

Retningslinjer for personvern og markedsføring

1. Generelt

Disse retningslinjene ("Personvernerklæringen") beskriver hvordan vi i Best Transport AS, Pottemakerveien 10, 0954 Oslo, e-post: dataprivacy@besttransport.se, ("Best", "vi") samler inn, bruker, utelater og lagrer din personlige informasjon .

1.1 Personvernerklæringen gjelder når Best leverer tjenester og produkter og i annen kontakt med Best, som for eksempel besøk på nettsiden eller i forbindelse med levering. Personvernerklæringen gjelder også for behandling av personopplysninger som gjøres innenfor rammen av å ha en konto på en kundenettside ("Bestkonto") hos Best ("Konto innehaver").

1.2 Du skal alltid kunne føle deg trygg når du gir oss, dine kunders, dine mottakers og dine avsenders personopplysninger. Med denne personvernerklæringen ønsker vi å vise hvordan vi sikrer at personopplysninger behandles i samsvar med gjeldende personopplysningslovgivning.

2. Persondataansvarlig

Best er personopplysningsansvarlig for Bests behandling av dine personopplysninger og er ansvarlig for at slik behandling skjer i samsvar med gjeldende lovgivning. Best er også personopplysningsansvarlig for behandling av personopplysninger innenfor rammen av å inneha en Bestkonto.

3. Når behandler vi dine personopplysninger?

3.1 For at du skal kunne kjøpe våre produkter og tjenester eller kontakte oss for informasjon og oppfølging, må vi samle inn og behandle personopplysninger om deg.

3.2 Best samler inn og behandler: personopplysningene som kreves for å kunne utføre våre tjenester når du foretar et kjøp via vår nettside, når du bestiller en av våre tjenester via vår kundeservice eller når du sender elektroniske bestillinger på våre tjenester. Informasjonen som samles inn fra deg ved bestilling og kjøp er nødvendig for at du skal kunne inngå avtale med Best og for at Best skal kunne levere sine tjenester og produkter.

3.3 Hvis du er en konto innehaver, samler Best inn personlig informasjon om deg som du oppgir når du registrerer kontoen din. Best samler også inn informasjon om deg mens du er konto innehaver innenfor rammen av kontobeholdningen din, for eksempel kjøpshistorikken din. Som konto innehaver kan du når som helst oppdatere informasjonen din ved å gå til "Mine sider".

3.4 Vi samler også inn opplysninger om deg i forbindelse med at du bestiller levering for et kjøp fra en av e-handelskundene vi leverer for. Din personlige informasjon vil da bli overført etter at du har fullført kjøpet og bekreftet leveringen. Vi samler og oppdaterer også din/bedriftens adresseinformasjon via tredjeparts tjenester for adresseoppdatering.

4. Hvilke personopplysninger behandler vi?

Siden våre tjenester og produkter er forskjellige, trenger ikke all informasjonen nedenfor å gjelde for alle tjenester som utføres.

4.1 For deg som er kunde hos Best:

Personopplysningene Best kan samle inn og behandle om deg som kunde som foretar kjøp og bruker våre tjenester er:

- Navn (og om relevant personnummer, nasjonal ID eller organisasjonsnummer)
- Adresse
- Telefonnummer og e-post
- Faktureringsinformasjon
- Kundenummer
- Innkjøpsstatistikk

4.2 For deg som er avsender eller mottaker.

De personopplysningene Best kan samle inn og hvis du som er avsender/mottaker av en levering er:

- Navn (og om relevant personnummer, nasjonal ID eller organisasjonsnummer)
- Adresse
- Telefonnummer og e-post

5. Hvorfor behandler vi opplysninger om deg?

5.1 For deg som er kunde hos Best

Best behandler dina personopplysninger for ulike formål.

Hovedsaklig behandler Best dine personopplysninger for å:

- Oppfylle våre forpliktelser overfor deg som kunde, som å utføre levering, fakturering og yte support;
- Muliggjøre generell kundebehandling og kundeservice, som for å svare på spørsmål og korrigere feil informasjon;
- Gi informasjon og direkte markedsføring, via post, e-post, SMS/MMS og telefon angående Best-tjenester;
- Administrere kundeforholdet og tilby våre tjenester;
- Gi deg relevant informasjon og tilpassede tilbud i nyhetsbrev og på nett;
- Vurder betalingsbetingelsene vi kan tilby deg, for eksempel gjennom kredittvurderinger;
- Forbedre vårt kundetilbud, for eksempel utvikling av tjenester, produkter og funksjoner;
- Forebygge svindel og utføre risikostyring; og
- Overhold gjeldende lovgivning, for eksempel regnskapslover.

