

Betingelser Statoil EXTRA

MEDLEMSKAPSVILKÅR FOR LOJALITETSPROGRAMMET «STATOIL EXTRA»

1 TILBYDER AV TJENESTEN

Dette dokumentet inneholder de vilkår og betingelser som gjelder for medlemskap i Statoil Fuel & Retail (SFR) sitt lojalitetsprogram, Statoil EXTRA (heretter kalt «avtalen»). Sammen med dette finnes ytterligere informasjon på hjemmesiden til Statoil EXTRA.

Det er Statoil Fuel & Retail AS («SFR»), representert ved Statoil Fuel & Retail Norge AS («SFR Norge») som er den juridiske enheten ansvarlig for Statoil EXTRA, og som er behandlingsansvarlig for de personopplysninger som blir behandlet i Statoil EXTRA.

Navnet «Statoil EXTRA» kan endres uten varsel.

2 KORT OM LOJALITETSPROGRAMMET

Lojalitetsprogrammet Statoil EXTRA er utviklet for å tilføre ekstra verdi til kundeforholdet, både for deg som kunde og for SFR som virksomhet.

Når du registrerer deg i Statoil EXTRA, vil du motta ekstra kundefordeler, som rabatter og spesielle kundetilbud på alle SFR Norges fullservice bensinstasjoner og SFR Norge-driftede automatstasjoner («SFR stasjoner»), samt de til enhver tid tilknyttede stasjonskjeder.

Medlemskapet er løpende og vil fortsette inntil du sier det opp som beskrevet i kapittel 10.

3 HVEM KAN BLI MEDLEM?

Statoil EXTRA er et bonusprogram for kjøp på SFR-stasjoner for privatpersoner som er minst 18 år gamle og som har Statoilkort, kredittkort eller fullverdige bankkort med Bank Asept. Statoil EXTRA er ikke ment for varer kjøpt for videresalg eller for kjøp foretatt av næringsdrivende

4 MEDLEMSKAPET

4.1 Samtykke til behandling av personopplysninger

Ved å godta disse vilkårene, inngår du en avtale med SFR om medlemskap i SFR sitt pan- europeiske lojalitetsprogram Statoil EXTRA. Ved å gjøre dette, avgir du også et uttrykkelig samtykke som gir SFR rett til å behandle personopplysninger om deg slik som beskrevet i disse vilkårene, se særlig punkt 7.4.

Ved å avgi et slikt samtykke tillater du at Statoil EXTRA kan lagre og behandle dine personopplysninger og informasjon om ditt medlemskap og opptjente fordeler i Statoil EXTRA. Slik informasjon kan overføres til underleverandører og Statoil EXTRA partnere i inn- og utland. Mer informasjon om underleverandører og partnere finner du i avsnitt 7.7 og 7.8.

Denne avtalen og det samtykke du avgir, er bare relevant for de opplysninger som samles inn, lagres og behandles som en del av Statoil EXTRA. Vær imidlertid oppmerksom på at SFR vil lagre transaksjonsdata til andre formål enn Statoil EXTRA, slik som fakturering og bokføring.

Du kan når som helst trekke ditt samtykke tilbake. Dette vil da også være en oppsigelse av medlemskapet og de rettigheter som følger av et slikt medlemskap som er beskrevet i avsnitt 10. En endring av personverninnstillingene som beskrevet i avsnitt 5.2, ansees ikke som en oppsigelse av medlemskapet.

4.2 Informasjonsbærere

SFR vil etter denne Avtalen behandle transaksjonsdata fra kjøp gjort med ett eller flere kort som du har registrert og knyttet til din Statoil EXTRA konto. Det vil være tillatt å knytte inntil 10 forskjellige kort til en Statoil EXTRA konto.

Tillatte korttyper er:

- Betalingskort, både debet- og utvalgte kredittkort, identifisert ved PAN-nummer. For Bank Asept kort vil kontonummeret på kortets bakside registreres.
- Kort utstedt av SFR: Her anvendes kortnummeret, som er preget på kortets forside.
- Partnerkort: Vennligst gå til Statoil EXTRA nettsidene for å finne de kvalifiserte partner kortene.

4.3 Force Majeure

Hvis en ekstraordinær situasjon utenfor SFR kontroll skulle oppstå som gjør det umulig eller svært vanskelig for SFR å oppfylle SFR sine forpliktelser overfor kundene med hensyn til denne avtalen, vil forpliktelsen suspenderes så lenge situasjonen vedvarer. I etterkant av en slik situasjon, vil SFR gjøre et rimelig forsøk for å gjenopprette eller re-utstede alle rettigheter eller fordeler som eksisterte eller ville ha eksistert hvis situasjonen ikke hadde oppstått.

4.4 Intet videresalg eller overføring av rettigheter

Rettighetene som gis Statoil EXTRA medlemmer etter denne avtalen er personlige og ikke-overførbare. Det er ikke tillatt på noe vis å videreselge, overføre eller overdra rabatter, kuponger eller andre rettigheter som er gitt til etter denne avtalen fra eller til et Statoil EXTRA

medlem.

4.5 Klager og dokumentasjon

SFR kan be kunden om en skriftlig kvittering fra kjøpet for å løse en klage hvis relevant data ikke er funnet i SFR sine systemer eller andre steder.

4.6 Skatter og forholdet mellom medlemmene og deres arbeidsgivere

Hvis fordeler eller rettigheter opptjent i forbindelse med betalt arbeid innløses eller anvendes til privat bruk, kan dette være grunnlag for beskatning. Statoil EXTRA medlemmet er selv ansvarlig for å informere sin arbeidsgiver og/eller relevante myndigheter om slikt forhold, og for å betale eventuell skatt.

5 KUNDEFORDELER I STATOIL EXTRA

Rabatter / fordeler vil bestå av:

- Medlemskapsrabatter
- Elektroniske stempelkort
- Elektroniske verdikuponger
- Spesielle kampanjer

5.1 Medlemskapsrabatter

Alle kunder som er registrert i Statoil EXTRA får rabatt på drivstoff på alle SFR-stasjoner. Alle rabatter er gjenstand for hyppige endringer. Du finner gjeldende rabattsatser, sammen med en oversikt over utsalgssteder hvor Statoil EXTRA gir opptjening, på hjemmesiden til Statoil EXTRA.

En kunde som registrerer et betalingskort i Statoil EXTRA programmet, vil få den aktuelle rabatten trukket fra i kassen. Rabatten vil normalt fremgå av kvitteringen, men for Statoilkort vil rabatten gis på fakturaen. Partnerkort vil være gjenstand for individuell avtale med utsteder om hvordan rabatten blir håndtert.

5.2 Elektroniske stempelkort

På enkelte produkter vil SFR tilby kundene et spesialtilbud som oppstår etter et gitt antall kjøp av det samme produktet. Et elektronisk stempelkort vil bli opprettet etter kundens første kjøp av et produkt hvor slikt stempelkort eksisterer. Antall kjøp vil bli talt automatisk.

Når et elektronisk stempelkort er fullført, f. eks hvor det er samlet fem av fem stempler, vil stempelkortet bli nullstilt og en elektronisk verdikupong blir sendt til kunden. Denne vil vanligvis bli lagret på en smarttelefon eller lignende. Elektroniske verdikuponger utløper 12 måneder etter at de har blitt opprettet.

For mer informasjon om hvilke stempelkort som er tilgjengelig for øyeblikket, kan du gå inn på hjemmesiden til Statoil EXTRA.

5.3 Elektroniske verdikuponger

En elektronisk verdikupong er en elektronisk lagret verdikupong. Denne gir et medlem en rabatt eller kan byttes mot et produkt eller en tjeneste. Slike verdikuponger lagres vanligvis i en smarttelefon eller lignende. Verdikupongen kan kun brukes én gang.

