

**Privatlivspolitik for  
Rejsekort som app  
Gyldig fra 20. juni 2024**

Version 2

## Privatlivspolitik for Rejsekort som app

Hos Rejsekort & Rejseplan A/S lægger vi stor vægt på, at du er tryk ved at være kunde hos os. Derfor behandler vi dine personoplysninger ansvarsfuldt, med respekt for dit privatliv og i overensstemmelse med al relevant lovgivning, herunder databeskyttelsesforordningen.

Du kan læse mere om vores behandling af dine oplysninger samt en beskrivelse af dine rettigheder i denne privatlivspolitik.

Rejsekort som app er en mobilapplikation (herefter benævnt "app" eller "appen") udviklet af Rejsekort & Rejseplan A/S, hvori du kan købe gyldig billet (rejsehjemmel) til rejser med bus, tog, letbane og metro.

### 1. Kontaktoplysninger for dataansvarlig og databeskyttelsesrådgiver

Rejsekort & Rejseplan A/S er dataansvarlig for behandlingen af personoplysninger i Rejsekort som app. Vores kontaktoplysninger er:

Rejsekort & Rejseplan A/S  
Automatikvej 1  
2860 Søborg  
CVR-nr.: 27 33 20 72

Rejsekort Kundecenter Telefon: 70 11 33 33

Via kontaktformular på [https://www.rejsekort.dk/rejsekort\\_app/Kontaktformular](https://www.rejsekort.dk/rejsekort_app/Kontaktformular)

Pr. brev til:  
Rejsekort Kundecenter Postboks 736  
2500 Valby

Kontaktoplysninger til vores Databeskyttelsesrådgiver (DPO) er:  
[DPO@rejsekort.dk](mailto:DPO@rejsekort.dk)  
Telefon: 70 20 40 08

Telefontid er hverdage i tidsrummet 10-15.

### 2. Hvilke oplysninger indsamler vi og hvad er formålet med behandlingen

#### 2.1. Oplysninger i forbindelse med din brug af Rejsekort som app

Vi behandler de oplysninger, du selv afgiver i forbindelse med oprettelse som bruger af Rejsekort som app. Vi behandler desuden en række oplysninger, som skabes gennem din brug af appen.

De oplysninger, som du selv skal afgive i forbindelse med profiloprettelse, er:

- Dit mobiltelefonnummer
- Din e-mailadresse
- Dit for- og efternavn
- Din fødselsdato

- Oplysninger om tilknyttet betalingsmiddel
- Der skabes derudover et systemgenereret unikt bruger ID, som knyttes til din profil

Når du har oprettet din profil og bruger appen til at købe billet til kollektiv trafik, registrerer vi de nødvendige lokations- (GPS) og aktivitetsoplysninger fra din mobiltelefon for at levere rejsekortydelsen. Vi registrerer allerede din lokation, fra du åbner appen. Dette sker for at finde den nærmeste station eller stoppested, som bliver start lokationen, når du checker ind. Hvis du åbner og lukker appen uden at checke ind, vil de registrerede lokationsoplysninger dog ikke blive gemt.

Når du checker ind, registreres tid og sted for check ind, og appen sporer derefter din lokation, indtil du er checket ud igen. Dette sker for at give dig gyldig billet på hele rejsen og er nødvendigt for at danne den korrekte billet, som svarer til den rejse, du foretager. Dette sikrer, at ruten beregnes korrekt, og at det kommer til at fremgå korrekt, hvilke transportmidler du har benyttet. Når du checker ud, registrerer vi den lokation, som udgør rejsens afslutning. Når du er checket ud og systemet har beregnet din rejse, registrerer vi ikke længere din lokation.

For at appen fungerer korrekt, og for at sikre, at vi kan betjene dig, hvis du oplever problemer med appen, behandler vi desuden visse tekniske oplysninger. Det drejer sig om:

- Din IP-adresse og din enheds-id
- Dine billetindstillinger, herunder kundetype samt eventuelt rabattrin
- Oplysninger om den brugte mobile enhed:
  - Mærke og model
  - Operativsystem
  - Wi-fi- og bluetooth signaler
  - Batteristatus

Da du har krav på at kunne tilgå din købshistorik i 36 måneder, opbevarer vi din rejsehistorik og købshistorik i appen i denne periode. Dette sker, så du løbende kan sikre, at appen har beregnet dine rejser korrekt. Din rejsehistorik indeholder informationer om dine gennemførte rejser, herunder lokationsoplysninger, og din købshistorik indeholder informationer om dine gennemførte betalinger.

