

## Avinors Retningslinjer

### PERSONVERN, COOKIES OG MARKEDSFØRING

Oppdatert 23. desember 2016

#### Innhold

1. Behandlingsansvarlig .....	2
2. Behandling av personopplysninger .....	2
3. Nærmere om Avinors Digitale Reisefølge .....	2
4. Formålet med behandlingen.....	3
5. Hvilke opplysninger behandles?.....	3
6. Webanalyse og cookies MM.....	5
7. Det rettslige grunnlaget for å behandlingen .....	6
8. Direkte markedsføring .....	6
9. Databehandlere .....	7
10. Hvordan sikrer vi opplysningene? .....	7
11. Dine rettigheter .....	8
12. Samtykke, Lovvalg og verneting .....	8
13. Endringer i retningslinjene.....	8

Disse retningslinjene for personvern, cookies og markedsføring («retningslinjene») gjelder for innsamling og bruk av personopplysninger på:

- Avinors Wifi-nettverk
- Avinors hjemmesider; [www.avinor.no](http://www.avinor.no)
- Avinors ulike digitale tjenester, deriblant bookingløsningen for parkering
- Avinors digitale reisefølge EarlyBird <https://earlybird.avinor.no>

Avinor AS («Avinor») eier hjemmesiden [www.avinor.no](http://www.avinor.no), nettverkene på Avinors flyplasser i Norge, Avinors applikasjoner og Avinors digitale reisefølge EarlyBird. Vi ønsker at du skal føle deg trygg når du bruker nettverket, hjemmesiden vår, applikasjonene og EarlyBird. Denne erklæringen handler om hvordan Avinor sikrer ditt personvern og hvordan vi samler inn og bruker opplysninger i samsvar med norsk lov.

Kontaktinformasjon:

Hvis du har spørsmål til disse retningslinjene eller hvordan vi behandler personopplysninger, kan du kontakte oss på [post@avinor.no](mailto:post@avinor.no) eller sende brev til Avinor AS, att: Personvernombud Mari Wiker Postboks 150, 2061 Gardermoen.

## 1. BEHANDLINGSANSVARLIG

Avinor v/konsernsjef er behandlingsansvarlig ved behandlingen av personopplysninger.

## 2. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

All bruk av Avinors Wifi-nettverk, hjemmeside, applikasjoner og EarlyBird er basert på frivillighet. Hvilke personopplysninger Avinor behandler om deg er beskrevet i disse retningslinjene, se punkt 3 og 4. I tillegg behandler vi ikke-identifiserbar informasjon om brukerne av våre nettverk, hjemmesider og applikasjoner. Formålet med dette er å utarbeide statistikk som vi bruker til å forbedre og videreutvikle tilbudene på nettsidene mv. Vi knytter ikke opplysningene direkte til deg som bruker. Se mer om webanalyse og cookies i punkt 6.

Avinors hjemmesider og applikasjoner kan lenke til nettsider eller applikasjoner som er eid og driftet av andre virksomheter. Vi benytter blant annet en ekstern tjenestetilbyder for betalingsløsning ved booking av parkering. Fra denne tjenestetilbyderen vil vi motta en kvittering på betalingen du har gjennomført med informasjon om blant annet beløp, tidspunkt for betaling osv. Utover dette, får vi ikke innsyn i og behandler ikke personopplysninger som samles inn på de eksterne nettstedene som det linkes til. Avinor har heller ikke ansvar for verken innhold eller behandling av personopplysninger på andre nettsider eller applikasjoner

## 3. NÆRMERE OM AVINORS DIGITALE REISEFØLGE (EARLYBIRD)

Avinors digitale reisefølge (EarlyBird) er en digital tjeneste som vil gi deg tilrettelagt reiseinformasjon og en bedre opplevelse på Avinors lufthavner i Norge. Formålet er å gi deg relevant, tilpasset og oppdatert informasjon om din reise, som for eksempel innsjekkingskranke, gate-informasjon og eventuelle endringer i flytid/gate basert på hvor du er og hvor du skal. EarlyBird tilbyr deg i tillegg aktuelle og tilpassede tjenester eller produkter fra Avinor eller Avinors samarbeidspartnere, så som parkering, butikker, restauranter osv. Du kan også booke parkering gjennom Avinor sine hjemmesider og Earlybird.

