

# 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, godkjenne avtale med Bank-id 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 overvåke og sikre at alt fungerer i våre bilvaskeanlegg og parkeringsplasser.
- 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.
- Om du er oppført som kontaktperson eller lignende for et firma behandler vi navnet ditt og kontaktopplysningene dine i forbindelse med anskaffelse-/innkjøpsordre, andre avtaleforhandlinger, fakturering eller lignende med formål om å utføre utvalg, tegne avtale og administrere avtalen. Behandlingen er nødvendig for å tilgodese vår berettigete interesse av å kommunisere med deg som kontaktperson, for å opprettholde og oppfylle våre forpliktelser i forretningsforholdet.
- Vi bruker i visse tilfeller dine personopplysninger for å utvikle og forbedre våre produkter, tjenester, applikasjoner, tekniske systemer og IT-infrastruktur, samt gjennomføre tester i forbindelse med dette. Det rettslige grunnlaget er vår berettigede interesse i å gjøre oppdateringene av våre systemer, for deg å kunne besøke vår nettside, eller forstå hvordan du som kunde opplever våre produkter, slik at vi kan forbedre eksisterende tjenester og utvikle nye.
- Vi er aktive på flere sosiale medieplattformer, inkludert Facebook, Instagram, Snapchat, YouTube og LinkedIn. Vi bruker disse kanalene for å informere om vår virksomhet og våre produkter, interagere og kommunisere med brukere, rette markedsføring mot spesifikke

målgrupper, vise annonser og samle inn statistikk. I tillegg bruker vi sosiale medier til rekruttering. Vi er kun ansvarlige for behandlingen av personopplysninger som er knyttet til våre kontoer på disse plattformene. Vi har en berettiget interesse i å kunne levere markedsføring på en målgruppetilpasset måte, publisere innhold og informasjon på våre kontoer i sosiale medier samt kommunisere med brukere av sosiale medieplattformer. For mer informasjon om hvordan de ulike sosiale medieplattformene håndterer dine personopplysninger, henviser vi til deres respektive personvernerklæringer.

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 potensiell kunde ved å sende direktemarkedsføring eller nyhetsbrev via e-post eller SMS.
- 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 e-post, SMS eller andre digitale kanaler.
- 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.

Som hovedregel behandler vi kun dine personopplysninger innenfor EU/EØS. I tilfeller der personopplysninger behandles utenfor EU/EØS, sikrer vi at dine rettigheter er beskyttet ved at overføringen dekkes av passende beskyttelsestiltak i henhold til EUs personvernforordning. Hensiktsmessige beskyttelsestiltak kan for eksempel bestå i at mottakerlandet har et tilstrekkelig beskyttelsesnivå eller sikres via EU-godkjente standard personvernbestemmelser. For at vi skal kunne oppfylle vår avtale med deg, for eksempel å utføre service på bilen din, eller for å iverksette tiltak på din forespørsel, er overføring av dine personopplysninger til land utenfor EU/EØS nødvendig i enkelte saker.

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 importøren for respektive kjøretøymerke. Det er først og fremst spørsmål om kjøretøyinformasjon som utleveres, men for å håndtere tilbakekallinger og garantikrav, samt for å analysere salgsprosessen, forekommer det også at kontaklinformasjon utleveres til disse aktørene. Under forutsetning av at du gir ditt samtykke til det, kan vi også dele dine personopplysninger med kjøretøyprodusenten og/eller importøren for at de skal kunne kommunisere med deg i markedsføringsøyemed eller for å gjennomføre kundeundersøkelser.
- Vi kan også utlevere dine personopplysninger til forsikringsselskap 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 verkstedstjenestene.
- 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.
- For å gi deg en bedre kundeopplevelse, kan vi komme til å dele dine personopplysninger med andre selskaper innenfor Bilia-konsernet.

### **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 lagere 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 direktemarkedsføring 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 direktemarkedsføring via e-post, SMS og post så lenge tilbudet er gyldig, samt en periode på maksimalt seks 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 tre 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 12-36 måneder etter den foregående servicen.

