

## RETNINGSLINJER FOR PERSONVERN

### FRYDENBØ BILSENTER AS

Frydenbø Bilsenter AS (nedenfor "Frydenbø" eller "vi") beskytter din personlige integritet, og med denne integritetspolicyen 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?

Frydenbø Bilsenter AS, org.nr. 967 149 098 , med adresse Postboks 6214, 5893 BERGEN og telefonnummer 55 59 97 00 er behandlingsansvarlig for håndteringen av opplysningene dine i henhold til denne policyen.

#### Hvilke personopplysninger behandler Frydenbø Bilsenter AS?

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 gjør et kjøp hos oss, leier/låner/prøvekjører et kjøretøy, inngår avtale om dekkoppbevaring, selger kjøretøyet ditt til oss eller leverer kjøretøyet ditt på et av våre verksteder, gir du viss informasjon om deg til oss. Du kan også komme til å gi informasjon til oss av andre årsaker, f.eks. når du har vært i kontakt med oss via en av våre mange kanaler, eller om du har besøkt et av våre arrangementer eller en av våre butikker. Informasjonen du utleverer kan for eksempel være navnet ditt, registreringsnummeret på kjøretøyet ditt, kontaktopplysninger, 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, dette innhentes også når du kjøper eller leaser et kjøretøy fra oss. Hvis det gis kreditt, tar vi gjerne en kredittsjekk.

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.

## Bruk av opplysninger fra nettsidene

Frydenbø logger trafikken til nettstedene anonymt. Denne informasjonen kan på ingen måte spores tilbake til noen enkeltperson. Data blir logget i den hensikt i å optimalisere nettstedet for å øke brukervennligheten for våre besøkende. Dette er standard for de fleste nettsteder. For å kunne logge trafikken til og på vårt nettsted, legges det en informasjonskapsel i din nettleser. Denne informasjonskapselen kan du selv fjerne, ved å følge instruksjonen i din nettleser.

Frydenbø benytter seg av Google Analytics til nettstedsmåling.

En «cookie», også kalt informasjonskapsel, er en tekstfil som lagres i nettleseren. Dette er standard internett-teknologi som benyttes på de fleste nettsteder idag. Flertallet av nettlesere som Opera, Internet Explorer, Firefox, Safari og Chrome er innstilt til å akseptere cookies automatisk. Om du ikke ønsker at slik informasjon skal lagres i din nettleser må du selv gå inn i innstillingene i den aktuelle nettleseren og deaktivere denne funksjonaliteten.

Merk at denne innstillingen kan føre til at enkelte nettsteder ikke fungerer optimalt.

## 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 kundenummer, registreringsnummer, kjøretøyinformasjon, informasjon om de produktene eller tjenestene du har kjøpt/leid/leaset/lånt eller ønsket opplysning om, samt betalingsinformasjon (f.eks. faktureringsadresse) i den hensikt å administrere vårt kundeforhold, inklusive betaling. Vi behandler også disse opplysningene for å oppfylle våre forpliktelser som følge 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. 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 navne- 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 for å kunne fastslå identiteten din når vi inngår avtale med deg, for å verifisere førerkortet ditt og for å utføre ev. kredittsjekker. Behandlingen av personnummeret ditt er klart motivert ut fra betydningen av sikker identifisering i forbindelse med inngåelsen av våre avtaler, og er også nødvendig for å kunne levere ut kjøretøy i forbindelse med prøvekjøring.
- Når du har prøvekjørt/leaset/leid/lånt et kjøretøy av oss, behandler vi opplysninger om navnet ditt, kontaktopplysningene dine, hvilken tidsperiode og hvilket kjøretøy du har

disponert, slik at vi skal kunne administrere eller viderefakturere eventuelle bøter, avgifter eller skader og lignende som er knyttet til den tiden du har disponert kjøretøyet.

- 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 bestillingene 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 dine kontaktopplysninger for å kunne kommunisere med deg som kunde eller potensiell kunde, ved å sende direktemarkedsføring, nyhetsbrev, påminnelser om service/dekkskift osv. og kundeundersøkelser via post, e-post, SMS eller andre digitale kanaler, forutsatt at du ikke har hatt innvendinger mot behandlingen. Vår berettigelse i å behandle dine personopplysninger er at vi ønsker å kommunisere med deg som kunde eller representant for et foretak til markedsføringsformål.
- 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 verkstedstjenestene.
- Hvis 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.
- Hvis en annen 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 kjøretøyet 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 deg som kunde og gjennomføre aktuell service eller reparasjon på kjøretøyet ditt.

