

# Privacystatement Reizen met een contactloze Betaalpas of Creditcard bij Transdev en Connexxion

(Versie 31 mei 2022)

Sinds begin 2021 is aan je Betaalpas of Creditcard een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Daardoor kun je in- en uitchecken met je Betaalpas of Creditcard en heb je geen apart of ander Vervoerbewijs nodig om te reizen. Je betaalt voor je reizen via de Bankrekening die hoort bij je Betaalpas of via de bestedingsruimte van je Creditcard. Deze mogelijkheid geldt voor Transdev alleen in de bussen in de volgende concessies (hierna: Soft Launch):

- Gooi en Vechtstreek;
- Zaanstreek;
- Noord-Holland noord;
- Amstelland-Meerlanden;
- Haarlem-IJmond.

Dit is een privacystatement van Transdev en Translink gezamenlijk. Het beschrijft hoe Transdev en Translink omgaan met jouw Persoonsgegevens als jij als reiziger deelneemt aan de Soft Launch. Transdev en Translink gebruiken Persoonsgegevens om reizen met de Betaalpas of Creditcard mogelijk te maken. Hiervoor is het noodzakelijk dat jouw Persoonsgegevens worden Verwerkt. Er worden geen Persoonsgegevens gedeeld over je reizen met je Bank of Creditcardmaatschappij. Jouw Bank of Creditcardmaatschappij deelt ook geen Persoonsgegevens met Transdev of Translink.

Meer weten over het gebruik van jouw Persoonsgegevens in het geval van reizen met een Betaalpas of Creditcard in de bussen van Transdev in het kader van de Soft Launch? Lees dan verder.

## Inleiding

In deel 1 van dit privacystatement worden de begrippen toegelicht die wij in dit privacystatement gebruiken.

Deel 2 beschrijft hoe reizen met de Betaalpas of Creditcard werkt en welke Persoonsgegevens wij gebruiken en waarvoor. Het gaat hier om Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor contactloos betalen van je reis en als je contact opneemt met de klantenservice van Transdev.

In deel 3 beschrijven wij de rechten die je hebt op basis van de wet- en regelgeving op het gebied van privacy en geven wij meer informatie over hoe wij omgaan met jouw Persoonsgegevens. Ook vind je hier onze contactgegevens voor vragen over dit privacystatement.

## Deel 1 - Begrippen

In dit privacystatement worden begrippen met een hoofdletter gebruikt die in de tekst van dit privacystatement worden uitgelegd. Voor het gemak hebben wij deze begrippen en de betekenis van deze begrippen in dit hoofdstuk onder elkaar gezet.

**Algemene Voorwaarden:** de Algemene voorwaarden Reizen met een contactloze betaalpas of creditcard bij Transdev.

**Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer:** de Algemene voorwaarden voor het gebruik van het openbaar stads-en streekvervoer per bus, tram, lightrail, metro en regionaal openbaar vervoer per trein.

*\*\*\* App<sup>1</sup>: een door Transdev individueel of OV-vervoerders en Translink gezamenlijk (OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie waarmee de reiziger met een Betaalpas of Creditcard zijn online-account kan raadplegen, de Betaalpas en / of Creditcard hieraan kan koppelen en zo onder andere eenvoudig de reistransacties en betalingen kan inzien en serviceverzoeken kan indienen, zoals het corrigeren van een gemiste check-out. Op het gebruik van een App zijn de gebruiksvoorwaarden van de betreffende App van toepassing. \*\*\**

**ASI / AVR (“Account Status Inquiry / Account Verification Request”):** afhankelijk van het betaalschema van de Betaalpas of Creditcard wordt een status-check uitgevoerd op de Betaalpas of Creditcard. Voor Betaalpas of Creditcards van het Mastercard-betaalschema is dit een ASI. Voor Betaalpas of Creditcards van het VISA-betaalschema is dit een AVR. Bij deze statuscheck wordt gecontroleerd of de betaalrekening van de Betaalpas of de kredietruimte van de Creditcard bestaat en de Betaalpas of Creditcard actief is en bijvoorbeeld niet als gestolen vermeld staat.

**Bank:** een (Europese) financiële instelling die betaaldiensten aanbiedt van Maestro, Mastercard, VPAY en / of VISA en waar de Bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer.

**Betalpas:** een door de Bank uitgegeven contactloze pas om mee te betalen (fysiek of virtueel op een smart device) waarmee de reiziger gebruik maakt van het openbaar vervoer door in en uit te checken.

**Creditcard:** een door de Creditcardmaatschappij uitgegeven contactloze Visa-creditcard of Mastercard waarmee de reiziger gebruik maakt van het openbaar vervoer.

---

<sup>1</sup> De App is naar verwachting in 2022 (in enige vorm) beschikbaar.