- Hvis du har inngått avtale om kjøp av et nytt kjøretøy fra oss, lagrer vi dine kontaktopplysninger i fem 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. X
- Kunde- og markedsføringsundersøkelser sendes til deg som kunde i inntil ett år fra kjøretøyet er levert eller fra servicen eller reparasjonen er utført.
- Vi lagrer de personopplysningene som du gir oss i forbindelse med en prøvekjøring i tre 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 garant saker 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 år fra dagen for kjøpet/servicen/reparasjonen eller i den tid som garantien gjelder. Personopplysningene lagres i tre 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. Dette innebærer at opplysningene består selv om kjøretøyet bytter eier.
- Når du godkjenner en avtale med Bank-id, lagrer vi personnummeret ditt i en måned.
- Når du ringer vår kundeservice, og ikke velger å avslå at samtalen din blir tatt opp, lagrer vi samtalen i tre måneder.
- Informasjon fra våre overvåkningskameraer lagres i maksimalt syv 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.

### **Dine rettigheter**

Nedenfor er en beskrivelse av rettighetene du har angående vår behandling av dine personopplysninger. For å utøve dine rettigheter er du velkommen til å kontakte oss, se kontaktinformasjon nedenfor. Mer informasjon om dine rettigheter finner du på Datatilsynets nettsider, [www.datatilsynet.no](http://www.datatilsynet.no)

- **Rett til informasjon**  
Du har rett til å bli informert om hvordan vi behandler dine personopplysninger. Dette gjør vi blant annet gjennom denne personvernerklæringen, våre nettsider, i enkelte dokumenter du mottar fra oss, via skilt og ved å svare på spørsmål fra deg.

- **Retten til å klage**  
Hvis du har noen klager angående vår behandling av dine personopplysninger, har du rett til å sende inn en klage til Datatilsynet, [www.datatilsynet.no](http://www.datatilsynet.no)
- **Retten til å trekke tilbake ditt samtykke**  
Du har rett til å trekke tilbake hele eller deler av et samtykke til behandling av personopplysninger når som helst. Tilbakekalling av ditt samtykke vil imidlertid ikke ha noen innvirkning på vår behandling av dine personopplysninger i tiden før tilbakekallingen fant sted.
- **Retten til å protestere**  
Du kan protestere mot at dataene dine behandles for markedsføringsformål og profilering. Da vil vi slutte å behandle dataene dine. Du har også rett til å motsette deg at opplysningene dine behandles basert på en interesseavveining.
- **Retten til innsyn**  
Du har rett til å be om informasjon om hvilke personopplysninger vi behandler om deg og hvordan opplysningene behandles. Du har også rett til å be om en kopi av personopplysningene som behandles av oss.
- **Retten til retting**  
Du har rett til å få uriktige opplysninger rettet uten unødig opphold og til å be oss om å komplettere ufullstendige opplysninger ved å gi oss korrekte opplysninger.
- **Retten til å slette**  
Du har rett til å be om sletting av dine personopplysninger når som helst, f.eks. dersom behandlingen ikke lenger er relevant i forhold til formålet opplysningene ble samlet inn for, dersom behandlingen er basert på ditt samtykke og du tilbakekaller det, dersom behandlingen skjer for direkte markedsføring og du motsetter deg at opplysningene behandles eller du motarbeider behandling basert på en interesseavveining. Vi kan imidlertid ikke slette opplysningene i tilfeller hvor opplysningene er nødvendige for at vi for eksempel skal kunne oppfylle vår avtale med deg eller overholde gjeldende lov.
- **Retten til begrensning**  
I visse spesielle situasjoner kan du be om at behandlingen av dine data begrenses, f.eks. dersom du mener at opplysninger om deg er feil og du har bedt om retting av opplysningene dine eller hvis du har protestert mot en behandling og vi undersøker om vår interesse veier tyngre enn din interesse for at personopplysningene ikke blir behandlet.
- **Retten til å overføre dine personopplysninger (dataportabilitet)**  
Dersom du har gitt ditt samtykke eller dersom vi baserer behandlingen på en avtale med deg, har du rett til å innhente personopplysningene om deg som du har gitt oss i et strukturert, alminnelig brukt og maskinlesbart format og overføre disse til annen personbehandler eller motta vår bistand til å overføre opplysningene til en annen personbehandler når dette er teknisk mulig.

## **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 Bilia på [kundesenter@bilia.no](mailto:kundesenter@bilia.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 15.10.2024*