Hvis du kontakter Rejsekort Kundecenter, gemmer vi desuden de personoplysninger, du i den forbindelse afgiver, som har relevans for dit kundeforhold.

Ved telefonisk kontakt til Rejsekort Kundecenter, kan dine opkald blive optaget, hvis du giver konkret samtykke hertil. Optagelserne anvendes til dokumentations- og uddannelsesformål og slettes løbende efter 30 dage.

Vi indsamler desuden data om, hvordan du interagerer med appen, såsom dato og klokkeslæt for adgang, appfunktioner eller sider, der tilgås, appnedbrud og anden systemaktivitet samt browsertype. Disse data behandler vi dog kun i anonymiseret form.

## **2.2. Oplysninger om dine rejser og din lokation**

Rejsekort som app fungerer ved, at din rejseaktivitet registreres (rejsedata), når du bruger appen. Konkret registrerer vi lokations- og aktivitetsdata fra din mobile enhed.

Vi registrerer alene dine lokationsoplysninger fra du åbner Rejsekort som app, under din rejse og indtil du er checket ud og din rejse er beregnet. Vi registrerer derimod ikke oplysninger om dig, når du ikke bruger appen. Efter du er checket ind stopper vi registreringen af dine lokationsoplysninger igen hurtigst muligt efter

du er checket ud, når systemet er i stand til præcist at fastslå, hvor check ud er foretaget. I områder med dårlig mobilforbindelse kan dette tage længere tid end i områder med god mobilforbindelse.

Dine lokationsoplysninger bruger vi til at fastlægge din rejse og dermed give dig den korrekte billet til den rigtige pris. Når din rejse er afsluttet, og prisen for billetten er beregnet, danner oplysningerne desuden grundlag for din senere betaling. Oplysningerne, vi behandler om dine rejser og din lokation, er altså nødvendige for, at du kan bruge appen.

Hvis du ikke foretager check ud straks efter afslutning af din rejse, registrerer vi fortsat dine lokationsoplysninger, indtil check ud er foretaget. Dette gør vi, da du har gyldig rejsehjemmel, så længe du er checket ind. Når du på et tidspunkt checker ud, vil din rejse blive beregnet, og det mest sandsynlige sted, din rejse rent faktisk blev afsluttet, vil udgøre slutdestinationen på din billet.

De lokationsoplysninger, som handler om tiden efter du rent faktisk afsluttede rejsen med kollektiv trafik, behandler vi, for at sikre:

- 1) at systemet fungerer korrekt,
- 2) at du ikke har misbrugt vores løsning, og
- 3) for at kunne betjene dig i Rejsekort Kundecenter

For nr. 1 og 2 har vi ikke brug for direkte personhenførbare oplysninger, og vi vil derfor alene behandle dette data uden de personhenførbare elementer, som navn, telefonnummer, e-mail mv.

Vi gemmer således kun det data, som er relevant for os at behandle, og som er relevant for din rejse med kollektiv trafik.

Din rejsehistorik gemmer vi i den nødvendige periode for at overholde bogføringslovens krav.

Dine lokations- og aktivitetsdata behandler vi desuden med det formål at opdage og forhindre misbrug. Læs mere om vores behandling for at opdage og forebygge misbrug under punkt 3.

Trafikvirksomhederne bruger desuden oplysningerne om dine foretagne rejser til trafikplanlægningsformål. Data til brug herfor videregives alene til trafikvirksomhederne i aggregeret, og enten anonymiseret eller pseudonymiseret form.

Derudover benytter vi oplysninger om dine foretagne rejser for at sikre korrekt fordeling af indtægter mellem trafikvirksomhederne.

### **2.3. Oplysninger om eventuel spærring af profil**

Vi kan under visse omstændigheder spærre din profil ved misbrugslignende adfærd. Læs nærmere om reglerne for spærring i Vilkår for Rejsekort som app, som du finder direkte i appen samt på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "det med småt".

