

Integritetsskyddspolicy

Vi på LF Älvsborg Larm och Trygghetstjänst AB, med organisationsnummer 559377-1784, (nedan LFÄT), tycker att din personliga integritet är mycket viktig. Vi vill att du ska känna dig trygg när vi hanterar dina personuppgifter och i den här integritetspolicyen vill vi visa hur vi säkerställer att det sker i enlighet med gällande lagstiftning.

Om du som kund väljer att ange kontaktpersoner till oss kommer vi att behandla personuppgifter om dessa kontaktpersoner. Men vi förutsätter att du har informerat dem om att vi kommer att behandla deras personuppgifter och att du har delat innehållet i den här integritetspolicyen med dem.

För mer information om de tjänster du använder och deras funktioner, kan du läsa LFÄT:s allmänna villkor, tjänstevillkor, instruktioner och manualer.

Allmänt om vår personuppgiftshandling

Vi samlar in dina personuppgifter från dig när du använder våra tjänster. Ibland samlar vi in information från andra källor för att säkerställa att vi har rätt och viktig information. Vi delar in de personuppgifter vi samlar in i olika kategorier:

- Identitetsinformation handlar om ditt namn, adress, telefonnummer, e-postadress, personnummer och adressen där larmsystemet är installerat.
- Finansiell information inkluderar betalningsuppgifter, autogiro och kreditbetyg. Kreditbetyg hämtar vi från auktoriserade kreditvärderingsinstitut och du får information om den information som vi kan hämta in i samband med tecknande eller förändring av avtal.
- Avtalsinformation inkluderar en kopia av avtalet du har skrivit med oss, såväl som andra dokument som undertecknats som en del av tecknandet av nya avtal eller i samband med avtalsändringar.
- Telefoninspelningar inkluderar samtal som ringts till och från oss.
- Information om kundaktiviteter inkluderar information om ägarbyte, underhåll, kundkontakt och kommunikation via e-post, kontaktformulär, sms, chatt och telefon. Om du kontaktar vår kundservice loggar vi viktig information från samtalet.
- Information om användaren och larmsystemet inkluderar namn, adress, telefonnummer, e-postadress och lösenord för dig och de som har tillstånd att hantera larmsystemet. Vi samlar också in information om hustyp, paneltyp och larmkomponenternas placering.
- E-postinformation inkluderar information om hur våra kunder läser vår kommunikation till dem.
- Leadinformation inkluderar information som du lämnar till oss, till exempel via vårt kontaktformulär på vår webbplats eller på en webbplats från en annan källa. Vi använder denna information för att kontakta dig för marknadsföringsändamål.
- Försäljningsinformation inkluderar personuppgifter i samband med våra marknadsföringsaktiviteter, som antal kontakter, information om säljare och installationspersonal, datum för kontakt och marknadsföringsaktivitetens kanal/källa.
- Information om hårdvaruunderhåll inkluderar information om när du begär underhåll eller rapporterar fel och brister i ditt larmsystem.
- Vi använder också cookies, pixlar och skript på vår webbplats för att känna igen dig mellan olika webbplatser och anpassa innehållet efter dina preferenser.

Hur vi använder dina personuppgifter

Vi behandlar dina personuppgifter för att ta hand om nya kunder och för att underhålla våra befintliga kundrelationer.

Hantering av nya kunder:

Om du kontaktar oss via kontaktformuläret på vår webbplats behandlar vi informationen du lämnar för att kunna erbjuda dig relevanta produkter och tjänster. Vi gör detta eftersom du har godkänt detta när du skickade in formuläret eller vår samarbetspartner har gett oss tillåtelse att använda din information.

Vi kan också behandla din information om du nekar att ta emot marknadsföring från oss. Vi kan då lagra din information i vår databas för att undvika att skicka oönskade e-postutskick till dig i framtiden.

Om du vill bli kund hos oss kommer vi att behandla information om din identitet, ekonomi, avtal, försäljning och om larmsystemet för att ge dig en offert och installera utrustningen. Vi behöver också behandla ditt personnummer för att, vid behov, kunna utföra en kreditkontroll och säkerställa att du kan betala månadsavgiften. Vi gör detta för att kunna uppfylla vårt avtal med dig.

