

Bilbyen Skadesenter AS beskytter ditt personvern, og med denne personvernerklæringen ønsker vi å informere deg om hvordan vi håndterer dine personopplysninger. Vi behandler dine personopplysninger i henhold til gjeldende lovgivning og personvernregler.

Hvem er ansvarlig for personopplysningene dine?

Bilbyen Skadesenter AS, org.nr. 998 167 892, med adresse Skattørveien 44, 9018 Tromsø og telefonnummer 77 61 29 00 er behandlingsansvarlig for håndteringen av opplysningene dine i henhold til denne erklæringen som gjelder for Bilbyen Skadesenter i Tromsø, Finnsnes og Alta.

Hvilke personopplysninger behandler Bilbyen Skadesenter? Personopplysningene vi behandler er de opplysningene som du har gitt til oss, eller som vi har innhentet fra deg eller en tredjepart.

Personopplysninger som du har gitt til oss: Når du leverer kjøretøyet ditt på et av våre verksteder, gir du oss informasjon om deg. Det samme gjelder når du registrerer en kundekonto hos oss. Du kan også komme til å gi oss informasjon av andre årsaker, f.eks. når du har vært i kontakt med oss via en av våre mange kanaler, eller om du har besøkt en av våre butikker. Informasjonen du utleverer kan for eksempel være navnet ditt, registreringsnummeret på kjøretøyet ditt, kontaktopplysninger, kortnummer, annen økonomisk informasjon, personnummeret ditt eller spørsmål om produkter eller tjenester som du ønsker å vite mer om, eller informasjon om kjøretøyet ditt som du har oppgitt til oss.

Personopplysninger som vi har innhentet fra deg eller en tredjepart: Når du leverer kjøretøyet ditt på et av våre verksteder for reparasjon eller service, innhenter vi opplysninger om kjøretøyet. Informasjonen er først og fremst av teknisk karakter, som opplysninger om kjørelengde, status for ulike komponenter, bruk av bilens funksjoner og analyse av bilens ulike egenskaper. Ved verkstedsbesøk lagrer vi også opplysninger om besøket, gjennomført feilsøking og utført arbeid inklusive produktene som er reparert, skiftet ut eller installert. Vi innhenter informasjon om kjøretøyets ulike identifikasjonsnumre, og dette innhentes også ved andre kjøp hos oss. Vi kan foreta kredittsjekk ved inngåelse av en eventuell kredittavtale. Hvis det gis kreditt, hender det at vi tar en kredittsjekk. Hvis du besøker en av våre hjemmesider, kan vi også komme til å innhente personopplysninger automatisk via hjemmesiden, for eksempel informasjon om IP-adressen din.

Vi kan også komme til å behandle opplysninger om deg som vi i markedsføringsformål, eller for å forbedre kundeopplevelsen din, har kjøpt eller fått tilgang til fra offentlige registre og databaser, f.eks. nasjonale kjøretøyregistre eller ulike kredittopplysningstjenester. Personopplysningene som angis ovenfor kan vi komme til å behandle om deg også i de tilfeller der en annen leverer inn kjøretøyet ditt til oss for reparasjon eller service for din regning. Hvis du leverer inn et kjøretøy som en annen er registrert eier for, eller om du representerer et foretak, behandler vi navnet ditt og kontaktopplysningene dine.

Til hvilke formål behandler vi personopplysningene dine? All innhenting og behandling av personopplysninger skjer i den hensikt å administrere og utføre våre forpliktelser overfor deg, forbedre våre tilbud og tjenester og kommunisere disse til deg, samt for å ivareta våre rettigheter og oppfylle våre plikter i henhold til lov eller avtale.

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

- Vi behandler navnet ditt og personopplysningene dine, ditt kundennummer, registreringsnummer, kjøretøyinformasjon, informasjon om de produktene eller tjenestene du har kjøpt/leid/leaset/lånt eller ønsket opplysning om, samt betalingsinformasjon (f.eks. kortnummer eller faktureringsadresse) i den hensikt å administrere vårt kundeforhold, inklusive din betaling. Vi behandler også disse opplysningene for å oppfylle våre forpliktelser som følger av de avtalene du har inngått med oss, og for å gi deg informasjon om de produktene og tjenestene du har bedt om fra oss. Hvis du har en kundekonto hos oss, behandler vi også informasjon om kjøpshistorikk og informasjon om brukerprofilen din. Informasjon som er lagret i kjøretøyets datamaskin, kan komme til å behandles i forbindelse med service og vedlikehold, eller for at vi skal kunne utføre feilsøking og fastslå og utbedre feil på kjøretøyet.
- Vi behandler navn- og kjøpsopplysninger, kontaktopplysninger, opplysninger om kjøpet ditt, registreringsnummer og eventuell kjøretøyinformasjon for å kunne håndtere dine eventuelle krav i forbindelse med angrerett, reklamasjon eller garanti.
- Vi behandler opplysninger om navnet ditt, personnummeret ditt og førerkortopplysningene dine samt opplysninger om din økonomiske situasjon, for å kunne fastslå identiteten din når vi inngår avtale med deg, for å verifisere førerkortet ditt og for å utføre eventuelle kredittsjekker. Behandlingen av personnummeret ditt er klart motivert ut fra betydningen av sikker identifisering i forbindelse med inngåelsen av våre avtaler.
- For å kunne utføre test av IT-systemene som brukes til å administrere bestillingen din av våre produkter eller tjenester, i den hensikt å sikre at disse holder en høy kvalitet og et høyt sikkerhetsnivå.

