



## Privatlivspolitik - Flextrafik

Denne privatlivspolitik forklarer, hvordan NT behandler dine personoplysninger, når du er kunde i Flextrafik og bruger ordningerne Plustur, Flextur eller Flexhandicap. Du finder også vores generelle privatlivspolitikker på <https://www.nordjyllandstrafikselvskab.dk/kundeservice/privatlivspolitik>

Når vi i teksten henviser til ("Artikel X"), er dette til EU's databeskyttelsesforordning (GDPR), medmindre andet er anført. Du kan finde mere information om reglerne på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

### **Dataansvarlig**

NT er dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger. Vores kontaktoplysninger er:

Nordjyllands Trafikselskab  
John F. Kennedys Plads 1T, 3. sal  
9000 Aalborg  
CVR nr.: 3001 5940

Telefon: 9811 1111  
E-mail: [info@NTmail.dk](mailto:info@NTmail.dk)

### **Vores Databeskyttelsesrådgiver**

For spørgsmål om dine databeskyttelsesrettigheder m.m., kontakt da venligst vores Databeskyttelsesrådgiver (DPO):

Bech-Bruun Advokatpartnerselskab  
Langelinie Allé 35  
2100 København Ø  
CVR: 3852 8071

Telefon: 7227 3002  
Email: [dpo.nt@bechbruun.com](mailto:dpo.nt@bechbruun.com)  
Sikker beskedfunktion via: <https://dpo.bechbruun.com/nt>

Vi opfordrer til, at du bruger den sikre beskedfunktion, hvis din henvendelse indeholder følsomme eller fortrolige oplysninger.

## Kunde i Flexhandicap

For dig der er visiteret til handicapkørsel hos NT gælder;

### Kategorier af personoplysninger

Vi behandler følgende kategorier af personoplysninger om dig:

- Almindelige personoplysninger; Navn, adresse, e-mail og telefonnummer, oplysninger om dine ture (til/fra) og dine betalinger m.v.



- Følsomme oplysninger: Relevante oplysninger om helbredsforhold i forbindelse med dine ture (hjælpemiddel, særlige behov m.v.).
- CPR-nummer: For at sikre din identitet og at vores oplysninger om dig er ajourførte.

### Formål med behandlingen

- Oprettelse og administration af dit kundeforhold i Flexhandicap, herunder udførelse og betaling for dine ture, behandling af klager m.v.
- Eventuel oprettelse som selvbetjeningskunde, med mulighed for bestilling af ture.
- Udsendelse af påmindelser om dine ture.
- Afregning med den kommune, som skal betale for kørslen.
- Analyse og statistik til planlægning og evaluering af ordningen.

### Kilder

Vi indsamler oplysninger fra følgende kilder:

- Din bopælskommune som visiterer dig til kørsel
- Direkte fra dig
- CPR-registeret

### Behandlingsgrundlag

Vores retsgrundlag for behandlingen er:

- Artikel 6.1.e (almindelige oplysninger)
- Artikel 9.2.f (følsomme oplysninger)
- Databeskyttelseslovens § 11, stk. 1 (CPR-nummer)

### Modtagere

Vi kan dele dine personoplysninger med:

- De vognmænd, som skal udføre kørslen
- Sygehus, bestillingskontor m.v.
- Region Nordjylland og de nordjyske kommuner
- Vores databehandler FlexDanmark, som driver IT-systemerne, der understøtter Flextrafik og besvarer telefonopkald. De handler dog kun efter vores instruks
- Hvis du betaler online, videregiver vi dine oplysninger til betalingstjenesten Onpay.
- Gældsstyrelsen ved inddrivelse af restancer

## **Kunde i Flextur og Plustur**

For dig der bruger Flextur og Plustur gælder:

### Kategorier af personoplysninger

Vi behandler følgende kategorier af personoplysninger om dig:

- Almindelige personoplysninger: Navn, adresse, e-mail og telefonnummer, oplysning om personer der skal køres (f.eks. børn), kundenummer, oplysninger om dine ture (til/fra) og dine betalinger m.v.



- Følsomme oplysninger; Relevante oplysninger om helbredsforhold i forbindelse med dine ture (hjælpemiddel, særlige behov m.v.).
- CPR-nummer

### Formål med behandlingen

- Oprettelse og administration af dit kundeforhold i Flextur og Plustur, herunder udførelse og betaling for dine ture, behandling af klager m.v.
- Kørsel af dig, der er kunde i Flextur og Plustur, herunder opkrævning af betaling for dine ture.
- Eventuel oprettelse som selvbetjeningskunde, med mulighed for onlinebestilling af ture.
- Udsendelse af påmindelser om dine ture.
- Afregning med den kommune, som skal betale for kørslen.
- Analyse og statistik til planlægning og evaluering af ordningen.