Du kan bli en EarlyBird-bruker enten gjennom nettsiden [osl.no/earlybird](http://osl.no/earlybird), [earlybird.avinor.no](http://earlybird.avinor.no) eller ved å routes gjennom Avinors øvrige digitale kanaler, deriblant Avinors applikasjoner. Hvis du ønsker å motta relevant og tilpasset informasjon og tilbud gjennom EarlyBird, trenger Avinor å samle inn og behandle informasjon om deg, for eksempel navn, adresse, telefonnummer, flightnummer og andre ikke-sensitive personopplysninger slik som demografiske data, historikk og preferanser.

I EarlyBird bestemmer du selv hvor mye reiseinformasjon du ønsker å legge inn utover flightinformasjon.

All behandling av personopplysninger skjer i samsvar med norsk lov og er basert på frivillig og informert samtykke fra den enkelte bruker. Samtykke kan på ethvert tidspunkt tilbakekalles.

De innsamlede personopplysningene fra EarlyBird behandles og lagres i Avinors nettskyløsninger (Microsoft Azure og Salesforce), se punkt 9.

#### 4. FORMÅLET MED BEHANDLINGEN

Det er frivillig å bruke Avinors nettverk, hjemmeside og applikasjoner samt å oppgi personopplysninger i forbindelse med disse tjenester som muliggjør mottak av informasjon, nyheter, aktuelle tilbud osv. Vi vil bruke opplysningene om deg til følgende formål:

- (i) for statistikk, aggregering og administrasjon av nettsidene og tjenestene. Informasjon innhentes for at Avinor skal få ytterligere informasjon om brukerne, blant annet for å spore generelle bruksmønstre. Denne informasjonen bruker vi til å administrere og forbedre tjenestene våre, samt til tilrettelegge kapasiteten og logistikken på flyplassen og dermed forenkle og forbedre passasjeropplevelsen og bidra til en sømløs reise.

Opplysningene vi samler inn gjennom EarlyBird, kan vi bruke til følgende formål:

- (i) for å forenkle reisen ved å gi deg relevant og tilpasset informasjon, for eksempel om innsjekkingskranke, gate, forsinkelser mv. dersom du har valgt å bli EarlyBird bruker.
- (ii) tilby aktuelle og tilpassede tjenester eller produkter fra Avinor eller Avinors samarbeidspartnere, så som parkering, butikker, restauranter osv.
- (iii) gjennomføre booking og betaling av parkering i forbindelse med din reise

#### 5. HVILKE OPPLYSNINGER BEHANDLES?

Vi behandler både personlig identifiserbar informasjon, og ikke-personlig identifiserbar informasjon om deg. Personlig identifiserbar informasjon er opplysninger som identifiserer deg som enkeltperson. Ikke-personlig identifiserbar informasjon er informasjon og eventuelle andre opplysninger som ikke avslører din personlige identitet.

## Personlig identifiserbar informasjon

Avinor samler inn og behandler følgende opplysninger om deg avhengig av hvilke tjenester du benytter:

(i) Ved bruk av Avinors wifi på flyplassene:

- E-postadresse eller telefonnummer
- MAC-adresse, IMEI-nummer og IP-adresse. Vi knytter ikke disse opplysningene direkte til deg som bruker før du eventuelt registrerer deg i EarlyBird. Opplysningene bruker vi til å administrere og vedlikeholde sidene våre. Eksempler på hva statistikken gir svar på er: hvor mange som besøker ulike sider, hvor lenge besøket varer, hvilke nettsider brukerne kommer fra og hvilke nettleser som benyttes. Det gjør det mulig for oss å utarbeide stadig bedre og mer brukervennlige tilbud.
- Lokaliseringsdata som for eksempel GPS, Wifi og beacons.