## **3. Profilerings**

I appen benytter vi profilering for at opdage og forhindre misbrug af Rejsekort som app.

Profileringsen foregår ved, at appen identificerer, når der foreligger misbrugslignende adfærd på de gennemførte rejser. Systemet knytter en pointværdi til alle foretagne rejser ift. om rejsemønsteret viser tegn

på misbrug. På den baggrund genereres en samlet point-opgørelse (opgørelse over misbrug eller 'fraud score') for alle kunder, afhængig af deres rejseadfærd. Hvis en kundes samlede fraud score bliver tilstrækkelig høj, vil det fremgå i systemet, hvorefter der vil ske en konkret manuel sagsbehandling i det enkelte tilfælde.

Misbrugsadfærd kan på baggrund af en manuel konkret sagsbehandling sanktioneres. Sanktionering vil som hovedregel forudsætte, at du på forhånd har modtaget en eller flere advarsler relateret til den udviste adfærd. I Rejsekort som app udgør profileringen altså beslutningsstøtte for sagsbehandlerne og der gøres dermed ikke brug af automatiske afgørelser.

#### **4. Hvem har adgang til personoplysninger?**

Kun betroede medarbejdere med arbejdsbetinget behov hos Rejsekort & Rejseplan A/S og hos vores databehandlere har adgang til de indsamlede personoplysninger.

Det omfatter medarbejdere i:

- Trafikvirksomheder. Medarbejderne i de tilsluttede trafikvirksomheder har adgang til oplysninger, der er nødvendige for at kunne betjene og administrere dit kundeforhold. Det omfatter din rejse- og betalingshistorik samt oplysninger om dig, herunder navn, fødselsdato, kontaktoplysninger mv.
- IT-leverandører. Vores IT-leverandører agerer som databehandlere og har derfor underskrevet en databehandleraftale, som forpligter dem til at overholde databeskyttelsesreglerne, og kun behandle dine oplysninger i overensstemmelse med vores instruks herom. Vores IT-leverandører leverer bl.a. Rejsekort som app og tilhørende systemer og står for driften heraf. Derudover bruger vi også IT-leverandører til udsendelse af mails, SMS'er og fysiske breve.
- Analyseinstitutter. Vi overlader relevante oplysninger om dig, såsom navn, adresse, telefonnummer, mailadresse og sagsnummer til analyseinstitutter med det formål at udføre kundetilfredshedsundersøgelser for os. Det er frivilligt, om du ønsker at deltage i en tilfredshedsundersøgelse. Analyseinstitutterne er forpligtiget til at slette modtagne personoplysninger, når opgaven er udført.

##### **4.1. Videregivelse af personoplysninger**

Hvis relevant, videregiver vi dine personoplysninger til de tilsluttede trafikvirksomheder til deres selvstændige behandling af kontrolafgiftssager, inddrivelsessager, kundeklager, rejsetidsgarantisager, økonomisager, udarbejdelser af trafikanalyser og udsendelse af servicemeddelelser.

På samme måde, og kun hvis det er relevant, videregiver vi dine personoplysninger til offentlige myndigheder, fx til trafikstyrelsen, som bl.a. foretager indtægtsdeling for visse indtægter i kollektiv transport.

Derudover videregiver vi i visse situationer personoplysninger til brug for forskningsprojekter. Vi videregiver kun personoplysninger, såfremt vi konkret vurderer, at det er lovligt at videregive, at videregivelse tjener et sagligt og legitimt formål, og at det er etisk forsvarligt. Vi sørger desuden for, at de videregivne oplysninger i videst muligt omfang er sikret, herunder ved pseudonymisering, såfremt fuld anonymisering af oplysningerne ikke er muligt.

#### **5. Hvordan og hvor længe opbevarer vi oplysninger om dig?**

Vi opbevarer dine personoplysninger i IT-systemer med kontrolleret og begrænset adgang og på servere, som er placeret i særligt sikrede lokaler. Vi sikrer desuden dine personoplysninger med passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger fra registreringen sker og indtil sletning. Vi sletter dine personoplysninger, så snart vi ikke længere har brug for dem for at opfylde formålet, til hvilket oplysningerne blev indhentet.

