

PROCEDURE OG RETNINGSLINJER FOR BEHANDLING AF INDSIGTS- ANMODNINGER MV.

1 INDLEDNING

- 1.1 Hos Carl Ras A/S, CVR-NR 70587114, Hegelsvej 12, 2920 Charlottenlund (herefter "Selskabet", "vi", "os" eller "vores"), har vi udarbejdet procedurer for håndtering af indsigtsanmodninger mv. Disse procedurer og retningslinjer er opbygget således, at der under punkt 2-4 er en række indledende generelle bemærkninger om indsigtsretten mv. Derefter følger vores konkrete procedurer under punkt 5-10.
- 1.2 Hos Selskabet er Callcenteret internt ansvarlig for vores håndtering af indsigtsanmodninger mv. fra kunder. Spørgsmål til disse procedurer og retningslinjer skal derfor rettes dertil, ligesom modtagelse af en indsigtsbegæring straks skal videresendes dertil.

2 GENERELT OM INDSIGTSRET

- 2.1 Hos Selskabet behandles der personoplysninger i en række forskellige situationer. Dette drejer sig bl.a.:

- i) kunder
- ii) samt andre fysiske personer, der direkte eller indirekte kan identificeres.

(samlet set benævnt "Registrerede").

- 2.2 Selskabet er som dataansvarlig forpligtet til at behandle anmodninger om indsigt fra alle Registrerede personer, der som udgangspunkt har ret til indsigt i behandlingen af personoplysninger omhandlende dem selv.
- 2.3 Der findes dog en række undtagelser til indsigtsretten. Disse er beskrevet under punkt 7.
- 2.4 Selskabet er forpligtet til at behandle og eventuelt imødekomme en anmodning om indsigt. Derudover kan den Registrerede have andre rettigheder, som vi skal forholde os til, herunder retten til berigtigelse, sletning, begrænsning, dataportabilitet (overførsel af personoplysninger) og/eller retten til at gøre indsigelse. Disse regler følger af databeskyttelseslovgivningen.

3 OMFANGET AF INDSIGTSRETEN

- 3.1 Den Registreredes ret til indsigt i personoplysninger skal bidrage til at fremme gennemsigtigheden overfor den Registrerede. Baggrunden er således, at den Registrerede skal kunne sikre sig, at dennes personoplysninger behandles lovligt. For at kunne foretage denne vurdering, har den Registrerede ret til at få oplyst følgende forhold om behandlingen:

- Kategorierne af personoplysningerne (fx navn, adresse, e-mail, pårørende, helbredsoplysninger, etc.)

- Formålet med behandlingen
- Modtagere personoplysningerne
- Hvorfra personoplysningerne er indhentet eller indsamlet (fx fra internettet, den Registrerede selv, etc.)
- Tidsrummet for behandlingen, hvis muligt (fx vores slettefrister)
- Retten til at anmode om begrænsning, berigtigelse eller sletning af behandlingsaktivitet, som fx kommer til kendskab via indsigtsanmodningen
- Klagemuligheden til Datatilsynet
- Fornødne garantier for lovlig tredjelandsoverførsel (lande udenfor EU og EØS), hvis dette er tilfældet (fx bevis for indgåelse af EU Standard Kontrakter, som kan danne grundlag for overførsel til tredjelande etc.).

3.2 Vi skal som dataansvarlig sikre os, at indholdet af en indsigtsanmodning ikke krænker andres rettigheder ved udlevering til den Registrerede. Hvis dette er tilfældet, kan vi afslå indsigtsanmodningen. Se herom under punkt 7 nedenfor.

4 FORMKRAV MV.

4.1 Der er ikke særlige krav til, hvordan en indsigtsanmodning kan se ud. En indsigtsanmodning kan derfor modtages på mange måder, herunder mundtligt, pr. e-mail eller ved brev – for bare at nævne nogle eksempler.

4.2 Resultatet af anmodningen skal oplyses til den Registrerede **senest 1 måned efter modtagelsen**. Under særlige omstændigheder kan fristen forlænges med yderligere 2 måneder. Hvis dette er nødvendigt skal vi oplyse den Registrerede om årsagen til dette.

4.3 De oplysninger vi sender til den Registrerede skal leveres i lettilgængeligt-, elektronisk- og skriftligt format, samt i et let forståeligt sprog.

