

## KUNDEADMINISTRATION PRIVATLIVSPOLITIK

Formålene med og retsgrundlaget for FynBus' behandling af dine personoplysninger

### FYNBUS BEHANDLER DINE PERSONOPLYSNINGER

FynBus behandler personoplysninger om dig (den registrerede) som kunde, når du benytter dig af FynBus' ydelser. FynBus benytter sig endvidere af markedsundersøgelser og af direkte markedsføring.

FynBus er et trafikselskab og har opgaver, som fremgår af lov om trafikselskaber. Personoplysningerne indsamles og behandles som led i FynBus' varetagelse af sin opgave som trafikselskab og i overensstemmelse med loven. Markedsundersøgelser og markedsføring sker også i overensstemmelse med gældende lovgivning.

FynBus behandler dine personoplysninger lovligt, rimeligt og gennemsigtigt i forhold til dig som kunde. Personoplysningerne indsamles alene til et sagligt, fortroligt og nødvendigt formål, og personoplysningerne opbevares kun så længe, der er et formål hermed, hvorefter dine personoplysninger bliver slettet. FynBus beskytter dine personoplysninger og opbevarer dem sikkert. FynBus behandler dine personoplysninger med særlig ansvarlighed, og vi har iværksat tekniske foranstaltninger og vedtaget interne regler om informationsikkerhed, der beskytter dine personoplysninger mod at gå tabt eller blive ændret, mod uautoriseret offentliggørelse, og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem.

De indsamlede personoplysninger vil som udgangspunkt komme fra dig som kunde i forbindelse med din indtastning i FynBus' systemer, e-mail, telefonsamtale, møde med kontrollør eller personlige henvendelse.

### BRUG AF PERSONOPLYSNINGER

FynBus er en offentlig myndighed – et kommunalt selskab. Personoplysninger behandles alene som led i offentlig myndighedsudøvelse og til brug for varetagelse af de opgaver, som FynBus skal udføre i overensstemmelse med lov om trafikselskaber.

Personoplysningerne behandles for at kunne sælge dig billetter, udstede kvitteringer og identificere dig i forbindelse med supportsager og opkræve betaling. FynBus indsamler og behandler dine personoplysninger, så FynBus til enhver tid kan yde den bedst mulige service som trafikselskab overfor dig.

FynBus behandler endvidere personoplysninger i forbindelse med udstedelse af kontrolafgift, behandling af klager over udstedte afgifter og opkrævning af skyldige beløb.

FynBus behandler også personoplysninger til brug for markedsundersøgelser og markedsføring.

#### *FynBus' hjemmeside og facebookside*

Du kan som kunde besøge FynBus' hjemmeside og du kan benytte dig af FynBus' facebookside. FynBus anvender cookies på disse sider, og de indsamles ved din færden på siderne. Cookies giver FynBus mulighed for at skabe et overblik over, hvor mange besøgende, som FynBus har, og hvilke dele af siderne der besøges. Du har som bruger mulighed for at klikke "Nej tak", hvis du ikke ønsker dine oplysninger indsamles. Du kan læse mere om FynBus' brug af cookies her. <https://www.fynbus.dk/cookiepolitik>

#### *FynBus Webshop*

Du kan som kunde købe din fynske busbillet online. Du kan købe enkeltbillet og forskellige typer af specialbillet. Du giver i den forbindelse personoplysninger, som FynBus behandler for at administrere dig som kunde.

#### *FynBus app*

Du kan downloade FynBus app og oprette en konto, hvor du har mulighed for at købe rejsehjemmel. Du giver i den forbindelse personoplysninger, som FynBus behandler for at administrere dig som kunde.

#### *Fynbusbestilling.dk*

På denne side kan du bestille heldagsbilletter og grupperejser med FynBus. Siden kan både benyttes af private grupper og af skoler, børnehaver og lignende institutioner. FynBus behandler personoplysninger i forbindelse med registreringen.

#### *Skolekort*

FynBus modtager personoplysninger fra skolen, og personoplysningerne bruges til udstedelse og administration af skolekort til befordringsberettigede elever i folkeskolen.

#### *FynBus' salgssteder*

Du kan købe og forny din rejsehjemmel på et salgssted. FynBus behandler dine personoplysninger, når du køber og/eller fornyer din rejsehjemmel.

Det skal i den forbindelse nævnes, at Rejsekort A/S er dataansvarlig for personoplysninger i forbindelse med salg, tank-op og fornyelse af rejsekort. Se privatlivspolitik for Rejsekort på følgende link: <https://www.rejsekort.dk/det-med-smaat.aspx>

#### *Kundehenvendelse*

Du har altid mulighed for at henvende dig til FynBus. Det kan ske ved personlig henvendelse, e-mail, brev, telefon (som kan optages) eller fra FynBus Facebook. Din henvendelse kan vedrøre alle forhold, som har relation til FynBus' virksomhed. Du giver i den forbindelse personoplysninger, som vedrører den konkrete henvendelse. FynBus behandler disse personoplysninger for at behandle din sag bedst muligt.

#### *Billetkontrol*

Du kan blive mødt af en kontrollør i bussen, og hvis du ikke har korrekt rejsehjemmel, registrerer vi dine personoplysninger til brug for udstedelse af kontrolafgift, behandling af klager over udstedte afgifter og opkrævning af skyldige beløb.

#### *Markedsundersøgelser og markedsføring*

FynBus har som virksomhed brug for at få et overblik over, hvad vores kunder mener om os. FynBus ønsker også at kunne markedsføre sig i det omfang, som er nødvendigt. Du har mulighed for at være en del heraf, og i den forbindelse, vil FynBus behandle personoplysninger om dig.

## **TYPER AF PERSONOPLYSNINGER, SOM FYNBUS BEHANDLER OM DIG**

De personoplysninger, som FynBus behandler vil primært være:

- navn, adresse og CPR-nummer
- telefonnummer og e-mailadresse
- kundetype
- rejsehjemmel
- foto
- kørselsmønster

- zoner
- GPS-oplysninger
- kontooplysninger, herunder betalingskort
- kørekortnummer
- signatur (underskrift)
- adfærdsmønstre (markedsundersøgelser og markedsføring)

Der kan endvidere være situationer, hvor der behandles særlige kategorier af personoplysninger, som f.eks. helbredsoplysninger.

## RETSGRUNDLAGET

FynBus behandler personoplysninger som udgangspunkt med hjemmel i reglerne i databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra e. Det fremgår her, at der er tale om en lovlig behandling, hvis behandlingen udføres som led i offentlig myndighedsudøvelse, hvilket vil gøre sig gældende for langt størstedelen af handlingerne hos FynBus.

Retsgrundlaget kan i visse situationer endvidere være databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b. Det fremgår her, at der er tale om en lovlig behandling, hvis behandlingen er nødvendig af hensyn til opfyldelse af en kontrakt, som den registrerede er part i, eller af hensyn til gennemførelse af foranstaltninger, der træffes på den registreredes anmodning forud for indgåelse af en kontrakt.

FynBus tilbyder forskellige applikationer i forbindelse med de services, som FynBus leverer. Applikationerne anvender GPS-tracking, og retsgrundlaget for denne funktion er samtykke efter databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a. Samtykket til at blive tracket bliver givet i forbindelse med brug af applikationen. Det vil være muligt at slå GPS-tracking i applikationens indstilling.

Der kan også være situationer, hvor der behandles særlige kategorier af personoplysninger, som f.eks. helbredsoplysninger. De personoplysninger sker ofte med hjemmel i databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra e. Det fremgår her, at behandlingen af følsomme personoplysninger kan finde anvendelse, når behandlingen vedrører personoplysninger, som tydeligvis er offentliggjort af dig som kunde (den registrerede). Det kan f. eks. være oplysninger om et handicap, som er nødvendig for, at FynBus kan stille den bedste service til rådighed for dig og eventuel en ledsager. Følsomme personoplysninger kan endvidere behandles i det omfang, at du som kunde har givet udtrykkeligt samtykke, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra e. Der kan også være hjemmel i særlovgivning til, at FynBus kan behandle særlige kategorier af personoplysninger.

Retsgrundlaget for brug cookies vil være databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a, om samtykke.

Retsgrundlaget for brug af markedsundersøgelser og markedsføring vil også være databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a, om samtykke.

## DATAANSVARLIG

FynBus er dataansvarlig for de personoplysninger, som du giver FynBus, og som FynBus indsamler fra andre end dig. Det er FynBus' ansvar, at dine personoplysninger behandles i overensstemmelse med lovgivningen. FynBus har implementeret en række tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som beskytter mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse samt fortabelse eller forringelse af personoplysninger. Desuden er der lavet foranstaltninger som sikrer, at dine personoplysninger ikke kommer uvedkommende til kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med den gældende databeskyttelseslovgivning.

Hvis du har spørgsmål eller kommentarer til behandlingen af dine personoplysninger, eller til dine rettigheder kan du kontakte FynBus eller FynBus' databeskyttelsesrådgiver.

### **DATABESKYTTELSESRÅDGIVER – DPO**

FynBus har udpeget Markus Klokhøj (konsulentfirmaet Deloitte) som Databeskyttelsesrådgiver. Databeskyttelsesrådgiveren er en del af FynBus og kan kontaktes på [marklok@fynbus.dk](mailto:marklok@fynbus.dk), tlf. 6311 2085 eller pr. brev til FynBus, Att.: DPO, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C.

### **ADGANG TIL PERSONOPLYSNINGERNE**

FynBus' medarbejdere, der har til opgave at betjene dig som kunde, har adgang til dine personoplysninger. Medarbejderne har kun adgang til at se og bruge personoplysningerne i det omfang, det er nødvendigt for at betjene og administrere dig som kunde eller for at overholde gældende lovgivning. Det er også gældende for FynBus' databehandlere og underdatabehandlere.

Rejsekort A/S er dataansvarlige for så vidt alle personoplysninger, som har med rejsekort. Rejsekort A/S har som konsekvens heraf adgang til alle personoplysninger, som har relation til rejsekortet.

### **MODTAGERE AF PERSONOPLYSNINGERNE**

FynBus videregiver kun dine personoplysninger, hvis det er relevant og nødvendigt. Det kan være i situationer og i forbindelse med konkrete servicere i relation til de købte ydelser og betaling herfor. FynBus kan videregive personoplysninger til blandt andre:

- Vognmænd og busselskab
- IT-leverandører
- Andre FynBus' samarbejdspartnere og leverandører
- Kommuner
- Rejseplanen.dk
- SKAT

### **OPBEVARING AF PERSONOPLYSNINGER**

Personoplysninger gemmes så længe, det er nødvendigt for at administrere dig som kunde, eller i øvrigt for at overholde gældende lovgivning, herunder betalingsloven, bogføringsloven, databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

FynBus er en forvaltningsmyndighed, som har journaliseringspligt. Pligten gælder for dokumenter, der er modtaget eller afsendt som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med FynBus' virksomhed.

Personoplysninger, herunder korrespondance opbevares i vores journalsystem - ESDH indtil aflevering til Statens Arkiver. Det sker for tiden ca. hvert 5. år, hvorefter dine personoplysninger slettes.

Der kan dog være situationer, hvor dine personoplysninger ikke bliver slettet i forbindelse med aflevering til Statens Arkiver. FynBus fortsætter med at opbevare dine personoplysninger, hvis det fortsat er nødvendigt for at administrere dig som kunde, eller der foreligger en uafsluttet sagsbehandling vedrørende dig som kunde.

Du har altid som kunde ret til at henvende dig til FynBus med henblik på at anmode om at få dine personoplysninger slettet. Din henvendelse vil straks herefter blive sagsbehandlet, og FynBus vil træffe en afgørelse herom.

## DINE RETTIGHEDER

Du har som kunde (registrerede) rettigheder, som du kan bruge under visse betingelser.

Privatlivspolitikken beskriver de grundlæggende forhold – og derudover har du følgende muligheder:

- Du har ret til at få oplyst hvilke oplysninger, som FynBus behandler om dig (indsigt).
- Du har til en enhver tid ret til at få oplyst, hvilke oplysninger, FynBus behandler om dig, hvor de stammer fra, og hvad vi bruger dem til. Du kan også få oplyst, hvor længe vi opbevarer dine personoplysninger og hvem, der modtager oplysninger om dig.
- Du har ret til at få dine personoplysninger rettet eller slettet, hvis du mener, at de oplysninger, vi behandler om dig, er forkerte. Du skal henvende dig til os og oplyse os om, hvad du mener der er forkert. Du kan også bede om at få dine oplysninger slettet, jf. afsnittet ovenfor.
- Du har ret til at gøre indsigelse mod FynBus' behandling af dine oplysninger. Hvis din indsigelse er berettiget, sørger vi for at ophøre med behandlingen af dine oplysninger.

Du kan gøre brug af dine rettigheder ved at kontakte FynBus. Vi vil herefter iværksætte en sagsbehandling, herunder undersøge sagen nærmere.

## KONTAKTOPLYSNINGER

Du har altid mulighed for at kontakte FynBus:

FynBus  
Tolderlundsvej 9  
5000 Odense C  
Telefon: 63 11 22 00  
Mail: [fynbus@fynbus.dk](mailto:fynbus@fynbus.dk)

## KLAGER

FynBus vil vi gerne have, at du kontakter os, hvis du ønsker at klage over vores behandling af dine personoplysninger, så vi kan få løst problemet i fællesskab.

Du kan altid klage til Datatilsynet, hvis sagen ikke løses tilfredsstillende for dig.

Datatilsynet fører tilsyn med overholdelse af persondatalovgivningen. Datatilsynets kontaktoplysninger fremgår nedenfor:

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5.  
1300 København K  
Telefon: 33 19 32 00  
Mail: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)

[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

Du kan finde mere information om reglerne og dine rettigheder på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).