

Behandling av personopplysninger i SOS Mobility

1 BEHANDLING AV DINE PERSONOPPLYSNINGER

SOS Veihjelp AS ("SOS") er en av Nordens største veihjelpsleverandører. Vi har både direkte avtaler med bileiere, og vi opptreer som underleverandør til forsikringsselskap, for bilfabrikkers mobilitetsprogram og for medlemsorganisasjoner. Via våre døgnåpne alarmsentraler er vi parat til å assistere norske bileiere både i inn- og utland. Vi har tilknyttet et omfattende nettverk med assistanseselskap i Norge, Norden og Europa. Vi tilstreber å yte den beste service til våre kunder og sluttbrukere.

SOS henter inn og behandler en rekke opplysninger om deg når vi behandler dine saker og henvendelser. Formålet med behandlingen av opplysninger om deg er å gi deg veihjelpsassistanse i henhold til din avtale om veihjelp. Når vi behandler opplysningene dine i forbindelse med assistansesaker, er det vi som er ansvarlige for dataene.

Hvis du har opprettet en veihjelpsavtale gjennom forsikringsselskapet ditt eller en annen veihjelpsleverandør, og har spørsmål vedrørende behandling av personopplysninger i forbindelse med avtalen, ber vi deg ta kontakt med forsikringsselskapet ditt eller veihjelpsleverandøren.

2 HVILKE OPPLYSNINGER BEHANDLER VI?

SOS behandler opplysninger om deg som du selv eller den som melder inn skaden på dine vegne gir oss når vi utfører assistansen. I tillegg henter vi inn og deler opplysninger med myndigheter og leverandører, som vi samarbeider med som blant annet bilregisteret, veihjelpsstasjoner og verksteder, transportselskaper, IT-leverandører og andre samarbeidspartnere i vårt leverandørnettverk. Dessuten utveksler vi opplysninger med forsikringsselskapet ditt eller annen veihjelpsleverandør i den grad det er nødvendig for å kunne behandle saken din. I tillegg kan vi dele opplysninger om deg til andre offentlige myndigheter i den grad vi har et juridisk grunnlag for dette.

Hvilke opplysninger vi henter inn i den konkrete situasjonen varierer, men det dreier seg normalt om innhenting av vanlige personopplysninger og personnummer som blant annet:

- (i) Kontaktopplysninger, inkludert navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse og kontaktopplysninger om medpassasjerer
- (ii) Opplysninger om din veihjelpsavtale
- (iii) Førerkort
- (iv) Fødselsnummer
- (v) Bankopplysninger
- (vi) Opplysninger om påløpte utgifter i saken din
- (vii) Opplysninger om bilen din, inkludert registreringsnummer og chassisnummer
- (viii) Opplysninger om leverte veihjelpstjenester, f.eks. årsak til driftsstopp/skade, skadested, berging og videre reise

- (ix) Opplysninger som sendes fra din telefon når du bruker SOS' veihjelp-app. Dette kan f.eks. være geografiske opplysninger osv.
- (x) Opptak av dine telefonsamtaler med SOS

Se også avsnitt 7 nedenfor om telefonopptak.

3 HVA BRUKES OPPLYSNINGENE TIL?

Formålet med behandlingen av opplysninger om deg er å:

- (i) Levere veihjelpsassistanse til deg i henhold til din veihjelpsavtale
- (ii) Dokumentere inngåtte avtaler mellom deg og SOS Veihjelp
- (iii) Gjennomføre kvalitetssikring, fakturering og regnskapsføring
- (iv) Utføre kostnadskontroll ved faktureringen i din sak
- (v) Utarbeide statistikk og annen rapportering
- (vi) Håndtere klagesaksbehandling vedrørende SOS' assistansetjenester
- (vii) Sikre kvalitet av vårt arbeide og dokumentere inngåtte avtaler under vår telefonsamtale
- (viii) Håndtere henvendelser fra offentlige myndigheter relatert til saken din.

4 BEHANDLINGSGRUNNLAGET

Når SOS mottar og gjennomfører din assistansesak, behandler vi opplysningene dine med hjemmel i personvernforordningens artikkel 6 nr. 1 bokstav a, b, c, d og f, og art 87 og personopplysningsloven § 12, avhengig av den typen tjeneste som er levert. SOS Veihjelps lovmessige interesser, som begrunner behandlingen etter artikkel 6, stk. 1, litra f er for å kunne behandle klager, ivareta våre økonomiske interesser og kvalitetssikring.

Når det gjelder eventuelle overføringer av opplysninger til såkalte usikre tredjeland utenfor EU/EØS, som beskrevet nedenfor, gjøres dette på bakgrunn av at a) EU-kommisjonen har godkjent at mottakerlandet har et tilstrekkelig beskyttelsesnivå jf. artikkel 45, nr. 3, b) EU-kommisjonens standardbestemmelser, jf. artikkel 46, nr. 2, bokstav c og/eller på bakgrunn av ditt samtykke og/eller gjennom oppfyllelse av en kontrakt, jf. artikkel 49, nr. 1 bokstav a. og b.