**Creditcardmaatschappij:** een (Europese) financiële instelling die betaaldiensten aanbiedt van Maestro, Mastercard, VPAY en/of VISA en die de Creditcard heeft uitgegeven aan de reiziger die deze gebruikt voor het betalen van ritten in het openbaar vervoer bij Transdev.

**Generieke Back Office:** de digitale back office van Translink waar o.a. Vervoerbewijzen worden geregistreerd, Ritprijzen worden berekend en het Dag totaal wordt bijgehouden.

**Primary Account Number (“PAN”):** uniek Betaalpas- of Creditcard identificatienummer of eenvoudiger het pasnummer bestaande uit zestien cijfers. Bij een Creditcard is dit nummer zichtbaar op de voorkant van de Creditcard. Bij Betaalpassen staat dit nummer in de chip van de Betaalpas en is in bijna alle gevallen niet zichtbaar.

**PAN-volnummer:** volnummer van de Betaalpas of Creditcard, dit nummer staat in de chip van de Betaalpas of Creditcard en is niet zichtbaar. Het PAN-volnummer is een ander gegeven dan het pas-volnummer. Het pas-volnummer is wel zichtbaar op de voorkant van de Betaalpas of Creditcard.

**Payment Card Industry Data Security Standard (“PCI - DSS”):** een informatiebeveiligingsstandaard voor organisaties die omgaan met Betaalpassen of Creditcards van de grote kaartschema's (Mastercard/ VISA).

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

**Pseudonimisering:** het Verwerken van Persoonsgegevens op zodanige wijze dat de Persoonsgegevens niet meer aan een reiziger kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt, mits deze aanvullende gegevens apart worden bewaard en er technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare reiziger worden gekoppeld.

**Service Reference ID:** dit is een alfanumerieke code bestaande uit een combinatie van in totaal veertien letters en cijfers, die uniek wordt aangemaakt per betaling. Deze code is gekoppeld aan het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw Bankrekening of bestedingsruimte.

**Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens:** deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Betaalpas of Creditcard, te weten het Primary Account Number, het PAN-volnummer en de geldigheidsdatum van de Betaalpas of Creditcard.

**Transdev:** Connexxion Openbaar Vervoer N.V., statutair gevestigd te Haarlem en kantoorhoudende te Hilversum, handelend onder de naam “Transdev Nederland Openbaar Vervoer”, verder te noemen: “Transdev”, en aan haar gelieerde (dochter)ondernemingen.

**Translink:** Trans Link Systems B.V. statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

**Vervoerbewijs:** het bewijs dat geldig toegang geeft tot de bus en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere rit bij Transdev in te checken met de Betaalpas of Creditcard waarmee gereisd wordt en dat bestaat uit een digitale registratie in de Generieke Back Office. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in de Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer.

**Verwerken:** een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés.

**Verwerker:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die / dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt.

**Verwerkingsverantwoordelijke:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt.

**Website:** de eigen websites van Transdev en Connexxion, dan wel de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl), die in beheer van Translink is namens alle OV-vervoerders, waarop de reiziger informatie over reizen en betalen met Betaalpas en Creditcard kan vinden.

## Deel 2 - Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas of Creditcard?

### A. Reizen

Bij het in- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard leest de kaartlezer de Technische gegevens van je Betaalpas of Creditcard en controleren wij of er met de Betaalpas of Creditcard gereisd kan worden. De reisfunctie kan (tijdelijk) geblokkeerd zijn. Dit komt voor in de volgende twee situaties:

1. De Generieke Back Office verstuurt een ASI/ AVR aan de Bank of Creditcardmaatschappij van je Betaalpas of Creditcard. Deze controle vindt plaats als je de eerste keer incheckt met de betreffende Betaalpas of Creditcard evenals wanneer je gedurende een periode van 14 dagen niet hebt gereisd met de betreffende Betaalpas of Creditcard en hiermee daarna opnieuw incheckt. Indien het antwoord op het ASI/ AVR negatief is, dat wil zeggen dat de Betaalpas of Creditcard is geblokkeerd bij de Bank of Creditcardmaatschappij, zal de reisfunctie in het openbaar vervoer van de Betaalpas of Creditcard (tijdelijk) geblokkeerd worden. Overige betaalmogelijkheden van de Betaalpas of Creditcard zijn in dat geval eveneens niet mogelijk.
2. Omdat er een afrekening voor gebruik van het openbaar vervoer van Transdev in de Soft Launch niet betaald is. Dit kan worden veroorzaakt als je over onvoldoende saldo op jouw Bankrekening of over onvoldoende bestedingsruimte van jouw Creditcard beschikt. De tijdelijke blokkade kan worden opgeheven nadat een herhaald betaalverzoek door de Generieke back office opnieuw wordt aangeboden aan de Bank of Creditcardmaatschappij van je Betaalpas of Creditcard, om de betaling af te handelen. Als bij dit herhaalde verzoek de betaling wel succesvol is, zal de (tijdelijke) blokkade worden opgeheven. Als de reisfunctie (tijdelijk) geblokkeerd is, kun je niet reizen met de Betaalpas of Creditcard. Overige betaalmogelijkheden van de Betaalpas of Creditcard blijven onverkort mogelijk.