Administration och underhåll av kundrelationen:

När du väl är kund hos oss behandlar vi såväl finansiell information som identitetsinformation om dig. Informationsbehandlingen gör vi för att kunna utfärda fakturor och logga dina betalningar i vårt system i syfte att uppfylla vårt avtal med dig. Vi kan också spara inspelningar av telefonsamtal med vår kundtjänst för att säkerställa att våra medarbetare ger bästa möjliga service.

Vid larm behandlar vi din identitet och information om användaren och larmsystemet för att kunna följa upp och agera vid nödsituationer. Vi gör detta för att kunna uppfylla de tjänster du har köpt av oss. Vi kan också spara inspelningar från larmcentralen för att kunna utveckla våra tjänster och förbättra kvaliteten. Vi kan även ta bilder med våra kameradetektorer vid olika händelser, till exempel vid brand- eller rökutveckling. Detta görs av säkerhetsskäl.

Om du chattar med vår kundtjänst sparar vi loggar över samtalet för att kunna följa upp din kommunikation med oss samt för att kunna träna upp chatttjänster via maskininläring för att kunna erbjuda ytterligare service. Vi använder också information om kundrelationen och kundaktiviteter för statistiska och analytiska ändamål för att förbättra våra tjänster. Vi gör detta för att kunna förbättra vår service och kundnöjdhet.

Marknadsföring och personlig anpassning på digitala plattformar

Vi använder information om dig för att marknadsföra våra produkter och tjänster till potentiella kunder. Vi behandlar information om dina intressen, din e-postadress, din köphistorik och information om din webbläsare för att göra detta. Du har gett ditt samtycke till detta antingen genom att välja cookieinställningar eller genom andra samtycken som vi har begärt från dig. Du kan när som helst avbryta ditt samtycke till marknadsföring.

Vi kan skicka ut nyhetsbrev och annan information till dig via e-post eller SMS, om du inte har valt att inte ta emot detta. Vi behandlar information om dina köp, e-postadress och annan information för att skicka ut detta material. Vi har rätt att göra detta för att marknadsföra våra produkter och tjänster i enlighet med GDPR artikel 6(1)(f) och tillämplig marknadsföringslagstiftning. Tidigare kunder kan ta emot marknadsföringskampanjer upp till tre månader efter att avtalet har upphört.

Vi använder också information om dig för att visa annonser på våra webbplatser och på andra plattformar. Vi samarbetar med andra företag för detta ändamål. Vi använder cookiedata, loggar över hur du använder våra plattformar och information om dig för att mäta effekten av våra marknadsföringsaktiviteter och optimera vår marknadsföringsstrategi. Vi har rätt att göra detta för att marknadsföra våra produkter och tjänster eftersom det inte påverkar dina integritetsrättigheter på ett allvarligt sätt. Du kan stänga av personliga annonser genom att ändra inställningarna på plattformarna.

Vi använder också din information för att skräddarsy kommunikationen du får från oss. Vi skapar en profil över dig baserat på din köphistorik, hur du använder våra plattformar och annan information för att göra detta.

Vi använder segmentering som en del av vårt marknadsföringsarbete för att välja ut målgrupper för våra kampanjer. Till exempel kan vi segmentera ut de kunder som redan har digitala dörrlås installerade om vi vill skicka en kampanj för nya digitala dörrlås. Vi använder också geografi, hustyp och andra relevanta faktorer som grund för vår segmentering, men vi diskriminerar inte. Vi analyserar våra kunddatabaser för att hitta lämpliga marknadsföringsaktiviteter för de olika kundgrupperna.

Vi utför våra marknadsföringsaktiviteter normalt baserat på vårt legitima intresse av att marknadsföra våra produkter och tjänster, men om samtycke krävs enligt marknadsföringslagstiftningen kommer vi endast att utföra sådana marknadsföringsaktiviteter baserat på ditt samtycke. Observera dock att även om du återkallar ditt samtycke eller väljer bort marknadsföringsaktiviteter kan du fortfarande se annonser från oss i det digitala rummet, men de kommer inte att vara anpassade till dig eller riktade till dig.

Vi följer reglerna i de europeiska förordningarna 2011 för våra marknadsföringsaktiviteter i syfte att uppfylla kraven i de europeiska gemenskapernas (elektroniska kommunikationsnätverk och tjänster) (sekretess och elektronisk kommunikation) förordningar. Dessa anger regler för hur direkt marknadsföringskommunikation får skickas från företag till konsumenter.

