

# Behandling af personoplysninger i SOS Dansk Autohjælp

## 1 BEHANDLING AF DINE PERSONOPLYSNINGER

SOS International/SOS Dansk Autohjælp ("SOS") er en af Nordens største vejhjælpsleverandører. Vi har både direkte aftaler med bilejere, og vi er underleverandør til forsikringselskaber, 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. Vi behandler også dine oplysninger i forbindelse med markedsføring og salg af vores vejhjælpsprodukter.

Hvis du har oprettet en vejhjælpsaftale via dit forsikringselskab eller anden vejhjælpsleverandør, og har spørgsmål vedrørende behandling af personoplysninger i den forbindelse, beder vi dig tage kontakt til dit forsikringselskab 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 og andre samarbejdspartnere i vores leverandørnetværk samt udveksler oplysninger med dit forsikringselskab 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) CPR-nummer
- (v) Bankoplysninger
- (vi) Oplysninger om afholdte udgifter i din sag
- (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.

Se desuden afsnit 7 nedenfor om telefonoptagelser.

### **3 HVAD BRUGES OPLYSNINGERNE TIL?**

Formålet med behandlingen af oplysninger om dig er, at:

- (i) Lefere vejhjælpsassistance til dig i henhold til din vejhjælpsaftale
- (ii) Dokumentere indgåede aftaler mellem dig og SOS
- (iii) Foretage kvalitetssikring, fakturering og bogføring
- (iv) Udføre cost control i forhold til fakturering i din sag
- (v) Udarbejde statistik og anden rapportering
- (vi) Håndtere klagesagsbehandling vedrørende SOS' assistanceydelse
- (vii) Dokumentere aftaler
- (viii) Markedsføre og sælge vores vejhjælpsprodukter
- (ix) Håndtere henvendelse fra offentlige myndigheder relateret til din sag.

### **4 BEHANDLINGSGRUNDLAGET**

Når SOS modtager og gennemfører din assistancesag, behandler vi dine oplysninger med hjemmel i databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra 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, salg fremstød og kvalitetssikring.

For så vidt angår eventuelle overførsler af oplysninger til såkaldte usikre tredjelande, uden for EU/EØS, som beskrevet nedenfor, foretages disse på baggrund af at a) EU-Kommissionen har godkendt, at modtager landet har et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, jf. art. 45, stk. 3, b) EU-Kommissionens standardbestemmelser, jf. art. 46, stk. 2, litra c og/eller på baggrund af dit samtykke og/eller til opfyldelse af en kontrakt, jf. art. 49, stk. 1, litra a. og b.

### **5 TREDJELANDSOVERFØRSLER**

Hvis du i forbindelse med din assistancesag opholder dig eller har opholdt dig i et land uden for 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 uden for 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.

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](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 SÆRLIGT VEDRØRENDE TELEFONOPTAGELSER**

SOS optager telefonsamtaler med henblik på at dokumentere aftaler og til brug for kvalitetssikring, når du har givet dit samtykke til det. Optagelsen sker med hjemmel i databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra a.

SOS' behandling af oplysningerne i samtalen kan desuden ske i henhold til databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b og/eller f.

SOS' legitime interesser, som begrundes efter artikel 6, stk. 1, litra f, er navnlig at kunne behandle klager og kunne dokumentere indgåede aftaler.

Vi er dataansvarlig for optagelsen af telefonsamtaler, der har fundet sted mellem dig og SOS.

Optagelsen kan i visse tilfælde blive sendt til dit forsikringselskab eller andre tredjeparter (f.eks. offentlige myndigheder), hvis SOS juridisk er berettiget eller forpligtet hertil.

Optagelserne gemmes, så længe de er nødvendige til det formål, de er indsamlet. Som hovedregel gemmes de i 3 måneder. En optagelse vil imidlertid kunne blive gemt i en længere periode, hvis der opstår et konkret behov herfor.

Du kan tilbagekalde dit samtykke. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, vedrører dette alene vores behandling af dine personoplysninger fremadrettet. Hvis du ønsker at tilbagekalde dit samtykke, skal du rette henvendelse til SOS via dette link: <https://www.sos.eu/da/til-dig/selvbetjening/#dine-personoplysninger>.

Se desuden nedenfor afsnit 8 og 9 vedrørende dine rettigheder knyttet til telefonoptagelsen.

## 8 HVORDAN BESKYTTER VI DINE OPLYSNINGER?

SOS er ISO-certificeret. Hos SOS 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.

## 9 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.

Du har efter databeskyttelseslovgivningen ret til at få indsigt i, få 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 <https://www.sos.eu/da/til-dig/selvbetjening/#dine-personoplysninger>.

Du kan klage over vores behandling af dine oplysninger til Datatilsynet. Du kan finde Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk). Du kan også klage over vores behandling af dine oplysninger til de andre nordiske datatilsyn.

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

SOS International DK A/S (SOS Dansk Autohjælp A/S), Olof Palmes Allé 18, 8200 Aarhus N. CVR: 17738739. Kundeservice: 7010 8092