

Privatlivspolitik

1. Indledning

Hos Arriva værner vi om dine oplysninger og behandler derfor dine personoplysninger ansvarligt, 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

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 mailadresse. 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. Behandlingsaktiviteter

Tabellen i bilag 1 til nærværende privatlivspolitik beskriver, hvad der gælder for behandlingen af dine personoplysninger i de forskellige behandlingsaktiviteter, herunder formål, hjemmelsgrundlag og slettefrist for behandlingen samt orientering om, hvem vi som led i behandlingen modtager personoplysninger fra eller videregiver til, såfremt dette er tilfældet. Tilsvarende vil det fremgå i tabellen, om personoplysninger som led i behandlingen overføres til tredjelande.

5. 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 i bilag 1 fremgår hjemmelsgrundlaget for behandlingen samt de slettefrister, der gælder for personoplysningerne.

6. 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>.

7. 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.

8. Indsamling af personoplysninger fra tredjemand

Vi indsamler alene personoplysninger fra tredjemand, såfremt vi har hjemmel til det og såfremt indsamlingen er relevant for at opfylde formålet i den konkrete behandlingsaktivitet.

Af tabellen i bilag 1 fremgår det, hvilke tredjemænd vi evt. indsamler personoplysninger fra i den enkelte behandlingsaktivitet

9. 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.

Af tabellen i bilag 1 fremgår det, hvem vi evt. videregiver personoplysninger til i den enkelte behandlingsaktivitet.

10. 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.

Af tabellen i bilag 1 fremgår det, hvis der for den enkelte behandlingsaktivitet kan ske overførsel af personoplysninger til tredjelande og i så fald hvilke tredjelande.

11. 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

12. 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.

13. 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'.

| Behandlingsaktivitet | Formål med behandlingen | Behandlingen omfatter følgende typer af personoplysninger | Hjemmelsgrundlag | Indsamling af personoplysninger kan ske fra følgende | Videregivelse af personoplysninger kan ske til følgende | Overførsel af personoplysninger kan ske til databehandlere i følgende tredjelande | Slettefrist |
|---|--|--|---|--|---|---|---|
| Generelle henvendelser | Når du kontakter os via vores kontaktformularer, app, per e-mail, per telefon, via Facebook eller per brev indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os. Behandlingen sker med henblik på at behandle og besvare henvendelsen. | <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Kontaktdetaljer (tlf.nr. og e-mail) • Henvendelsens indhold | <ul style="list-style-type: none"> • GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) (<i>interesseafvejningsvejningsreglen, hvor vores berettigede interesse er at besvare din henvendelse</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | Indtil 3 år fra tidspunktet for henvendelsen |
| Optagelse af telefonsamtaler i kundecenteret | Når du kontakter vores kundecenter via telefon, vil du blive spurgt, om du vil give samtykke til, at vi optager telefonsamtalen til intern uddannelse af medarbejdere. | <ul style="list-style-type: none"> • Lydoptagelse af telefonsamtalen • Telefonnummer • Tidspunkt for opkaldet | <ul style="list-style-type: none"> • GDPR, art. 6, stk. 1, litra a) (<i>samtykke</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Opkald til kundecenteret | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | Max 30 dage efter samtalen |
| Tilmelding til MitArriva | Når du tilmelder dig MitArriva, indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved tilmeldingen | <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Adresse (valgfrit) • Kontaktdetaljer (tlf.nr. og e-mail) • Stamkortnummer (valgfrit) | <ul style="list-style-type: none"> • GDPR, art. 6, stk. 1, litra a) (<i>samtykke</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | Indtil du kontakter os for at få slettet din profil |
| 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Adresse • Kontaktdetaljer (tlf.nr. og e-mail) • Stamkort nr. (ved pendlerrejsetidsgaranti) • Evt. kontonummer • Evt. CPR-nr. (hvis overførsel til nem-konto) | <ul style="list-style-type: none"> • GDPR, art. 6, stk. 1, litra b) (<i>opfyldelse af kontrakt</i>) • GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) (<i>interesseafvejningsvejningsreglen</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | Indtil 3 år fra tidspunktet for ansøgningen |
| Tilmelding til nyhedsbrev | Når du tilmelder dig vores nyhedsbrev, indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved tilmeldingen. Vi indsamler desuden løbende oplysninger om læsning og interaktion | <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Adresse (valgfrit) • Fødselsdag (valgfrit) • Kontaktdetaljer (tlf.nr. og e-mail) | <ul style="list-style-type: none"> • GDPR, art. 6, stk. 1, litra a) (<i>samtykke</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | Indtil 3 måneder efter, at du selv har frmeldt dig |

