

### **Let op:**

Translink en de Openbaarvervoerbedrijven kunnen deze privacyverklaring wijzigen of aanvullen met nieuwe informatie. We raden je daarom aan deze pagina regelmatig te bekijken. Als er sprake is van grote wijzigingen in de privacyverklaring, dan wordt dit duidelijk vermeld in de bèta OVpay app en op de website ovpay.nl.

**Onderwerp:** Privacyverklaring bèta OVpay app

**Datum:** 19-05-2022

**Versie/status:** 1.4

Bij Translink en de Openbaarvervoerbedrijven willen we dat jij als reiziger vrij kan bewegen en zelf kan kiezen voor de manier waarop je reist. We kunnen je helpen dit voor elkaar te krijgen, maar soms moeten we hiervoor iets over je weten. We vinden dat privacy onder meer draait om vrijheid en de mogelijkheid zelf te beslissen hoe je persoonsgegevens worden gebruikt en door wie.

In deze privacyverklaring staat op een rij hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens wanneer je gebruik maakt van de bèta OVpay app. Je leest ook wie de Verwerkingsverantwoordelijken zijn voor de verwerking van jouw persoonsgegevens en welke persoonsgegevens van jou worden verwerkt en welke invloed je daar zelf op hebt.

## **1. Begrippenlijst**

In deze privacyverklaring worden een aantal begrippen gebruikt waarvan we de betekenis in deze paragraaf uitleggen.

**Betaalinformatie:** de bedragen (in euro's) die van je rekening of bestedingsruimte zijn afgeschreven nadat je met de contactloze

Betalpas hebt in- en uitgecheckt in het openbaar vervoer in Nederland;

**Betalpas:**

- contactloze bankpassen uitgegeven door ABN AMRO, Rabobank, ING, Regiobank, ASN en SNS (de laatste drie namen zijn merken van de Volksbank) en Bunq;
- contactloze creditcards van Mastercard en VISA uitgegeven door International Card Services;
- contactloze bankpassen en creditcards uitgegeven door binnenlandse of buitenlandse banken die zijn aangesloten bij de betaalschema's van Mastercard en/of VISA.

**Openbaarvervoerbedrijven:** Dit zijn de negen bedrijven die een openbaarvervoer concessie hebben (op basis van de Wet personenvervoer 2000), te weten Arriva, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz, RET en Transdev.

**Reisinformatie:** informatie over de rit(ten) die je hebt gemaakt in het openbaar vervoer met daarin station/halte, datum/tijd en lijnnummer.

**Servicereference ID:** Dit is een 14-cijferig alfanumerieke code (combinatie van letters en cijfers), die uniek wordt aangemaakt per betaling. Deze code hoort bij het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw bankrekening of bestedingsruimte.

**(Sub)verwerker:** Een verwerker is een bedrijf dat de persoonsgegevens afhandelt voor een ander bedrijf (de Verwerkingsverantwoordelijke). Het gaat hierbij om een taak die de verantwoordelijke ook zelf kan doen, maar besluit om bij een ander neer te leggen. Als een verwerker weer een ander bedrijf vraagt om de persoonsgegevens af te handelen, dan is dat een subverwerker.

**Translink:** Trans Link Systems B.V., gevestigd aan Stationsplein 151-157, 3818 LE te Amersfoort;

**Vervoersmodaliteit:** Soort voertuig waarmee je hebt gereisd.

**Verwerkingsverantwoordelijke:** Een verwerkingsverantwoordelijke is het bedrijf (of meerdere bedrijven samen) dat het 'doel' en de 'middelen' bepaalt (bepalen) van een verwerking van persoonsgegevens.

## **2. Wat zijn persoonsgegevens?**

Zodra gegevens direct of indirect naar een persoon te herleiden zijn, worden deze gegevens persoonsgegevens genoemd. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn je naam, (e-mail)adres, geboortedatum en bankrekeningnummer. Ook kunnen onder andere je gebruikersnaam en je ritinformatie als persoonsgegeven worden aangemerkt.

## **3. Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?**

Persoonsgegevens hebben betrekking op jou. Daarom gaan we er zorgvuldig mee om. We verwerken ook niet meer persoonsgegevens dan echt noodzakelijk. Uiteraard verwerken en beveiligen we deze volgens de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere wet- en regelgeving stellen. Wij laten regelmatig controles uitvoeren om de privacy van de reiziger te beschermen.

