

# INTEGRITETSPOLICY

Bilia Personbilar AB (nedan "Bilia" eller "vi") värnar om din personliga integritet och genom denna integritetspolicy vill vi informera dig om hur vi hanterar dina personuppgifter som vi samlar in i samband med att du gör ett köp av våra varor och/eller tjänster eller på annat sätt besöker oss, på en av våra bilanläggningar eller via vår hemsida. Vi behandlar självklart dina personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning och regler för dataskydd och har vidtagit tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda dina personuppgifter mot oavsiktlig eller otillåten förstörelse, förlust eller ändring, obehörigt avslöjande eller åtkomst och andra otillåtna former av behandling.

## Vem är ansvarig för dina personuppgifter?

Bilia Personbilar AB, org.nr 556063–1086, med adress Torfredsplatsen 1, 169 75 Solna och telefonnummer 010-497 00 00 är personuppgiftsansvarig för hanteringen av dina uppgifter i enlighet med denna policy.

## Behandlade personuppgifter samt ändamål och rättslig grund för behandlingen

De personuppgifter som vi behandlar är uppgifter som du lämnat till oss eller uppgifter som vi samlat in från en tredje part.

För följande ändamål behandlar vi dina personuppgifter för att fullgöra vårt avtal med dig eller för att vidta åtgärder på begäran av dig innan avtal ingås:

- Om du som kund eller representant för ett företag köper ett fordon eller tjänst från oss (eller om du säljer ett fordon till oss) behandlar vi uppgifter om ditt namn, dina kontaktuppgifter, ditt kundnummer, ditt bilägarnummer, fordonets registreringsnummer samt ditt kortnummer i syfte att administrera vårt kundförhållande, inklusive förekommande kreditprövningar samt dina betalningar. Vi behandlar även dessa uppgifter för att fullgöra våra skyldigheter som följer av de avtal som du har ingått med oss och för att förse dig med den information om de produkter och tjänster som du har begärt från oss, t ex för att skicka påminnelser om service eller däckbyte via sms, mail eller post. Information som finns lagrad i fordonets dator kan komma att behandlas för att utföra service och underhåll eller för att kunna göra felsökningar och konstatera och åtgärda fel på fordonet.
- Om du vill ha en offert från oss behandlar vi uppgifter om ditt namn och dina kontaktuppgifter i syfte att kunna kontakta dig för att följa upp offerten och vidta åtgärder på begäran av dig innan ett eventuellt avtal ingås.
- Vi behandlar uppgifter om ditt namn, dina kontaktuppgifter, ditt kundnummer, ditt bilägarnummer, fordonets registreringsnummer samt aktuell fordonsinformation för att kunna hantera dina eventuella anspråk på ångerrätt, reklamation, krav eller garanti.
- Vi behandlar uppgifter om ditt namn och personnummer, dina körkortsuppgifter samt uppgifter om din ekonomiska situation för att kunna fastställa din identitet och säkerställa att du har körkort i samband med att du provkör, leasar, hyr eller lånar ett fordon samt för att vi ska kunna administrera eller vidarefakturera eventuella böter, avgifter eller skador och liknande som är kopplade till den tid du disponerat fordonet. Behandlingen av ditt personnummer är klart motiverad med hänsyn till vikten av säker identifiering i samband med utlämning av våra fordon.

För följande ändamål behandlar vi dina personuppgifter med stöd av en intresseavvägning:

- Vi behandlar uppgifter om ditt namn och dina kontaktuppgifter för att kunna kommunicera med dig som kund, eller om du begärt en offert från oss, genom att skicka direktmarknadsföring, inbjudningar till evenemang, nyhetsbrev, kund- eller marknadsundersökningar via post, e-mail eller sms. Vårt berättigade intresse av att behandla dina personuppgifter är att vi vill kommunicera med dig som tidigare gjort ett köp eller som begärt en offert i marknadsföringssyfte samt för att kunna utvärdera och förbättra vårt erbjudande.
- Vi behandlar uppgifter om ditt namn och dina kontaktuppgifter för att kunna kommunicera med dig som potentiell kund genom att skicka direktmarknadsföring, inbjudningar till evenemang och nyhetsbrev via post, e-mail eller sms. Vårt berättigade intresse av att behandla dina personuppgifter är för att kunna kommunicera med dig som potentiell kund i marknadsföringssyfte.
- Vi behandlar uppgifter som är kopplade till ditt fordon, t ex uppgifter om genomförda felsökningar och tidigare utförd service och reparationer, inklusive information om utbytta eller reparerade delar för att kunna utföra säkra service- och reparationstjänster på fordonet. Behandlingen av sådana uppgifter görs av säkerhetsskäl så att rätt åtgärder kan utföras på fordonet. Vi behandlar dessa uppgifter för vårt berättigade intresse av att kunna visa att vi uppfyller krav från respektive fordonstillverkare, av säkerhetsskäl samt för att underlätta för fordonsägaren vid service.
- Om du lämnar in ett fordon på en av våra verkstäder för någon annans räkning eller i egenskap av representant för ett företag, t.ex. som förare av en tjänstebil, behandlar vi uppgifter om ditt namn och dina kontaktuppgifter samt fordonsuppgifter i den mån detta är nödvändigt för att vi ska kunna fullgöra våra åtaganden mot vår kund. Vårt berättigade intresse av att behandla dina personuppgifter är att vi vill kunna kommunicera med dig som kontaktperson samt att vi kan behöva följa upp vem som lämnade in fordonet hos oss.
- Om du besöker någon av våra hemsidor eller om du använder vårt lokala nätverk (WiFi) så kan vi komma att automatiskt samla in personuppgifter såsom din IP-adress eller namnet på den enhet du använder i vårt lokala nätverk. Vi samlar in sådana personuppgifter i syfte att motverka olovliga intrång eller nyttjanden av våra IT-resurser samt för att förenkla felsökning.
- Vi kan komma att behandla rörligt material från övervakningskameror när du besöker någon av våra anläggningar. Vi använder övervakningskameror i syfte att förebygga, förhindra eller upptäcka brottslig verksamhet samt för att övervaka och säkerställa funktion i våra biltvättar samt parkeringar.
- Om du kontaktar Bilia, via exempelvis vår hemsida, e-post, chatt eller telefon, så behandlar vi de personuppgifter du lämnar i syfte att hantera din förfrågan. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att hantera samt administrera kontakten med dig. Om du ringer vår kundservice kan vi komma att spela in ditt samtal med oss och använda detta i syfte att utbilda och utveckla våra medarbetare för att öka vår kundnöjdhet.
- Om du angetts som kontaktperson eller liknande på ett företag behandlar vi ditt namn och kontaktuppgifter i samband med upphandlings-/inköpsförfaranden, andra avtalsförhandlingar, fakturering eller liknande i syfte att genomföra urval, teckna

avtal och administrera avtalet. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att kommunicera med dig som kontaktperson för att upprätthålla och fullfölja våra åtaganden i affärsrelationen.

- För att utveckla, förbättra våra produkter, tjänster, applikationer, tekniska system och IT-infrastruktur samt genomföra tester i samband med detta använder vi i vissa fall dina personuppgifter. Den lagliga grunden är vårt berättigade intresse av att göra uppdateringar av den teknik som gör det möjligt att utveckla de system vi använder eller för dig att kunna besöka vår webbplats, handla i vår webbshop eller för att kunna förstå hur du som kund upplever våra produkter och därigenom förbättra befintliga och utveckla nya tjänster.
- Då du anmält dig till ett evenemang så använder vi dina kontaktuppgifter och andra relevanta uppgifter för att tillhandahålla, administrera och följa upp evenemanget, t.ex. för att beräkna antalet deltagare. Vi behandlar uppgifterna med stöd av en intresseavvägning och vårt berättigade intresse av att tillhandahålla evenemang för att informera om och marknadsföra våra produkter och tjänster.

För följande ändamål behandlar vi dina personuppgifter om du har lämnat samtycke till det:

- Om du har samtyckt till det kan vi komma att använda fotografier av dig i vår marknadsföring.
- Vi har inte rätt att behandla känsliga personuppgifter eller uppgifter om brott inom ramen för vår kundadministration. I de fall som vi kan behöva behandla känsliga personuppgifter är i de fall som uppgifter om din hälsa behandlas för att du har beställt ett specialanpassat fordon, t.ex. en bil som är handikappanpassad. I sådana fall inhämtar vi ditt uttryckliga samtycke till behandlingen. Vi får också behandla känsliga personuppgifter om det krävs för att vi ska kunna tillvarata rättsliga anspråk.

För följande ändamål behandlar vi dina personuppgifter för att fullgöra rättsliga förpliktelser:

- Vi behandlar även dina personuppgifter i den mån behandlingen är nödvändig för att följa tillämplig lagstiftning, myndighetsbeslut och eventuella andra rättsliga förpliktelser som åvilar relevanta bolag i Bilia-koncernen. Till exempel sparar vi personuppgifter om ditt avtal med oss i den utsträckning det är nödvändigt för att följa gällande bokföringslag.

### **Gemensamt personuppgiftsansvar**

Bilia är enligt särskilt avtal med Renault Nordic AB och Renault SAS ("Renault") gemensamt personuppgiftsansvarig med Renault. Enligt avtalet delar Bilia och Renault personuppgifter med varandra bland annat i syfte att förbättra produkter och tjänster, stärka kundupplevelsen, marknadsföra tjänster och produkter samt följa upp dessa och för att säkerställa kvalitet i verksamheten. Den lagliga grunden för dessa behandlingar är en intresseavvägning och behandlingen sker för följande ändamål:

- Ditt namn, dina kontaktuppgifter och fordonsuppgifter, information om verkstadsbesök och preferens av återförsäljare behandlas för att göra informations- och marknadsföringsutskick samt för statistik och uppföljning inom ramen för Renaults lojalitetsprogram.
- Ditt namn och dina kontaktuppgifter behandlas för kundundersökningar som genomförs av Renault.

- Ditt namn, dina kontaktuppgifter, uppgifter i arbetsorder samt information om verkstadsbesök behandlas för att fördela inbördes ansvar vid garantireparationer.

### **Vilka kan få tillgång till dina personuppgifter?**

Som utgångspunkt behandlas dina personuppgifter endast av relevanta bolag i Bilia-koncernen samt av Bilia koncernens interna IT-bolag, Motorit AB. När vi delar personuppgifter med relevant bolag i Bilia-koncernen är bolaget i de allra flesta fall personuppgiftsbiträde till oss vilket innebär att bolaget behandlar dina personuppgifter för vår räkning. Till exempel delar vi dina personuppgifter med Bilia AB som på vårt uppdrag sköter marknadskommunikationen med dig som kund. Vi delar även personuppgifter med andra aktörer som är våra personuppgiftsbiträden t.ex. leverantörer som vi anlitar för datalagring eller annan datahantering, betalningstjänster, distribution av varor eller information, tryck, marknadsföring eller analyser. Personuppgiftsbiträdet har ingen egen rätt att använda eventuella personuppgifter och Bilia ingår biträdesavtal med leverantören.

Vi kan komma att lämna ut dina personuppgifter till myndigheter för att det är nödvändigt eller för att de har rätt till information t.ex. för registrering av fordon i vägtrafikregistret. Om vi har kontrollerat och/eller reparerat brister som noterats vid ditt fordots besiktningstillfälle, kan vi direkt intyga åtgärdande av bristerna direkt till Transportstyrelsens vägtrafikregister

Bilia kan även komma att lämna ut dina personuppgifter till följande aktörer som själva är personuppgiftsansvariga för sin hantering av dina personuppgifter:

- Vi kan komma att lämna ut ditt personnummer och ekonomisk information till kreditföretag för kreditupplysning.
- Vi kan komma att lämna ut dina kontaktuppgifter och fordonsuppgifter till fordonstillverkare och generalagenten för respektive fordonsmärke. Det är framförallt fråga om fordonsinformation som lämnas ut men för att hantera återkallelser och garantiärenden samt för att genomföra kundundersökningar förekommer även att kontaktinformation utlämnas till dessa aktörer. Under förutsättning att du lämnat ditt samtycke till det kan vi också komma att lämna ut dina personuppgifter till fordonstillverkaren och/eller generalagenten för att de skall kunna kommunicera med dig i marknadsföringssyfte eller för att genomföra kundundersökningar.
- Vi kan även komma att lämna ut dina personuppgifter till försäkringsbolag när du köper ett fordon av oss eller lämnar in ett fordon för service eller reparation, t ex vid skadereparationer, och till finansbolag om du leasar ett fordon av oss.
- Vi kan komma att lämna ut uppgifter om ditt fordon till andra aktörer inom fordonstillverkarens auktoriserade nätverk i syfte att möjliggöra för nätverket att erbjuda dig rätt verkstadstjänster.
- Vi kan även komma att lämna ut dina personuppgifter till de hyrbilsföretag som vi samarbetar med om du som kund ber oss boka en hyrbil.
- Vi kan komma att lämna ut ditt fordons registreringsnummer till tredjepartskontrollanter i syfte att säkerställa kvalitet och fackmässighet i våra verkstadstjänster samt för att uppfylla överenskommelsen Godkänd Bilverkstad.
- För att ge dig en bättre kundupplevelse så kan vi komma att dela dina personuppgifter med andra bolag inom Bilia-koncernen.
- Vi behandlar som huvudregel endast dina personuppgifter inom EU/EES. I de fall personuppgifter behandlas utanför EU/EES säkerställer vi att dina rättigheter skyddas genom att överföringen omfattas av lämpliga skyddsåtgärder i enlighet med EU:s dataskyddsförordning. Lämpliga skyddsåtgärder kan exempelvis utgöras av att

mottagarlandet har en adekvat skyddsnivå eller säkerställas via EU-godkända standardavtalsklausuler.

### **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Vi behandlar aldrig dina personuppgifter under en längre tid än vad som är tillåtet enligt tillämplig lag, förordning, praxis eller myndighetsbeslut. Personuppgifter som vi behandlar i syfte att fullgöra vårt avtal med dig behandlas som utgångspunkt under den tid det är nödvändigt för att vi ska kunna administrera avtalsförhållandet och fullgöra våra åtaganden i förhållande till dig. För att följa tvingande lag, för att du har lämnat ditt samtycke till det eller för att vi har rätt att göra så enligt en intresseavvägning kan vi dock komma att spara dina personuppgifter under en längre tid i enlighet med nedan.