(ii) Hvis du retter en henvendelse til Avinor for eksempel sender oss en e-post, vil relevante opplysninger kunne bli lagret, for eksempel navn og e-postadresse.

(iii) Hvis du logger deg inn på EarlyBird gjennom nettsidene eller Avinors applikasjoner:

- Navn, postnummer, telefonnummer, fødselsdato, kjønn, e-postadresse, preferanser, historikk, reiseinformasjon som flightnummer, destinasjon, tidspunkt for reisen, type reise, bookingnummer og reisefølge.
- Lokaliseringsdata gjennom GPS, Wifi, beacons og mobilt nettverk
- Mac-adresse og IMEI-nummer, Opplysningene bruker vi til å administrere, vedlikeholde sidene våre samt forenkle innlogging. Eksempler på hva statistikken gir svar på er: hvor mange som besøker ulike sider, hvor lenge besøket varer, hvilke nettsider brukerne kommer fra og hvilke nettleser som benyttes. Det gjør det mulig for oss å utarbeide stadig bedre og mer brukervennlige tilbud.
- Hvis du bestiller parkering gjennom Avinor sine hjemmesider eller applikasjoner vil relevante opplysninger som e-postadresse, navn, adresse, mobilnummer og informasjon om bilen slik som registreringsnummer, bilmerke, modell og farge lagres, samt opplysninger om tidspunktet for parkeringen, varigheten av parkeringen og hvor mye du betalte for parkeringsreservasjonen lagres.

Avinor innhenter ikke mer informasjon enn det vi til enhver tid benytter for å forenkle og forbedre din reiseopplevelse og i samsvar med hva du har samtykket til.

Avinor behandler ikke opplysninger om barn under 15 år uten foresattes samtykke.

#### Nærmere om lokaliseringsdata

EarlyBird benytter seg av lokaliseringsdata for å tilpasse brukeropplevelsen, informasjon og de tilbudene du mottar til hvor du befinner deg, aktuell reise mm. Beacons er sendere som er plassert forskjellige steder på flyplassen og som sender ut data gjennom Bluetooth som Avinors installerte applikasjoner på din mobiltelefon vil gjenkjenne. Beacons vil derfor ikke aktiveres med mindre du har skrudd på Bluetooth og Avinors applikasjoner er aktivert. Les mer om beacons her <https://developers.google.com/beacons/>.

Applikasjonen vil gi deg et varsel før vi begynner å samle inn og behandle dine lokasjonsdata og varselet gir deg mulighet til å velge om du ønsker å gi Avinor tilgang til lokasjonstjenester eller ikke. Du kan på ethvert tidspunkt velge å deaktivere lokasjonstjenestene på din enhet.

## 6. WEBANALYSE OG COOKIES MM.

### Webanalyse

Avinor bruker vanlige Internett-teknologier som Google Analytics for å samle informasjon om brukerne slik at vi til enhver tid kan tilrettelegge for best mulig funksjonalitet og videreutvikle informasjonstilbudet. Google Analytics lagrer cookies i nettleseren og registrerer brukerens IP-adresse. Google Analytics samler også inn informasjon om enhetens lokasjon, samt flightnumrene som blir registrert gjennom nettsidene og applikasjonene. Siden IP-adresser regnes som personopplysninger fjerner Avinor det siste leddet i IP-adressene før informasjonen lagres hos Google, slik at personlig informasjon ikke blir samlet eller lagret. Avinor knytter ikke opplysningene om IP-adresse og lokasjon direkte til deg som bruker. Opplysningene brukes kun til analyse og statistikkformål. Statistikken gjør det mulig for oss å utarbeide stadig bedre og mer brukervennlige tilbud.

