

**Privatlivspolitik for
Rejsekort som app
Gyldig fra 2. april 2024**

Version 1

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 rejsehjemmel (gyldig billet) 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/Kundecenter-privat/Kontaktformular>

Pr. brev til:
Rejsekort Kundecenter Postboks 736
2500 Valby

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

Telefontid er hverdage i tidsrummet 10-15.

2. Hvilke oplysninger vi indsamler og formålet med behandlingen

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

Vi registrerer de oplysninger, du afgiver i forbindelse med oprettelse som bruger af Rejsekort som app og gennem brugen af appen.

Oplysningerne, som behandles, er:

- Mobiltelefonnummer
- Billetindstillinger, herunder kundetype samt eventuelt rabattrin
- E-mailadresse
- For- og efternavn

- Fødselsdato
- Postnummer på bopælsadresse
- IP-adresse og enheds-id
- Et systemgenereret unikt bruger ID
- Fraud score
- Oplysninger om den brugte mobile enhed:
 - Mærke og model
 - Operativsystem
 - Wi-fi- og bluetooth signaler
 - Batteristatus
- Oplysninger om dine gennemførte rejser, herunder aktivitets- og lokationsoplysninger
- Oplysninger om dine betalinger, herunder gennemførte og udestående betalinger
- Oplysninger om tilknyttet betalingsmiddel
- Brugsdata:
 - Der kan indsamles data om, hvordan du interagerer med tjenesterne, såsom dato og klokkeslæt for adgang, appfunktioner eller sider, der tilgås, appnedbrud og anden systemaktivitet samt browsertype. Disse data er dog ikke personhenførbare.

Vi gemmer dine personoplysninger for at kunne administrere dit kundeforhold og for at kunne betjene dig som kunde.

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 desuden blive optaget, hvis du giver konkret samtykke hertil. Optagelserne anvendes til dokumentations- og uddannelsesformål og slettes løbende efter 30 dage.

2.2. Oplysninger om dine rejser og din lokation

Rejsekort som app fungerer ved, at din rejseaktivitet registreres (rejsedata), når du bruger appen. Vi registrerer GPS-sporings- og aktivitetsdata (baseret på din mobile enheds bevægelsessensor, hvis den er aktiv). Vi registrerer alene oplysningerne om dig, herunder din lokation fra du åbner Rejsekort som app, under din rejse og indtil kort efter du er checket ud. Vi stopper registreringen af dine lokationsoplysninger 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. Disse data bruges til at følge din rejse og beregne prisen for dine elektroniske billetter samt korrekt afregning heraf.

Oplysninger om dine rejser og din lokation er nødvendige for, at du kan bruge appen. Registreringen sker altså for at kunne betjene dig som kunde. Din rejsehistorik behandles desuden for at overholde bogføringslovens krav.

Vi registrerer desuden oplysninger om dine rejser med det formål at opdage og forhindre misbrug.

Trafikvirksomhederne bruger desuden oplysningerne om dine foretagne rejser til trafikplanlægningsformål, dog alene i 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 en kundes profil ved misbrugslignende adfærd. Læs nærmere om reglerne for spærring i vilkårene for Rejsekort som app.

3. Profilering

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

Profileringen 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 denne baggrund genereres en samlet point score (fraud score) for alle kunder, afhængig af deres rejseadfærd. Hvis en kundes samlede fraud score bliver tilstrækkelig høj, vil dette fremgå i systemet, hvorefter der vil ske en konkret manuel sagsbehandling i det enkelte tilfælde.

Rejsekort som app gør ikke brug af automatiske afgørelser. Sanktionering af misbrugslignende adfærd vil således altid ske på baggrund af en manuel konkret sagsbehandling og vil hovedsageligt desuden forudsætte at kunden på forhånd modtager en eller flere advarsler relateret til den udviste adfærd.

Den profilering, som Rejsekort som app foretager, står således aldrig alene, og vil aldrig i sig selv danne baggrund for en sanktionering.

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.

Dette omfatter medarbejdere i:

- Trafikvirksomheder. Medarbejderne i de tilsluttede trafikvirksomheder har adgang til oplysninger, der er nødvendige for at kunne betjene og administrere dit kundeforhold. Dette 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 databehandlaftaler, hvorefter de er forpligtet 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

Vi videregiver – hvis relevant – dine personoplysninger til de tilsluttede trafikvirksomheder til deres selvstændige behandling af kontrolafgiftssager, inddrivelsessager, kundeklager, rejsetidsgarantisager, økonomisager, udarbejdelser af trafikanalyser og servicemeddelelser.

Vi videregiver endvidere dine personoplysninger til offentlige myndigheder, hvis det er relevant, fx 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 sørger for at slette dine personoplysninger, så snart vi ikke længere har brug for dem for at opfylde behovet, 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
Stamoplysninger (navn, kontaktoplysninger mv.)	5 år efter udgangen af det år, hvor kundeforholdet er ophørt (eller kundeforhold uden aktivitet)
Oplysninger valgt kundetype, pris og saldo.	5 år fra udgangen af det år, som transaktionen vedrører.
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.
Sagsoplysninger registreret ved henvendelser til Rejsekort Kundecenter	3 år fra registreringen af oplysningerne.
Optagelser af telefonsamtaler i Rejsekort Kundecenter	30 dage fra tidspunktet for optagelsen.
Oplysninger om din mobile enhed, mærke og model, operativsystem mv.	3 år fra registreringen af oplysningerne.

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.

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 bogføringsloven.
- Når du har givet samtykke til behandlingen (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a). Dette behandlingsgrundlag gælder for telefonoptagelser i forbindelse med kundehenvendelser til 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.
 - 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 urigtige oplysninger om dig selv rettet. Du har også ret til at få dine oplysninger suppleret med yderligere oplysninger, hvis dette vil gøre dine personoplysninger mere fuldstændige og/eller ajourførte. Du har mulighed for at gøre dette selv 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.

Dette 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 dette. 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
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 sammen med en opdateret version af Privatlivspolitikken.