5 HVORDAN SKAL VI HÅNDBERE ANMODNINGEN?

5.1 Alle indsigtsanmodninger skal sendes Callcenteret (kunder).

5.2 Ved indsigtsanmodninger skal der indledningsvist undersøges identiteten af den Registrerede, således at man sikrer sig imod udlevering af personoplysninger til en forkert (hvilket vil udgøre et sikkerhedsbrud).

5.3 Dernæst kontaktes den person, der har anmodet om indsigt, med henblik på at afdække, om indsigtsretten vedrører et specifikt forhold. Det er i den forbindelse væsentligt, at der ikke ageres på en sådan måde, at det opfattes af den Registrerede som om, at retten til indsigt afskæres. Det er alene et forsøg på at hjælpe den Registrerede til at identificere de oplysninger, som der specifikt ønskes. Hvis den Registrerede ikke besvarer henvendelsen eller ikke ønsker at begrænse anmodningen, må dette accepteres.

5.4 Når anmodningen behandles, skal der rettes henvendelse til afdeling, der opbevarer eller har adgang til at fremsøge de efterspurgte oplysninger.

5.5 Følgende systemer mv. er relevante at gennemgå i tilfælde af indsigtsanmodninger:

System/arkiv	Ansvarlig person for søgning
<i>AX</i>	<i>Call Center</i>
<i>Web CMS</i>	<i>Web/Online</i>
<i>Apsis</i>	<i>Web/Online</i>

5.6 Hvis oplysningerne behandles af en databehandler, vil kontakten hertil ske efter følgende fremgangsmåde:

Databehandler	Ansvarlig person for kontakt til databehandler
<i>Web CMS</i>	<i>Web/Online</i>
<i>Apsis</i>	<i>Web/Online</i>

6 HVILKE OPLYSNINGER HAR MAN RET TIL?

6.1 Som nævnt har den Registrerede vid mulighed for at anmode om indsigt som led i behandlingen af dennes personoplysninger i Selskabet.

6.2 Nedenfor følger en række eksempler på de oplysninger, som er omfattet af indsigtsretten ved Kunde-anmodninger:

Formål med vores behandling	Oplysninger/dokumenter mv.
<i>AX (ERP og CRM)</i>	Stamdata, navn, adresse, e-mail, telefonnr.
	Finansielle data herunder Købshistorik og betalingshistorik
	Ikke finansielle kundedata
<i>Hjemmeside</i>	Stamdata, navn, adresse, køn, e-mail, telefonnr.
	Profileringsdata og købshistorik
	IP-adresse
	Alder
	Geografiske data
	Log on / brugerdata
<i>Kontrolforanstaltninger</i>	Billeder/optagelser fra TV-overvågning
<i>Opbevaring af personoplysninger</i>	Log on og kundedata opbevares og behandles af Apsis samt Adapt
<i>Videregivelse og overførsel af personoplysninger</i>	Der videregives billeder fra overvågning til politiet i forbindelse med tyveri og/eller deres anmodning herom. Der videregives og overføres herudover ikke person oplysninger

7 HVAD KAN VI UNDTAGE?

7.1 Der er visse undtagelsesmuligheder til indsigtsretten. Undtagelse kan således gøres, hvis den Registreredes interesse i oplysningerne findes at burde vige for "afgørende hensyn til private interesser". Dette indebærer i praksis, at det er muligt at nægte indsigt, hvis der herved afsløres forretningshemmeligheder, kontraktforhold og lignende. Nedenfor følger en række eksempler, hvor retten til indsigt efter omstændighederne kan undtages:

Undtagelsesmuligheder til indsigt retten	Oplysninger/dokumenter mv.
<i>Retssager mv.</i>	Hvis anmodningen forhindrer Selskabet i at forberede eget forsvar i en retssag.
<i>Chikane mv.</i>	Hvis anmodningen fra den Registrerede er åbenlyst grundløs eller overdreven – særligt ved mange gentagne anmodninger. I sådanne tilfælde skal vi kunne bevise dette, hvilket gøres ved indledningsvist at kunne fremlægge dokumentation for forudgående dialog med den Registrerede med henblik på at imødekomme en anmodning, der ikke er grundløs eller overdreven. Desuden kan tidligere anmodningen fra den Registrerede fremlægges som yderligere bevis, som taler imod imødekommelse af indsigtanmodningen.
<i>Forretningshemmeligheder og kontraktforhold</i>	Indsigt i forhold der kan lede til uretmæssig udnyttelse af Selskabet kontrakter, markedsanalyser, etc.
<i>Immaterielle rettigheder</i>	Indsigt i kontrakter der kan lede til uretmæssig udnyttelse af Selskabets tekniske tegninger og immaterielle rettigheder fx patenter, ophavsrettigheder, etc.

