

Personvernerklæring, Hurtigruten Svalbard

1. INTRODUKSJON

Denne personvernerklæringen gjelder behandling av personopplysninger som utføres av Hurtigruten Svalbard AS når du reiser med oss, bruker tjenestene våre, besøker nettstedene eller mobilapplikasjonene våre eller på annen måte samhandler med oss.

Det er viktig for oss å bruke opplysningene dine kun i samsvar med gjeldende lovgivning om personvern og forventningene dine, og vi skal være tydelige på hvordan vi bruker dem.

Denne personvernerklæringen vil forklare hvilke opplysninger som innhentes, hvorfor de innhentes, hvordan innhentede opplysninger blir brukt og hvilke alternativer og rettigheter du har vedrørende innhenting av personopplysninger.

2. HVILKE OPPLYSNINGER VI KAN INNHENTE

I forbindelse med de ulike måtene vi kan samhandle med deg på og de ulike tjenestene vi tilbyr, kan vi innhente følgende kategorier av opplysninger:

C1: Kontaktinformasjon, inkludert navn, adresse, passnummer, telefonnummer og e-postadresse.

C2: Identitetsinformasjon, inkludert kjønn, fødselsdato og nasjonalitet.

C3: Passinformasjon.

C4: Informasjon om pårørende.

C5: Transaksjonsinformasjon, inkludert kreditt-/debetkortnummer, betalingsmåte og kjøpshistorikk.

C6: Bestillingsinformasjon og aktivitetsinformasjon, inkludert informasjon knyttet til bestilte reiser og utflukter, flyreservasjoner, hotellbestillinger, reiserute, reiseselskaper, aktiviteter du har deltatt på mens du var på reise med oss osv.

C7: Informasjon om kommunikasjon mellom deg og oss, inkludert opptak av samtaler til servicesentrene våre, e-postkommunikasjon, chat, kommentarer og

vurderinger som er innhentet gjennom undersøkelser eller som du har lagt ut på kanalene våre eller på sosiale medier.

C8: Digital informasjon som innhentes når du besøker nettstedene våre, applikasjonene våre eller andre digitale plattformer – inkludert IP-adresse, nettleserdata, trafikkdata, bestillingshistorikk, atferd på sosiale medier og brukermønster. Hvis du abonnerer på nyhetsbrevene våre, kan vi innhente opplysninger om hvilke nyhetsbrev du åpner, plasseringen din når du åpner dem og om du benytter eventuelle nettkoblinger i nyhetsbrevene. *Les mer om hvorfor og hvordan vi samler C8-data - og hvordan man deaktiverer denne funksjonen - på vår side om [cookies/informasjonskapsler](#).*

C9: Helseinformasjon, inkludert informasjon som gjelder allergi, nedsatt funksjonsevne og sykdom.

C10: Religiøs overbevisning og etnisitet.

C11: Opptak fra videoovervåkning

3. HVOR HENTER VI DATAENE DINE FRA

Det aller meste av informasjonen vi har om deg, har du selv oppgitt. Vi kan også få informasjon fra **C1**, **C2**, **C5**, **C6** og **C7** fra samarbeidspartnerne våre, f.eks. reisearrangører, flyselskaper, hoteller, aktivitetsleverandører, transportleverandører, partnerselskaper, filialer og agenter hvis disse har relevant informasjon fra deg. C8-informasjon innhentes fra nettstedene våre, applikasjonene våre og eventuelle andre digitale plattformer.

4. HVORFOR VI BRUKER OPPLYSNINGENE DINE

Vi behandler personopplysninger til følgende formål:

Bestilling

Beskrivelse: Vi bruker informasjon fra **C1**, **C2**, **C4**, **C5**, **C6** og **C7** for å tilrettelegge, behandle og bekrefte bestillinger. Ved behov innhenter vi passnummeret ditt på grunn av at vi er forpliktet til å oppgi denne informasjonen til havnevesenet. I tillegg trenger vi **C9**-informasjon for å påse at vi kan tilrettelegge forholdene for deg med tanke på allergier, nedsatt funksjonsevne og sykdom. Vi kan også indirekte innhente **C10**-informasjon hvis du varsler oss om eventuelle kostrestriksjoner/-ønsker osv.

Juridisk grunnlag: Slik informasjon behandles for å oppfylle avtalen (bestilling av reisen med Hurtigruten Svalbard). Vi vil bare innhente **C9-** og **C10-**informasjon på grunnlag av samtykke fra deg. Merk at av sikkerhetshensyn er det ikke sikkert at du kan bestille den ønskede reisen hvis du ikke oppgir C9-informasjon.

Videreformidling: For at vi skal kunne legge til rette for reisen din på en god måte, kan det være at vi må videreformidle informasjonen din til filialer, agenter og samarbeidspartnere.

