

Behandling af personoplysninger i SOS International (Mobility)

1 BEHANDLING AF DINE PERSONOPLYSNINGER

SOS International DK A/S ("SOS") er en af Nordens største vejhjælpsleverandører. Vi har både direkte aftaler med bilejere, og vi er underleverandør til forsikringsselskaber, bilfabrikkers mobilitetsprogrammer og medlemsorganisationer. Gennem vores døgnåbne alarmcentraler er vi parate til at assistere bilejere både i ind- og udland. Vi er tilknyttet et omfattende netværk af assistanceselskaber i Danmark, Norden og Europa. Vi tilstræber at yde den bedste service overfor vores kunder og slutbrugerne.

SOS indsamler og behandler en række oplysninger om dig, når vi behandler dine sager og henvendelser. Formålet med behandlingen af oplysninger om dig er at yde vejhjælpsassistance til dig under din vejhjælpsaftale. Vi er dataansvarlig, når vi behandler dine oplysninger i forbindelse med assistancesagen.

Hvis du har oprettet en vejhjælpsaftale via dit forsikringsselskab eller anden vejhjælpsleverandør, og har spørgsmål vedrørende behandling af personoplysninger i den forbindelse, beder vi dig tage kontakt til dit forsikringsselskab eller anden vejhjælpsleverandør.

2 HVILKE OPLYSNINGER BEHANDLER VI?

SOS behandler oplysninger om dig, som du selv eller den, som anmelder skaden på dine vegne, giver os, når vi udfører assistancen. Derudover indhenter og videregiver vi oplysninger fra og til myndigheder og leverandører, som vi samarbejder med, herunder motorregistret, vejhjælpsstationer og værksteder, transportselskaber, it-leverandører, leverandører i connected cars dataøkosystemet og andre samarbejdspartnere i vores leverandørnetværk samt udveksler oplysninger med dit forsikringsselskab eller anden vejhjælpsleverandør i det omfang, det er nødvendigt for at kunne behandle din sag. Desuden kan vi videregive oplysninger om dig til andre offentlige myndigheder, i det omfang vi har et retligt grundlag for det.

Hvilke oplysninger vi indsamler i den konkrete situation varierer, men der vil være tale om indsamling af almindelige personoplysninger og CPR-nummer, herunder navnlig:

- (i) Kontaktoplysninger, herunder navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse og kontaktoplysninger om medpassagerer
- (ii) Oplysninger om din vejhjælpsaftale
- (iii) Kørekort
- (iv) Bankoplysninger
- (v) Oplysninger om afholdte udgifter i din sag
- (vi) Oplysninger fra din connected car, herunder fejlkoder og advarselsindikatorer i instrumentbrættet
- (vii) Oplysninger om din bil, herunder registreringsnummer og stelnummer

- (viii) Oplysninger om leverede vejhjælpsydelse, f.eks. årsag til driftsstop/skade, skadested, bugsering og videre rejse
- (ix) Oplysninger, der sendes fra din telefon når du anvender SOS' vejhjælpsapp. Dette kan f.eks. være oplysninger om geografisk lokation mv.
- (x) Optagelse af telefonsamtaler og transskribering af disse
- (xi) Oplysninger om statsborgerskab og billede (f.eks. kopi af pas)

3 HVAD BRUGES OPLYSNINGERNE TIL?

Formålet med behandlingen af oplysninger om dig er, at:

- (i) Leverer vejhjælpsassistance til dig i henhold til din vejhjælpsaftale
- (ii) Dokumentere indgåede aftaler mellem dig og SOS
- (iii) Foretage kvalitetssikring og træning
- (iv) Foretage fakturering og bogføring
- (v) Udføre cost control i forhold til fakturering i din sag
- (vi) Udarbejde statistik og anden rapportering
- (vii) Håndtere klagesagsbehandling vedrørende SOS' assistanceydelse
- (viii) Håndtere henvendelser fra offentlige myndigheder relateret til din sag
- (ix) Overholde kravene i lovgivning om forebyggelse af hvidvask, sanktioner og i anden relevant lovgivning.
- (x) Udvikle og anvende softwareløsninger f.eks. for at optimere eller automatisere arbejdsprocesser, forbedre tjenester og tekniske løsninger. Dette omfatter brug af data til at sikre, at løsninger fungerer korrekt, er sikre og overholder gældende lovgivning.