Translink en de openbaarvervoerbedrijven schakelen andere bedrijven in als (Sub-)verwerker voor het uitvoeren van diensten, bijvoorbeeld voor het beheren van systemen waar de bèta OVpay app op draait, en betaaldienstverleners, cloud- en hostingpartijen, IT-dienstverleners en onderzoeks- en adviesbureaus. Translink en/ of en

de openbaarvervoerbedrijven hebben met deze bedrijven contracten afgesloten, omdat zij bij het uitvoeren van zulke diensten toegang hebben tot jouw gegevens. In de contracten staan duidelijke afspraken, zoals geheimhouding, waardoor wij er zeker van zijn dat jouw gegevens alleen gebruikt worden voor de doelen zoals hieronder in punt 4 staan genoemd. Wij hebben daarnaast technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beschermen.

Translink en de openbaarvervoerbedrijven verkopen persoonsgegevens niet aan andere partijen voor marketing-, verkoop- en andere bedrijfsmatige activiteiten. We zullen je persoonsgegevens ook niet weggeven voor deze doelen.

In sommige gevallen is Translink of een openbaarvervoerbedrijf op grond van de wet verplicht om je gegevens aan derden te geven. Translink is bijvoorbeeld wettelijk verplicht gegevens te verstrekken bij een strafvordering van justitie. Wij leveren alleen gegevens aan derden in geval van een formele eis en alleen als die eis voldoet aan de regels van de wet. Daarnaast levert Translink informatie aan politie en justitie als het gaat om vermiste personen, omdat Translink vindt dat hier een maatschappelijk belang geldt.

#### **4. Waarom verwerken wij (persoons)gegevens bij afname van zelfservice via de bèta OVpay app?**

Wij verwerken (persoons)gegevens om uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomst die jij met ons aangaat. Dit doe je op het moment dat jij akkoord gaat met de gebruikersvoorwaarden van de bèta OVpay app. Translink en jij sluiten een overeenkomst, zodat je via de bèta OVpay app een Mijn OVpay account kunt aanmaken en zelfservice kunt afnemen. Via je Mijn OVpay account kun je o.a. je Reis- en Betaalinformatie raadplegen tot 18 maanden nadat je hebt

in- en uitgecheckt met je Betaalpas in het openbaar vervoer. Bij de afname van zelfservice via de bèta OVpay app worden op basis van jouw persoonsgegevens geen automatische besluiten met rechtsgevolg genomen.

Wil je niet dat Translink en de openbaarvervoerbedrijven jouw persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van het Mijn OVpay account in de bèta OVpay app dan adviseren wij je om de bèta OVpay app niet te downloaden en niet te gebruiken. Voor het raadplegen van je Reis- en Betaalinformatie kun je in dat geval gebruikmaken van de (beperkte) zelfservice via de website [reisoverzicht.ovpay.nl](https://reisoverzicht.ovpay.nl).

Na installatie van de bèta OVpay app op je mobiele telefoon bestaat de geboden zelfservice uit de volgende basisonderdelen:

- aanmaken van je persoonlijke Mijn OVpay account;
- downloaden van de bèta OVpay app gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring;
- aanpassen van je (vergeten) wachtwoord;
- kunnen in- en uitloggen op je persoonlijke Mijn OVpay account;
- toevoegen en verwijderen van één (1) Betaalpas aan je persoonlijke Mijn OVpay account;
  - bij het verwijderen van je Betaalpas blijft jouw persoonlijke account wel bestaan;
- beëindigen van je persoonlijk Mijn OVpay account;
- feedback geven op de werking van de bèta OVpay app;
- geattendeerd worden op aanpassingen in de bèta OVpay app gebruikersvoorwaarden en/ of privacyverklaring;
- doorgeleid worden naar de website [OVpay.nl](https://ovpay.nl) voor meer achtergrondinformatie, het bekijken van veel gestelde vragen en/ of het indienen van een hulpvraag/ klacht.

