

PERSONUPPGIFTSPOLICY

Giltig från och med den 15 april 2024.

1. INLEDNING

2. PERSONUPPGIFTSBEHANDLINGAR

- 2.1 Administrera och hantera ditt användarkonto
- 2.2 Identitets- och körkortskontroll
- 2.3 Administrera och hantera administrationskonton för företagskunder
- 2.4 Hantera bokning och uthyrning av fordon
- 2.5 Hantera kundtjänstären (inklusive tillhandahållande av vägassistens)
- 2.6 Inspelning av kundtjänstamtal
- 2.7 Fullgöra rättsliga förpliktelser
- 2.8 Utredning av skador på och förlust av fordon
- 2.9 Marknadsföring (direktmarknadsföring)
- 2.10 Marknadsföring (skräddarsydda annonser och retargeting)
- 2.11 Marknadsföring (statistisk prestandaanalys)
- 2.12 Genomförande av användarundersökningar
- 2.13 Säkerställa att uthyrda fordon används inom avtalat geografiskt område
- 2.14 Erbjudande av rabatt
- 2.15 Utvärdera, utveckla och förbättra våra tjänster
- 2.16 Hantera förfrågningar från polis och andra myndigheter samt för att göra användaravtalet gällande
- 2.17 Rapportering till Biluthyrarna Sverige
- 2.18 Verkställa användaravtalet och upptäcka och förhindra missbruk av Tjänsten
- 2.19 Mätning och utvärdering av fordonsdata för att utveckla och förbättra våra tjänster
- 2.20 Segmentering

3. SAMTYCKE

4. INHÄMTNING AV PERSONUPPGIFTER

- 4.1 Online
- 4.2 Offline
- 4.3 Andra källor

5. VAD HÄNDER OM DU INTE TILLHANDAHÅLLER OSS DINA PERSONUPPGIFTER?

6. MED VEM DELAR VI DINA PERSONUPPGIFTER?

7. KOMMER VI ATT ÖVERFÖRA DINA PERSONUPPGIFTER UTANFÖR EU/EES?

- 7.1 Allmänt
- 7.2 Särskilda skyddsåtgärder vid överföring utanför EU/EES

8. SÄKERHET

- 8.1 Säkerhetsåtgärder
- 8.2 Överföringar
- 8.3 Tillgång

9. PERSONUPPGIFTER BEHANDLADE AV VOLVO CAR CORPORATION SOM PERSONUPPGIFTSANSVARIG

10. TREDJE PARTS TJÄNSTER OCH APPLIKATIONER
11. COOKIES
12. AUTOMATISERAT BESLUTFATTANDE INBEGRIPET PROFILERING
13. VILKA RÄTTIGHETER HAR DU?
14. HUR KAN DU KONTAKTA OSS?
15. ÄNDRINGAR

1. INLEDNING

Volvo Car Mobility Sweden AB, org. nr 556575-8298, med adress Mäster Samuelsgatan 20, 111 44 Stockholm tillhandahåller fordon för uthyrning genom en bildelningstjänst ("Tjänsten") till användare som ingått användaravtal avseende Tjänsten och till anställda på företag som ingått kundavtal avseende Tjänsten.

Volvo Car Mobility Sweden AB nedan kallat "vi", "oss" och "vår", kommer såsom personuppgiftsansvariga att behandla dina personuppgifter enligt vad som anges nedan.

Vi respekterar din integritet och värnar om att skydda dina personuppgifter. Denna policy beskriver bl.a. för vilka ändamål vi behandlar dina personuppgifter, med vem vi delar dem samt vilka rättigheter du har i förhållande till dina personuppgifter.

2. PERSONUPPGIFTSBEHANDLINGAR

Vi behandlar personuppgifter på det sätt och för de ändamål som redogörs nedan.

För varje ändamål måste vi basera vår behandling på en rättslig grund. En rättslig grund kan t.ex. vara (i) ditt samtycke till den specifika behandlingen, (ii) att behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal där du är avtalspart, eller (iii) genom intresseavvägning där vi eller en tredje part har ett berättigat intresse som väger tyngre än ditt intresse av att dina personuppgifter inte ska behandlas. Nedan framgår den rättsliga grund som vi baserar vår behandling på för respektive ändamål samt under hur lång tid vi kommer att behålla dina personuppgifter. I de fall där det förekommer automatiserat beslutsfattande (inbegripet profilering) för något ändamål anges det i punkt 12.

2.1 Administrera och hantera ditt användarkonto

Behandlingar

- Skapa och administrera ditt användarkonto för Tjänsten
- Skapa inloggningsfunktion och verifiera dig vid inloggning
- Säkerställa identitet och ålder
- Adresskontroll mot Statens personadressregister ("SPAR")
- Avstämningskontroll mot Biluthyrarna Sveriges informationslista
- Kreditupplysning för att säkerställa din betalningsförmåga
- Identifiering av vilket land du befinner dig i
- Hantering av dina kundval (t.ex. profil och inställningar)

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- Körkortsinnehav och körkortsinformation (giltighet, körkortsnummer, utgångsdatum och uppgift om huruvida körkortet anmäls som stulet)
- Kreditupplysningar från kreditupplysningsföretag
- Användaruppgifter för ditt användarkonto (kundnummer, användarnamn, lösenord)
- Kontaktuppgifter (e-postadress, mobilnummer, adress)
- Typ av användarkonto
- Företag (om ditt konto är kopplat till ett företagskonto)
- IP-adress

Rättslig grund: *Fullgörande av användaravtalet.* Behandlingen krävs för att vi ska kunna fullgöra våra åtaganden enligt det användaravtal som vi ingått med dig avseende Tjänsten.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats samt under tre månader därefter för att säkerställa om ytterligare lagring behövs för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

2.2 Identitets- och körkortskontroll

Behandlingar

- Identitets- och körkortskontroll

Kategorier av personuppgifter

- Personnummer
- Körkortets utgångsdatum
- Kopia av körkort
- Körkortets utfärdandeland
- Biometriska uppgifter (för kontroll av körkort utfärdade i andra länder än Sverige)

Rättslig grund: *Rättslig förpliktelse.* Vi är enligt lag skyldiga att kontrollera att du har ett giltigt körkort. Identitets- och körkortskontroll sker i första hand genom slagning mot det svenska vägtrafikregistret men om du inte har ett svenskt körkort eller sådan slagning annars inte är möjlig eller lämplig kommer vi be att få se en kopia av ditt körkort.

Uttryckligt samtycke för specifika ändamål enligt GDPR artikel 9: För kontroll av körkort utfärdade i andra länder än Sverige, eller där kontrollen av ett svenskt körkort enligt ordinarie rutiner inte är möjlig eller lämplig, kommer vi att för verifikationsändamål använda ansiktsigenkänningsteknologi, vilket inkluderar behandling av biometriska uppgifter. Eftersom biometriska uppgifter utgör en så kallad särskild kategori av personuppgifter enligt GDPR förutsätter sådana körkortskontroller ditt uttryckliga samtycke. Om du inte lämnar sådant samtycke, eller återkallar lämnat samtycke, kommer du inte kunna få tillgång till Tjänsten.

Lagringsperiod: Där vi har verifierat din identitet och kontrollerat att ditt körkort är giltigt kommer vi spara en notering om att sådana kontroller utförts i våra system tills ditt användarkonto avslutats samt under tre månader därefter. Kopior av körkort lagras under 60 dagar efter genomförd kontroll.

2.3 Administrera och hantera administrationskonton för företagskunder

Behandlingar

- Skapa och administrera administrationskonto för vår företagstjänst
- Skapa riktade erbjudanden och rabatter för ditt företag avseende vår företagstjänst

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Namnet på din arbetsgivare eller företaget som du arbetar för
- Användaruppgifter för ditt administrationskonto (kundnummer, användarnamn, lösenord)
- Kontaktuppgifter (e-postadress, mobilnummer, adress)

Rättslig grund: *Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra vårt kundavtal med ditt företag avseende Tjänsten och tillhandahålla Tjänsten till ditt företag och dess användare samt hantera och administrera fakturering, påminnelser, betalningar, kundfordringar och vår redovisning.

Lagringsperiod: Under den tid som vi har ett kundavtal med ditt företag och 2 år därefter. Eventuella uppgifter som rör betalning och där behandling krävs enligt lag lagras i sju år efter kundavtalets upphörande.

2.4 Hantera bokning och uthyrning av fordon

Behandlingar

- Leverans (inklusive avisering och kontakter rörande leveransen)
- Hantering av betalning (inklusive analys av möjliga betalningslösningar vilket kan innefatta kontroll av betalningshistorik och inhämtning av kreditupplysningar)
- Anpassning av fordon enligt dina önskemål
- Kontroll av fordonets mätarställningar före och efter användning
- Hantering av reklimationsärenden
- Kontroll av påfordrad trängselskatt eller broavgift under hyrestiden
- Kontroll av efterlevnad och verkställande av användaravtalet
- Återhämtning av fordon

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- Bekräftelse av körkortsinnehav
- Kontaktuppgifter (e-postadress, mobilnummer, adress)
- Användarkontouppgifter
- Betalningsinformation (kreditkortsnummer, fakturaadress, transaktionsbelopp, val av fakturaform)
- Betalningshistorik och kreditupplysning
- Hyresinformation (vilket fordon som hyrts ut, inom vilken geografiskt område fordonet får användas, tid och plats för avhämtning och avlämning, eventuella restriktioner för användning såsom förbud att använda fordon som draghjälp för andra fordon, vilka önskemål om tillägg och anpassningar som efterfrågats av dig)
- Fordonets GPS-position

Rättslig grund: *Fullgörande av användaravtalet och respektive bokning.* Behandlingen krävs för att vi ska kunna fullgöra våra åtaganden enligt användaravtalet och respektive bokning.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats och 6 månader därefter för att kunna hantera eventuella reklimationsärenden samt under den tid som är nödvändig för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk. Fordonets GPS-position lagras emellertid endast under 6 månader från avslutad resa samt, om tillämpligt, under sådan tid därefter som är nödvändig för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

2.5 Hantera kundtjänstärenden (inklusive tillhandahållande av vägassistens)

Behandling

- Identifiering
- Kommunikation och besvarande av eventuella frågor till kundtjänst (via vår app, telefon eller i digitala kanaler, inklusive sociala medier)
- Utredningar av och support vid klagomål och reklamationer som är kopplade till användandet av Tjänsten, t.ex. när vi hjälper dig att lösa ett problem som uppstått i samband att du hyrt ett fordon utav oss
- Lokalisering av fordon vid incident eller annat kundtjänstärende

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- Kontaktuppgifter (e-postadress, mobilnummer, adress)
- Uppgifter som lämnas av dig under kundtjänstärendet och uppgifter om ärendet som vi redan innehar
- Uppgifter om upphämtning och leverans samt återlämning av fordon
- Uppgifter om tid och plats för inträffandet av incident vid nyttjande av Tjänsten
- Fordonets GPS-position

Rättslig grund: *Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt och ditt berättigade intresse av att hantera reklamationer och kundtjänstärenden.

Lagringsperiod: Till dess att kundtjänstärendet avslutats samt under den tid som är nödvändig för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

2.6 Inspelning av kundtjänstsamtal

Behandling

- Kvalitetssäkring och utbildning av kundtjänstpersonal
- Verifiering av uppgifter mottagna över telefon

Kategorier av personuppgifter

- Uppgifter som lämnas av dig under kundtjänstsamtal

Rättslig grund: *Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att säkerställa kvaliteten på vår kundtjänst, utbilda vår personal samt verifiera mottagen information.

Lagringsperiod: Inspelade samtal lagras under tre månader samt under sådan som är nödvändig för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

2.7 Fullgöra rättsliga förpliktelser

Behandlingar

- Bokföring av ekonomiska transaktioner
- Nödvändig hantering för uppfyllande av rättsliga förpliktelser enligt tillämplig lag, domslut eller myndighetsbeslut (t.ex. bokföringslagen, lagen om biluthyrning)

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- Kontaktuppgifter (t.ex. adress och e-postadress)
- Betalningshistorik
- Betalningsformation
- Din korrespondens med oss

Rättslig grund: *Rättslig förpliktelse.* Behandlingen krävs enligt lag. Om uppgifterna inte lämnas kan vår rättsliga skyldighet inte fullgöras och vi tvingas därför neka dig hyran.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats och 7 år därefter för bokföring och i övrigt den lagringstid som krävs enligt tillämplig lag.

2.8 Utredning av skador på och förlust av fordon

Behandlingar

- Upprättande av skadeanmälan till försäkringsbolag
- Kommunikation med dig för inhämtande av information om händelseförlopp
- Utredning av hur skada uppkommit på fordon

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- Körkortsinnehav
- Kopia av körkort
- Kontaktuppgifter (e-postadress, mobilnummer, adress)
- Uppgifter om bokningen
- Uppgifter som lämnas av dig under utredningsärendet, såsom uppgifter genererade av din användning av fordonet.
- Skadenummer
- Aktivitet i appen
- Fordonsdata
- Fordonets GPS-position

Rättslig grund: *Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt och ditt berättigade intresse av att utreda skador på fordon.

Lagringsperiod: Uppgifterna kommer att behandlas till dess att utredning av uppkommen skada är avslutad och eventuell ersättning från försäkringsbolag är utbetald samt under den tid som är nödvändig för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

2.9 Marknadsföring (direktmarknadsföring)

Behandlingar

- För att skicka marknadsföringskommunikation avseende Tjänsten eller liknande tjänster som du har begärt eller som kan vara av intresse för dig
- För att visa relevant marknadsföringskommunikation för dig
- För att hjälpa oss att bättre förstå dina specifika intressen och preferenser så att vi kan skraddarsy kommunikationen efter dina behov
- Analysera den information som vi samlar in för ändamålet för att kategorisera dig i en passande målgrupp som ligger till grund för riktade erbjudanden och rabatter samt övrig anpassad kommunikation

Kategorier av personuppgifter

- Kontaktuppgifter såsom namn, e-postadress, telefonnummer, postadress
- Köphistorik, aktivitet på vår webbplats och i vår app (i den mån detta kan kopplas till dig)
- IP-adress
- E-postöppnings- och klickfrekvens samt data om annonscookies
- Kön

Rättslig grund: *Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att skapa relevanta annonser och av att tillhandhålla våra tjänster och att du tar del av erbjudanden. I förekommande fall baseras behandlingen på ditt samtycke till annonscookies.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats och 2 år därefter.

2.10 Marknadsföring (skraddarsydd annonser och retargeting)

Behandlingar

- För att visa dig relevanta och skräddarsydda annonser från oss, när du besöker våra annonspartners webbplatser, på tredjepartswebbplatser och inom sociala mediekana-ler och direktkommunikation (detta kallas vanligen för ”retargeting”). För att göra det möjligt för oss att hitta och kontakta rätt målgrupper och tillhandahålla reklam till dessa personer.

Kategorier av personuppgifter

- E-postöppnings- och klickfrekvens samt data om annonscookies

Rättslig grund: *Samtycke* alternativt *berättigat intresse*. Behandlingen utförs baserat på ditt samtycke till att ta emot marknadsföringskommunikation från oss eller, om du har köpt en tjänst av oss, vårt berättigade intresse att skicka marknadsföringskommunikation till och för dig. Vi betraktar våra annonspartner som Meta, Google och LinkedIn som gemensamt ansvariga tillsammans med oss (gemensamma personuppgiftsansvariga) i dessa scenarier. I förekommande fall förutsätter behandlingen även ditt samtycke till annonscookies på vår webbplats.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats och 2 år därefter.

2.11 Marknadsföring (statistisk prestandaanalys)

Behandlingar

- Statistisk prestandaanalys av vår marknadsföringskommunikation

Kategorier av personuppgifter

- E-postöppnings- och klickfrekvens samt data om annonscookies

Rättslig grund: *Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att mäta effektivitet av våra marknadsföringsaktiviteter vad gäller webbaktivitet, under förutsättning att användaren har accepterat cookies på vår webbplats.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats och 2 år därefter.

2.12 Genomförande av användarundersökningar

Behandlingar

- Genomföra och analysera resultat från undersökningar, exempelvis i form av formulär, intervjuer och förfrågningar via våra olika kommunikationskanaler
- Sammanställa statistik av användandet av Tjänsten

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Kontaktuppgifter
- Ålder
- Adress
- Bohningshistorik
- De svar du lämnar

Rättslig grund: *Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att genomföra användarundersökningar för att utveckla och förbättra våra tjänster. Deltagande i sådana undersökningar är alltid frivilligt.

Lagringsperiod: Uppgifterna kommer att behandlas under 2 år efter att undersökningen genomfördes.

2.13 Säkerställa att uthyrda fordon används inom avtalat geografiskt område

Behandlingar

- Kontrollera var fordonet befinner sig om det inte återlämnats i tid eller om det körs utanför avtalat geografiskt område

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Kontaktuppgifter (e-postadress, mobilnummer, adress)
- Fordonets GPS-position

Rättslig grund: *Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att genomföra säkerställa efterlevnaden av användaravtalet.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats samt under den tid som är nödvändig för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk. Fordonets GPS-position lagras emellertid endast under 6 månader från avslutad resa samt, om tillämpligt, under sådan tid därefter som är nödvändig för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

2.14 Erbjudande av rabatt

Behandlingar

- Registrering av rabattkod baserat på medlemskap, anställning eller liknande
- För uthyrning av fordon

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- Kontaktuppgifter (e-postadress, mobilnummer, adress)
- Rabattstatus

Rättslig grund: *Rättsliga anspråk*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt och ditt berättigade intresse av att du tillhandahålls rabatterbjudanden som du har rätt till genom medlemskap etc.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats samt under den tid som är nödvändig för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

2.15 Utvärdera, utveckla och förbättra våra tjänster

Behandlingar

- Analys på anonymiserad och aggregerad basis av i vilken utsträckning våra kunder köper andra produkter och tjänster från oss och andra bolag i vår koncern
- Anpassning av våra tjänster för att bli mer användarvänliga (t.ex. ändra användargränssnittet för att förenkla informationsflödet eller för att lyfta fram funktioner som ofta används av kunder i våra digitala kanaler)
- Framtagande av underlag för att utveckla och förbättra vårt sortiment av fordon, uthyrningsstationer eller uthämtningsställen
- Framtagande av underlag för att förbättra IT-system i syfte att generellt höja säkerheten för våra användare
- Analysera de uppgifter vi samlar in för ändamålet. Baserat på de uppgifter vi samlar in (t.ex. ålder och kön) sorteras du in i en kundgrupp (s.k. kundsegment) för vilket analyser sedan görs på en aggregerad nivå baserat på anonymiserad data, utan någon koppling

till dig som individ. Insikterna från analysen ligger till grund för förbättring av våra tjänster

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- Kontaktuppgifter (e-postadress, mobilnummer, adress)
- Ålder
- Kön
- Bostadsområde
- Kontonivå
- Resetyp
- Korrespondens och feedback avseende våra tjänster
- Köp- och användargenererad data (t.ex. klick- och besökshistorik)
- Teknisk data rörande enheter som används och dess inställningar (t.ex. språkinställning, IP-adress, webbläsarinställningar, operativsystem, skärmupplösning och plattform). Information om hur du har interagerat med oss, dvs. hur du har använt tjänsten, inloggningsmetod, var och hur länge olika sidor besökts, svarstider, nedladdningsfel, hur du når och lämnar tjänsten etc.
- Bokningshistorik och bokningsdata
- Fordonsdata

Rättslig grund: *Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt samt ditt och andra våra användares berättigade intresse av att våra tjänster utvärderas, utvecklas och förbättras.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats. Analyser görs dock endast på aggregerad nivå baserad på anonymiserade uppgifter.

2.16 Hantera förfrågningar från polis och andra myndigheter samt för att göra användaravtalet gällande

Behandlingar

- Tillhandahålla information avseende användningen av våra fordon till polis och andra brottsbekämpande myndigheter efter förfrågningar, t.ex. i samband med utredning av brott eller överträdelser av lagar eller regler, inklusive trafikregler (t.ex. fortkörning)

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- Kontaktuppgifter (e-postadress, mobilnummer, adress)
- Tidpunkt och tidsperiod för användning av fordon
- Plats för boknings start och avslut
- Betalningshistorik
- Fordonets GPS-position
- IP-adress
- Annan data hänförlig till Tjänsten, såsom bokningsdata, fordonsdata och skadedata

Rättslig grund: *Rättslig förpliktelse alternativt berättigat intresse.* Denna behandling kommer genomföras när så krävs enligt lag. Vi kan även komma att tillhandahålla information till myndigheter när så är nödvändigt för att tillgodose sådana myndigheters berättigade intresse att undersöka eller utreda brott eller överträdelse av lagar eller regler och/eller vårt eget berättigade intresse av att verkställa användaravtalet och säkerställa din efterlevnad av användaravtalets villkor.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats samt därefter under sådan tid som är nödvändig för att kunna efterleva rättslig förpliktelse eller för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk. Fordonets GPS-position lagras emellertid endast under 6 månader från avslutad resa samt, om tillämpligt, under sådan tid därefter som är nödvändig för att kunna efterleva rättslig förpliktelse eller för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

2.17 Rapportering till Biluthyrarna Sverige

Behandlingar

- Rapportering till Biluthyrarna Sveriges informationslista innehållande uppgifter om brott mot villkor för användandet av biluthyrningsfordon och förorsakande av skada på uthyrda fordon

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- Skäl för rapportering, se mer i punkt 6(g)

Rättslig grund: *Allmänt intresse alternativt berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse. Kreditupplysningsverksamhet anses vara en uppgift av allmänt intresse och vår rapportering är en förutsättning för att Biluthyrarna Sverige ska kunna föra en sådan informationslista. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt och andra uthyrarens berättigade intresse av att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

Lagringsperiod: Underlag för rapportering sparas till dess informationen har publicerats av Biluthyrarna Sverige och gallras inom 72 timmar från rapporteringen.

2.18 Verkställa användaravtalet och upptäcka och förhindra missbruk av Tjänsten

Behandlingar

- Lagra information avseende brott mot användaravtalet

Kategorier av personuppgifter

- Namn
- Personnummer
- E-postadress
- Telefonnummer
- Information om avtalsbrott och överträdelser, såsom men inte begränsat till betalningshistorik, fordonets GPS-position, och tidpunkt och nyttjandeperiod för bokning

Rättslig grund: *Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att verkställa användaravtalet och upptäcka och förhindra missbruk av Tjänsten.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats och 2 år därefter. Fordonets GPS-position lagras emellertid endast under 6 månader från avslutad resa samt, om tillämpligt, under sådan tid därefter som är nödvändig för att kunna efterleva rättslig förpliktelse eller för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

2.19 Mätning och utvärdering av fordonsdata för att utveckla och förbättra våra tjänster

Behandlingar

- Mäta och utvärdera användningen av tekniska funktioner i våra fordon samt utvärdera behovet och efterfrågan av vissa funktioner samt behovet av att informera våra användare om existensen av sådana funktioner.
- Förstå servicebehovet i vår fordonsflotta på aggregerad nivå.

Kategorier av personuppgifter

- Fordonsdata (t.ex. användning av fönsterhissar, sätesvärme och körassistans m.m.)

Rättslig grund: *Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att utvärdera våra användares nyttjande av vissa tekniska funktioner i våra fordon och hjälper oss att bestämma fordonens utrustningsnivå. Behandlingen hjälper oss även att förstå om det finns behov av att om det finns behov av att tillhandahålla ytterligare information om vissa funktioner i bilarna, såsom säkerhetsfunktioner. Slutligen hjälper oss behandlingen att förstå servicebehovet i vår fordonsflotta på aggregerad nivå.

Lagringsperiod: Uppgifterna avidentifieras efter 18 månader från insamlingen.

2.20 Segmentering

Behandlingar

- Indelning av användare i kundsegment.

Kategorier av personuppgifter

- Ålder, kön, appaktivitet (såsom tid till slutförd anslutning, tid till första bokning) och bokningsaktivitet.

Rättslig grund: *Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att identifiera, vårda och tillvarata högfrekventa användare.

Lagringsperiod: Till dess att ditt användarkonto avslutats.

3. SAMTYCKE

Vi inhämtar ditt samtycke endast för de ändamål som framgår av punkt 2.2 ovan. Vi kommer inte genomföra någon behandling av dina personuppgifter för sådana ändamål utan att du först har lämnat ditt uttryckliga samtycke. Det är frivilligt att samtycka du kan alltid dra tillbaka ditt samtycke, t.ex. genom att kontakta oss enligt punkt 14 nedan.

4. INHÄMTNING AV PERSONUPPGIFTER

Vi behandlar personuppgifter som är inhämtade direkt från dig och från tredje part, inklusive men inte begränsat till följande källor.

4.1 Online

Vi inhämtar personuppgifter från följande källor online:

- Våra webbplatser.
- Våra mobila applikationer.
- Fordonsintegrerad teknik, utrustningsteknik eller via telematik.
- Våra officiella sociala nätverkssidor.
- Din enhets webbläsare.
- Tredje parts sociala nätverk.

4.2 Offline

Vi inhämtar personuppgifter från följande källor offline:

- (a) Samtal till eller från vår kundtjänst, vägassistans, kundkontakt eller medlemscenter.
- (b) I samband med en bokning (inklusive övergiven eller avbruten bokning).
- (c) När du registrerar ditt användarkonto.
- (d) Transaktioner du genomför med oss inklusive alternativ du väljer, avgifter som uppstår och eventuella incidenter eller olyckor som kan inträffa.
- (e) Kravhanteringsföretag (antingen intressebolag eller tredje part).

4.3 Andra källor

Vi inhämtar även personuppgifter från följande källor:

- (a) Bolag inom vår koncern som för det fall du lämnat uppgifter till sådant bolag i samband med din intresseanmälan för Tjänsten.
- (b) Din arbetsgivare (om din arbetsgivare har ett kundavtal med oss).
- (c) Kreditupplysningsföretag och banker.
- (d) Försäkringsbolag.
- (e) Offentliga register, vägtrafikregistret, SPAR.
- (f) Biluthyrarna Sverige – endast ett ”ja” inhämtas om du finns med på listan, se mer nedan under punkt 6(g).

5. VAD HÄNDER OM DU INTE TILLHANDAHÅLLER OSS DINA PERSONUPPGIFTER?

En del av de personuppgifter som du tillhandahåller oss är nödvändiga för att vi ska kunna fullfölja våra åtaganden enligt det användaravtal som du ingår med oss. Om du väljer att inte lämna vissa personuppgifter kan våra åtaganden inte fullgöras och vi tvingas neka dig användarkonto och därmed att hyra fordon. Vilka uppgifter som är obligatoriska att tillhandahålla oss för att du ska kunna använda våra tjänster kommer att framgå i samband med att vi frågar dig om dem.

6. MED VEM DELAR VI DINA PERSONUPPGIFTER?

För att fullgöra ändamålen som är angivna ovan, och i enlighet med nedan, kan vi komma att dela dina personuppgifter med följande mottagare.

- (a) **Delning med koncernbolag:** Vi kan komma att dela dina personuppgifter med andra bolag inom vår koncern för de ändamål som anges i denna policy.
- (b) **Delning med företag du använder:** Vi kan komma att dela dina personuppgifter med företag du använder i samband med din hyra, inklusive din betalkortsleverantör och andra företag som behandlar dina avgifter.
- (c) **Delning med de källor vi inhämtar information från:** För att kunna inhämta information från de källor som anges i punkt 4.3 behöver vi även dela med oss av viss information om dig till dessa källor. Vi kommer därför dela ditt personnummer, och i vissa fall kompletterande uppgifter som namn och adress, med dessa källor.
- (d) **Skyddande och juridiska skäl, inkluderande delning med myndigheter, domstolar och professionella rådgivare:** Vi får använda, dela och avslöja dina personuppgifter av juridiska skäl som vi anser vara nödvändiga eller lämpliga, inklusive för att:
 - i. följa tillämpliga lagar och legala processer;