Vi behandler personopplysningene dine til følgende formål ut fra en interesseavveining:

- Vi behandler opplysninger om kjøpene dine, informasjon om verkstedsbesøk og kontaktopplysningene dine i den hensikt å utvikle vår forretningsvirksomhet og våre kundetilbud, utføre kundeanalyse, feilsøking, support, tester samt til statistiske formål og spørreundersøkelser. Vi har en berettiget interesse i å behandle dine personopplysninger for å kunne forbedre vårt tilbud, sikre kundetilfredshet og at systemene våre holder høy kvalitet og et høyt sikkerhetsnivå.

- Vi behandler service- og reparasjonshistorikk i den hensikt å bruke opplysningene til diagnose, oppgradering, reparasjon og service av kjøretøyet ditt. Teknisk informasjon kan også brukes til produkt- eller tjenesteutvikling. Informasjonen lagres også i den hensikt å kunne tilby en potensiell fremtidig eier av kjøretøyet ditt tilgang til servicehistorikk samt annen kjøretøyregulert informasjon som kan være relevant for denne å kjenne til, som når en viss reservedel byttes ut eller hvilken service som er utført på kjøretøyet. Vår berettigelse i å behandle dine personopplysninger er å kunne vise at vi oppfyller krav fra respektive kjøretøyprodusenter, av sikkerhetsårsaker og for å kunne tilby kundene våre de riktige verkstedtjenestene.

- Dersom du leverer inn et kjøretøy på et av våre verksteder for en annens regning eller i egenskap av å være representant for et foretak, f.eks. som fører av en tjenestebil, behandler vi navnet ditt samt 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.

- Dersom en annen person leverer inn kjøretøyet hos oss, behandler vi navnet ditt, kontaktopplysninger og kjøretøyinformasjon for å kunne utføre arbeidet, i den hensikt å kunne oppfylle vår avtale om reparasjon eller service overfor den som har levert inn kjøretøyet ditt. Informasjon som er lagret i kjøretøyets datamaskin, kan komme til å behandles i forbindelse med service og vedlikehold, eller for at vi skal kunne utføre feilsøking og fastslå og utbedre feil på kjøretøyet. Vår berettigelse i å behandle dine personopplysninger er at vi skal kunne oppfylle vår avtale overfor kunden og gjennomføre aktuell service eller reparasjon på kjøretøyet ditt.

- Vi kan komme til å behandle bevegelig materiale fra overvåkningskameraer som inneholder personopplysninger om deg når du besøker et av våre anlegg, i innbruddsforebyggende hensikt. Overvåking skjer bare i områder som er særskilt utsatte for innbrudd.

Vi behandler følgende personopplysninger hvis du har gitt ditt samtykke til det, i tilfellene nedenfor:

- I de tilfeller du har registrert en kundekonto hos oss, har du gitt ditt samtykke til at vi behandler de opplysningene du har gitt oss, samt informasjon om tjeneste- og kjøpshistorikk i den hensikt å administrere kontoen din samt utforme personlig informasjon til deg.

- Dersom du samtykker, behandler vi kontaktinformasjonen din for å kommunisere med deg som kunde eller potensiell kunde for markedsføringsformål via e-post, tekstmelding eller andre digitale kanaler, inkludert profilering

(segmentering) basert på bruk av internett og sosiale medier.

- Når du har samtykket, eller om vi ellers har rett til å gjøre det i henhold til gjeldende lov og praksis, kommer vi til å analysere informasjon om kjøpshistorikk og kjøretøydata som vi har innhentet fra kjøretøyet ditt i forbindelse med et verkstedsbesøk. Analysen av informasjonen skjer i den hensikt å kunne sende personlige og relevante tilbud til deg.

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 Bilbyen Skadesenter-gruppen. For eksempel lagrer vi opplysninger om din avtale med oss i den utstrekning det er nødvendig for å følge gjeldende bokføringslov. Personopplysningene dine behandles i ulike systemer som samkjøres.

Hvem kan få tilgang til personopplysningene dine?

Som utgangspunkt behandles opplysningene dine bare av relevante selskaper i Bilbyen Skadesenter sine avdelinger og forhandlere. Når vi deler opplysninger med relevant selskap i Bilbyen Skadesenter eller forhandler, er selskapet i de fleste tilfeller databehandler for oss, noe som innebærer at selskapet behandler dine opplysninger for vår regning. Vi deler også opplysninger med andre aktører som er våre databehandlere, f.eks. leverandører som vi leier inn for datalagring eller annen datahåndtering, betalings tjenester, distribusjon av varer eller informasjon, trykk, markedsføring eller analyser. Databehandleren har ingen egen rett til å bruke eventuelle personopplysninger, og Bilbyen Skadesenter inngår databehandleravtalen med leverandøren.