Kvalitetssäkring och utbildning

Vi samlar in, och rapporterar på aggregerad nivå, nyckeltal som svarstid via telefon och personligen vid utlösta larm, kundnöjdhet, försäljningsstatistik och andra relevanta data. Vi använder telefoninspelningar och information om användaren och larmsystemet för att identifiera var vi kan behöva genomföra förbättringsåtgärder, samt för utbildnings- och kvalitetsändamål. Vi har rätt att samla in och använda dessa aggregerade data enligt GDPR artikel 6.1 f för att förbättra oss och ge högkvalitativa tjänster. Observera att när informationen väl har aggregerats kan den inte kopplas till dig som individ och utgör därmed inte längre personuppgifter.

Vi genomför även kvalitetstester av telefoninspelningar, information om kundaktiviteter och information om användaren och larmsystemet för att göra uppföljningar med våra medarbetare. Syftet med detta är att säkerställa att de tillhandahåller kundsupport av hög kvalitet och att utbilda nya medarbetare. Denna behandling baseras på vårt berättigade intresse att säkerställa en bra service enligt artikel 6.1 f i GDPR.

Vi behandlar även identitetsinformation och avtalsdata för att genomföra undersökningar av kundnöjdhet. Resultaten av dessa undersökningar bearbetas på aggregerad nivå. Denna behandling är baserad på vårt legitima intresse av att förbättra kvaliteten på våra tjänster enligt GDPR artikel 6.1 f.

Hantering av partners och underleverantörer

Vi behandlar identitetsinformation tillhörande våra partners och leverantörers kontaktpersoner, samt kontaktuppgifter till deras medarbetare som vi interagerar med för att kunna genomföra avtal och tillhandahålla berörda tjänster. Denna behandling baseras på vårt berättigade intresse av att kunna kontakta fysiska personer vid våra interaktioner med juridiska personer samt att bibehålla avtalsrelationer enligt artikel 6.1 f i GDPR.

Administration av IT och tester

För att säkerställa att alla personuppgifter är tillgängliga, skyddade och konfidentiella genomför vi regelbundet tester och analyser, inklusive loggning, prestandatester, penetrationstester och systemövervakning. Vissa anställda eller underleverantörer till oss, med speciell behörighet, har tillgång till alla kategorier av personuppgifter, men vi tillämpar strikta rutiner för åtkomsthantering för att säkerställa att alla medarbetare och underleverantörer bara har tillgång till informationen de behöver för att utföra sina arbetsuppgifter.

Vi har säkerhetskopior av alla våra IT-applikationer för att säkerställa att personuppgifterna alltid är tillgängliga. Säkerhetskopior används inte aktivt och raderas kontinuerligt när de ersätts av nya säkerhetskopior.

Innan vi går live med en större uppdatering av någon av våra viktigaste IT-applikationer genomför vi systematiska tester för att säkerställa att applikationen fungerar som den ska. Vi strävar efter att använda syntetiska eller pseudonymiserade uppgifter för dessa tester, men det kan finnas tillfällen när det är nödvändigt att testa med

personuppgifter. I dessa fall begränsar vi testmålgruppen till endast det som är strikt nödvändigt och testuppgifterna omfattas av stränga begränsningar för åtkomst och lagring.

Alla åtgärder som vår IT-avdelning utför är nödvändiga för att skydda dina personuppgifter och våra interna data. Vi raderar, rättar, pseudonymiserar eller anonymiserar personuppgifter för att uppfylla våra rättsliga förpliktelser enligt GDPR, enligt artikel 6.1 c i GDPR.

Hantering av känsliga eller integritetskänsliga personuppgifter

Vi samlar inte aktivt in eller bearbetar känsliga personuppgifter om våra kunder eller partners. Om vi ändå behöver behandla sådana uppgifter, säkerställer vi att vi har en rättslig grund enligt både artikel 6.1 och 9.2 i GDPR. Ibland kan det hända att vi behöver ta emot och lagra känsliga personuppgifter om dig, till exempel om du själv väljer att dela med dig av hälsouppgifter för att vi ska kunna erbjuda dig en bättre tjänst (till exempel om du har en hörselnedsättning som gör att du inte kan höra våra larm) eller om det inträffar en olycka eller sjukdom i samband med en händelse. Vi tar alltid största möjliga hänsyn till dina känsliga personuppgifter och ser till att de skyddas på bästa sätt.