En utløpsdato vil normalt fremgå av verdikupongen. Kunder kan også se utløpsdatoen på sine verdikuponger ved å logge seg inn på sin Statoil EXTRA konto.

I tilfeller der en bestemt utløpsdato ikke fremgår, vil en verdikupong uansett ikke være gyldig i mer enn 90 dager etter utstedelse. Alle verdikuponger inneholder et digitalt tidsstempel, som er den autoritative kilden for enhver tvist om gyldigheten av en verdikupong.

Alle elektroniske verdikuponger i Statoil EXTRA forvaltes av SFR Norge. SFR vil motta informasjon om når og hvor en kupong brukes. Kundene kan få tilgang til den samme informasjonen ved å logge seg inn på sin Statoil EXTRA konto. Ytterligere assistanse kan fås ved å kontakte kundeservice.

5.4 Spesielle Kampanjer

En spesiell kampanje er et tilbud begrenset til Statoils EXTRA medlemmer. Tilbudet kan utgjøre en ekstra rabatt, en gave, et ekstra produkt ved kjøp av et annet, eller lignende.

6 KOMMUNIKASJON

6.1 Kommunikasjon fra SFR

Det finnes fire forskjellige typer kommunikasjon / markedsføring som er en del av Statoils EXTRA program:

- Du vil motta en tekstmelding (SMS) og/eller e-post for å bekrefte opprettelse av kontoen din og normalt to eller tre oppfølgings-e-poster i løpet av den første måneden.

- Det sendes løpende generell kommunikasjon / kampanje-kommunikasjon.
- Det vil sendes spesiell kommunikasjon rettet mot deg. Denne er basert på kjøpsadferden din. Statoil EXTRA vil sende deg tilbud og/eller kommunikasjon vi tror kan være relevant for deg, basert på din kjøpsadferd og dine preferanser.
- Det kan sendes verdikuponger som du kan bruke til å få gratis eller rabatterte varer eller tjenester. De vil bli sendt enten som belønningshendelser (f.eks. en gratis bilvask etter kjøp av et gitt antall bilvask) eller milepelshendelser (f.eks. utløst av et gitt jubileum som Statoil EXTRA medlem).

SFR vil kunne bruke både e-post, SMS og Apper (f.eks. iOS eller Android), telefon eller postforsendelser til å kommunisere med Statoil EXTRA medlemmer. Avsenderen av e-post fra Statoil EXTRA vil være "Statoil EXTRA". Avsenderen av SMS fra Statoil EXTRA vil være NO 2210.

Fra tid til annen vil SFR kommunisere gjennom eksterne sosiale mediekkanaler som Facebook og/eller Instagram. Bruk av disse tjenestene er ikke regulert av Statoils EXTRA sine vilkår, men av disse tjenestenes egne vilkår.

6.2 Personverninnstillinger

På din Statoil EXTRA konto finnes personverninnstillinger der du kan velge hvilke kommunikasjonskanaler og hvilke nivåer av kommunikasjon du foretrekker.

7 SÆRLIG OM PERSONVERN, SIKKERHET OG PERSONDATA

7.1 Formålet med behandlingen

Data om deg vil bli analysert for å se hvordan du bruker Statoil EXTRA, å forstå din kjøpsadferd og for å sende deg (og/eller andre medlemmer tilknyttet kontoen din) informasjon og tilbud om produkter eller tjenester som kan være av interesse for deg.

Formålet med all behandling av personopplysninger i henhold til denne avtalen er å drifte Statoil EXTRA. Dine data i ikke-anonymisert form, som behandles basert på det samtykke du avgir under denne avtalen, vil ikke bli brukt til andre formål enn deltakelse i Statoil EXTRA

7.2 Dine rettigheter som registrerte

Utøvelse av rettigheter

Du kan utøve dine rettigheter som registrert, herunder rett til å protestere eller stille oss spørsmål ved å kontakte Statoil EXTRA kundeservice via Statoil.no/kontakt eller Statoil Fuel & Retail Norge AS postboks 1176 sentrum 0107 Oslo, Telefon 22 96 25 00. Noen forespørsler, så som innsyn i registrerte data eller spørsmål relatert til dataanalyse må skje via skriftlig forespørsel.