In je Mijn OVpay account kun je gebruikmaken van de volgende zelfservices:

- Het inzien van de reizen die je hebt gemaakt nadat je hebt in- en uitgecheckt met je Betaalpas in het openbaar vervoer;
- Het inzien van de betalingen die je hebt gedaan nadat je hebt in- en uitgecheckt met je Betaalpas in het openbaar vervoer;
- Het inzien van je openstaande bedrag wanneer je hebt in- en uitgecheckt met je Betaalpas in het openbaar vervoer, nadat het bedrag waarvoor je hebt gereisd niet van je rekening of bestedingsruimte kon worden afgeschreven.

### **Gepseudonimiseerd verwerken van persoonsgegevens voor verbeteringen van de bèta OVpay app**

Translink verzamelt gegevens om (het gebruik van) de bèta OVpay app te kunnen monitoren, onderzoeken en verbeteren. Dit gebeurt altijd in gepseudonimiseerde en samengevoegde vorm. Dit betekent dat we de gegevens en inzichten die we daaruit trekken, niet meer kunnen herleiden naar een enkele persoon. Dit doen we op basis van de grondslag verenigbaar gebruik voor statistische doeleinden.

Specifiek meten we het volgende in de bèta OVpay app:

- (aantal keer) drukken op een button/item;
- (aantal keer) openen van een pagina (navigatie);
- (aantal) fouten die optreden, zowel technisch als functioneel.

### **5. Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van je persoonsgegevens?**

Voor de bèta OVpay app gaan wij uit van twee verwerkingen: het aanmaken en het beheren van je persoonlijke Mijn OVpay account én het gebruiken van zelfservices via je Mijn OVpay account. Voor beide

verwerkingen zijn Translink en de Openbaarvervoerbedrijven (Arriva, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz, RET en Transdev) de gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van je persoonsgegevens op het moment dat je gebruik maakt van de bij punt 4 genoemde zelfservices in je Mijn OVpay account.

## **6. Welke persoonsgegevens verwerken we als je zelfservices via de bèta OVpay app afneemt?**

De tabel hieronder geeft een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken als je gebruik maakt van zelfservices in je Mijn OVpay account in de bèta OVpay app.

<b>Zelfservice</b>	<b>Persoonsgegevens</b>
Installeren van de bèta OVpay app op je mobiele apparaat	Geen
Bekijken en accepteren van gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring	Geen
Aanmaken van je persoonlijke Mijn OVpay account	E-mailadres, wachtwoord
Downloaden van gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring	Geen
Wijzigen van je (vergeten) wachtwoord	E-mailadres, wachtwoord
Kunnen inloggen op je persoonlijke Mijn OVpay account	E-mailadres, wachtwoord

Kunnen uitloggen van je persoonlijke Mijn OVpay account	Geen
Toevoegen van één (1) Betaalpas aan je Mijn OVpay account	Servicereference ID en transactiebedrag horend bij een betaling van een door jou gemaakte reis, waarbij je hebt in- en uitgecheckt met je Betaalpas
Verwijderen van één (1) Betaalpas van je persoonlijke Mijn OVpay account	Geen
Bekijken wanneer je hebt in- en uitgecheckt, je ritten en ritdetails	Reisdatum, check-in tijdstip, check-uit tijdstip, check-in halte/stop, check-uit halte/stop, reiskosten (=bedrag), tokensoort waarmee is gereisd (= Betaalpas), vervoersmodaliteit (= soort voertuig), vervoerder
Bekijken van betalingen en betaaldetails van gemaakte reizen	Transactiebedrag, transactiedatum, gemaakte ritten, kosten per rit, check-in tijdstip, check-uit tijdstip, check-in halte/stop, check-uit halte/stop, tokensoort waarmee is gereisd (= Betaalpas), Servicereference ID,



	Vervoersmodaliteit (= soort voertuig), vervoerder
Beëindigen van je persoonlijk Mijn OVpay account	E-mailadres
Feedback geven op de werking van de bèta OVpay app	Geïnstalleerde bèta OVpay app versie, merk telefoon (Apple, Samsung, etc.), toesteltype, soort besturingssysteem inclusief versienummer
Geattendeerd worden op wijzigingen in bèta OVpay app gebruikersvoorwaarden en/of privacyverklaring	Geen
Bekijken of en waarom mijn contactloze Betaalpas voor in- en uitchecken in het openbaar vervoer is geblokkeerd	Omvang van openstaand bedrag, transactiedatum, gemaakte ritten, kosten per rit, check-in tijdstip, check-uit tijdstip, check-in halte/stop, check-uit halte/stop
Doorgestuurd worden naar website OVpay.nl voor meer achtergrondinformatie, bekijken van veel gestelde vragen of het indienen van een hulpvraag / klacht	Geen

## **Reis- en Betaalinformatie**

Ga je in- en uitchecken met de Betaalpas in het openbaar vervoer binnen Nederland, dan is het betrokken openbaarvervoerbedrijf bij wie je reist samen met Translink de Verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van je Reisinformatie en Betaalinformatie.

