere personvernerklæring
25. september 2024	Endring av e-postadresse
23. oktober 2025	Generell oppdatering av personvernerklæring
25. juni 2026	Revidert personvernerklæring
26. august 2026	Revidert personvernerklæring