| | | | | | | | |
|--|--|---|---|-------|--|-------|---|
| | med nyhedsbreve for at målrette markedsføringen. | <ul style="list-style-type: none"> • Stamkortnummer (valgfrit) • Tracking af læsning og interaktion; om e-mails er åbnet, og hvilke elementer, der er klikket på • Det medie tilmeldingen er sket fra og hvornår | | | | | |
| 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Fødselsdato • Kontaktdetaljer (tlf.nr. og e-mail) • Betalingsoplysninger | <ul style="list-style-type: none"> • GDPR, art. 6, stk. 1, litra b) (<i>opfyldelse af kontrakt</i>) • GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) (<i>interesseafvejningsvejningsreglen</i>) | • N/A | • N/A | • N/A | Indtil du kontakter os for at få slettet din profil. |
| 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Fødselsdato • Kontaktdetaljer (tlf.nr. og e-mail) • Betalingsoplysninger | <ul style="list-style-type: none"> • GDPR, art. 6, stk. 1, litra b) (<i>opfyldelse af kontrakt</i>) • GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) (<i>interesseafvejningsvejningsreglen</i>) | • N/A | • N/A | • N/A | Indtil du kontakter os for at få slettet din profil. |
| Køb af billetter/pendlerkort | Når du køber en togbillet eller pendlerkort, indsamler og behandler vi de oplysninger, du selv afgiver til os ved køb. | <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Adresse • Kontaktdetaljer (tlf.nr. og e-mail) • Evt. stamkortnummer • ID-type + 4 cifre fra ID • Betalingsoplysninger • Portrætfoto (ved pendlerkortkøb) | <ul style="list-style-type: none"> • GDPR, art. 6, stk. 1, litra b) (<i>opfyldelse af kontrakt</i>) | • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • Med henblik på kontrol og validering af din billet videregives oplysninger om dit pendlerkort til DSB (Telegade 2, 2630 Taastrup, CVR-nr. 25050053), der driver den fælles landsdækkende platform for billetkontrol. Personoplysninger deri bliver håndteret og slettet i henhold til DSBs privatlivspolitik og slettefrister. | • N/A | Indtil 3 år fra køb. (<i>bogføringsmæssige oplysninger bliver opbevaret i 5 fulde regnskabsår efter køb</i>) |
| Udstedelse af kontrolafgift | Hvis du får udstedt en kontrolafgift fra os, indsamler og behandler vi de oplysninger, vi modtager fra dig på udstedestidspunktet. | <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Adresse • Fødselsdato • Fremvist ID • Evt. foto af fremvist ID • CPR-nr. <p>Derudover kan der efterfølgende blive foretaget kontrolcheck af navn,</p> | <ul style="list-style-type: none"> • GDPR, art. 6, stk. 1, litra c) (<i>retlig forpligtelse</i>) • GDPR, art. 6, stk. 1, litra f) (<i>interesseafvejningsreglen, hvor vores berettigede interesse er inddrivelse af kontrolafgiften</i>) • Hjemmelsgrundlag for behandling af cpr-nr. er databeskyttelsesloven (DBL) § 11, stk. 2, nr. 4, jf. DBL § 7, stk. 1 og GDPR art. 9, stk. 2, litra f) (<i>retskravsreglen</i>). | • N/A | <ul style="list-style-type: none"> • Offentlige myndigheder (herunder inddrivelsesmyndigheden) | • N/A | Indtil 3 år fra udstedelse. (<i>bogføringsmæssige oplysninger bliver opbevaret i 5 fulde regnskabsår efter køb</i>) |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|---|---|
| | | adresse og CPR-nr. hos cpr-registret. | | | | | |
| Brug af kamera i billetkontrollen (Bodycams) | <p>Arrivas kundeservice-medarbejdere, der udfører billetkontrol i Arrivas tog og evt. indsatte erstatningsbusser/dubleringsbusser, kan bære kamera på kroppen under billetkontrollen.</p> <p>Formålet hermed er at forbygge og opklare episoder med vold og trusler mod personalet og for at sikre et trygt arbejdsmiljø.</p> <p>Kameraet aktiveres kun i få tilfælde, hvor det af hensyn til medarbejderens og omkringværende kunders sikkerhed er nødvendigt.</p> <p>Medarbejdere med kamera vil bære synlig oplysning om, at der kan optages lyd og billede.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kameraet gemmer optagelser af lyd og billede, men kun når medarbejderen aktiverer kameraet. • <i>Oplysning om strafbare forhold:</i> Der kan forekomme potentielt strafbare forhold på optagelserne. | <ul style="list-style-type: none"> • Almindelige personoplysninger: GDPR, art. 6, stk. 1, litra f, (<i>interesseafvejningsreglen</i>) • <i>Oplysninger om strafbare forhold:</i> DBL § 8, stk. 3, 2. pkt. • Arriva Togs berettigede interesse er at sikre sine medarbejderes sikkerhed og tryghed i billet-kontrolsituationer. | <ul style="list-style-type: none"> • Lyd- og billedeoptagelser indsamles via de kropsbårne kameraer (bodycams) | <ul style="list-style-type: none"> • Offentlige myndigheder (herunder politiet), hvis vi vurderer at politianmeldelse er nødvendig som følge af et strafbart forhold. | <ul style="list-style-type: none"> • N/A | 7 dage fra optagelsen, med mindre længere opbevaring er nødvendigt i henhold til en igangværende sag. |