### Kilder

Vi indsamler oplysninger fra følgende kilder:

- Direkte fra dig
- CPR-registeret

### Behandlingsgrundlag

Vores retsgrundlag for behandlingen er:

- Artikel 6.1.e (almindelige oplysninger)
- Artikel 9.2.f (følsomme oplysninger)
- Databeskyttelseslovens § 11, stk. 1 (CPR-nummer)

### Modtagere

Vi kan dele dine personoplysninger med:

- De vognmænd, som skal udføre kørslen
- Sygehus, bestillingskontor m.v.
- Region Nordjylland og de nordjyske kommuner
- Vores databehandler FlexDanmark, som driver IT-systemerne, der understøtter Flextrafik og besvarer telefonopkald. De handler dog kun efter vores instruks
- Betalingstjenester:
  - Hvis du bestiller og betaler via [nt.flextrafik.dk](http://nt.flextrafik.dk), videregiver vi dine oplysninger til betalingstjenesten Onpay
  - Hvis du bestiller og betaler via Rejseplanen, vil dine oplysninger blive videregivet til betalingstjenesten Quickpay.
  - Hvis du bestiller turen telefonisk med fakturabetaling, videregives dine oplysninger ikke til en betalingstjeneste
- Gældsstyrelsen ved inddrivelse af restancer

## **Optagelse af telefonsamtaler**



NT optager telefonsamtaler, når du ringer til os på tlf. 9934 1134 (Flextur) og 9810 1555 (Flexhandicap), men kun hvis du har givet os dit samtykke under opkaldet.

### Formål

Vi bruger samtalerne til:

- Uddannelse og kvalitetssikring i forhold til vores betjening af kunder i Flextrafik
- Dokumentation af indgåede aftaler i forbindelse med kørsel

### Kategorier af personoplysninger

De oplysninger vi behandler om dig, er alle typer af oplysninger, der fremkommer under samtalen, herunder;

- Almindelige personoplysninger: Navn, adresse, ture (til/fra), telefonnummer, kontaktoplysninger, din stemme m.v.
- Følsomme oplysninger: relevante oplysninger om helbredsforhold i forbindelse med dine ture (hjælpemiddel, særlige behov m.v.).
- CPR-nummer

### Kilder

Vi indsamler oplysninger fra følgende kilder:

- Direkte fra dig

### Behandlingsgrundlag

Vores retsgrundlag for behandlingen er:

- Artikel 6.1.a og Artikel 9.2.a (dit samtykke til optagelsen, som du giver, når du ringer til os). Samtykket er frivilligt og du kan til enhver tid tilbagekalde det ved at kontakte os.
- Databeskyttelseslovens § 11, stk. 1 (CPR-nummer)

### Modtagere

Vores databehandler FlexDanmark, som driver IT-systemerne, der understøtter Flextrafik og besvarer telefonopkald. De handler dog kun efter vores instruks.

## **Opbevaring**

Vi vil kun opbevare dine personoplysninger, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt. Oplysninger om dine ture, afregning m.v. opbevares i løbende år + 3 år, fordi vi har pligt til at opbevare bogføringsmateriale, sikre korrekt afregning med vognmænd og de relevante kommuner, og for at vi kan servicere dig, herunder behandle dine eventuelle klager og forespørgsler omkring ture og betalinger m.v.

Korrespondance og andre dokumenter skal vi journalisere og dette materiale opbevares i vores journalsystemer, da vi som offentlig myndighed er underlagt regler om journalisering m.v. Samtidig har vi pligt til at opbevare sådant materiale indtil det er afleveret til Rigsarkivet efter reglerne i arkivloven.



Telefonsamtaler opbevares i højst 90 dage, hvorefter de slettes automatisk. Du kan uanset dette altid kontakte os og bede om at få slettet en samtale.

## **Dine rettigheder**

Lovgivningen giver dig nogle generelle rettigheder. Hvis du ønsker at gøre brug af dine rettigheder, skal du kontakte os. Vi vil undersøge, om betingelserne er opfyldt. Hvis det viser sig, at vi ikke kan imødekomme dit ønske, vil vi altid skriftligt forklare dig hvorfor.

### Ret til at se oplysninger

Du har til enhver tid ret til at få oplyst, hvilke data vi behandler om dig, hvor de stammer fra, og hvad vi anvender dem til. Du kan også få oplyst, hvor længe vi opbevarer dine personoplysninger, og hvem der modtager oplysninger om dig i det omfang, at vi videregiver data i Danmark og i udlandet.

### Ret til at få unøjagtige eller forkerte personoplysninger rettet eller slettet

Hvis du mener, at de personoplysninger, vi behandler om dig, er unøjagtige eller forkerte, har du ret til at få dem rettet eller slettet. Det gælder fx også, hvis du trækker dit samtykke tilbage.

### Ret til begrænsning af behandling

Du har i visse tilfælde 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 dataportabilitet:

Du har ret til i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format at modtage personoplysninger om dig selv. Du har også ret til at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

### Ret til indsigelse:

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger. Hvis din indsigelse er berettiget, sørger vi for at ophøre med behandlingen af dine personoplysninger.

## **Klager**

Hvis du ikke er tilfreds med vores behandling af dine personoplysninger, vil vi gerne have, at du kontakter os.

Du har også ret til at klage til Datatilsynet, der fører tilsyn med overholdelse af databeskyttelsesreglerne. Se hvordan du kontakter Datatilsynet på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).



*Udgivet 18. januar 2021*

Nordjyllands Trafikselskab  
John F. Kennedys Plads 1T, 3. Sal  
9000 Aalborg

Tlf.: +45 9934 1111  
info@NTmail.dk  
NordjyllandsTrafikselskab.dk