Informasjon om behandling av personopplysninger

Disse avtalevilkårene utgjør den generelle informasjon om hvordan vi vil behandle dine personopplysninger. Denne informasjonen finnes også på Statoil EXTRA hjemmesiden.

Innsyn i registrerte opplysninger

Du kan når som helst be oss om en kopi av de persondata vi lagrer om deg. Flesteparten av disse data er også tilgjengelig for deg på din Statoil EXTRA konto. Hvis du har spesifikke spørsmål relatert til dataanalyse som sådan eller andre spørsmål, kan du kontakte oss. Anmodning om innsyn/utlevering som beskrevet her, skal skje via skriftlig forespørsel.

Retting av data

Hvis dine personopplysninger endres, kan du kreve retting av opplysningene i Statoil EXTRA. Flesteparten av disse data kan du selv vedlikeholde på din Statoil EXTRA konto/profilside.

Hvis du har konkrete spørsmål eller opplever problemer knyttet til retting kan du kontakte oss. Anmodning om retting skal skje via skriftlig forespørsel.

7.3 Innsamling og behandling av data

De data SFR vil samle inn og behandle inkluderer den informasjonen du avgir ved registrering, informasjon om kjøp, samt annen informasjon du personlig velger å gi oss med senere.

Når et kjøp er foretatt på en SFR-stasjon, blir data om kjøpet registrert av SFR for bruk i forretnings- og regnskapssystemer, akkurat som i en hvilken som helst annen butikk. For medlemmer av Statoil EXTRA, blir data om kjøpet i tillegg sendt til vår lojalitetssystem. Dette systemet analyserer dataene og bruker resultatet til å bygge profiler som gjør oss i stand til å belønne deg som kunde, for eksempel med drivstoffrabatter og/eller for å lage mer målrettede tilbud og kampanjer til utvalgte kundegrupper.

Ved innsamling kan informasjon omfatte kjøp enten av et identifiserbart produkt/tjeneste (for eksempel et bestemt bilvaskeprogram) eller kun i en kategori (for eksempel mat eller magasiner). SFR har rutiner for å sikre at produkter eller tjenester som oppfattes som stigmatiserende eller sensitiv ikke blir registrert som sådan, men samles i kategorier.

Over tid blir spesifikk informasjon erstattet av generell informasjon, slik at informasjon om et bestemt kjøp på et gitt sted og tidspunkt (som vi samler på kjøpstidspunktet), blir erstattet av informasjon som plasserer kjøpet i en bestemt kategori. For eksempel kan klokkeslett og dato erstattes av lengre perioder (måneder eller år) og steder erstattes av geografiske områder og kategorier (f.eks. "motorvei-stasjon" i Vest-

Norge eller "urban stasjon" på Østlandet) .

7.4 Hvilken informasjon samler vi inn ved registrering?

Informasjon som samles inn ved oppstart av registreringsprosessen (ved kassen) for medlemskap i Statoil EXTRA er:

- Mobilnummer
- Bankkontonummer fra kortet du registrerer

I tilfeller hvor en kunde ikke fullfører registreringen, f.eks. ved å ikke akseptere disse vilkårene, vil data slettes etter 90 dager .

Obligatorisk informasjon kunden må gi ved registrering for Statoil EXTRA:

- Fornavn
- Etternavn
- Mobilnummer
- E-postadresse
- Personvernpreferanse (kundens valg av kommunikasjonsform) for mottak av Statoil EXTRA kommunikasjon.