Informasjonen kan også danne grunnlag for markeds- og kundeanalyser, markedsundersøkelser, statistikk, virksomhetsoppfølging og forretnings- og metodeutvikling knyttet til kjøp av tjenester.

5.2 For deg som er Konto innehaver

I tillegg til listen ovenfor, behandler Best også personopplysninger om konto innehavere med det formål å:

- Administrere kontobeholdning;
- Gir deg muligheten til å bruke kontobeholdningsfordelene som muligheten til å lagre favoritter, forhåndsutfyllt informasjon og muligheten til å administrere flere adresser.

5.3 For deg som er avsender eller mottaker

- Oppfylle våre forpliktelser overfor deg/vår kunde som avsender/mottaker, for eksempel gjennom levering og tilby bistand;
- Muliggjøre generell kundeservice, som å svare på spørsmål, endre leveringsdato og korrigere feil informasjon.

6. Det juridiske grunnlaget for vår behandling av dine personopplysninger

6.1 For deg som er kunde/konto innehaver

Vi behandler dine personopplysninger for å oppfylle avtalen med deg som kunde, for eksempel å gjøre bestillinger og kjøp. Basert på vår kontraktsmessige forpliktelse i forhold til deg som Konto innehaver, behandler vi informasjon som forenklet administrasjon og ordrehistorikk. For deg som er konto innehaver behandler vi også informasjon om dine kjøp og din interesse for våre tilbud og produkter for å oppfylle vår forpliktelse om å gi deg best mulig tjenester og produkter. Dette kan også inkludere å yte tjenester som kundeservice. En del av behandlingen av personopplysninger som vi utfører er basert på en såkalt interesseavveining. Dette gjør vi blant annet for å kunne svare på spørsmål fra deg og yte kundeservice. Videre behandler vi dine opplysninger for å kunne sende deg tilbud om våre varer og tjenester og for å gjøre en begrenset segmentering av kunder, f.eks. basert på total kjøpesum. Best behandler ikke sensitive personopplysninger ut fra en interesseavveining og utfører ingen behandling som utgjør profilering ut fra en interesseavveining. I noen tilfeller kan Best ha en juridisk forpliktelse til å behandle personopplysningene dine. Dette gjelder for eksempel behandling av personopplysninger som vi utfører for å kunne oppfylle kravene i regnskapsloven eller for å oppfylle våre forpliktelser i henhold til vilkårene som gjelder for transport av varer.

6.2 For deg som ikke er kunde hos oss

Vi behandler også dine personopplysninger i forbindelse med at vi leverer produkter til deg som du har bestilt fra et e-handelselskap som er kunde hos oss og bruker oss som budfirma. I disse tilfellene mottar vi informasjonen fra våre avtalekunder og behandler deretter opplysningene dine på grunnlag av en interesseavveining. Vår legitime interesse er å oppfylle levering til deg i henhold til avtalen du har inngått med vår kunde og i henhold til vår avtale med denne kunden. Vi har interesse av å kunne utføre leveransen til deg i henhold til disse forpliktelsene.