4 BEHANDLINGSGRUNDLAGET

Når SOS modtager og gennemfører din assistancesag, behandler vi dine oplysninger med hjemmel i databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra, a b, c, d og f, og art. 87 samt databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, alt efter karakteren af den leverede ydelse. SOS' legitime interesser, som begrunder behandlingen efter artikel 6, stk. 1, litra f, er navnlig at kunne behandle klager, varetage vores økonomiske interesser, salgsfremstød, kvalitetssikring samt udvikle og anvende softwareløsninger.

Behandlingen af data fra din connected car, herunder fejlkoder og advarselsindikatorer i instrumentbrættet, udføres på grundlag af dit udtrykkelige samtykke i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2, litra a, i databeskyttelsesforordningen.

5 TREDJELANDSOVERFØRSLER

Hvis du i forbindelse med din assistancesag opholder dig eller har opholdt dig i et land udenfor EU/EØS, har SOS udvekslet oplysninger med leverandører i det pågældende land i det omfang, de har behandlet sagen på vegne af SOS. SOS har kun udvekslet sådanne oplysninger, hvis det var nødvendigt for varetagelsen af din sag. Desuden kan SOS i nogle tilfælde have udvekslet oplysninger med andre leverandører i et land udenfor EU/EØS.

Overførsler foretages på baggrund af fornødne garantier om overførslen, f.eks. a) at EU-kommissionen har godkendt, at modtagerlandet har et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau,

herunder f.eks. EU-U.S. Data Privacy Framework, b) EU-kommissionens standardbestemmelser om databeskyttelse inkl. brugen af supplerende foranstaltninger, hvis det er vurderet nødvendigt, og/eller c) i særlige situationer undtagelsesbestemmelser i databeskyttelsesforordningen (EU2016/679) artikel 49, herunder til opfyldelse af en kontrakt.

Når overførsler foretages på baggrund af EU-kommissionens standardbestemmelser, vil de være omfattet af fornødne garantier som beskrevet i standardbestemmelserne her: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_da.

Du kan læse mere om kommissionens standardbestemmelser på datatilsynets hjemmeside her: <https://www.datatilsynet.dk/generelt-om-databeskyttelse/danmark-eu-og-resten-af-verden/>.

6 HVOR LÆNGE BEHANDLES DINE OPLYSNINGER?

Vi behandler dine oplysninger, så længe de er nødvendige til det formål de er indsamlet til. Vi opbevarer ikke personoplysningerne på en måde, der gør det muligt at identificere dig, i længere tid end det er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne lovligt behandles.

7 HVORDAN BESKYTTER VI DINE OPLYSNINGER?

SOS International er ISO-certificeret. Hos SOS International lægger vi afgørende vægt på kvalitet og informationssikkerhed og sikrer dermed beskyttelsen af dine personoplysninger. Vi er derfor stolte af vores certificeringer, herunder ISO-27001 i informationssikkerhed og ISO-27701 (privatlivsbeskyttelse).

Vi benytter tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger for at beskytte dine personoplysninger mod utilsigtet tab, ændring, destruktion og mod, at de kommer uvedkommende til kendskab eller i øvrigt behandles i strid med lovgivningen. Vores sikkerhedsprocedurer bliver løbende revideret på baggrund af den teknologiske udvikling.

8 DINE RETTIGHEDER

Du har ikke pligt til at dele dine oplysninger med SOS. Såfremt du undlader at dele oplysninger med os, som er nødvendige i forbindelse med din assistancesag, kan dette have betydning for, om din anmodning om assistance kan efterkommes.

Hvis du har givet samtykke til behandling af data fra din connected car, har du ret til at trække dit samtykke tilbage. Når du trækker dit samtykke tilbage, vil SOS ophøre med en sådan behandling.

Du har efter databeskyttelseslovgivningen ret til at få indsigt i, information om og gøre indsigelse mod behandlingen af dine personoplysninger. På anmodning har du ret til at få berigtiget, slettet eller blokeret oplysninger, som er urigtige, vildledende eller behandlet i strid med lovgivningen. Herudover har du ret til dataportabilitet.

Hvis du ønsker at gøre brug af dine rettigheder, skal du henvende dig til SOS via vores hjemmeside <https://www.sos.eu/da/legal/indsigt-i-personoplysninger/>.

Du kan klage over vores behandling af dine oplysninger til Datatilsynet. Du kan finde Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

SOS har en Databeskyttelsesrådgiver (DPO), som kan kontaktes på følgende e-mailadresse: dataprotectionofficer@sos.eu.

SOS International DK, Olof Palmes Allé 18, 8200 Aarhus N. CVR: 17738739. Tel.: + 45 7010 5052.