- Vi kan komme til å behandle bevegelig materiale fra overvåkingskameraer 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:*

- Hvis du har samtykket i å få direkte markedsføring fra oss, f.eks. nyhetsbrev, SMS-påminnelser eller kataloger, behandler vi kontaktopplysningene dine til dette formålet over en lengre periode.
- Hvis du har samtykket til det, 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, kjøretøydata som vi har innhentet fra kjøretøyet ditt i forbindelse med et verkstedsbesøk, eller informasjon som vi ellers har om kjøretøyet ditt, som modell og produksjonsår, f.eks. når du har kjøpt et kjøretøy fra oss. 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 pålagt relevante selskaper i Frydenbø-konsernet. 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 Frydenbø-konsernet. Når vi deler opplysninger med relevant selskap i Frydenbø-konsernet, 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, betalingstjenester, distribusjon av varer eller informasjon, trykk, markedsføring eller analyser. Databehandleren har ingen egen rett til å bruke eventuelle personopplysninger, og Frydenbø inngår databehandleravtale med leverandøren.

*Frydenbø 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 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 verkstedstjenestene.

- 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 også komme til å utlevere dine personopplysninger til finansieringsselskap når du ønsker å undersøke muligheter for lån eller leasing i forbindelse med kjøp hos oss.
- Vi kan også komme til å utlevere dine personopplysninger til samarbeidspartnere for vedlikehold og lagring av dekk dersom det inngår i avtalen med Frydenbø.
- 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 verkstedstjenester, 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 håndteringen av dine personopplysninger.

### **Hvordan beskytter vi personopplysningene dine?**

Vi, og våre samarbeidspartnere for nettverksdrift og datalagring, har iverksatt flere sikkerhetstiltak for å beskytte personopplysningene som behandles. Tilgang til våre systemer er sikret med brannmur og adgangskontroll. Fysisk tilgang til data er beskyttet via diversifisert skallbeskyttelse, der bare autorisert personale hos driftsleverandør har tilgang. Våre ansatte skal håndtere all informasjon i henhold til gjeldende lover, regler og policyer.

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 Frydenbø lagrer personopplysningene dine, er avhengig av hvilket formål som ligger til grunn for 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. Frydenbø 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.

- Hvis du har gitt ditt særskilte samtykke til å få direktemarkedsføring, nyhetsbrev og påminnelser, kommer vi til å lagre disse personopplysningene til du avregistrerer deg eller ber oss om å slutte å kontakte deg.
- I de tilfellene opplysningene er innhentet fra tredjeperson for å brukes til direktemarkedsføring, lagres ikke opplysningene lengre enn Frydenbø 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 i henhold til slik lov, i ti år.

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.

### **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 direktemarkedsføring 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 Frydenbø, 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 eller det er spørsmål om viss kontaktinformasjon, f.eks. e-post, og opplysningen ikke er nødvendig for en spesifikk transaksjon.

**Samtykke til å bli kontaktet av Frydenbø**

Frydenbø kan sende deg tilbud, tips, og nyheter på epost  JA  NEI

Frydenbø kan sende deg tilbud, tips, og nyheter på SMS  JA  NEI

Du kan følge linken som finnes i nedre del av elektroniske brev fra Frydenbø Bilsenter AS for å stoppe framtidig utsendelse.

Du kan sende SMS med kodeord FB STOPP til 2012 for å stoppe framtidig utsendelse av SMS.

Om du har spørsmål om våre kommunikasjonskanaler via SMS eller nyhetsbrev, er du velkommen til å sende oss en e-post til [personvern@frydenbo.no](mailto:personvern@frydenbo.no)

**Kontaktinformasjon**

Hvis du vil utøve dine rettigheter vedrørende lagring, sletting, anonymisering eller flytting av lagrede data, kan du sende brev til Frydenbø Bilsenter AS på adressen:

Frydenbø Bilsenter AS, Attention: Integritet, Postboks 6214, 5893 BERGEN,

eller sende e-post til Frydenbø på [personvern@frydenbo.no](mailto:personvern@frydenbo.no)

---

*Denne personvernerklæring er vedtatt av Frydenbø Bilsenter AS den 30.03.2018.*

*Den vil oppdateres fortløpende i henhold til gjeldende regelverk og en elektronisk lesbar personvernerklæring vil alltid være tilgjengelig på våre hjemmesider.*