Retningslinjer for personvern og markedsføring

7. Sammenstilling av vår personopplysningsbehandling

Formål	Rettslig grunn	Kategorier av personopplysninger	Lagringstid
For å administrere, utvikle og leverere våre varer og tjenester samt sørge for support til deg som kunde.	Gjennomføring av kjøpsavtale (salgs-vilkår)	<ul style="list-style-type: none">• Navn, adresse, telefonnummer, e-post• Geografisk informasjon,• IP-adresse, enhetsinformasjon, logginformasjon	24 måneder etter at du sist var aktiv hos Best, for eksempel gjennom å handle hos oss eller kontakte vår kundetjeneste
For å utføre våre forpliktelser til våre kunder (opplysninger om avsender og mottaker).	Gjennomføring av kjøpsavtale (salgs-vilkår)	<ul style="list-style-type: none">• Navn, adresse, telefonnummer, e-post• Geografisk informasjon• Logginformasjon	12 måneder etter utført levering om ikke kortere tid er avtalt med kunden.
For å utføre våre forpliktelser til deg som ikke er kunde hos oss men som er mottaker av en levering fra oss.	Interesseavveining. Vår interesse er å fullføre leveringen til deg i henhold til avtalen du har inngått med vår kunde/-er	<ul style="list-style-type: none">• Navn, adresse, telefonnummer, e-post• Geografisk informasjon• Logginformasjon	12 måneder etter utført levering om ikke kortere tid er avtalt.
For å forsikre oss om at juridiske krav etterleves, som regnskapsloven	Rettslig forpliktelse	<ul style="list-style-type: none">• Navn, adresse, telefonnummer, e-post• Geografisk informasjon• IP-adress, enhetsinformasjon, logginformasjon	Så lenge vi er pliktige å lagre opplysningene i henhold til gjeldende lov.
For å markedsføre Best eller konsernselskapets varer og tjenester gjennom post, e-post, telefon og SMS/MMS	Interesseavveining	<ul style="list-style-type: none">• Navn, adresse, telefonnummer, e-post• Geografisk informasjon• IP-adress, enhetsinformasjon, logginformasjon	24 måneder etter at du sist var aktiv hos Best, for eksempel gjennom å handle hos oss eller kontakte vår kundetjeneste
For å administrere ditt kontoinnehold, gi deg muligheten å få individtilpasset tilbud samt muliggjøre målrettet kommunikasjon via post, e-post, telefon eller SMS/MMS	Fullføring av avtale om Bestkonto	<ul style="list-style-type: none">• Navn, adresse, telefonnummer, e-post• Geografisk informasjon• IP-adresse, enhetsinformasjon, logginformation• Betalningsopplysninger• Kundenummer• Informasjon om hvordan du bruker vår webside, hvilke av våre tilbud du er interessert i, hvilke av våre nyhetsbrev du interagerer med og hvilke av våre arrangementer du har meldt deg på• Opplysninger om dine kjøp• Information om ditt kontoinnehav	Så lenge du har en Best-konto

8. Profilerings

8.1 Best kan behandle dine personopplysninger gjennom profilering dersom du er kunde/kontoinnehaver. Hvis du er kunde/kontoinnehaver, analyseres informasjon om hvordan du bruker vår kundenettside, om hvilke av våre varer og tjenester og tilbud du har vært interessert i, hvilke av våre nyhetsbrev du har interagerer med og hvilke av våre arrangementer du melder deg på, informasjon om kjøpene dine og informasjon om kontobeholdningen din for å gi deg tilbud som vi tror passer deg og for å invitere deg til arrangementer vi tror du kunne tenke deg å delta på.

8.2 Du kan når som helst avslå behandling av personopplysninger ved profilering. Dette gjør du ved å kontakte dataprivacy@besttransport.se. Når Best har mottatt varselet ditt, vil Best slutte å behandle dine personopplysninger for dette formålet.

9. Hvor lenge lagres dine opplysninger?

9.1 Dine personopplysninger vil bare bli lagret så lenge det er behov for å lagre dem for å oppfylle formålene som dataene ble samlet inn for i henhold til denne personvernerklæringen. Best kan lagre opplysningene lenger dersom det er nødvendig for å overholde lovkrav eller for å beskytte Bests rettslige interesser, f.eks. om en rettslig prosess pågår.

9.2 Best lagrer informasjon om kunder i maksimalt 24 måneder etter at kunden sist har gjennomført et kjøp eller på annen måte er integrert med Best.

9.3 Best lagrer informasjon om kontoinnehaveren så lenge kontoinnehaveren har en Bestkonto.

9.4 Best lagrer personopplysninger om utførte leveranser i maksimalt 12 måneder etter leveransen er utført om ikke annet er avtalt med kunden.

10. Hvem deler vi personopplysninger med?

10.1 Best kan utlevere dine opplysninger til en tredjepart, for eksempel Bests konsernselskaper, tilknyttede transportører og andre samarbeidspartnere samt leverandører av kort- og kommunikasjons-tjenester for å kunne implementere tjenesten du har bestilt, med så god service som mulig.

10.2 Tredjeparter som Best utleverer informasjon til eller på annen måte gir informasjon om en kunde eller kontoinnehaver kan kun bruke informasjonen til det formål å utføre den kjøpstjenesten.

Retningslinjer for personvern og markedsføring

10.3 Personopplysninger kan også utleveres av Best dersom det er nødvendig for å overholde gjeldende lovkrav eller krav fra myndigheter, for å ivareta Bests rettslige interesser eller for å oppdage, forebygge eller gjøre oppmerksom på svindel og andre sikkerhets- eller tekniske problemer.

10.4 Best kan overføre dine personopplysninger til utlandet utenfor EU/EØS, hvis noen av Bests leverandører eller samarbeidspartnere er der. Hvis personopplysninger overføres til et hvilket som helst land utenfor EU/EØS, vil Best iverksette tiltak for å sikre at personopplysningene forblir beskyttet og iverksette nødvendige tiltak for å lovlig overføre personopplysninger til land utenfor EU/EØS.