Vi gemmer oplysninger om dig som kunde så længe, det er nødvendigt af hensyn til formålene nævnt under punkt 2, jf. nedenstående tabel:

Type personoplysninger	Opbevaringstid	Hjemmelsgrundlag
Stamoplysninger (navn, alder mv.)	Så længe du er kunde hos os og indtil 5 år efter udgangen af det år, hvor kundeforholdet er ophørt (eller kundeforhold uden aktivitet)	Så længe du er kunde hos os, GDPR art. 6, stk 1, litra b. Derefter bogføringslovens § 12.
Kontaktoplysninger (e-mail og telefonnummer)	Så længe du er kunde hos os og indtil 3 år efter din sidste rejse	Så længe du er kunde hos os, GDPR art. 6, stk. 1, litra b. Efter endt kundeforhold forældelseslovens § 3.
Oplysninger valgt kundetype, pris og saldo.	5 år fra udgangen af det år, som transaktionen vedrører.	Bogføringslovens § 12
Oplysninger om dine rejsedata, herunder GPS og aktivitetsdata (f.eks. check-in i Ballerup den 21. oktober 2024 kl. 12.03 – check-ud på Østerport den 21. oktober 2024 kl. 12.30)	Vi opbevarer rejsedata i 3 år fra registreringen af oplysningerne. Herefter opbevares rejsedata i anonymiseret form til analyseformål.	Forældelseslovens § 3
Sagsoplysninger registreret ved henvendelser til Rejsekort Kundecenter	3 år fra registreringen af oplysningerne.	Forældelseslovens § 3
Optagelser af telefonsamtaler i Rejsekort Kundecenter	30 dage fra tidspunktet for optagelsen.	Dit samtykke, jf. GDPR art. 6, stk. 1, litra b
Oplysninger om din mobile enhed, mærke og model, operativsystem mv.	3 år fra registreringen af oplysningerne.	Forældelseslovens § 3

Disse slettefrister vil efter en konkret vurdering kunne fraviges, således at personoplysningerne slettes på et tidligere eller på et senere tidspunkt, hvis der er konkrete, saglige grunde hertil. Det kan fx være tilfældet, hvis du anmoder om sletning, uden nogensinde at have benyttet appen til at købe billet. I sådan et tilfælde vil sletning af dine oplysninger kunne ske tidligere end det i skemaet angivne. Hvis der derimod fx verserer en sag ved domstolene, kan de angivne opbevaringsfrister efter en konkret vurdering forlænges.

### Overførsel af oplysninger til 3. lande

Vi opbevarer alene data på servere beliggende inden for EU. Vi har dog leverandører, som er hjemmehørende udenfor EU, hhv. i Schweiz og USA. Leverandøren i USA er tilknyttet EU-U.S. Data Privacy

Framework, og hører således under EU kommissionens tilstrækkelighedsafgørelse fra juli 2023. Schweiz er derudover på EU kommissionens liste over sikre tredjelande.

## 6. Retsgrundlaget for behandlinger

Vi behandler dine personoplysninger baseret på følgende behandlingsgrundlag:

- Når det er nødvendigt for at opfylde en aftale med dig (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b). Dette behandlingsgrundlag finder anvendelse i det løbende kundeforhold, hvor du er oprettet som kunde i appen.
- Når det er nødvendigt for, at vi kan overholde en retlig forpligtelse (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c). Dette behandlingsgrundlag finder anvendelse, da vi er forpligtet til at opbevare oplysninger om bl.a. økonomiske transaktioner i medfør af bogføringslovens § 12.
- Når du har givet samtykke til behandlingen (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a). Dette behandlingsgrundlag gælder for telefonoptagelser i forbindelse med kundeforhold i Rejsekort Kundecenter.
- Når det er nødvendigt for, at vi kan varetage en legitim interesse (databeskyttelsesforordningens artikel 6, 1, litra f). Dette behandlingsgrundlag gælder for vores behandling af oplysninger til brug for:
  - identifikation og forebyggelse af misbrug, jf. punkt 3. Den legitime interesse med behandlingen er identifikation, forebyggelse og håndtering af misbrug i appen. Det er vores vurdering, at formålet er legitimt, og at behandlingen er proportional ift. at opnå formålet.
  - Behandling af de lokationsoplysninger, som appen indhenter, og som ikke er relateret til din rejse med kollektiv trafik. Det gælder de lokationsoplysninger, som indhentes, hvis du i en periode undlader at checke ud, efter din rejse er afsluttet. Denne behandling sker for at sikre kundeservice, muligheden for kunne berigtige data, analyse af, om ruteberegningen i løsningen fungerer korrekt, og det er vores vurdering, at disse formål er legitime, og at behandlingen er proportional ift. at opnå formålene.
  - Når vi sender dig push-meddelelser om, at du formentligt har glemt at checke ud efter endt rejse. Disse meddelelser sender vi for at sikre dataminimering, og det er vores vurdering, at formålet er legitimt, og at behandlingen er proportional ift. at opnå formålet.
  - Videregivelse af oplysninger jf. punkt 4.1. Den legitime interesse med videregivelse er at understøtte de legitime og lovlige formål, som modtagerne af oplysningernes behandling sikrer.

## 7. Dine rettigheder

Du har efter databeskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af dine personoplysninger. Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder, skal du kontakte os. Se vores kontaktoplysninger ovenfor under punkt 1.

Dine rettigheder er:

### *Ret til at se oplysninger (indsigtsret)*

Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger.

### *Ret til berigtigelse (rettelse)*

Du har ret til at få rettet urigtige oplysninger om dig selv. Du har også ret til at få dine oplysninger suppleret med yderligere oplysninger, hvis det vil gøre dine personoplysninger mere fuldstændige og/eller ajourførte. Du har mulighed for selv at gøre det direkte i appen.

#### *Ret til sletning*

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

#### *Ret til begrænsning af behandling*

I visse tilfælde har du ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

#### *Ret til indsigelse*

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger. Det gælder kun, hvis vores behandling hviler på databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (legitim interesse). Som det fremgår af denne Privatlivspolitik drejer det sig om de oplysninger, vi behandler med henblik på identifikation og forebyggelse af misbrug. Vi må derefter ikke længere behandle personoplysningerne, medmindre vi påviser vægtige, legitime grunde til behandlingen, der går forud for dine interesser, rettigheder og frihedsrettigheder, eller behandlingen er nødvendig for, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.

#### *Tilbagekaldelse af samtykke*

Du har til enhver tid ret til at trække dit samtykke tilbage, såfremt du har afgivet det. Det kan du gøre ved at kontakte Rejsekort Kundecenter på de kontaktoplysninger, der fremgår ovenfor under afsnit 1. Hvis du vælger at trække dit samtykke tilbage, påvirker det ikke lovligheden af den behandling, der er foretaget, før du trak dit samtykke tilbage.

Hvis du trækker dit samtykke tilbage, betyder det, at vi som udgangspunkt begrænser behandlingen af dine personoplysninger, ved at slette eller anonymisere de personoplysninger, som behandles i medfør af samtykket. Som det fremgår ovenfor under afsnit 2.1, drejer det sig om optagelser af telefonsamtaler ved telefonisk kontakt til Rejsekort Kundecenter.

#### *Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)*

Du har i visse tilfælde ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger til en anden dataansvarlig uden hindring.

## **Ret til at klage til Datatilsynet**

Du kan klage over vores behandling af dine personoplysninger til Datatilsynet.

Datatilsynet har følgende kontaktoplysninger:

Datatilsynet  
Carl Jacobsens Vej 35.  
2500 Valby  
Telefon: 33 19 32 00  
Mail: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)  
[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

## **8. Ændring af denne privatlivspolitik**

Vi gennemgår regelmæssigt denne privatlivspolitik for at holde den opdateret og i overensstemmelse med den måde, Rejsekort som app fungerer på samt gældende principper og lovgivning. Privatlivspolitikken kan ændres uden varsel.





Du kan altid øverst i denne privatlivspolitik se, hvornår politikken sidst er opdateret eller ændret. Væsentlige ændringer af Privatlivspolitikken vil blive offentliggjort på vores hjemmeside [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) sammen med en opdateret version af Privatlivspolitikken.