

# PERSONVERNERKLÆRING

## FORESPØRSLER OG KUNDEUNDERSØKELSER

Dette dokumentet beskriver hvordan Volvo Cars (som definert nedenfor) behandler personopplysningene dine i forbindelse med at du sender en forespørsel til oss om våre produkter, tilbud og tjenester via våre digitale kanaler, eller at du deltar i en kundeundersøkelse.

Nedenfor finner du:

1. Hvem har ansvar for behandlingen av personopplysningene dine?
2. Hvilke personopplysninger behandler vi, og hvorfor gjør vi det?
3. Hvor lenge beholder vi personopplysningene dine?
4. Hvem deler vi personopplysningene dine med?
5. Hvilke rettigheter har du med hensyn til behandlingen?
6. Hvordan kontakter du oss?
7. Endringer i personvernerklæringen

## 1. Hvem er vi?

De selskaper som i fellesskap har ansvar for behandlingen av personopplysningene dine i forbindelse med at du sender inn en forespørsel til oss eller deltar i en kundeundersøkelse, er Care by Volvo Car Norway AS (org.nr. 921689101) og Volvo Car Norway AS (org.nr. 958684975), begge registrert i Norge og med adresse Snarøyveien 32, 1364 Fornebuheretter kalt «vi» eller «oss».

## 2. Hvilke personopplysninger behandler vi, og hvorfor gjør vi det?

For å kunne administrere forespørselen din behandler vi navnet og kontaktopplysningene dine (e-postadresse og telefonnummer), som du oppgir i forbindelse med at du sender inn forespørselen. Det rettslige grunnlaget for denne behandlingen er vår berettigede interesse i å kunne besvare forespørselen din. Vi vil også behandle opplysninger som alder og kjønn for statistiske og analytiske formål for å forstå interessen og bruken av våre produkter og tilbud. Det rettslige grunnlaget for denne behandlingen er vår berettigede interesse i å forbedre våre produkter, tjenester og tilbud.

Hvis du, etter å ha vært i kontakt med oss, har valgt å delta i en kundeundersøkelse, vil vi behandle navnet ditt og kontaktopplysningene du har gitt oss, for å kunne sende deg kundeundersøkelsen. Formålet med

kundeundersøkelsen er å høre om din kundeopplevelse, slik at vi kan forbedre servicen og tjenestene våre. Svarene dine vil imidlertid ikke kunne knyttes til personopplysningene dine, ettersom de forblir anonyme. Det rettslige grunnlaget for denne behandlingen er vår berettigede interesse i å forbedre vår service og våre tjenester.

### 3. Hvor lenge beholder vi personopplysningene dine?

Vi behandler personopplysningene du oppgir i forbindelse med at vi besvarer din(e) henvendelse(r), i en periode på tolv (12) måneder fra vi mottok dem.

Hvis du velger å delta i en av kundeundersøkelsene våre, vil vi behandle personopplysningene i en periode på seks (6) måneder fra kundeundersøkelsen gjennomføres.

### 4. Hvem deler vi personopplysningene dine med?

Personopplysningene dine blir behandlet av oss og blir også delt med følgende databehandlere (som behandler personopplysningene for vår regning):

- Volvo Car Corporation (og deres underleverandører) til drift av nettsted og datalagring
- IT-leverandører (og deres underleverandører) som leverer generelle forretningsstøttesystemer til oss, for eksempel programvare- og datalagringsleverandører, som:
  - Salesforce UK Limited (og deres underleverandører) – CRM-system og datalagring.

Vi har inngått en databehandleravtale med våre databehandlere, og deres behandling av personopplysningene dine er begrenset av denne avtalen til å yte tjenester til oss, og databehandlerne er forpliktet til å behandle informasjonen konfidensielt og på en sikker og korrekt måte.

Personopplysningene dine kan overføres til et land utenfor EU/EØS. I så fall vil vi basere en slik overføring på de standard kontraktsvilkårene som er godkjent av EU-kommisjonen. Den offentlige teksten som brukes i de standard kontraktsvilkårene finner du på en rekke ulike språk på EU-kommisjonens nettsted:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32010D0087>.

Ta kontakt med oss (som beskrevet i punkt 6 nedenfor) hvis du har spørsmål angående overføring av personopplysningene dine til land utenfor EU/EØS.

### 5. Hvilke rettigheter har du med hensyn til behandlingen?

Ifølge EUs personvernforordning (GDPR) har du visse spesifikke rettigheter angående personopplysningene vi behandler. Du har rett til å trekke tilbake samtykket ditt eller motsette deg vår behandling av opplysningene dine, få tilgang til opplysningene vi har om deg, kreve retting eller begrensning av opplysningene, kreve å få opplysningene overført til en annen juridisk person, kreve at vi sletter opplysningene samt sende inn klagemål til Datatilsynet.

Mer informasjon om rettighetene dine, hva de innebærer og når og hvor du kan utøve dem, finner du i vår [personvernerklæring for kunder](#).

## 6. Hvordan kontakter du oss?

Bruk gjerne nettskjemaet som du finner [her](#), hvis du vil henvise til noen av rettighetene ifølge punkt 5 ovenfor. Hvis du har andre spørsmål som har med vern av personopplysningene dine å gjøre, kan du kontakte oss på:

### Care by Volvo Car Norway AS

Postadresse: Postboks 540, 1327 Lysaker

E-postadresse: [carebyvolvo-no@volvocars.com](mailto:carebyvolvo-no@volvocars.com)

## 7. Endringer i personvernerklæringen

Vi forbeholder oss retten til å endre vår måte å jobbe med personvern på samt oppdatere og gjøre endringer i denne personvernerklæringen. Vi oppfordrer deg derfor til regelmessig å lese gjennom denne personvernerklæringen og våre retningslinjer om personvern og holde deg oppdatert om innholdet i disse. Personvernerklæringen gjelder fra den datoen som er angitt nederst på dokumentet. Vi vil behandle personopplysningene dine i samsvar med den personvernerklæringen som gjelder på tidspunktet for innsamlingen av opplysningene, hvis vi ikke har ditt samtykke til å behandle dem på annen måte.