10.5 Vi vil ikke selge din personlige informasjon til en tredjepart.

11. Endring av personvernpolicy

Best har rett til å endre personvernerklæringen når som helst med henvisning til endret lovverk eller praksis på området.

12. Beskyttelse av dine personopplysninger

Du skal alltid kunne føle deg trygg når du sender inn dine personopplysninger til oss. Best har derfor tatt nødvendige sikkerhetstiltak for å beskytte dine personopplysninger mot uautorisert tilgang, endring og sletting. For eksempel all informasjon om kunder, kontoinnehavere, avsendere og mottakere lagres i en database som er beskyttet av autorisasjonskontroll og brannmur.

13. Dine rettigheter

13.1 Best er ansvarlig for å sikre at dine personopplysninger behandles i samsvar med gjeldende lov.

13.2 Best vil, på din forespørsel eller på eget initiativ, korrigere, avidentifisere, slette eller supplere informasjon som viser seg å være uriktig, ufullstendig eller missvisende.

13.3 Du har rett til å be om:

a. Tilgang til din personlige informasjon. Dette betyr at du har rett til å be om et utdrag fra registeret over behandlingen vi utfører vedrørende dine personopplysninger. Du har også rett til å motta en kopi av personopplysningene som behandles. Du har rett til en gang per kalenderår, gjennom en skriftlig signert søknad, gratis å motta et registerutdrag hvor det er registrert personopplysninger om deg, formålene med behandlingen og til hvilke mottakere opplysningene er eller vil bli utlevert. Du har også rett til å få informasjon i registerutdraget om hvor opplysningene er samlet inn fra dersom personopplysningene ikke er samlet inn fra deg, eksistensen av automatiserte beslutninger (inkludert profilering) og forventet tidsperiode opplysningene vil bli lagret eller kriteriene brukes for å bestemme denne perioden. Du har også rett til å få informasjon om dine øvrige rettigheter angitt i denne paragrafen.

b. Retting av dine personlige opplysninger. Vi vil, på din forespørsel, korrigere den uriktige eller ufullstendige informasjonen vi behandler i sin helhet så snart som mulig.

c. Sletting av dine personlige data. Dette betyr at du har rett til å be om at personopplysningene dine slettes dersom de ikke lenger er nødvendige for formålet de ble samlet inn for. Det kan imidlertid være lovkrav om at vi ikke umiddelbart kan slette dine personopplysninger i for eksempel regnskaps- og skattelovgivningen. Vi vil da avslutte behandlingen som gjøres for andre formål enn å overholde loven.

d. Begrensning av behandling. Dette betyr at dine personopplysninger er merket slik at de kun kan behandles for visse begrensede formål. Du kan blant annet be om begrensning når du mener at opplysningene dine er feil og du har bedt om retting. Se etter punkt 13.3 b). Mens nøyaktigheten av informasjonen undersøkes, vil behandlingen av den være begrenset.

13.4 Best vil varsle hver mottaker som personopplysningene er utlevert til i henhold til punkt 9 ovenfor om eventuelle rettelser eller sletting av data og begrensning av behandling av personopplysninger.

13.5 Du har rett til dataportabilitet. Dette betyr en rett til, under visse forutsetninger, å innhente og overføre dine personopplysninger i et strukturert, generelt brukt og maskinlesbart format til en annen personopplysningsansvarlig.

13.6 Du har rett til å motsette deg behandling av personopplysninger som utføres på grunnlag av en interesseavveining. Hvis du motsetter deg slik behandling, vil vi bare fortsette behandlingen dersom det er legitime grunner for behandlingen som veier tyngre enn dine interesser.

13.7 Hvis du ikke ønsker å behandle dine personopplysninger for direkte markedsføring, har du alltid rett til å protestere mot slik behandling ved å sende en e-post til dataprivacy@besttransport.se. Når vi har mottatt innsigelsen din, vil vi slutte å behandle personopplysningene for slike markedsføringsformål.

13.8 Du har rett til å sende inn eventuelle klager angående behandlingen av dine personopplysninger til Datatilsynet.

14. Informasjonskapsler

Når du besøker nettsiden vår bruker vi informasjonskapsler, du finner mer informasjon om hvordan vi behandler informasjonskapsler i våre retningslinjer for informasjonskapsler på vår/våre nettsider.

15. Kontaktinformasjon

Kontakt oss hvis du har spørsmål om denne personvernerklæringen, behandlingen av dine personopplysninger eller hvis du ønsker å be om et utdrag fra registeret.