- För bokföringsändamål sparar vi i enlighet med gällande bokföringslagstiftning information som krävs i maximalt åtta år.
- I enlighet med gällande lagstiftning har vi rätt att lagra dina kontaktuppgifter för direktmarknadsföring under en tid efter ditt köp eller efter att vårt avtal har löpt ut. Beroende på vad avtalet rör är denna tid olika lång.
  - Om du begär en offert sparar vi ditt namn, kontaktuppgifter, registreringsnummer, fordonsinformation, personnummer och uppgifter om offerten för att kunna kontakta dig och göra uppföljning av offerten samt skicka direktmarknadsföring via e-post, sms och postala utskick under den tid som offerten är giltig samt under en period därefter om totalt max sex månader.
  - Om du har lämnat in ditt fordon för reparation eller service sparar vi dina kontaktuppgifter under tre år från det att servicen eller reparationen genomfördes. Vi anser oss ha ett berättigat intresse av att spara dina personuppgifter under denna tid eftersom du som kund typiskt sätt förväntar dig information från oss som verkstad när det är dags för service på ditt fordon igen, vilket normalt sker 12–36 månader efter föregående service.
  - Om du har ingått avtal om köp av ett nytt fordon av oss sparar vi dina kontaktuppgifter under fem år och om du har köpt ett begagnat fordon av oss sparar vi dina kontaktuppgifter under tre år från när fordonet levererades. Vi anser oss ha ett berättigat intresse av att spara dina personuppgifter under denna period med hänsyn till att ett fordon är en sällanköpsvara. Vi tror att vår marknadsföring blir mer relevant för dig efter en tid när det är mer sannolikt att du kan komma att vilja köpa ett nytt fordon igen. Vi kan därför komma att lagra dina kontaktuppgifter för att skicka direktmarknadsföring till dig via post, e-post eller sms under den tid vi har rätt att göra så enligt gällande personuppgiftslagstiftning, marknadsföringslag och praxis.
  - Kund- och marknadsundersökningar skickas till dig som kund inom ett år från det att fordonet levererades eller från det att servicen eller reparationen genomfördes.
  - Om du har lämnat personuppgifter frivilligt, t.ex. i samband med en kundkväll eller liknande, sparar vi ditt namn och kontaktuppgifter för marknadsföringsändamål under en period av max tre månader från och med att uppgifterna mottogs från dig.
  - Om dina personuppgifter har samlats in från annan än dig själv och rör kontaktuppgifter i din egenskap av representant för ett företag eller organisation sparar vi dina kontaktuppgifter för marknadsföringsändamål i max tre månader från och med insamlandet.
- Vi sparar de personuppgifter som du lämnar i samband med en provkörning under tre månader för att administrera eventuella avgifter eller kostnader som uppstår under den tid som du disponerar fordonet. Om det under provkörningen uppstår en skada på fordonet har

vi rätt att lagra dina personuppgifter under den tid som ärendet handläggs, d.v.s. fram tills skadan är reglerad.

- För att kunna hantera eventuella reklamationer eller garantiåtaganden sparar vi ditt namn, dina kontaktuppgifter, registreringsnumret på ditt fordon, uppgifter om ditt köp, genomförda felsökningar och vilket arbete som har utförts samt vilka delar eller produkter som har reparerats, bytts ut eller installerats under tre år från dagen för köpet/service/reparationen eller under den tid som garantiåtagandet gäller. Personuppgifterna sparas under tre år med hänsyn till att ett fordon är en sällanköpsvara och vi, för att kunna hantera din lagstadgade rätt till reklamation på fordonet, reparationer eller service, kommer behöva se vilket arbete som har utförts och vilka delar eller produkter som har reparerats, bytts ut eller installerats.
- Vi kan komma att spara fordonsdata som hänför sig till ditt fordon, t.ex. information om servicehändelser, under den tid som fordonet är i drift. Denna information sparas endast tillsammans med fordonets registreringsnummer och/eller chassinummer och inte tillsammans med dina kontaktuppgifter. Uppgifterna sparas för vårt berättigade intresse av att kunna erbjuda framtida ägare av fordonet information om service- och underhållsarbeten som har genomförts på fordonet samt för att kunna följa fordonets historik. Det innebär att uppgifterna finns kvar även om fordonet byter ägare.
- Information från övervakningskameror sparas maximalt i sju dagar och loggfiler vid nyttjande av vårt nätverk i maximalt 60 dagar.

Dina personuppgifter kan sparas längre än vad som angetts ovan i den mån vi är skyldiga att göra det enligt lag, förordning eller myndighetsbeslut.

### **Dina rättigheter**

Nedan följer en beskrivning av de rättigheter du har avseende vår behandling av dina personuppgifter. För att utöva dina rättigheter är du välkommen att kontakta oss, se kontaktuppgifter nedan. Mer information om dina rättigheter hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens hemsida, [www.imy.se](http://www.imy.se).

#### *Rätt till information*

- Du har rätt att bli informerad om hur vi behandlar dina personuppgifter. Vi gör det bland annat genom denna integritetspolicy, våra hemsidor, i vissa dokument du får från oss, via skyltar och dekaler samt genom att svara på frågor från dig.

#### *Rätt att inge klagomål*

- Om du skulle ha några klagomål avseende vår behandling av dina personuppgifter har du rätt att lämna ett klagomål till svenska Integritetsskyddsmyndigheten ([www.imy.se](http://www.imy.se)).

#### *Rätt att återkalla ditt samtycke*

- Du har rätt att när som helst återkalla hela eller del av ett lämnat samtycke om behandling av personuppgifter. Återkallelsen av ditt samtycke får dock ingen effekt på vår behandling av dina personuppgifter för tiden innan återkallelsen ägde rum.

#### *Rätt att invända*

- Du kan invända mot att dina uppgifter behandlas för marknadsföringsändamål och profilering. Då kommer vi upphöra att behandla dina uppgifter. Du har även rätt att invända mot att dina uppgifter behandlas baserat på en intresseavvägning.

#### *Rätt till tillgång*

- Du har rätt att begära information om vilka personuppgifter som vi behandlar om dig och hur uppgifterna behandlas. Du har även rätt att begära en kopia av de personuppgifter som behandlas av oss.

#### *Rätt till rättelse*

- Du har rätt att utan onödigt dröjsmål få felaktiga uppgifter rättade och att be oss komplettera ofullständiga uppgifter genom att lämna oss korrekta uppgifter.

#### *Rätt till radering (rätten att bli bortglömd)*

- Du har när som helst rätt att begära radering av dina personuppgifter, t.ex. om behandlingen inte längre är relevant i förhållande till ändamålet uppgifterna samlades in för, om behandlingen grundar sig på ditt samtycke och du återkallar det, om behandling sker för direktmarknadsföring och du motsätter dig att uppgifterna behandlas eller om du motsatt dig behandling som sker baserat på en intresseavvägning. Vi kan dock inte radera uppgifterna i de fall uppgifterna är nödvändiga för oss för att exempelvis fullgöra vårt avtal med dig eller för att följa tillämplig lagstiftning.

#### *Rätt till begränsning*

- Du kan i vissa särskilda situationer begära att behandlingen av dina uppgifter begränsas, t.ex. om du anser att uppgifter om dig är felaktiga och du begärt rättelse av dina uppgifter eller om du invänt mot en behandling och vi utreder om vårt intresse väger tyngre än ditt intresse att personuppgifterna inte behandlas.

#### *Rätt att flytta dina personuppgifter (dataportabilitet)*

- Om du har lämnat ditt samtycke eller om vi grundar behandlingen på avtal med dig har du rätt att få ut de personuppgifter som rör dig som du har lämnat till oss i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format och överföra dessa till en annan personuppgiftsansvarig eller få vår hjälp att överföra uppgifterna till en annan personuppgiftsansvarig när detta är tekniskt möjligt.

#### **Kontaktinformation**

Om du vill utöva dina rättigheter kan du skicka brev till Bilia på adressen "Bilia Personbilar AB Attention: Kundservice, Bilia Personbilar AB, Strömledningsgatan 11, 721 37 Västerås" eller maila till Bilia på [Bilia.nu@bilias.se](mailto:Bilia.nu@bilias.se). Har du frågor om kring vår hantering av personuppgifter är du även välkommen att kontakta oss per telefon 0771-400 000 och uppge att du söker vårt dataskyddsombud.

---

*Denna integritetspolicy fastställdes av Bilia Personbilar AB den 2023-05-15.*