8 ØVRIGE RETTIGHEDER

- 8.1 Udover indsigt retten har den Registrerede også ret til berigtigelse, sletning, begrænsning, dataportabilitet (overførsel af personoplysninger) og/eller indsigelse. Nedenfor er der kort redegjort for indholdet af disse øvrige rettigheder.
- 8.2 *Retten til berigtigelse* indebærer, at den Registrerede har ret til at få urigtige (forkerte) personoplysninger om sig selv rettet mv. Hvis Selskabet modtager en anmodning fra en Registreret, der ønsker urigtige personoplysninger berigtiget, skal vi berigtige oplysninger uden unødigt forsinkelse, hvis vi er enige heri. Hvis vi ikke er enige i den Registreredes synspunkter, skal vi lave en tilføjelse til de omstridte oplysninger, hvoraf det fremgår, at den Registrerede ikke er enig i oplysningernes rigtighed, og hvoraf det fremgår, hvad den Registrerede mener, er korrekt. I visse tilfælde skal vi endvidere underrette tredjemand, som vi evt. måtte have videregivet de urigtige oplysninger til.
- 8.3 *Retten til sletning* indebærer, at en Registreret – med visse undtagelser – har ret til at få slettet oplysninger om sig selv. Den Registrerede har ret til at få sine personoplysninger slettet uden unødigt forsinkelse, når bl.a. ét af følgende forhold gør sig gældende:
- a) Det er ikke længere nødvendigt at have oplysningerne om den Registrerede af hensyn til de formål, hvormed vi indsamlede oplysningerne.

- b) Vi har baseret din behandling på et samtykke, og den Registrerede trækker nu sit samtykke tilbage, og vi har samtidig ikke en anden hjemmel for behandlingen.
- c) Vi behandler oplysningerne ulovligt (uden hjemmel i databeskyttelsesforordningens kapitel 2)
- d) Vi er forpligtet til at slette oplysningerne som følge af anden lovgivning.
- e) Vi er forpligtet til at slette oplysningerne som konsekvens af, at den Registrerede udøver sin ret til indsigt (se 8.2).

Retten til sletning har som udgangspunkt kun praktisk betydning i de tilfælde, hvor en Registreret anmoder om sletning før det tidspunkt, hvor oplysningerne skulle have været slettet som følge af Selskabets slettefrister. Derudover gælder der særlige undtagelser mv. til retten til sletning.

8.4 *Retten til begrænsning* af behandling indebærer, at den Registrerede i visse tilfælde har ret til at få begrænset behandlingen af sine personoplysninger, således at oplysningerne ikke må underlægges andre behandlinger end opbevaring. Den Registrerede har ret til at få begrænset sine personoplysninger, når ét af følgende forhold gør sig gældende:

- a) Den Registrerede bestrider rigtigheden af personoplysningerne. Vi skal i dette tilfælde begrænse behandlingen af oplysningerne i perioden indtil, vi har haft mulighed for at fastslå, om personoplysningerne er korrekte.
- b) Vi behandler oplysningerne ulovligt, og den Registrerede modsætter sig sletning af oplysningerne, men anmoder om begrænsning af anvendelsen. Den Registrerede kan fx foretrække begrænset behandling, hvis den Registrerede ønsker, at det skal kunne dokumenteres, hvilke oplysninger, der har indgået i behandlingen af en sag.
- c) Vi har ikke længere brug for personoplysningerne til en behandling, men de er nødvendige for, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.
- d) Den Registrerede har gjort indsigt mod behandlingen. Vi skal begrænse behandlingen af oplysningerne i den periode, hvor det kontrolleres, om vores legitime interesser går forud for den Registreredes legitime interesser (se 8.6 og 8.7).

Begrænsning af behandling af personoplysninger består i, at der skal foretages en mærkning af opbevarede personoplysninger med det formål at begrænse fremtidig behandling af disse oplysninger. Vi må kun foretage anden behandling end opbevaring, hvis den Registrerede har givet sit samtykke til det eller, hvis behandlingen sker med henblik på, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares. Herudover må de begrænsede oplysninger bruges, hvis det er nødvendigt for, at vi kan overholde andre forpligtelser efter lovgivningen.

8.5 *Retten til dataportabilitet* indebærer for det første en ret for den Registrerede til at modtage egne personoplysninger, som den Registrerede har givet til os, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format til personlig brug uden hindring. For det andet indebærer retten en mulighed for den Registrerede til at overføre disse personoplysninger fra os til en anden dataansvarlig. Personoplysningerne skal kunne flyttes, kopieres og overføres fra ét IT-miljø til et andet uden hindring, hvis det er teknisk muligt. Den Registrerede har ret til at modtage og flytte sine personoplysninger, når følgende to betingelser er opfyldt:

1. Vores behandling af oplysninger om den Registrerede foretages automatisk og er baseret på et samtykke eller er nødvendig for at opfylde en kontrakt.

2. Den Registrerede har selv givet dig de personoplysninger, som vi behandler. Den registrerede anses for at have givet os oplysningerne, både når oplysningerne er givet direkte til os, og når de er genereret ved brug af elektroniske anordninger, som Selskabet er dataansvarlig for.
- 8.6 *Retten til indsigt* indebærer, at den Registrerede til enhver tid har ret til – af grunde, der vedrører den pågældendes særlige situation – at gøre indsigelse mod en ellers lovlig behandling af sine personoplysninger. Hvis vi modtager en indsigelse fra den Registrerede, skal vi derfor tage stilling til, om indsigelsen er berettiget, også selvom om vores behandling af oplysningerne i øvrigt er lovlig. Rettigheden gælder dog kun i tilfælde, hvor vi behandler personoplysninger på baggrund af vores vurdering af, at vi forfølger en legitim interesse. Hvis vi i vores nye vurdering kommer frem til, at behandlingen fortsat er nødvendig, skal vi kunne demonstrere dette overfor den Registrerede. Dette gør vi ved at forklare den Registrerede, at vi har foretaget en konkret vurdering af hensynene og ved at begrunde, hvorfor vi ikke mener, at indsigelsen kan imødekommes.
- 8.7 Hvis vi behandler personoplysninger med henblik på *direkte markedsføring*, har den Registrerede ret til at gøre indsigelse mod denne behandling. Den samme ret til indsigelse gør sig gældende i forhold til profilering, i det omfang den vedrører direkte markedsføring (en profilering er enhver form for automatisk behandling af personoplysninger, der består i at anvende oplysningerne til at evaluere bestemte personlige forhold vedrørende den Registrerede – fx med henblik på at analysere forhold om vedkommendes personlige præferencer eller interesser). Modtager vi en indsigelse imod direkte markedsføring fra en Registreret, skal vi stoppe med at behandle den Registreredes personoplysninger til dette formål.
- 8.8 *Retten til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering* indebærer for det første, at den Registrerede har ret til ikke at blive underlagt en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, som har retsvirkning eller på tilsvarende vis betydeligt påvirker vedkommende. For det andet indebærer retten, at den Registrerede har ret til ikke at blive underlagt en automatisk behandling af personoplysninger, der består i at anvende oplysningerne til at evaluere bestemte personlige forhold vedrørende den registrerede, navnlig for at analysere eller forudsige forhold vedrørende den Registreredes arbejdsindsats, økonomiske situation, helbred, personlige præferencer, interesser, pålidelighed, adfærd, geografisk position eller bevægelser (profilering – når denne danner grundlag for en automatisk afgørelse). Retten har i praksis den betydning, at Selskabet som dataansvarlig, som udgangspunkt, ikke må træffe afgørelser, der alene er baseret på automatisk behandling eller profilering, når afgørelsen eller profileringen har retsvirkninger for eller betydeligt påvirker den Registrerede.

9 TILSIDESÆTTSLE AF PROCEDURER/RETNINGSLINJER

- 9.1 Tilsidesættelse af de nævnte procedurer og/eller retningslinjer kan give anledning til ansættelsesretlige konsekvenser, herunder advarsel og i yderste fald opsigelse eller bortvisning.

10 AJOURFØRING

- 10.1 Ledelsen i Selskabet er af bestyrelsen bemyndiget til at tage denne procedure op til revision, når det vurderes relevant og minimum 1 gang årligt.