Valgfri informasjon kunden kan gi ved registrering for Statoil EXTRA

- Fødselsdato
- Estimert antall kjørte kilometer per år
- Estimert forbruk per kilometer

Alle disse data blir lagret så lenge som medlemskapet er aktivt. "Aktivt medlemskap" betyr i denne sammenhengen å ha brukt noen av de registrerte kort på Statoil EXTRA på SFR-stasjoner de siste 36 måneder og ikke ha sagt opp medlemskapet.

Dersom du som kunde har vært passiv i mer enn 36 måneder, vil medlemskapet i Statoil EXTRA anses som oppsagt og opplysninger og medlemskap vil bli slettet fra SFR sine systemer.

7.5 Hvilken informasjon samles inn i løpet av medlemskapet

SFR samler transaksjonsdata om kjøp og aggregerer dem for å generere data om:

- beløpet en kunde bruker i kategoriene «drivstoff» og «ikke-drivstoff»
- antall besøk på våre stasjoner
- aktive og utgåtte elektroniske stemplekort eller kuponger
- hvilken andel e-post sendt fra oss som kundene åpner, og/eller som ikke kan leveres grunnet feil
- andelen kunder som velger å være, eller ikke å være, med på en kampanje («opt-out rate»)
- hvor mange kunder som klikker på bestemte annonser («click-through rate»)

Transaksjonsdata med samme detaljnivå som på kvittering blir lagret i 30 dager. Etter dette aggregeres data til forbruk pr. produktkategorier.

7.6 Beskyttelse av dine personopplysninger og respekt for ditt personvern.

SFR og våre partnere (mer om partnere i avsnitt 7.8) deler personopplysninger og kundenes preferanser/valg samlet inn til Statoil EXTRA for å administrere medlemsforholdet, for å tilby rabatter, fordeler, varer og tjenester til medlemmer.

SFR vil ikke samle inn, behandle eller utlevere persondata om et Statoil EXTRA medlem uten medlemmets samtykke med mindre dette er lovpålagt.

Fra tid til annen kan vi overføre begrensede mengder personopplysninger til våre partnere for analyseformål. Dette er for å forstå hvilke av de belønninger, fordeler, produkter, varer og/eller tjenester som SFR tilbyr som kunder er mest interessert i. Det inkluderer også muligheten til å dele data med partnerne for å gi dem en bedre forståelse av kjøpsadferd når du kjøper en partners produkter. Vi bruker både avtalebestemmelser og andre midler for å beskytte informasjonen din mens den blir behandlet av våre partnere eller underleverandører.

Statoil EXTRA anvender predefinerte tidsplaner til å foreta aggregering av transaksjonsdata før disse deretter slettes. SFR behandler data basert på følgende prinsipper:

- Vi vil bare samle inn og behandle personopplysninger i den utstrekning det er nødvendig for å administrere Statoil EXTRA fordelsprogrammet, herunder å tilby medlemsfordeler basert på analyse av medlemmer transaksjoner og adferd.
- Vi vil sikre tilgjengelighet, integritet og konfidensialitet av registrerte opplysninger i henhold til relevante lover og regler. Samsvar og etterlevelse av relevante krav og regelverk blir verifisert og revidert etter behov.
- Statoil EXTRA behandler kundedata i henhold til anerkjente industristandarder, herunder PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)
- SFR tar personvern på alvor, og vi vil beskytte dine personopplysninger og opptre i samsvar med relevante lover. Vi vil aldri selge dine personopplysninger og vil bare dele informasjon med partnere som beskrevet i avsnitt 7.7. og på Statoil EXTRA hjemmesiden.

7.7 Statoil EXTRA partnere

Statoil EXTRA omfatter ikke bare fordeler på SFR-stasjoner, men kan også omfatte tilbud eller andre fordeler gitt av våre partnere. I det tilfelle at SFR har et felles lojalitetstilbud med en partner, vil noen av dine personopplysninger kunne gjøres tilgjengelig for partneren, utelukkende med det formål å administrere dette tilbudet. Det samme gjelder informasjon SFR kan motta fra våre partnere om deg.

Informasjon om hvilke partnere som til enhver tid finnes i Statoil EXTRA og hvilke data som eventuelt vil utveksles med disse finnes på Statoil EXTRA hjemmesiden.

7.8 Databehandlere (underleverandører) og overføring av data

Personopplysninger fra Statoil EXTRA medlemmer overføres til SFR sine underleverandører. Våre underleverandører behandler og analyserer data på våre vegne. De drifter også kommunikasjonsverktøy for Statoil EXTRA. De gjør dette på vilkår fremforhandlet av SFR for å sikre tilstrekkelig personvern og informasjonssikkerhet. SFR er ansvarlig for all behandling utført av underleverandører.

Både SFR sitt eget datasenter og SFR sine underleverandørers datasenter er lokalisert i EU/EØS. Vi vil ikke overføre dine data utenfor EU/EØS.

7.9 Dine forpliktelser som medlem av Statoil EXTRA

Ved å bli Statoil EXTRA medlem, lover du å lese nøye gjennom og å følge vilkårene i denne avtalen. Du lover videre å gi oss korrekt og nøyaktig informasjon når du registrerer deg og å oppdatere denne informasjonen ved behov.

Du lover å kontakte kundeservice hos SFR hvis du opplever uregelmessigheter eller har mistanke om din lojalitet konto er misbrukt eller liknede. Du også lover å rapportere til SFR hvis noen av de registrerte kort er mistet eller stjålet. Videre lover du å ikke ta imot eller løse inn eller anvende fordeler som er urettmessig gitt eller generert ved en feiltakelse.

8 ENDRING AV VILKÅR

SFR kan ensidig endre disse betingelsene med 30 dagers varsel. Spesifikk varsel vil bli sendt via en av Statoil EXTRA kommunikasjonskanaler, og vil også bli lagt ut på Statoil EXTRA hjemmesiden. Oppdaterte vilkår og betingelser vil alltid finnes på Statoil EXTRA hjemmesiden.

9 TERMINERING AV MEDLEMSSKAP

Hvis du bryter vilkårene i denne avtalen eller på annen måte med overlegg forsøker å misbruke din eller noen andres Statoil EXTRA medlemskap, kan SFR avslutte ditt medlemskap med umiddelbar virkning. SFR forbeholder seg også retten til å avslutte medlemskap til enhver kunde som opptre truende eller utviser annen straffbar atferd mot SFR eller SFR sine ansatte.

SFR forbeholder seg retten til å avslutte lojalitetsprogrammet Statoil EXTRA med 30 dagers varsel. Skulle slik avslutning finnes sted, vil alle opptjente fordeler, kuponger og gavekort være gyldig til utløpsdato, dog ikke lenger enn maksimalt 90 dager.

10 OPPSIGELSE

Du kan når som helst si opp ditt medlemskap og dermed samtidig trekke tilbake ditt samtykke til behandling av personopplysninger. Slik oppsigelse skal sendes til Kundeservice på Statoil.no/kontakt. Dersom du sier opp ditt medlemskap, vil enhver fordel, stempel eller kupong eller annen rettighet som du har opptjent eller blitt tilbudt umiddelbart opphøre. Du vil da ikke lenger være i stand til å logge deg på din Statoil EXTRA konto. Ingen kort registrert på ditt medlemskap vil lenger være kvalifisert for noen belønninger ved bruk, og SFR vil stoppe all kommunikasjon med deg fra Statoil EXTRA (bortsett fra eventuell kvittering for oppsigelse og/eller annen lovpålagt kommunikasjon).

11 LOVVALG OG DIVERSE

Lokale avvik mellom vilkårene for Statoil EXTRA kan forekomme avhengig av bla. lokal lovgivning i ulike land hvor SFR har virksomhet. Sett bort fra slike lokale avvik skal disse vilkår tolkes etter norsk rett. Vernetting for enhver tvist om Statoil EXTRA er i den utstrekning ufravikelig lovgivning tillater det, Oslo tingrett.