

PRIVACYVERKLARING – (AAN)Vragen EN KLANTONDERZOEK

Dit document beschrijft hoe Volvo Cars (volgens onderstaande definitie) uw persoonsgegevens verwerkt wanneer u ons vragen stelt over onze producten, aanbiedingen en services via onze digitale kanalen of wanneer u deelneemt aan een klantonderzoek.

Hieronder vindt u de volgende informatie:

1. Wie is verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens?
2. Welke persoonsgegevens verwerken we en waarom?
3. Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?
4. Met wie delen we uw persoonsgegevens?
5. Welke rechten hebt u ten aanzien van de verwerking van uw gegevens?
6. Hoe kunt u contact met ons opnemen?
7. Veranderingen in de privacyverklaring

1. Wie zijn wij?

De bedrijven die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens in verband met vragen die u aan ons stelt of uw deelname aan een klantonderzoek zijn Care by Volvo Car Netherlands B.V. (KvK- nummer 73179019) en Volvo Car Nederland B.V. (KvK-nummer 14051974), beide geregistreerd in Nederland en met het adres Stationsweg 2, 4153 RD Beesd, Nederland, en juridische personen binnen Volvo Car Group, hierna "**Volvo Cars**", "**wij**" of "**ons**".

2. Welke persoonlijke gegevens verwerken we en waarom?

Om uw (aan)vraag te kunnen afhandelen, verwerken we uw naam en contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer) die u aan ons hebt verstrekt op het moment dat u uw (aan)vraag indiende. De wettelijke grondslag voor de verwerking van deze gegevens is ons gerechtvaardigd belang uw vraag te kunnen beantwoorden. We verwerken tevens gegevens zoals leeftijd en geslacht voor statistische en analysedoeleinden met als doel inzicht te krijgen in de interesse in en het gebruik van onze producten en aanbiedingen. De wettelijke grondslag voor de verwerking van deze gegevens is ons gerechtvaardigd belang onze producten, services en aanbiedingen te verbeteren.

In de gevallen dat u, nadat u contact met ons hebt gehad, ervoor hebt gekozen mee te doen aan een klantonderzoek, zullen we uw naam en contactgegevens verwerken die u aan ons hebt verstrekt om het

klantonderzoek naar u toe te sturen. Het doel van klantonderzoeken is om meer te leren over hoe uw ervaring als klant is, zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Uw antwoorden kunnen niet aan u persoonlijk worden gekoppeld en blijven anoniem. De wettelijke grondslag voor de verwerking van deze gegevens is ons gerechtvaardigd belang onze services en dienstverlening te verbeteren.

3. Hoe lang bewaren we uw persoonlijke gegevens?

We verwerken uw persoonsgegevens die u verstrekt in verband met uw (aan)vraag, gedurende een periode van twaalf (12) maanden vanaf het moment dat we ze hebben ontvangen.

Als u ervoor kiest deel te nemen aan een van onze klantonderzoeken, bewaren we uw persoonsgegevens gedurende een periode van zes (6) maanden vanaf het moment dat het klantonderzoek is uitgevoerd.

4. Met wie delen we uw persoonlijke gegevens?

We verwerken uw persoonsgegevens en delen deze met de volgende verwerkers (zij verwerken persoonsgegevens uit onze naam):

- Volvo Car Corporation (en diens subverwerkers) voor de exploitatie van de website en gegevensopslag
- IT-leveranciers (en diens subverwerkers) die algemene zakelijke ondersteuningssystemen aan ons leveren, waaronder aanbieders van software en gegevensopslag, zoals:
 - Salesforce UK Limited (en diens subverwerkers) – CRM-systeem en gegevensopslag.

We hebben met elke verwerker overeenkomsten afgesloten inzake gegevensverwerking. Elk van deze verwerker is daarom contractueel beperkt in het gebruik van uw persoonsgegevens en mag deze niet gebruiken voor doelen anders dan om services voor ons te verlenen. Deze verwerkers hebben de verplichting om de informatie vertrouwelijk en op een veilige en nauwkeurige manier te behandelen.

Uw persoonlijke gegevens kunnen worden overgedragen naar landen buiten de EU/EER. Als dat gebeurt, is een dergelijke overdracht gebaseerd op de modelcontractbepalingen die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie. De algemene tekst die wordt gebruikt in de modelcontractbepalingen, is in verschillende talen beschikbaar op de startpagina van de Europese Commissie:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=celex%3A32010D0087>

Neem contact met ons op (middels de informatie in deel 6 hieronder) in het geval u vragen hebt over de overdracht van uw persoonlijke gegevens buiten de EU/EER.

5. Welke rechten hebt u ten aanzien van de verwerking van uw gegevens?

U hebt specifieke wettelijke rechten volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) met betrekking tot de persoonlijke gegevens die we over u verwerken. U kunt uw toestemming intrekken of bezwaar maken tegen verwerking van uw gegevens door ons, toegang krijgen tot de gegevens die we van u hebben opgeslagen, vragen om rectificatie of beperking van uw gegevens, een verzoek indienen uw gegevens te laten overdragen naar een andere entiteit, een verzoek indienen om uw gegevens te laten verwijderen en u kunt een klacht indienen bij de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming.

U kunt meer informatie over uw rechten, wat ze betekenen en hoe u ze kunt inzetten, lezen in ons [Privacybeleid voor klanten](#).

6. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Gebruik het webformulier dat u [hier](#) vindt als u gebruik wilt maken van uw rechten volgens punt 5 hierboven. Als u meer vragen hebt met betrekking tot bescherming van persoonlijke gegevens, kunt u contact met ons opnemen via de volgende contactgegevens:

Care by Volvo Car Netherlands B.V. / Volvo Car Nederland B.V.

Postadres: Stationsweg 2, 4153 RD Beesd, Nederland

E-mailadres: carebyvolvo-nl@volvocars.com / infoln@volvocars.com

7. Veranderingen in de privacyverklaring

We behouden ons het recht voor om onze activiteiten inzake privacy aan te passen en om op elk gewenst moment en naar eigen goeddunken wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Daarom raden we u aan deze privacyverklaring en ons privacybeleid regelmatig te raadplegen en op de hoogte te blijven van de inhoud ervan. De privacyverklaring is actueel vanaf de datum die onderaan in het document wordt vermeld. We verwerken uw persoonlijke gegevens overeenkomstig de privacyverklaring die geldig is op het moment van verzameling van de gegevens als we geen toestemming van u hebben gekregen om ze op een andere wijze te verwerken.