Bilbyen Skadesenter kan også komme til å utlevere dine personopplysninger til følgende aktører, som selv er behandlingsansvarlige for sin håndtering av dine opplysninger:

- Vi kan komme til å utlevere ditt personnummer og økonomisk informasjon til kredittforetak for kredittsjekk.

- Vi kan komme til å 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.

- Vi kan også komme til å utlevere kjøretøyinformasjon til andre aktører innen kjøretøyprodusentens autoriserte nettverk, for at nettverket skal kunne tilby kunder de riktige verkstedtjenestene.

- Vi kan også komme til å 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.

- Vi kan komme til å utlevere dine opplysninger til myndigheter fordi det er nødvendig, eller fordi de har rett til informasjon, f.eks. for registrering av kjøretøy i kjøretøyregisteret.

Vi ønsker også å opplyse om at det kan være våre samarbeidspartnere som er behandlingsansvarlige når du bruker våre verkstedtjenester, kjøper tilleggstjenester eller produkter som leveres av en av våre samarbeidspartnere (f.eks. kjøretøyinformasjon som kjøretøyprodusenter innhenter, eller informasjon om du tegner forsikring eller finansiering med finans- eller forsikringsselskap som vi samarbeider med). Disse aktørene har da et eget ansvar for å informere deg om håndtering av dine personopplysninger.

Hvordan beskytter vi personopplysningene dine?

Vi, og eventuelt våre samarbeidspartnere, har iverksatt flere sikkerhetstiltak for å beskytte personopplysningene som behandles. Vi har redundante brannmurer med intelligent inntrengingsbeskyttelse som verner mot eksterne trusler, for å hindre uautorisert tilgang til våre nettverk og systemer. Fysisk tilgang til data er beskyttet via diversifisert skallbeskyttelse der bare autorisert personale har tilgang, og hvis data flyttes utenfor vårt datasenter for sikkerhetskopiering, krypteres informasjonen. Våre ansatte har strenge instruksjoner om å håndtere all informasjon i henhold til gjeldende lover, regler og policyer. Det er bare personene som trenger tilgang til systemer der personopplysningene lagres, som gis tilgang, og alle data er beskyttet med tilgangsregler. Analyser gjennomføres regelmessig, både internt og eksternt, for å identifisere og korrigere eventuelle sårbarheter.

Vi og våre samarbeidspartnere behandler som hovedregel personopplysningene dine bare innen EØS. I de tilfeller der informasjonen behandles utenfor EØS, gjøres dette bare i henhold til gjeldende personvernlovgivning.

Hvor lenge lagres personopplysningene dine?

I hvor lang tid Bilbyen Skadesenter lagrer personopplysningene dine, er avhengig av hvilket formål som ligger til grunn for **en viss behandling personopplysningene** dine. Vi lagrer ikke opplysningene dine lengre enn det vi har rett til i henhold til personvernlovgivningen, annen relevant lovgivning, regler og retningslinjer fra ulike myndigheter eller anbefalinger fra bransjeorgan. Nedenfor har vi ført opp noen eksempler på hvor lenge vi lagrer personvernopplysningene dine.

- Når du har kjøpt våre produkter eller tjenester, lagrer vi i utgangspunktet opplysningene dine så lenge kundeforholdet består, og av og til lengre, for å oppfylle forpliktelser i lov og avtale.

- Kjøretøyinformasjon lagres i kjøretøyets antatte "levetid".

- I henhold til gjeldende 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. Bilbyen Skadesenter kan derfor komme til å lagre personopplysningene dine for å sende direkte markedsføring til deg i den tiden vi har rett til å gjøre det i henhold til gjeldende personvernlovgivning, markedsføringslov og praksis.

- Dersom du har gitt ditt særskilte samtykke til å få direkte markedsføring kommer vi til å lagre disse personopplysningene til du avregistrerer deg eller ber oss om å slutte å kontakte deg.

- For deg som har registrert en brukerkonto hos oss, behandler vi samtlige av personopplysningene dine til du avregistrerer kontoen din hos oss.

- I de tilfellene opplysningene er innhentet fra tredjeperson for å brukes til direkte markedsføring, lagres ikke opplysningene lengre enn Bilbyen Skadesenter har rett til, og der det mangler klare regler eller retningslinjer, slettes opplysningene innen et kalenderkvartal.

- Til bokføringsformål lagrer vi, i henhold til gjeldende bokføringslov, informasjon som kreves om vår avtale med deg, og i den grad vi plikter å gjøre det i henhold til øvrig 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 Bilbyen Skadesenter, 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 Bilbyen Skadesenter på adressen:

Bilbyen Skadesenter AS

v/Personvernombud  
Postboks 4  
9811 VADSØ

Eller sende e-post til: [laharila@harila.no](mailto:laharila@harila.no).

Har du spørsmål angående vår håndtering av personopplysninger, er du også velkommen til å kontakte oss på telefon 95 75 75 95 for å snakke med vårt personvernombud.

---

Denne Personvernerklæring er vedtatt av  
Bilbyen Skadesenter AS 20.06.2018.