- ii. behandla, hantera eller på annat sätt svara på skadeståndsanspråk, inkluderande kropps- eller egendomsskada;
 - iii. återhämta våra fordon eller kräva in eventuella betalkrav, t.ex. inkassobyråer;
 - iv. svara på förfrågningar från offentliga organ och myndigheter;
 - v. verkställa våra villkor;
 - vi. skydda våra och/eller våra koncernbolags, dina eller andras rättigheter, integritet, säkerhet eller egendom;
 - vii. skydda vår eller våra koncernbolags verksamhet; samt
 - viii. göra det möjligt för oss att utöva tillgängliga påföljder eller begränsa de skador som vi kan åsamkas.
- (e) **Delning med räddningstjänst m.m.:** Vi kan komma att dela dina personuppgifter med räddningstjänst, brottsbekämpande myndigheter, tillhandahållare av väg-assistenstjänster m.m. för att sådana parter ska kunna tillhandahålla sina tjänster och utföra sina uppdrag.
- (f) **Delning med våra tjänsteleverantörer:** Vi kan komma att använda andra företag såsom våra tjänsteleverantörer för att agera på uppdrag av oss och hjälpa oss i vår verksamhet och utföra tjänster för oss enligt vår instruktion. Dessa tjänster kan innefatta drift av webbplatser eller databaser, utföra dataanalys och genomföra kundnöjdhetsundersökningar eller andra undersökningar. Vi kommer att sträva efter att kräva av våra tjänsteleverantörer att behålla lämpliga säkerhetsstandarder för att skydda dina personuppgifter och använda de personuppgifter vi tillhandahåller till dem bara för de ändamål vi anger.
- (g) **Dela för företagsaffärer:** Vi kan komma att dela dina personuppgifter till tredje part i samband med eventuell eller faktisk omorganisation, sammanslagning, försäljning, joint venture, överlåtelse, överföring eller annan disposition av hela eller någon del av vår verksamhet, tillgångar eller aktier (inklusive i samband med konkurs eller liknande).
- (h) **Dela med Biluthyrarna Sverige:** I de fall som beskrivs nedan rapporteras uppgifter till Biluthyrarna Sveriges informationslista. Vi överför dina personuppgifter (namn, adress, personnummer samt grunden för rapporteringen i form av en kod) till Biluthyrarna Sverige som kommer att behandla uppgifterna i informationslistan samt ge anslutna biluthyrningsföretag tillgång till informationen med rekommendation att inte hyra ut fordon till i listan angivna personer. Grund för rapportering avser om du (i) efter hyrestidens slut inte återlämnar fordonet, (ii) inte betalar parkeringsböter, (iii) inte betalar hyra och annan ersättning, (iv) vanvårdar fordonet, (v) anmäls till polis för olovligt brukande, eller (vi) olovligen lämnar ut hyresfordonet till annan förare. Ändamålet med överföringen av personuppgifter till Biluthyrarna Sveriges informationslista är att minska risken för skada och kostnader för oss, för anslutna biluthyrningsföretag samt i förlängningen för allmänheten. Informationslistan förs med tillstånd från Integritetsskyddsmyndigheten. I samband med att personuppgifter registreras i Biluthyrarna Sveriges informationslista skickas ett brev till den som blir registrerad med information om registreringen samt skälet till registreringen och att uppgifterna lagras i 2 år av Biluthyrarna Sverige. Mer information om hur Biluthyrarna Sverige behandlar dina personuppgifter hittar du på www.biluthyrarna.se.

- (i) **Försäkringsbolag:** Vi kan komma att dela dina personuppgifter med försäkringsbolag i syfte att utreda och reglera olycks- och skadeärenden gällande våra fordon i samband med ditt nyttjande av Tjänsten.

7. KOMMER VI ATT ÖVERFÖRA DINA PERSONUPPGIFTER UTANFÖR EU/EES?

7.1 Allmänt

Vi kan komma att överföra dina personuppgifter till länder utanför EU/EES som inte har mottagit ett så kallat adekvansbeslut från EU-kommissionen (såsom närmare anges i punkt 7.2(a) nedan). Det innebär att lagarna i det aktuella landet inte erkänns säkerställa en adekvat skyddsnivå för personuppgifter. I sådana fall kommer vi att implementera ytterligare skyddsåtgärder (inklusive säkerhetsåtgärder) för att säkerställa att dina personuppgifter har en adekvat skyddsnivå.

För information om huruvida vi överfört dina personuppgifter till land utanför EU/EES, vilka länder vi överfört dina personuppgifter till samt vilka säkerhetsåtgärder som vidtagits för överföringen, vänligen kontakta oss genom att skicka en skriftlig förfrågan till oss via de kontaktuppgifter som anges i punkt 14. Du hittar mer information om vilka länder som anses ha en adekvat skyddsnivå på [EU-kommissionens hemsida](#), och du kan läsa mer om standardklausuler [här](#).

7.2 Särskilda skyddsåtgärder vid överföring utanför EU/EES

Länder utanför EU/EES kan ha lagar som innebär att offentliga myndigheter kan ha rätt att begära ut personuppgifter som lagras i landet i syfte att bekämpa brottslighet eller försvara nationell säkerhet. Oavsett om det är vi eller någon av våra leverantörer som behandlar dina personuppgifter kommer vi att säkerställa en hög skyddsnivå vid ett överförande av dessa och att lämpliga skyddsåtgärder har vidtagits enligt gällande dataskyddskrav (såsom GDPR). Sådana lämpliga skyddsåtgärder inkluderar bland annat att säkerställa:

- (a) om EU-kommissionen har beslutat att det land utanför EU/EES till vilket dina personuppgifter överförs uppnår en adekvat skyddsnivå som motsvarar den skyddsnivå som GDPR ger. Detta innebär exempelvis att uppgifterna fortsätter skyddas från obehörig åtkomst och att du kan göra dina rättigheter i förhållande till uppgifterna gällande; eller
- (b) att EU-kommissionens standardklausuler ingåtts mellan oss och mottagaren av personuppgifterna utanför EU/EES. Det innebär att mottagaren garanterar att det skydd för dina personuppgifter som GDPR ger fortfarande gäller. I dessa fall bedömer vi också om det finns lagstiftning i mottagarlandet som påverkar skyddet för dina personuppgifter. Om det krävs vidtar vi särskilda tekniska och organisatoriska åtgärder så att skyddet för dina uppgifter kvarstår vid överföringen av dessa till aktuellt land utanför EU/EES.