Translink en de openbaarvervoerbedrijven stellen deze gegevens aan jou beschikbaar via je Mijn OVpay account in de bèta OVpay app. De contactgegevens van de vervoerders vind je op de website [OVpay.nl/nl/over-OVpay/vervoerders](https://www.ovpay.nl/nl/over-OVpay/vervoerders).

## **Opnemen telefoongesprekken klantenservice**

Als je ons belt of als onze klantenservice jou belt, dan nemen we telefoongesprekken op voor kwaliteitsdoeleinden. De gesprekken worden voor een periode van 3 maanden bewaard.

## **7. Hoe lang worden door jou verstrekte persoonsgegevens bewaard?**

Persoonlijke Mijn OVpay accounts in de bèta OVpay app die niet meer in gebruik zijn worden maximaal 18 maanden aangehouden door Translink. Na deze periode wordt het Mijn OVpay account de persoonsgegevens gewist en zijn de persoonsgegevens in het Mijn OVpay account niet meer aanwezig. Onze klantenservice kan daarna ook geen vragen meer beantwoorden over je persoonlijke Mijn OVpay account.

N.B: Je Reisinformatie en Betaalinformatie worden maximaal 18 maanden bewaard in de Generieke Back Office van Translink. Je Reisinformatie en Betaalinformatie worden niet in je Mijn OVpay account en/of de bèta OVpay app bewaard maar worden alleen opgehaald uit de Generieke Back Office van Translink om aan jou te tonen in je Mijn OVpay account.

## **8. Welke rechten heb je op grond van de privacywetgeving?**

Onder de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heb je de volgende rechten als het om je persoonsgegevens gaat:

- recht op inzage
- recht op verbeteren van je gegevens (rectificatie)
- recht op vergetelheid
- recht van bezwaar
- recht op overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit)

### **Recht op inzage**

Met het recht op inzage kun je opvragen welke persoonsgegevens van jou zijn opgeslagen en waarvoor de gegevens worden gebruikt. Wil je gebruik maken van dit AVG-recht, mail je verzoek dan naar [privacy@ovpay.nl](mailto:privacy@ovpay.nl). Voor inzage in je Reis- en Betaalinformatie verwijzen wij je in de eerste plaats naar de bèta OVpay app.

### **Verbeteren van je gegevens**

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten verbeteren als deze niet juist zijn. Jij hebt in de bèta OVpay app zelf de mogelijkheid om je gegevens aan te passen. Mocht je je inlognaam willen veranderen voor de bèta OVpay app (e-mailadres), dan kun je een nieuw persoonlijke Mijn OVpay account openen op een nieuw e-mailadres.

### **Recht op vergetelheid en bezwaar**

Je hebt recht op verwijdering van je persoonsgegevens. In de bèta OVpay app kun je je account en persoonsgegevens zelf verwijderen door je persoonlijke Mijn OVpay account te beëindigen.

### **Recht op overdraagbaarheid van gegevens**

Je hebt het recht om de persoonsgegevens die Translink van je verwerkt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te ontvangen. Zo kun je die gegevens gemakkelijk doorgeven aan een andere organisatie die eenzelfde soort dienst aanbiedt.

## **9. Contact**

Mocht je na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen hebben of een klacht rondom privacy hebben, neem dan contact met ons op via [privacy@ovpay.nl](mailto:privacy@ovpay.nl) We helpen je graag verder!

Als je meer informatie wilt over hoe wij met je persoonsgegevens omgaan, dan kun je contact opnemen met de Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) van Translink via [FG@translink.nl](mailto:FG@translink.nl) of per post via Trans Link Systems B.V. t.a.v. de Functionaris voor de Gegevensbescherming, Postbus 1808, 3800 BV Amersfoort.

Verder heb je het recht om je klacht over privacy direct neer te leggen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag