

Personvernerklæring – SOS International (kunder, leverandører, rådgivere med flere)

1 BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

SOS International (“SOS”) samler inn og behandler personopplysninger om deg, fordi du er engasjert av en av våre kunder eller er ansatt hos en leverandører vi samarbeider med som f.eks. en virksomhet som SOS har inngått en konsulentavtale (“Consultancy Agreement”) med, eller du har kontaktet SOS av andre grunner, hvis du f.eks. bruker våre nettsider eller besøker våre kontorer oppgitt i del 9 nedenfor.

SOS-gruppen består av mange ulike enheter i de nordiske landene. Det kan derfor være forskjellige dataansvarlige avhengig av hvilken enhet du er i kontakt med. I denne personvernerklæringen er den respektive dataansvarlige den som er oppgitt i oversikten på SOS’ nettside lenket til nedenfor.

Hensikten med å innhente og behandle personopplysninger om deg er for å kunne samarbeide med deg og ivareta våre felles interesser. Når det gjelder rådgivere, er hensikten med behandlingen å administrere konsulentavtalen og oppgaver som utføres i henhold til denne avtalen. Det er vi som står som dataansvarlige når vi behandler personopplysningene dine.

2 HVILKE PERSONOPPLYSNINGER HENTER VI INN OM DEG?

SOS innhenter og behandler opplysninger om deg som vi får fra deg, eksterne aktører eller andre personer, eller enheter som har med deg å gjøre som bl.a. firmaet eller leverandøren du jobber for. Vi behandler også personopplysninger som genereres av SOS i løpet av vår relasjon med deg.

Hvilke personopplysninger SOS innhenter og behandler er situasjonsbetinget, men i utgangspunktet dreier det seg om vanlige personopplysninger. Nedenfor har vi laget en oversikt over opplysningene vi behandler fordelt på tre relevante kategorier. For opptak av telefonsamtaler, se del 7 nedenfor.

1. Følgende opplysninger innhentes og behandles når du besøker SOS’ nettsider:

- (i) Øktbaserte informasjonskapsler (session cookies) og varige informasjonskapsler (persistent cookies) når du besøker SOS’ nettsider – les mer under “Informasjonskapsler” på <https://www.sos.eu/no/om-oss/compliance/>
- (ii) Hvis du gir tilbakemelding til SOS via et skjema på nettsiden vår, henter vi inn og behandler følgende opplysninger: kontaktinformasjon bestående av navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, saksnummer og tilbakemeldingen skrevet i feltet for fritekst.

2. Hvis du som leverandør, kunde eller tredjepart besøker et av våre kontorer, henter vi inn og behandler følgende opplysninger:

- (i) Kontaktinformasjon bestående av navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, yrke/tittel samt årsaken til at du kontakter SOS (f.eks. når du registrerer deg i resepsjonen).
- (ii) Videoopptak fra SOS' inngangsparti.
- (iii) Stedsdata fra våre løsninger for mobilitetssporing, hvis du benytter deg av slike løsninger.

3. Hvis du jobber som rådgiver for SOS, er personopplysningene som behandles, situasjonsbetinget, men det vil ofte være vanlige og sensitive personopplysninger som:

- (iv) Kontaktinformasjon bestående av navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse og yrke/tittel (f.eks. når du registrerer deg i resepsjonen).
- (v) Fødselsdato eller personnummer samt foto (f.eks. kopi av ID-kort).
- (vi) Kopi av pass med statsborgerskap dersom du er medisinsk rådgiver, når det er behov for slike dokumenter for bestilling av medisinsk transport.
- (vii) Foretaksnummer, bank- og fakturaopplysninger samt skatteopplysninger, når konsulentavtalen er inngått med et firma som er registrert som et partnerskap.
- (viii) Opplysninger om dine kvalifikasjoner, evner og erfaring, som bla. CV, informasjon om relevante autorisasjoner, sertifiseringer, utdanning, kurs, referanser og alle andre offentlige opplysninger, inkludert informasjon fra sosiale medier, når dette hentes inn i forbindelse med inngåelse av en konsulentavtale.
- (ix) Opplysninger om domfellelser og/eller kredittvurdering, når dette er relevant for forholdet og dersom disse opplysningene er innhentet, f.eks. som følge av at forholdet er en betrodd posisjon eller på annen måte innebærer stort økonomisk ansvar.
- (x) Opplysninger om fravær, fridager og ferier.
- (xi) Helseopplysninger (f.eks. opplysninger om nedsatt funksjonsevne) i unntakstilfeller og kun når relevant.
- (xii) Opplysninger om bruken av SOS' IT-systemer, inkludert opptak av aktivitet når du er logget inn via SOS Citrix-løsningen.
- (xiii) Korrespondanse om forskjellige saker som gjelder oppgaver utført av SOS, inkludert opplysninger om fravær, feilbetalinger osv.
- (xiv) Andre opplysninger om samarbeidet når det gjelder tjenester som leveres i henhold til konsulentavtalen.

3 HVORDAN BRUKER VI OPPLYSNINGENE OM DEG?

Hensikten med å behandle opplysninger om deg er blant annet for å kunne ivareta våre felles interesser, opprettholde en god relasjon og sørge for den fysiske sikkerheten ved våre kontorer.

1. Når du besøker SOS' nettsider er hensikten med å behandle ovennevnte opplysninger blant annet å:

- (i) Utarbeide rapporter, statistikker og analyser.
- (ii) Behandle dine spørsmål/forespørsler når du gir oss tilbakemeldinger over nettsidene.

2. Hvis du er leverandør, kunde eller tredjepart, eller besøker et av våre kontorer er hensikten med å behandle ovennevnte opplysninger blant annet å:

- (i) Oppfylle våre lovpålagte forpliktelser.
- (ii) Håndtere kontraktsmessige forhold og dokumentere avtaler mellom deg og SOS.
- (iii) Generell kunde- og leverandørbehandling.
- (iv) Håndtere dine spørsmål/forespørsler.
- (v) Sende ut nyhetsbrev.
- (vi) Yte hjelp og støtte.
- (i) Sørge for sikkerheten til våre ansatte og rådgivere, for å forhindre kriminelle hendelser på vår eiendom, og for å hindre at uvedkommende får tilgang til SOS' eiendom.
- (ii) Håndtere mistanke om brudd på datasikkerheten eller personvernet.

3. Hvis du er rådgiver for SOS er hensikten med å behandle ovennevnte opplysninger blant annet å:

- (vii) Oppfylle våre lovpålagte plikter.
- (viii) Håndtere kontraktsmessige forhold og dokumentere avtaler mellom deg og SOS.
- (ix) Håndtere dine spørsmål/forespørsler.
- (i) Dokumentere fullførte kurs som er relevant for tjenestene som omfattes av konsulentavtalen.
- (ii) Logge bruken av SOS' IT-systemer, noe som gjøres for å kunne utføre teknisk feilsøk og kontrollformål.

De ovennevnte opplysningene kan bli delt med de som er involverte og som har et jobbrelatert behov for å se og ha tilgang til personopplysningene dine. Deling av opplysninger er begrenset til det som er nødvendig for den enkelte for å kunne utføre jobbrelaterte oppgaver.

SOS videresender ikke personopplysningene dine til eksterne aktører med mindre det er nødvendig og at det finnes lovlig hjemmel for det. Deling kan gjøres med bl.a. offentlige etater, private selskaper eller enkeltpersoner, stiftelser, organisasjoner osv., avhengig av relasjonens beskaffenhet (f.eks. forsikringsselskaper, når det er nødvendig for å bruke forsikringer, politiet eller skattemyndigheter).

I tillegg henter vi inn og deler informasjon til og fra leverandører vi samarbeider med, inkludert vår databehandler, som bl.a. IT-leverandører og andre forretningspartnere, samt våre egne datterselskaper.

Om nødvendig kan vi også dele informasjon med juridiske rådgivere.

4 LOVHJEMMEL

Når du besøker SOS' nettsider, innhenter og behandler SOS ovennevnte opplysninger fordi SOS har en legitim interesse av å registrere og analysere trafikk og statistikk for bruken av nettsidene våre, eller fordi vi har en legitim interesse i å behandle personopplysningene dine for å svare på forespørsler fra deg, jf. artikkel 6(1)(f) i personvernforordningen GDPR (General Data Protection Regulation) og artikkel 6 (1)(a) når det er gitt samtykke. Les mer under "Informasjonskapsler" på <https://www.sos.eu/no/om-oss/compliance/>

Hvis du er leverandør, kunde eller annen tredjepart, eller besøker våre kontorer eller er rådgiver, vil SOS innhente og behandle ovennevnte opplysninger i henhold til GDPR art. 6(1) (a), (b), (c), (e) og (f).

SOS' legitime interesser som berettiger behandlingen i henhold til art. 6 (1)(f) er å 1) svare på forespørsler fra deg, 2) håndtere samarbeid og/eller kontraktsfestede forpliktelser overfor våre kunder og leverandører, eller 3) kunne håndtere eventuelle tvister mellom SOS og deg eller virksomheten du representerer. Utover dette må vi også være i stand til å kunne behandle klager, ivareta våre økonomiske interesser og sørge for kvalitetssikring.

Når SOS behandler sensitive opplysninger, gjøres dette i henhold til personvernforordningen GDPR artikkel 9 (2), bokstav a, b, e, og f, samt i henhold til gjeldende nasjonal lovgivning, avhengig av typen behandling.

Behandling av konsulenters personnummer, hvis aktuelt, gjøres i henhold til art. 87 i GDPR og gjeldende nasjonal lovgivning, dvs., under den danske databeskyttelsesloven del 11 (2), den norske personopplysningsloven del 12, den svenske dataskyddslagen kapittel 3 del 10, og den finske tietosuojalaki del 29.

5 OVERFØRING AV PERSONOPPLYSNINGER TIL UTENFORSTÅENDE LAND

SOS kan utveksle opplysninger med leverandører og andre aktører i land utenfor EU/EØS hvis aktuelt for spesifikke rådgivere, kunder eller leverandører, men bare om det tillates under personvernlovgivningen og forutsatt at alle gjeldende betingelser er oppfylt. SOS vil ikke utveksle denne typen opplysninger med mindre det er nødvendig for håndteringen av spesifikke forespørsler eller saker. Disse landene kan ha andre regler for personvern enn EU/EØS.

Utvekslingen vil kun gjøres dersom det er iverksatt adekvate sikringstiltak som f.eks.:

- Europakommisjonen anser at landet har et tilfredsstillende nivå for beskyttelse av personopplysninger, herunder f.eks. det nye rammeverket som EU og USA har forhandlet frem, kalt EU-U.S. Data Privacy Framework,
- Europakommisjonen anser ikke at landet har et tilfredsstillende nivå for beskyttelse av personopplysninger, men vi sørger for adekvate sikringstiltak for utvekslingen ved hjelp av Europakommisjonens standard kontraktbestemmelser "SCC - Standard Contractual Clauses",
- Andre lovhjemler, herunder iverksettelse av ytterligere tiltak hvis ansett nødvendig, eller en eventuell svekkelse av artikkel 49 i GDPR anses som adekvat grunnlag for utvekslingen.

6 HVOR LENGE OPPBEVARER VI OPPLYSNINGENE DINE?

Vi behandler opplysninger om deg så lenge det er nødvendig for å opprettholde hensikten med å innhente opplysningene. Vi oppbevarer ikke personopplysninger på en måte som gjør at de kan identifiseres, i en lengre periode enn det som er nødvendig for hensikten disse personopplysningene ble legitimt innhentet for.

Vi lagrer f.eks. bare videoopptak så lenge det er nødvendig og i henhold til gjeldende nasjonal lovgivning.

Når det gjelder personopplysninger for rådgivere, oppbevarer vi normalt ikke disse personopplysningene i mer enn 5 år.

Hvis det foreligger spesiell forhold som krever det, f.eks. en pågående tvist, kan SOS oppbevare opplysningene i en lengre periode. Personopplysninger vil uansett ikke bli oppbevart lenger enn det som er nødvendig for å avslutte rettmessige fordringer.

7 SPESIELT OM OPPTAK AV TELEFONSAMTALER

SOS gjør opptak av telefonsamtaler for å sikre kvaliteten i jobben vi gjør samt for opplæringsformål, eller for å dokumentere avtaler. Når det gjøres opptak, blir det opplyst om at det gjøres opptak når man ringer spesifikke telefontjenester. Opptakene er basert på en lovlig hjemmel i GDPR art. 6 (1) (a), (b), og/eller (f).

SOS' legitime interesse som berettiger behandlingen i henhold til art. 6 (1) (f) er spesielt for å kunne behandle klager og dokumentere avtaler som er inngått.

Vi står som dataansvarlige for opptakene av telefonsamtalene mellom deg og SOS.

Opptakene kan i enkelte tilfeller fremlegges for kundene våre som bl.a. forsikringsselskaper, for sluttbrukerne eller for andre aktører (f.eks. offentlige etater), dersom SOS har lov til det eller er pålagt det i henhold til loven.

Opptakene lagres så lenge det er nødvendig for den hensikten de ble innhentet for. Som hovedregel lagres de i 6 måneder i vår Travelcare-divisjon. I vår Mobility-divisjon lagres samtaler som hovedregel i 6 eller 36 måneder, avhengig av tjenesten som leveres via det spesifikke telefonnummeret, og hvor det er opplyst om at det gjøres opptak av samtalen.

Du har rett til å trekke tilbake ditt samtykke. Hvis du velger å gjøre det, vil det kun påvirke vår mulighet til å behandle opplysningene dine fremover i tid. Hvis du ønsker å trekke tilbake samtykket ditt, kan du gjøre det ved å følge denne lenken <https://www.sos.eu/no/for-deg/selvbetjening/>

8 HVORDAN BESKYTTER VI OPPLYSNINGENE OM DEG?

SOS er ISO-sertifisert. I SOS setter vi kvalitet og informasjonssikkerhet svært høyt, og sørger på den måten for å sikre personopplysningene dine. Vi er derfor stolte av våre

uttallige akkrediteringer og sertifiseringer som bl.a. ISO-27001 innen informasjonssikkerhet og ISO-27701 (håndtering av personopplysninger).

Vi har iverksatt tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å beskytte personopplysningene dine mot urettmessig tap, endring, ødeleggelse eller tilgang fra uvedkommende, og for å sikre lovlig håndtering. Våre sikkerhetsprosedyrer revideres regelmessig opp mot den teknologiske utviklingen.

Det skjer ingen overvåkning på SOS' eiendommer uten at det opplyses om det.

9 DINE RETTIGHETER

Du er på ingen måte forpliktet til å dele personopplysninger med SOS. Dersom du avstår fra å dele personopplysninger som er nødvendige for utøvelsen av våre tjenester, f.eks. under konsulentavtalen, kan dette påvirke kontraktmessige forhold.

I henhold til personvernlovgivningen har du rett til å bli informert om behandlingen av personopplysninger om deg og formålet med dette. Du har også rett til, på forespørsel, å få rettet opp, slettet eller begrenset opplysningene om deg dersom disse er feil, misvisende eller ulovlig behandlet. Du har dessuten rett til å få opplysningene overført.

SOS har, i mange situasjoner, rett til, eller pålegg om, å oppbevare personopplysningene dine i henhold til lovgivningen. Det innebærer at SOS International i mange tilfeller ikke vil kunne oppfylle ditt ønske om sletting før de lovmessige kravene for lagring er utløpt.

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

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

SOS har en oppnevnt personvernansvarlig som du kan kontakte på følgende e-postadresse: dataprotectionofficer@sos.eu

SOS International A/S, Arne Jacobsens Alle 7, 2300 København S, Denmark. Foretaksnummer: 17013718. Telefonnummer: +45 7010 5055.

SOS International AS · Lysaker Torg 5, 5. etasje · 1366 Lysaker · Norge Foretaksnummer: 17013718. Telefonnummer: +45 7010 5055.

For informasjon om andre SOS-filialer og -enheter, se: <https://www.sos.eu/no/kontakt/>