Vid utlösta larm i samband med brott (eller misstanke om brott) kan bilder och information om användaren och larmsystemet innebära behandling av särskilda kategorier av personuppgifter i form av integritetskänsliga uppgifter. Detta omfattas av artikel 10 i GDPR samt 3 kap. 8–9 § Dataskyddslagen (SFS 2018:218). Normalt sett delar vi endast personuppgifter med polismyndigheten på din begäran.

Vid kontakt med vår kundservice via telefon, chatt, e-post eller annan meddelandetjänst är det viktigt att du inte delar känsliga personuppgifter, såsom hälsouppgifter. Vi kommer aldrig att be dig att ange personnummer, lösenord, kod eller betalningsuppgifter via e-post.

För att kontakta vårt dataskyddsombud skickar ni ett mail till: DSOtrygghet04@lansforsakringar.se

Övriga ändamål

Enligt tillämplig dataskyddslagstiftning kan vi behandla personuppgifter för andra ändamål som inte nämns i denna integritetsskyddspolicy, så länge dessa ändamål är förenliga med de ändamål som anges ovan. Till exempel kan vi behandla personuppgifter om det krävs för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk enligt artikel 6.1 f och 9.2 f i GDPR, samt för andra ändamål som inte är oförenliga med de ändamål som anges ovan i enlighet med artikel 6.4 i GDPR, exempelvis för bokföringsändamål eller vid försäljning av verksamhet.

Om sådana ändamål är tillämpliga vid tidpunkten för insamling av personuppgifterna eller vid lämpligt tillfälle därefter kommer vi att tillhandahålla information om sådana ändamål och rättsliga grunder.

Vi delar dina personuppgifter i vissa fall

Vi behandlar dina personuppgifter enbart inom ramen för vårt avtal med dig, för att driva vår verksamhet eller i enlighet med en rättslig eller lagstadgad förpliktelse. Vi delar endast dina personuppgifter med tredje part när det är nödvändigt och begränsar alltid utlämnandet av personuppgifter till det som krävs för att uppfylla ett sådant affärsbehov eller rättsligt krav. Vi säljer inte dina personuppgifter till någon tredje part för kommersiella ändamål.

Vi delar personuppgifter med koncernbolag och leverantörer som tillhandahåller oss tjänster, där behandlingen av personuppgifter är nödvändig för att leverantören ska kunna leverera dessa tjänster. Vi ser alltid till att vi har ingått tillräckliga avtal och sekretessförbindelser när vi delar dina personuppgifter med tredje part. Vi delar även personuppgifter med polisen och andra offentliga myndigheter vid behov.

Leverantörer

I tabellen nedan finns information om vilka tredje parter som vi kan dela dina personuppgifter med i samband med leverans av deras tjänster. Alla mottagare av personuppgifterna har åtagit sig att behandla dina uppgifter säkert och enligt gällande dataskyddslagstiftning.

Tredje part	Syfte
Företag i Länsförsäkringar Älvsborgkoncernen.	För att kunna erbjuda och leverera tjänster inom den koncern vi tillhör.
Leverantörer av IT-tjänster	För att säkerställa driften av våra IT-system och för att utveckla och förbättra tjänsterna. Vi använder leverantörer för att underhålla våra IT-applikationer. De kan behöva använda dina personuppgifter för att utföra sin tjänst. Vi har ett avtal med dessa leverantörer om hur de får använda dina uppgifter.
Betalningsleverantörer	Vi använder externa leverantörer för att fakturera och hantera inkasso för oss. Dessa leverantörer behöver använda dina personuppgifter för att utföra sin tjänst.
Marknadsföringsleverantörer	För att skicka marknadsföringskommunikation och för att kunna rikta annonser till potentiella kunder. Vi använder leverantörer för att marknadsföra oss på internet och i sociala medier. Dessa leverantörer kan behöva använda dina personuppgifter för att visa dig relevanta annonser.
Säkerhetspartners som Älvsborgs Larmcentral AB och deras underleverantörer	För att möjliggöra samarbete med tredje part vid incidenter och larmsituationer. Vi samarbetar med professionella säkerhetsvakter som hjälper oss att hantera utlösta larm. För att de ska kunna hjälpa oss behöver de ditt namn och din adress.
Försäkringsbolag inom Länsförsäkringsgruppen	För att kunna hantera skadeärenden.
Offentliga myndigheter	Om det krävs enligt lag eller för att skydda våra eller tredje parts rättigheter, egendom eller säkerhet.
Kreditvärderingsinstitut	Vi samarbetar med kreditvärderingsinstitut för att se om du har förmågan att betala dina avgifter. Dessa institut hanterar dina personuppgifter som en separat personuppgiftsansvarig.
Övriga partners	Partners: Vi samarbetar med andra företag för att få fler kunder. Dessa företag kan använda dina uppgifter för att hjälpa oss att nå fler kunder, men de får bara använda din information om du har godkänt det eller om de har ett avtal med dig.

