

# Privatlivspolitik

## 1. Indledning

Hos Arriva værner vi om dine oplysninger og behandler derfor dine personoplysninger ansvarsfuldt, med respekt for dit privatliv og i fuld overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og øvrig lovgivning.

Denne privatlivspolitik beskriver, hvilke personoplysninger vi behandler om dig, og hvordan vi behandler dem. Vi beder dig derfor venligst om at læse denne privatlivspolitik grundigt.

## 2. Dataansvarlig(e) og kontaktdetaljer

Først og fremmest skal vi oplyse, at de dataansvarlige for behandlingen af personoplysninger i henhold til denne privatlivspolitik er:

Arriva Tog A/S  
Cvr-nr:12245904  
Skøjtevej 26  
2770 Kastrup  
Danmark

Den ansvarlige for persondatabeskyttelse hos de dataansvarlige kan kontaktes på:

[Persondatabeskyttelse@arriva.dk](mailto:Persondatabeskyttelse@arriva.dk)

Eller alternativt ved at sende et brev mærket 'Persondatabeskyttelse' til Arriva Tog A/S, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, Danmark.

## 3. Definition af 'personoplysninger' og 'behandling'

'Personoplysninger' er enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person. Det omfatter eksempelvis dit navn, din adresse, dit telefonnummer og din e-mail adresse. Til forskel herfra er en oplysning om antallet af brugere på en hjemmeside eksempelvis ikke en personoplysning, da den ikke drejer sig om en specifik identificerbar fysisk person.

'Behandling' udgør enhver form for behandling af personoplysninger såsom eksempelvis indsamling, opbevaring, videregivelse og sletning af personoplysninger.

## 4. Formål med behandlingen og typer af personoplysninger

Indsamlingen og den efterfølgende behandling af dine personoplysninger sker med det formål, at kunne administrere dig som kunde. Formålet omfatter blandt andet behovet for at behandle dine oplysninger for, at vi kan sælge dig togbilletter, forbedre vores services, herunder vores hjemmeside, at vi kan udstede kontrolafgifter eller blot generelt at behandle henvendelser fra dig.

### Ved generelle henvendelser

Når du kontakter os via vores app, per e-mail, per telefon, via Facebook eller per brev indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved henvendelsen. De personoplysninger, som vi behandler, kan udgøre følgende oplysninger:

- Navn
- Kontaktdetaljer (tlf.nr. og e-mail)

- Henvendelsens indhold

#### Ved tilmelding til MitArriva

Når du tilmelder dig MitArriva, indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved tilmeldingen. De personoplysninger, som vi behandler, kan udgøre følgende oplysninger:

Navn

Adresse (valgfrit)

Kontakt detaljer (tlf.nr. og e-mail)

- Stamkortnummer (valgfrit)

#### Ved ansøgning om kompensation via rejsetidsgaranti

Når du ansøger om kompensation via vores rejsetidsgaranti, indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved ansøgningen. De personoplysninger, som vi behandler, kan udgøre følgende oplysninger:

- Navn
- Adresse
- Kontakt detaljer (tlf.nr. og e-mail)
- Stamkort nr. (ved pendlerrejsetidsgaranti)
- Evt. kontonummer
- Evt. CPR-nr. (hvis overførsel til nem-konto)

#### Ved tilmelding til nyhedsbrev

Når du tilmelder dig vores nyhedsbrev, indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved tilmeldingen. De personoplysninger, som vi behandler, kan udgøre følgende oplysninger:

- Navn
- Adresse (valgfrit)
- Kontakt detaljer (tlf.nr. og e-mail)
- Stamkortnummer (valgfrit)

#### Ved oprettelse af profil på Arriva Tog app

Når du opretter en profil i Arriva Tog app indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved oprettelse. De personoplysninger, som vi behandler, kan udgøre følgende oplysninger:

- Navn
- Fødselsdato
- Kontakt detaljer (tlf.nr. og e-mail)
- Betalingsoplysninger

#### Ved tilmelding til Arriva+ og Arriva+ Premium

Når du opretter en profil i Arriva Tog app indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved oprettelse. De personoplysninger, som vi behandler, kan udgøre følgende oplysninger:

- Navn
- Fødselsdato
- Kontakt detaljer (tlf.nr. og e-mail)
- Betalingsoplysninger