### Cookies og LocalStorage

Avinors hjemmeside og applikasjoner benytter cookies og HTML5 LocalStorage. Cookies er små informasjonskapsler (tekstfiler) som appen spør nettleseren din om å lagre på den mobile enheten. LocalStorage er nyere teknologi, men har mye av den samme funksjonaliteten. Dette gjør at appen blant annet kan huske handlingene eller preferansene dine over tid, og dermed blir mer brukervennlig. Avinors hjemmeside og applikasjoner bruker følgende:

- Google Analytics:
  - ga.js-cookies benyttet blant annet til å atskille brukere, avgjøre hvilke domener som skal måles, huske antall og varighet av tidligere besøk og når besøket ble startet og avsluttet. Utløper etter 2 år.
  - gat.js-cookies benyttet til å sette ned forespørselsraten. Utløper etter 10 minutter.
- Local Storage: Flightnummer og dato lagres på din maskin eller mobile enhet for at du som bruker skal slippe å taste inn dette på nytt hver gang du åpner siden

Verktøyene bruker førsteparts informasjonskapsler bare for å samle inn data. Informasjonen brukes ikke til å identifisere deg som person.

Forhåndsinnstilling i mobil enhet eller nettleser om at brukeren aksepterer cookies anses som et samtykke. Du kan alltid velge å ikke akseptere cookies ved å endre datamaskinens innstillinger til å avvise cookies eller til at du må godkjenne en cookie, men dette kan begrense utvalget av funksjonene som er tilgjengelige. Innstillingen er å forstå som et samtykke dersom den er slik at brukeren uttrykker aksept for bruk av cookies. Dette gjelder også dersom nettleseren er forhåndsinnstilt for aksept. Det samme gjelder for LocalStorage.

For å lese mer om cookies mv., inkludert hvordan du kan reservere deg mot informasjonskapsler på datamaskinen din, se for eksempel:

<http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/> og [Google Analytics](#)

## 7. DET RETTSLIGE GRUNNLAGET FOR Å BEHANDLINGEN

Vi har grunnlag for å behandle personopplysninger etter lov om personopplysninger av 14. april 2000 nr. 31 § 8. Behandlingsgrunnlaget er samtykke fra deg og at vi kan vareta en berettiget interesse, dvs. forbedre nettsidene, applikasjonene og andre tjenester og tilbud på flyplassene.

## 8. DIREKTE MARKEDSFØRING

Hvis du logger deg på wifi, besøker Avinors hjemmeside eller laster ned Avinors applikasjoner kan du samtykke til å bli EarlyBird-bruker. Ved å bli EarlyBird-bruker vil du motta nyttig informasjon tilknyttet din reise i tillegg til tilpassede tilbud, tjenester, nyhetsbrev, konkurranser, kundeundersøkelser og annen markedsføring fra Avinor og våre samarbeidspartnere..

Tilbudene vil gjelde alle typer produkter, tjenester og ytelser som er relevant for reisende på Avinors flyplasser og som tilbys av Avinor eller våre samarbeidspartnere herunder butikker,

spisesteder, flyselskaper og andre leverandører eller partnere. Dersom du samtykker til dette, vil du kunne motta informasjon om produkter og tjenester som er relevante for deg gjennom, e-post, MMS, SMS og pushmeldinger. Du velger selv hvilke kanaler du ønsker å motta tilbud gjennom ved å gå inn på dine personlige innstillinger på EarlyBird.

Du vil motta kommersiell informasjon gjennom nyhetsbrev, e-post osv. gjennomsnittlig 1-2 ganger i måneden, men noe oftere i høysesong som høstferie, jul, påske og sommerferie. I tillegg vil du motta pushmeldinger gjennom EarlyBird i forbindelse med din reise til og fra lufthavnen og mens du befinner deg inne på lufthavnen. Du vil motta pushmeldingene basert på hvor du befinner deg, ditt bevegelsesmønster og hvor du skal reise så fremt du har installert appen vår og akseptert stedslokalisering.