Vi strävar alltid efter att behandla dina personuppgifter inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). Vissa av våra leverantörer kan emellertid ha sitt huvudkontor utanför EES, eller ha servrar eller dotterbolag utanför EES. I dessa fall säkerställer vi att vi tillämpar en överföringsmekanism för att skydda dina personuppgifter.

Vi vidtar även ytterligare säkerhetsåtgärder för att säkerställa tillräckligt skydd av dina rättigheter och friheter som EU-medborgare även vid överföring av uppgifter till länder utanför EES. Vi kan komma att revidera eller uppdatera våra överföringsmekanismer för att efterleva förändringar i dataskyddslagstiftningen eller krav från EU-kommissionen. Om detta sker uppdaterar vi denna integritetspolicy på motsvarande sätt.

Vi vill uppmärksamma dig på att när du kontaktar oss via meddelandetjänster från tredje part, såsom Facebook Messenger, gäller deras användarvillkor och sekretesspolicy. Observera att Facebook överför personuppgifter till USA.

Dina rättigheter

Som kund har du flera rättigheter och friheter när det gäller dina personuppgifter enligt gällande dataskyddslagstiftning och -bestämmelser:

Du har rätt till information om vår användning av dina personuppgifter. Du har också rätt att begära tillgång till en kopia av de personuppgifter vi behandlar om dig, förutom om det finns undantag som kränker andras rättigheter eller om det omfattar affärshemligheter. Om vi gör undantag informerar vi dig om det specifikt.

Du har rätt till rättelse om du upptäcker felaktiga personuppgifter som behandlas av oss.

Du har också rätt till dataportabilitet, vilket innebär att du har rätt att få en elektronisk kopia av de personuppgifter du har lämnat till oss i digitalt format, antingen direkt till dig eller till en tredje part som du utsett.

Om du anser att vi lagrar information som borde ha raderats, har du rätt att begära att vi raderar dina personuppgifter. Observera dock att rättsliga förpliktelser som skatterapportering och bokföring kan innebära att vi inte kan radera personuppgifterna förrän den lagstadgade lagringsperioden har löpt ut.

Du har rätt att göra invändningar mot vår behandling av dina personuppgifter om din specifika situation kräver det. Du kan också neka till direktmarknadsföring från oss genom att kontakta vår kundservice eller genom att klicka på länken "Avregistrera" längst ned i de e-postutskick du får från oss.

Du har också rätt till begränsning av behandlingen av dina personuppgifter om du exempelvis anser att vi inte har rätt att behandla dina personuppgifter eller om du inte vill att vi ska radera uppgifter som är tänkta att raderas.

Du kan kontakta vår kundservice eller dataskyddsombud för att utöva dina rättigheter. Vi kan begära att du bekräftar din identitet innan vi svarar på din begäran. Vi kommer att informera dig om eventuella undantag som gäller för dina rättigheter. Vi kommer också att svara på din begäran så snart som möjligt, vanligtvis inom 30 dagar. Om vi inte kan svara inom 30 dagar kommer vi att informera dig om orsaken till förseningen och när du kan förvänta dig ett svar.

Vi tillämpar inte automatiserade beslut avseende dig eller din kundrelation med oss, men vi använder segmenteringsteknik och utför analyser för att optimera våra marknadsföringssatsningar och anpassa vår marknadsföring efter våra kunders preferenser och behov.

Hur länge vi behåller dina personuppgifter

Vi lagrar alla personuppgifter så länge det är nödvändigt för att fullgöra ändamålen enligt denna integritetspolicy. Vi tillämpar huvudsakligen följande tidsperioder för att spara dina personuppgifter:

- Namn, adress, kontaktuppgifter och kund-id: Vi lagrar den här informationen i vår kunddatabas som längst 12 månader efter att avtalet har löpt ut. I vårt bokföringsarkiv behåller vi namn, adress och kund-id i 7 år efter att kundrelationen har avslutats.
- Kopia av avtal och fakturor: Raderas 7 hela räkenskapsår efter att kundrelationen har avslutats. Papperskopior av avtal och nykundsdokument skannas och strimlas därefter inom 30 dagar efter avtalstecknandet.
- Nykundsinformation som kreditbetyg, antal medlemmar i hushållet m.m.: Raderas 6 månader efter att kundrelationen har avslutats.
- Kundaktiviteter, som kontakt med kundservice (inkusive chatt- eller meddelandetjänster där du som användare identifieras), kundomdömen, ägarbyte, kommunikation m.m.: Raderas 12 månader efter att kundrelationen har avslutats.
- Data om potentiella kunder, det vill säga data som lämnas till oss som en del av att fylla i ett offertformulär eller på annat sätt begära information om våra produkter och tjänster raderas 3 månader efter data från det att du lämnade dina personuppgifter i det syftet till oss.

- Data från larmsystemet (installationsinformation, aktivitetsloggar, utlösta larm m.m.): Raderas 3 år efter att kundrelationen har avslutats.
- Verifieringsbilder och -video från larmsystemet vid utlöst larm: Bilder raderas efter 21 dagar.
- Telefoninspelningar från larmcentralen: Raderas 13 månader efter inspelningen.
- Säkerhetskopior: Våra IT-säkerhetskopior raderas på löpande 13 månadersbasis. Observera att kundrelationen anses som avslutad när den senaste utestående fakturan har betalats i sin helhet.

Utöver det som anges ovan kan vi från fall till fall behöva lagra personuppgifter under en längre tidsperiod om detta är nödvändigt för att fullgöra rättsliga förpliktelser eller avtal, eller för att lösa tvister.

Du kan när som helst neka till att ta emot marknadsföringskommunikation från oss genom att kontakta vår kundservice eller genom att avregistrera dig från marknadsföringsutskick från oss.

För din säkerhet

Vi använder avancerade tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda dina personuppgifter och se till att de är säkra och skyddade. Våra experter ser till att våra applikationer är skyddade genom att bara använda leverantörer som följer säkerhetsstandarder och lagar.

För att hjälpa till att skydda dina uppgifter kan du också vidta enkla säkerhetsåtgärder:

- Skicka inte känslig information via okrypterad e-post. Vi kommer aldrig att be dig att skicka betalningsuppgifter, koder eller lösenord via e-post. Om vi ringer upp dig kommer vi att ställa en säkerhetsfråga innan vi ger dig någon konfidentiell information.
- Använd inte lösenord eller koder som är lätta att gissa. Använd alltid ett starkt lösenord med både små och stora bokstäver, siffror och specialtecken.
- Klicka inte på länkar i e-postmeddelanden om de inte kommer från en betrodd avsändare. Kontrollera alltid avsändarens e-postadress och var försiktig med bedrägerier.
- Se till att dina kontaktuppgifter är uppdaterade så att vi kan nå dig vid behov.
- Håll dina enheter uppdaterade med den senaste versionen av säkerhetsinställningarna för att skydda dig mot säkerhetsproblem.

Om du upptäcker något misstänkt eller tror att du har blivit utsatt för bedrägeri, kontakta vår kundservice direkt på telefonnummer 010-494 79 00.

Detta Integritetsmeddelande har uppdaterats i september 2023.

Vi kan ändra detta meddelande när som helst. Den senaste versionen finns alltid på vår hemsida.

Om vi gör ändringar som inte endast är små språkliga eller redaktionella förändringar, kommer du att bli informerad om dem i god tid innan de börjar gälla. Om du inte håller med om ändringarna har du rätt att invända mot behandlingen innan ändringarna träder i kraft.