Tilrettelegging av reisen

Beskrivelse: Vi bruker informasjon fra **C1, C2, C4, C5, C6, C7, C9** og **C10** for å legge til rette for reisen din. Dette omfatter å tilby deg de tjenestene og produktene du trenger eller ønsker, samt å sikre at du får tillatelse til å gå i land i havnene. Vi kan behandle informasjon fra **C9** og **C10** for å påse at det blir tatt hensyn til eventuelle kostpreferanser, allergier, sykdommer og funksjonsnedsettelse på reisen og sikre at du får nødvendig assistanse fra medisinsk personell om bord.

Juridisk grunnlag: Vi bruker slik informasjon for å oppfylle avtalen med deg (tilrettelegge reisen din). Vi vil bare behandle **C9-** og **C10-**informasjon hvis du har gitt oss samtykke.

Videreformidling: Vi kan videreformidle informasjon om deg til samarbeidspartnere dersom dette er nødvendig for å oppfylle avtalen med deg.

Aktiviteter

Beskrivelse: Hvis du velger å delta i aktiviteter, bruker vi informasjon fra **C1, C2, C3** ved behov, **C5** og **C9** for å utføre reservasjoner på dine vegne.

Juridisk grunnlag: Slik informasjon behandles for å oppfylle avtalen (bestilling av aktiviteten). **C9-**informasjon vil bare bli innhentet hvis du har gitt samtykke til det. Merk at av sikkerhetshensyn er det ikke sikkert at du kan bestille de ønskede aktivitetene hvis du ikke oppgir **C9-**informasjon.

Videreformidling: Vi kan bli avkrevd å videreformidle slik informasjon til samarbeidspartnere for at du skal kunne delta.

Kommunikasjon

Beskrivelse: Vi bruker informasjon fra **C1** og **C7** for å kunne tilby deg relevant informasjon om reisene dine og eventuelle utflukter. Dette omfatter informasjon som

gjelder avgangstider, kanselleringer og innsjekkingstid på hoteller osv. Vi kan sende deg denne informasjonen elektronisk eller på andre måter.

Juridisk grunnlag: Vi bruker slik informasjon for å tilby viktig informasjon om reisen din som er nødvendig for å oppfylle avtalen vår med deg (for å organisere reisen din). Vi bruker også slik informasjon for å gi deg annen informasjon som er nødvendig for å ivareta interessene våre, samt for å sikre at reisene dine foregår så komfortabelt og problemfritt som mulig. Vi vil bare ta opp telefonsamtaler med deg hvis du har gitt samtykke til slike opptak.

Videreformidling: Vi kan videreformidle informasjon fra **C1** og **C7** til samarbeidspartnerne våre, siden de kan komme til å trenge denne informasjonen for å kommunisere med deg, samt for å tilby deg støtte og assistanse.

Direkte markedsføring

Beskrivelse: Vi bruker informasjon fra **C1**, **C2**, **C7** og **C8** for å tilby deg nyhetsbrev og tilbud fra oss og samarbeidspartnerne våre.

Juridisk grunnlag: Så lenge du har et eksisterende kundeforhold med oss, er all bruk av slike opplysninger for å reklamere for tjenestene våre basert på at vi har en legitim interesse av å tilby deg relevant informasjon og relevante tilbud. Du kan når som helst takke nei til å motta slik informasjon og slike tilbud. Hvis du ikke har et eksisterende kundeforhold med oss, vil vi bare bruke opplysningene om deg for å sende deg markedsføring hvis du har gitt samtykke. Vi vil bare videreformidle opplysningene til samarbeidspartnere for markedsføringsformål dersom du har gitt samtykke.

Videreformidling: Vi kan videreformidle opplysningene dine til samarbeidspartnere for at disse kan sende deg informasjon og tilbud hvis du har gitt samtykke til dette.

Profilering

Beskrivelse: Vi kan bruke og sammenstille informasjon fra **C1**, **C2**, **C6** og **C8** for å utføre profilering. Profilering er automatisk behandling av personopplysninger, der personopplysningene brukes til å evaluere, analysere og forutsi preferanser, interesser og atferd (profilering). Vi bruker disse opplysningene for å gi deg tilpasset informasjon om aktiviteter og tilbud som kan være interessante for deg.

Juridisk grunnlag: Vi utfører profilering for å oppfylle en legitim interesse, nærmere bestemt å tilpasse tjenestene til glede og nytte for deg. Du kan når som helst motsette deg at vi bruker personopplysningene dine til profileringsformål.

Videreformidling: Vi vil ikke videreformidle profiler vi har generert basert på informasjon fra deg til eksterne parter, med unntak av partnerne og salgskontorene våre.

Sikkerhet

Beskrivelse: Vi bruker videoovervåkning i våre butikker og lagrer C11-informasjon for å forebygge kriminalitet.

Juridisk grunnlag: Vi bruker videoovervåkning når det er nødvendig for å oppfylle en legitim interesse, nærmere bestemt å forhindre kriminalitet og ivareta sikkerheten din når du reiser med oss.

Videreformidling: Vi vil ikke videreformidle bilder fra videoovervåkning til eksterne parter, med mindre dette er påkrevd ved lov eller etter pålegg fra aktuelle myndigheter.

Statistikk og analyse

Vi bruker anonymisert informasjon for å kunne generere statistikk og analyser

5. HVOR LENGE LAGRER VI PERSONOPPLYSNINGER?

Vi vil bare lagre personopplysningene dine så lenge som nødvendig for å oppfylle formålet de behandles for.

Vi vil lagre informasjon fra **C1, C2, C3, C4, C6, C7, C9** og **C10** fra og med bestillingstidspunktet og fram til reisen din er ferdig. Vi kan lagre personopplysningene dine lenger hvis du ønsker at vi skal oppbevare dem til din neste reise og du har gitt samtykke til dette.

Hvis du har logget deg inn på **Hurtigrutens portal**, vil vi lagre informasjon fra **C1, C2, C5, C6, C7** og **C8** som du har oppgitt på portalen så lenge du er registrert som bruker av denne portalen.

Vi vil lagre **C5**-informasjon når det kreves av gjeldende lov, f.eks. regnskapsloven.

Hvis du har gitt samtykke til å motta informasjon og markedsføringsmaterieill, vil vi lagre informasjon fra **C1, C2 C6, C7** og **C8** så lenge du ønsker å motta dette.

Vi kan også lagre informasjon fra **C1, C2, C5, C7, C8 og C9** i inntil tre år etter at reisen din er avsluttet hvis vi mener at dette er nødvendig for å behandle potensielle klager eller krav.

Vi lagrer opptak fra videoovervåkning i inntil 48 timer. Hvis vi mener at det er nødvendig å overlevere opptak fra videoovervåkning til politiet – f.eks. når det har skjedd noe kriminelt – kan vi lagre opptakene i inntil 30 dager.

6. INTERNASJONAL OVERFØRING AV INFORMASJON

Vi har partnere, filialer, agenter og samarbeidspartnere som befinner seg utenfor EØS-området og kan overføre informasjon til disse, som beskrevet i punkt 4 ovenfor.

Vi vil sikre at personopplysningene dine blir beskyttet på en hensiktsmessig måte av den mottakende parten i disse landene. Hensiktsmessig beskyttelse kan f.eks. være å påse at den mottakende parten er kontraktsmessig pålagt å sikre at de tilbyr samme grad av personvern- og informasjonssikkerhet som oss. Du kan be om mer informasjon eller om å motta et eksemplar av sikkerhetstiltakene vi benytter oss av for å sikre at personopplysningene dine overføres på en juridisk forsvarlig måte.

Hurtigruten Svalbard AS er en avdeling i Hurtigruten AS som tilbyr tjenester over hele verden og har avdelinger og partnere i alle europeiske land, Stillehavsregionen, Afrika og Sør-, Mellom- og Nord-Amerika.

7. HVORDAN KAN MAN FÅ TILGANG TIL, KORRIGERE ELLER SLETTE PERSONOPPLYSNINGER ELLER SENDE KLAGER?

Du kan når som helst kontakte oss hvis du ønsker å få tilgang til eller korrigere personopplysningene dine. Du kan også be om et eksemplar av informasjonen vi har innhentet om deg.

Du kan be oss om å slette informasjon som vi har innhentet fra deg. Vi er derimot pålagt å oppbevare den informasjonen som kreves for å oppfylle avtalen vår med deg, samt informasjon som er nødvendig for å overholde gjeldende lover og regler eller krav fra myndighetene.

Hvis du mener at vi ikke bruker eller håndterer personopplysningene dine på riktig måte, kan du klage til Datatilsynet. Før du sender en slik klage, ber vi om at du tar kontakt med oss, siden det kan være at vi kan gi deg de svarene du trenger og få rettet opp potensielle misforståelser.

8. INFORMASJONSKAPSLER

Vi bruker informasjonskapsler på Hurtigruten Svalbards nettsteder for å sikre at de fungerer etter hensikten, for å kunne analysere trafikken på nettstedene og for å se hvilke områder av nettstedene du har vært inne på. Les retningslinjene våre om informasjonskapsler [\[kobling\]](#) for mer informasjon.

9. ENDRINGER I DENNE PERSONVERNINFORMASJONEN

Fra tid til annen vil vi kunne oppdatere denne personverninformasjonen. Du vil få varsel om disse endringene når og hvor dette er hensiktsmessig; de kan eventuelt publiseres på startsiden vår. Alle endringer vil først tre i kraft etter at de har blitt kommunisert/publisert.

10. KONTAKTINFORMASJON

Hvis du ønsker å kontakte oss for mer informasjon om de ovennevnte punktene, kan du sende oss en e-post på dpo@hurtigruten.com eller sende en henvendelse til Hurtigruten AS, Att: DPO, Fredrik Langes gate 14, Postboks 6144, 9291 Tromsø.

Merk: Om du har spørsmål ang. din bestilling, ber vi deg kontakte info@hurtigrutensvalbard.com.