5 OVERFØRINGER TIL TREDJELAND

Hvis du i forbindelse med bistandssaken din oppholder deg eller har oppholdt deg i et land utenfor EU/EØS kan SOS have utvekslet informasjon med leverandører i det landet i den grad de har behandlet saken på vegne av SOS. SOS har bare utvekslet slik informasjon hvis det var nødvendig for håndteringen af saken din. I tillegg kan SOS i noen tilfeller ha utvekslet informasjon med andre leverandører i et land utenfor EU/EØS. Overføring af personopplysninger skjer på grunnlag av et passende overføringsgrunnlag, for eksempel a) EU-kommisjonen har godkjent at mottakerlandet har et tilstrekkelig beskyttelsesnivå, herunder f.eks. det nye rammeverket som EU og USA har forhandlet frem, kalt EU-U.S. Data Privacy Framework, b) EU-kommisjonens standardbeskyttelsesklausuler inkludert bruk av ytterligere tiltak hvis det anses nødvendig og/eller c) i spesielle situasjoner i artikkel 49 i EUs personvernforordning (GDPR)(EU2016/679).

Når overføringer gjøres på grunnlag av EU-kommisjonens standardklausuler, vil de være underlagt passende sikkerhetstiltak som beskrevet i standardklausulene her:

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_da (på engelsk).

6 HVOR LENGE BEHANDLES OPPLYSNINGENE DINE?

Vi behandler opplysningene dine så lenge de er nødvendige til det formålet de er innhentet til. Vi oppbevarer ikke personopplysningene på en måte som gjør det mulig å identifisere deg i lengere tid enn det er nødvendig for de formålene som opplysningene lovmessig behandles for.

7 SPESIELT ANGÅENDE TELEFONOPPTAK

SOS tar opp og lagrer telefonsamtaler med det formål å dokumentere avtaler og til bruk for kvalitetssikring når du har gitt ditt samtykke. Opptaket er basert på personvernforordningens artikkel 6 nr. 1 bokstav a.

I tillegg kan SOS' behandling av informasjonen i samtalen skje i henhold til personvernforordningens artikkel 6 nr. 1 bokstav b og/eller f,

SOS' legitime interesser, som begrunner behandlingen etter artikkel 6 nr. 1 bokstav f, er spesielt å kunne håndtere klager, lave kvalitetssikring og kunne dokumentere inngåtte avtale.

Vi er ansvarlig for innspillingen av telefonsamtaler som har funnet sted mellom deg og SOS.

Innspillingen kan i noen tilfeller sendes til ditt forsikringselskap eller andre tredjeparter (f.eks. offentlige myndigheter) hvis SOS er juridisk berettiget eller forpliktet til det.

Innspillingene lagres så lenge de er nødvendige til det formålet de ble samlet inn for. Som hovedregel lagres de i 3 måneder. Ett opptak vil imidlertid kunne lagres i lengre tid dersom et spesifikt behov oppstår.

Du kan trekke tilbake ditt samtykke. Hvis du opphever ditt samtykke, gjelder dette bare vår behandling av dine personopplysninger fremover. Hvis du ønsker å trekke tilbake ditt samtykke, må du kontakte SOS via denne lenken: <https://www.sos.eu/no/for-deg/selvbetjening/#innsyn-i-personopplysninger>

Se også avsnitt 8 og 9 nedenfor angående dine rettigheter knyttet til opptakene.

8 HVORDAN BESKYTTER VI OPPLYSNINGENE DINE?

SOS International er ISO-sertifisert. I SOS International er vi svært fokusert på kvalitet og informasjonssikring, og sikrer gjennom det at dine personopplysninger er beskyttet. Vi er

stolte av våre akkrediteringer og sertifiseringer som blant annet ISO-27001 for informasjonssikkerhet og ISO-27701 (håndtering av personverninformasjon).

Vi har iverksatt både tekniske og organisatoriske sikringstiltak for å beskytte dine personopplysninger mot utilsiktet tap, endring, destruksjon, og mot at uvedkommende får kjennskap til personopplysningene eller at det behandles i strid med loven. Våre sikkerhetsprosedyrer revideres fortløpende i takt med den teknologiske utviklingen.

9 DINE RETTIGHETER

Du har ikke plikt til å dele opplysningene dine med SOS Veihjelp. Hvis du ikke ønsker å dele opplysninger som er nødvendige i forbindelse med din assistansesak med oss, kan dette ha innvirkning på om din anmodning om assistanse kan etterkommes.

Du har etter personvernlovgivningen rett til å få innsyn i, og komme med innsigelser mot behandlingen av dine personopplysninger. Du har på forespørsel rett til å få rettet opp, slettet eller blokkert opplysninger som er uriktige, villedende eller behandlet i strid med lovgivningen. Dessuten har du rett til dataportabilitet.

Hvis du ønsker å benytte deg av dine rettigheter, må du henvende deg til SOS Veihjelp via denne lenken <https://www.sos.eu/no/for-deg/selvbetjening/#innsyn-i-personopplysninger>

Du kan klage på vår behandling av opplysningene dine til Datatilsynet. Du finner Datatilsynets kontaktopplysninger på www.datatilsynet.no. Du kan også klage på vår behandling av dine opplysninger til de andre nordiske datatilsynene.

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

SOS Veihjelp AS, Lysaker Torg 5, 5. etasje 1366 Lysaker, Norge. Organisasjonsnummer: 913 642 457. Kundeservice: +47 915 09 505.