Dersom du ikke lenger ønsker å motta tilbud fra Avinor eller våre samarbeidspartnere, kan du når som helst trekke ditt samtykke tilbake, ved å melde deg av mottakelse av markedsføring på dine personlige innstillinger i EarlyBird. Ved en avmelding vil du heller ikke lenger motta tilpasset reiseinformasjon gjennom EarlyBird.

Vi tillater ikke en tredjepart å bruke dine personopplysninger for markedsførings- eller kommunikasjonsformål, med mindre du har samtykket til dette. Tilbud og andre meldinger legges ut av leietaker og annonsør i egen løsning, men formidles via Avinors systemer. Samarbeidspartnere eller annonsører har ikke tilgang til dine identifiserbare personopplysninger.

## 9. DATABASEHANDLERE

Avinor har inngått avtale med følgende databehandlere:

- Microsoft - leverandør av skyløsningen Azure hvor personopplysningene lagres
- Salesforce - leverandør av skyløsningen for Avinors oppfølging og samspill med samarbeidspartnere (CRM B2B).
- The Rocket Science Group, LLC d/b/a MailChimp for utsendelse av sms og e-post til brukere av EarlyBird

Avinor har inngått skriftlige avtaler med alle våre underleverandører. Overføring av personopplysninger til en databehandler eller underleverandør utenfor Norge vil skje i henhold til personopplysningslovens regler og kravene til informasjonssikkerhet.

## 10. HVORDAN SIKRER VI OPPLYSNINGENE?

Avinor har etablert regler og rutiner for beskyttelse av personvern i samsvar med personopplysningslovens regler. Vi vil bruke alle rimelige forsiktighetsregler for å påse at våre

medarbeidere, databehandlere og tredjeparter opptrer i samsvar med disse retningslinjene og våre forpliktelser etter personvernlovgivningen.

Avinor har også et personvernombud, se kontaktinformasjon innledningsvis.

## 11. DINE RETTIGHETER

Alle personer som spør har rett til informasjon om eventuell behandling av personopplysninger i en virksomhet etter personopplysningslovens § 18 første ledd. Avinor har gitt informasjonen i denne erklæringen.

Du har rett til innsyn i egne opplysninger. Dersom opplysningene er uriktige, ufullstendige eller det ikke er adgang til å behandle dem, kan du også be Avinor rette eller slette opplysningene. Se kontaktopplysninger innledningsvis i denne erklæringen.

Vi behandler og lagrer ikke opplysninger om deg lenger enn nødvendig for formålet eller for det som kreves i henhold til inngåtte avtaler og ikke utover lovens rammer. Vi sletter personopplysninger når en bruker gir beskjed om at han/hun ikke lenger ønsker å benytte tjenesten. Vi vil slette brukerprofiler på EarlyBird som har vært inaktive i over tre år. IMEI-nummer, MAC-adresse, IP-adresse og UDID-nummere vil slettes eller anonymiseres etter en periode på to uker.

## 12. SAMTYKKE, LOVVALG OG VERNETING

Retningslinjene gjelder for alle brukere av nettsiden, wifi og Avinor applikasjoner. Ved å bruke våre tjenester aksepterer du disse retningslinjene. Du samtykker i at eventuelle tvister skal behandles av domstol i Oslo i samsvar med lovene i Norge, med mindre annet følger av preseptorisk lov.

## 13. ENDRINGER I RETNINGSLINJENE

Avinor forbeholder seg retten til å endre eller oppdatere retningslinjene for personvern, cookies og markedsføring. Alle endringer er gjeldene fra de legges ut, og vil omfatte informasjon samlet inn fra den datoen så vel som eksisterende informasjon. Du kan finne ut når disse retningslinjene sist ble revidert ved å se "Sist oppdatert" øverst i dokumentet.