8. SÄKERHET

8.1 Säkerhetsåtgärder

Informationen lagras på olika platser och molntjänster. Servrar som lagrar information finns främst i Sverige och Europa, även om lagring kan ske på andra platser. Vi använder lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att (a) skydda personuppgifter mot förlust, stöld, obehörig användning, avslöjande eller modifiering, och (b) säkerställa integriteten i dina personuppgifter. För att hjälpa oss att skydda din integritet bör du hemlighålla alla användarnamn och lösenord, kundnummer eller andra identifierare eller uppgifter som du kanske har ställt in eller tillhandahållits i samband med ditt deltagande i eller användning av våra produkter, tjänster, eller webbplatser.

8.2 Överföringar

Som du kanske vet finns ingen helt säker metod för överföring eller lagring av data. Det finns risker förenat med all typ av överföring (såsom förlust, felaktighet, avlyssning och missbruk av data som överförs) vilket beror på att de olika sätten att överföra data skiljer sig från varandra (t.ex. post, telefonsamtal, textmeddelanden, fax och överföringar via Internet eller trådlösa nätverk). Om du har anledning att tro att något användarkonto hos oss inte längre är säkert, måste du omedelbart kontakta oss.

Vi försöker hitta en balans mellan säkerheten för din data och din bekvämlighet. Som ett resultat kan vi ibland använda en kommunikationsmetod som är mindre säker än ett mindre bekvämt alternativ. T.ex. kan vi skicka ett e-postmeddelande eller ett textmeddelande i okrypterad form (det vill säga genast läsbar) eftersom många av våra kunder inte kan komma åt krypterad (dvs. kodad) e-post eller meddelanden. Det innebär att vårt meddelande, om det är felaktigt eller avlyssnat, kan läsas lättare än krypterade meddelanden. Sådana meddelanden kan innehålla personuppgifter. Vänligen inkludera inte konfidentiell information, t.ex. ditt kreditkortsnummer eller lösenord för kontot, i något e-postmeddelande eller text som du skickar till oss eller på ett inlägg som du gör på en allmänt tillgänglig plattform på en tredje parts sociala medier-sida, särskilt eftersom alla sådana inlägg omedelbart blir offentliga. För ett säkrare sätt att kommunicera med oss, se kontaktinformationen i vår app.

8.3 Tillgång

Vi begränsar tillgången till dina personuppgifter till våra anställda och leverantörer som behöver använda informationen för att behandla den för vår räkning, och som av bindande kontrakt är skyldiga att hålla dina personuppgifter säkra och konfidentiella. Vi försöker välja alternativ för behandlingstjänster som på bästa sätt skyddar dina personuppgifters integritet gentemot tredje part.

9. PERSONUPPGIFTER BEHANDLADE AV VOLVO CAR CORPORATION SOM PERSONUPPGIFTSANSVARIG

De flesta fordon som tillhandahålls genom Tjänsten är Volvo-bilar. Vid nyttjande av sådant fordon kommer vårt koncernbolag Volvo Car Corporation att som personuppgiftsansvarig behandla vissa personuppgifter genererade via fordonet. Information om denna personuppgiftsbehandling finns tillgänglig i [Volvo Cars Corporations sekretessmeddelande för bilgenererade uppgifter](#).

10. TREDJE PARTS TJÄNSTER OCH APPLIKATIONER

När du använder våra fordon kan du komma att få tillgång till applikationer och tjänster kopplade till fordonet men tillhandahållna av tredje part, vilka t.ex. kan kräva överföring av platsdata och annan fordonsdata till sådan tredje part. Varken vi eller något annat bolag inom vår koncern ansvarar för användningen av personuppgifter i applikationer eller tjänster från tredje part och vi rekommenderar att du noggrant granskar användarvillkor (och tillhörande personuppgiftspolicy) för alla sådana applikationer eller tjänster innan du använder dem. Vi rekommenderar också att du söker efter vilka val du kan göra och vilken kontroll du kan ha i relation till din integritet i tredje parts applikationer efter nedladdning.

11. COOKIES

I allmänhet kan du besöka våra webbplatser utan att berätta vem du är eller avslöja någon information om dig själv. För att kunna förse dig med vissa tjänster eller erbjudanden behöver vi dock ofta registrera vissa personuppgifter, exempelvis ditt namn och din e-postadress. Vi kan också komma att samla in (med hjälp av cookies) anonym information

om hur du har använt våra webbplatser före en sådan registrering. Denna information är användbar för oss för att förbättra våra webbplatser eller vår marknadsföring. Alla våra webbplatser som är öppna för våra kunder innehåller information om vår användning av cookies. För vissa länder finns också en online-procedur för att godkänna eller avvisa cookies. För mer information om vår användning av cookies, se vår cookiepolicy på <https://www.volvocars.com/se/v/legal/cookies>.

Våra webbplatser är inte riktade till personer under 13 år, och vi samlar inte in personuppgifter medvetet från sådana personer.

För behandling av personuppgifter genom våra webbplatser i enlighet med denna punkt 13 är Volvo Car Corporation, org. nr 556074-3089, med adress Assar Gabrielssons Väg, SE-405 31, Göteborg, Sweden, personuppgiftsansvarig.

12. AUTOMATISERAT BESLUTFATTANDE INBEGRIPET PROFILERING

Vi använder oss i vissa fall av automatiserat beslutsfattande. Det kan t.ex. vara ett automatiserat avslag på en bokning via internet. Användande av automatiserat beslutsfattande innebär att du inte har möjlighet att boka vissa fordon baserat på din ålder eller något fordon baserat på din kreditvärdighet som du tillhandahållit eller vi inhämtat elektroniskt utan personlig kontakt. Denna information är relevant för att vi gjort en riskbedömning innebärande att det inte är kommersiellt önskvärt att hyra ut vissa kategorier av fordon till personer under en viss ålder eller med låg kreditvärdighet.

Du har rätt att inte bli föremål för ett beslut som enbart grundas på någon form av automatiserat beslutsfattande, inbegripet profilering, om beslutet kan ha rättsliga följder för dig eller i betydande grad påverkar dig på annat sätt. Vi har dock rätt att använda oss av automatiserat beslutsfattande om det är nödvändigt för ingående eller fullgörande av ett avtal mellan dig och oss eller om du har gett ditt samtycke till behandlingen.

Vi tar denna typ av automatiserade beslut i följande fall:

- (a) När vi fattar beslut om du uppfyller våra körkortskrav (se punkt 2.2).
- (b) Vid kontroll av våra ålderskrav (se punkt 2.1).
- (c) Vid kreditbedömningar, innefattande såväl kreditkontroller som avstämning mot Biluthyrarna Sveriges informationslista (se punkt 2.1 och 2.4).
- (d) Vid kontroll av om ditt angivna kreditkort är giltigt (se punkt 2.4).
- (e) Vid segmentering och indelning av våra användare i olika kundsegment (se punkt 2.9 och 2.20).

Om du inte blir godkänd vid de ovan beskrivna automatiserade besluten kommer du inte att få tillgång till vår tjänst. Vi har ett antal säkerhetsmekanismer för att kontrollera att besluten är korrekta, vilken bland annat innebär löpande översikter av våra beslutsmodeller, och stickprov i enskilda fall. Om du har åsikter om utgången kan du vända dig till oss genom kontaktuppgifterna i punkt 14 för att uttrycka din åsikt och bestrida beslutet.

13. VILKA RÄTTIGHETER HAR DU?

Nedan följer en sammanfattning av dina rättigheter. Det kostar dig inget att utöva dessa rättigheter och du kan utöva dem genom att kontakta oss på de kontaktuppgifter som anges i punkt 14. Tveka inte att kontakta oss om du har några frågor angående dina rättigheter.

Vänligen notera att vi alltid kommer att göra en bedömning av en begäran om att utöva en rättighet för att avgöra om begäran är befogad. Alla rättigheter som anges nedan är inte absoluta och undantag kan göras gällande.

Utöver de rättigheter som anges nedan, har du alltid rätt att ge in ett klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (www.imy.se) avseende vår behandling av dina personuppgifter.

- (a) **Rätt till tillgång.** Du är på begäran berättigad att få en kopia av dina personuppgifter som vi behandlar och även att få kompletterande information avseende vår behandling av dina personuppgifter.
- (b) **Rätt till rättning.** Du har rätt att få dina personuppgifter rättade och/eller kompletterade om de är felaktiga och/eller ofullständiga.
- (c) **Rätt till radering.** Du har rätt att begära att vi raderar dina personuppgifter utan onödigt dröjsmål om:
 - i. personuppgifterna är inte längre nödvändiga för de ändamål för vilka de samlades in för eller på annat sätt behandlades;
 - ii. du återkallar ditt samtycke till behandlingen och det finns ingen annan rättslig grund för behandlingen;
 - iii. du gör en befogad invändning mot behandlingen av dina personuppgifter;
 - iv. personuppgifterna har behandlats olagligt; eller
 - v. radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet.
- (d) **Rätt till begränsning av behandling.** Du har rätt att begära begränsning av behandlingen av dina personuppgifter om:
 - i. riktigheten av personuppgifterna är under utredning;
 - ii. behandlingen är olaglig eller inte längre nödvändig för ändamålen med behandlingen men du motsätter dig radering av personuppgifter och begär istället begränsning av behandlingen;
 - iii. vi behöver inte längre personuppgifterna men du behöver personuppgifterna för att fastställa, utöva eller försvara rättsliga anspråk; eller
 - iv. du har invänt mot behandlingen av dina personuppgifter och sådan invändning är under utredning.
- (e) **Rätt till dataportabilitet.** Under vissa omständigheter har du rätt att motta de personuppgifter som rör dig och som du har tillhandahållit oss för att överföra dessa till en annan tjänsteleverantör om behandling av personuppgifterna baseras på ditt samtycke eller fullgörandet av ett avtal.
- (f) **Generell rätt att invända.** Du har en generell rätt att, när som helst, invända mot sådan behandling av dina personuppgifter som baseras på vårt berättigade intresse. Om du invänder måste vi visa att vi har tvingande berättigat skäl för sådan behandling eller att vi behöver personuppgifterna för att fastställa, utöva eller försvara rättsliga anspråk. Du har även rätt att invända mot automatiserat beslutsfattande (inbegripet profilering) under vissa förutsättningar.
- (g) **Rätt att invända mot direktmarknadsföring.** Du har rätt att när som helst invända mot sådan behandling av dina personuppgifter som sker för direktmarknadsföringsändamål. Om du gör detta kommer vi inte att fortsätta att behandla dina personuppgifter för sådana ändamål.

14. HUR KAN DU KONTAKTA OSS?

Du kan komma i kontakt med oss via vår app eller på följande sätt:

Volvo Car Mobility Sweden
Mäster Samuelsgatan 20
111 44 Stockholm
help@volvocarmobility.com

15. ÄNDRINGAR

Vi förbehåller oss rätten att ändra denna policy när som helst, oavsett anledning, genom att lägga ut ändrad version på vår webbplats eller på tillämpliga applikationer eller andra webbplatser. Sådana ändringar kommer att gälla vid publicering, men kommer inte att tillämpas retroaktivt. När vi gör en väsentlig förändring anger vi datumet för sådan uppdatering på den första sidan av denna policy och informerar om detta på vår webbplats, via e-post eller i vår app.