#### Ved køb af billetter/pendlerkort

Når du køber en togbillet eller pendlerkort, indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved køb. De personoplysninger, som vi behandler, kan udgøre følgende oplysninger:

- Navn
- Adresse
- Kontaktdetaljer (tlf.nr. og e-mail)
- Evt. stamkortnummer
- ID-type + 4 cifre fra ID
- Betalingsoplysninger
- Portrætfoto (ved pendlerkortkøb)

#### Ved kontrol af billetter

Med henblik på kontrol og validering af din billet videregives oplysninger om dit pendlerkort til DSB (Telegade 2, 2630 Taastrup, CVR-nr. 25050053), der drifter den fælles landsdækkende platform for billetkontrol. Personoplysninger deri bliver håndteret og slettet i henhold til DSBs privatlivspolitik og slettefrister.

#### Ved udstedelse af kontrolafgift

Hvis du får udstedt en kontrolafgift fra os, indsamler og behandler vi de oplysninger, vi modtager fra dig på udstedelsestidspunktet. De personoplysninger, som vi behandler, kan udgøre følgende oplysninger:

- Navn
- Adresse
- Fødselsdato
- Fremvist ID
- CPR-nr.

Derudover kan der efterfølgende blive foretaget kontrolcheck af navn, adresse og CPR-nr. hos cpr-registret.

#### Særligt vedrørende videoovervågning i tog

Vi har videoovervågning i vores tog for at fremme sikkerheden i den kollektive trafik og minimere risikoen for hærværk og tyveri i vores transportmidler samt forhindre chikane, vold og røveri mod dig som passagerer samt vores medarbejdere. Der er altid tydelig skiltning de steder i vores tog, hvor der foretages videoovervågning.

### **Hjemmelsgrundlag for behandlingen af dine personoplysninger og slettefrister**

Vi opbevarer alene dine personoplysninger, hvis vi har hjemmel til det, og dine personoplysninger bliver ikke behandlet i længere tid end nødvendigt for at opfylde de formål, som personoplysningerne er indsamlet til, medmindre vi lovgivningsmæssigt er forpligtet til det.

I tabellen nedenfor fremgår hjemmelsgrundlaget for behandlingen samt de slettefrister, der gælder for personoplysningerne:

Behandlingstype	Hjemmelsgrundlag	Slettefrist
Generelle henvendelser	GDPR, art. 6, stk. 1, litra b) (opfyldelse af kontrakt)	Indtil 3 år fra tidspunktet for henvendelsen

	GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) <i>(interesseafvejningsvejningsreglen)</i>	
Tilmelding til MitArriva	GDPR, art. 6, stk. 1, litra a) <i>(samtykke)</i>	Indtil du kontakter os for at få slettet din profil
Ansøgning om kompensation via rejsetidsgaranti	GDPR, art. 6, stk. 1, litra b) <i>(opfyldelse af kontrakt)</i> GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) <i>(interesseafvejningsvejningsreglen)</i>	Indtil 3 år fra tidspunktet for ansøgningen
Tilmelding til nyhedsbrev	GDPR, art. 6, stk. 1, litra a) <i>(samtykke)</i>	Indtil 3 måneder efter, at du selv har frmeldt dig
Oprettelse af profil i Arriva Tog app	GDPR, art. 6, stk. 1, litra b) <i>(opfyldelse af kontrakt)</i> GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) <i>(interesseafvejningsvejningsreglen)</i>	Indtil du kontakter os for at få slettet din profil.
Tilmelding til Arriva+ og Arriva+ Premium	GDPR, art. 6, stk. 1, litra b) <i>(opfyldelse af kontrakt)</i> GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) <i>(interesseafvejningsvejningsreglen)</i>	Indtil du kontakter os for at få slettet din profil.
Køb af billetter og pendlerkort	GDPR, art. 6, stk. 1, litra b) <i>(opfyldelse af kontrakt)</i>	Max. 3 år fra køb. <i>(bøgføringmæssige oplysninger bliver opbevaret indtil 5 år efter køb)</i>
Udstedelse af kontrolafgifter	GDPR, art. 6, stk. 1, litra c) <i>(retlig forpligtelse)</i> GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) <i>(interesseafvejningsreglen, herunder retskravsreglen)</i>	Max. 3 år fra udstedelse. <i>(bøgføringmæssige oplysninger bliver opbevaret indtil 5 år efter køb)</i>
Videoovervågning i tog	GDPR, art. 6, stk. 1, litra d) <i>(beskyttelse af vitale interesser)</i>	Max. 30 dage fra optagelse

## 5. Cookies

Vores hjemmeside bruger cookies til at adskille dig fra andre brugere af vores hjemmeside. Dette hjælper os med at levere en god brugeroplevelse, når du bevæger dig rundt på vores hjemmeside og det giver os samtidigt mulighed for at forbedre hjemmesiden. For detaljerede informationer om de cookies vi anvender og formålet med dem, kan du kigge nærmere på vores cookiepolitik, som kan findes her: <https://arriva.dk/om-arriva/betingelser>.

## 6. Informationssikkerhed

Vi sørger for, at der er tilstrækkelige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger på plads for at sikre, at dine personoplysninger ikke falder i hænderne på uautoriserede tredjemænd. Alle personoplysninger vi modtager fra dig bliver opbevaret på sikre servere. Vores medarbejdere bliver uddannet i at overholde databeskyttelsesreglerne, herunder i vores egne politikker og procedurer for behandling af personoplysninger og vi autoriserer alene personale til at få adgang til persondata, hvis adgangen er nødvendig, for at den enkelte medarbejder kan udføre sit job. Vi sikrer desuden, at alle databehandlere, som vi samarbejder med, har indført tilstrækkelige tekniske og organisatoriske foranstaltninger til at beskytte dine personoplysninger.

## 7. Videregivelse af personoplysninger til selvstændige dataansvarlige

Vi videregiver alene personoplysninger til selvstændig behandling hos andre dataansvarlige, såfremt vi har hjemmel til det og videregivelse i den forbindelse er nødvendig.

Personoplysninger i henhold til denne privatlivspolitik kan blive videregivet til følgende kategorier af modtagere:

- Offentlige myndigheder (herunder inddrivelsesmyndigheden)

## 8. Overførsel af personoplysninger til databehandlere i tredjelande

Vi overfører alene personoplysninger til databehandlere i tredjelande (lande uden for EU eller EØS), hvis vi på forhånd har sikret fornødne og passende garantier for, at beskyttelsesniveauet i det pågældende land for databehandleren er tilstrækkeligt i henhold til databeskyttelsesforordningen. Hvis vi anvender databehandlere fra tredjelande, vil tredjelandet fremgå nedenfor.

På tidspunktet for seneste opdatering af denne privatlivspolitik benyttes databehandlere i følgende tredjeland:

- USA

## 9. Rettigheder som registreret

Når vi behandler personoplysninger om dig, opnår du i henhold til databeskyttelsesforordningen - med forbehold for de begrænsninger, der følger af denne - ret til:

- at få indsigt i de oplysninger, vi har registreret om dig,
- at få berigtiget eller slettet oplysninger om dig, som vi har registreret,
- at trække et samtykke tilbage, såfremt behandlingen er baseret på et samtykke,
- at få begrænset behandlingen af de oplysninger, vi har registreret om dig,
- at modtage de oplysninger, vi har registreret om dig, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format,
- at gøre indsigelse over behandlingen af de oplysninger, vi har modtaget om dig, herunder ret til ikke at være genstand for automatiske afgørelser og profilering.

I alle tilfælde skal du kontakte den ansvarlige for persondatabeskyttelse hos den dataansvarlige, hvis du ønsker at gøre brug af dine rettigheder. Kontaktdetaljer findes i punkt 2 ovenfor under 'Dataansvarlig(e) og kontaktdetaljer'.

Du har desuden ret til at indgive en klage til en tilsynsmyndighed. Du kan finde en liste over tilsynsmyndigheder i EU og deres kontaktinformationer via følgende link:

[http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/structure/data-protection-authorities/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/structure/data-protection-authorities/index_en.htm)

## **10. Opdateringer af privatlivspolitikken**

Denne privatlivspolitik kan blive opdateret i fremtiden.

Du kan altid øverst i privatlivspolitikken se, hvornår politikken senest er opdateret eller ændret. Når vi opdaterer privatlivspolitikken sikrer vi, at du bliver oplyst herom på en tilstrækkelig måde, som er tilpasset opdateringernes betydning for dig.

## **11. Spørgsmål**

Hvis du har spørgsmål vedrørende denne privatlivspolitik eller i øvrigt til behandlingen af personoplysninger hos os, kan du kontakte os via de kontaktdetaljer, der findes i punkt 2 ovenfor under 'Dataansvarlig(e) og kontaktdetaljer'.