Of de reisfunctie van een Betaalpas of Creditcard (tijdelijk) geblokkeerd is, kan uitsluitend gecheckt worden via de Website dan wel App of door contact op te nemen met de klantenservice van Transdev en Connexion.

Je kunt, zolang de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard geblokkeerd is, altijd een ander regulier Vervoersbewijs gebruiken om te reizen in de bussen van Transdev in de deelnemende concessies.

## **B. Betalen**

Bij het in- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard worden vanuit de kaartlezers van Transdev Persoonsgegevens verstuurd naar de Generieke Back Office. Dat zijn naast de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens ook de datum, de tijd en de halte waar je bent in- en uitgestapt.

Met deze Persoonsgegevens wordt de ritprijs berekend van de reizen die je maakt. In de nacht na de dag waarop je hebt gereisd, wordt de ritprijs van alle reizen die je op één dag maakt in één keer aangeboden aan de Bank of Creditcardmaatschappij. In de betaalopdracht die wordt aangeboden aan de Bank of Creditcardmaatschappij staan géén Persoonsgegevens over je reizen zoals in- en uitcheckhalte, tijdstippen of de reisduur. Als de betaling niet lukt, bijvoorbeeld omdat het saldo of bestedingsruimte te laag is, dan blokkeren wij alleen de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas of Creditcard. Je kunt dan niet meer reizen met je Betaalpas of Creditcard, totdat het openstaande bedrag is voldaan.

Binnen een periode van 62 kalenderdagen kunnen herhaaldelijke pogingen worden gedaan om het verschuldigde bedrag van je rekening of bestedingsruimte af te schrijven. Tot het moment van daadwerkelijke inning van het verschuldigde bedrag, is de reisfunctie van je Betaalpas of Creditcard geblokkeerd. Om de blokkade op te heffen dien je ervoor te zorgen dat er tijdig voldoende saldo op je rekening staat dan wel er voldoende bestedingsruimte is. In het geval van een succesvolle betaling, kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven. Op het (digitale) afschrift ontvang je een Service Reference ID. Het Service Reference ID wordt voorafgegaan door de letters "NLOV". Het digitale rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde Bankomgeving.

## **C. Service**

Met het Service Reference ID kun je gebruik maken van de servicemogelijkheden voor "in- / uitchecken met je Betaalpas of Creditcard". Het Service Reference ID in combinatie met het bijbehorende bedrag van de afschrijving kun je invullen op een online portaal welke geraadpleegd kan worden via de website [www.reizenmetjebetaalkaart.nl](http://www.reizenmetjebetaalkaart.nl). Nadat je het Service Reference ID en het bijbehorende bedrag hebt ingevuld kun je jouw gegevens inzien, zoals de ritprijs en de instaphalte en uitstaphalte van de betaalde reis.

Vragen over het reizen met een Bankpas of Creditcard kan je stellen aan de klantenservice van Transdev en Connexion (zie Deel 3 - B). De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpas of Creditcardgegevens of de gegevens van je betaalrekening. Deze medewerkers beschikken ook niet over je naam, e-mailadres of andere gegevens. Als dit voor de beantwoording van je vragen, of afhandeling van je klacht wel noodzakelijk is, zullen zij expliciet vragen om deze gegevens. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Service Reference ID en het bijbehorend bedrag van afschrijving.

#### **D. Inspectie**

Als je vervoerbewijs bij een inspectie door onze buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) op een geldig reisrecht wordt gecontroleerd, dan wordt de Betaalpas of Creditcard tegen de kaartlezer van de BOA aangehouden. De kaartlezer toont vervolgens of je Betaalpas of Creditcard een geldige check-in status heeft. Indien de controleur bij het scannen van de Betaalpas of Creditcard constateert dat er geen geldige check-in/uit bestaat, kan de controleur de laatste (maximaal) 10 transacties die met de Betaalpas of Creditcard zijn gemaakt (in het Openbaar Vervoer) raadplegen om te bepalen of coulance aan de reiziger kan worden verleend.

De controleur kan naar aanleiding van vragen en op verzoek van de reiziger de Betaalpas of Creditcard scannen om de reiziger informatie te geven over de laatste (maximaal) 10 transacties die zijn gemaakt (in het Openbaar Vervoer) met de Betaalpas of Creditcard.



## Deel 3 - Rechten en meer informatie

### A. De identiteit van de Verwerkingsverantwoordelijke

Je Persoonsgegevens worden Verwerkt door:

- Connexxion Openbaar Vervoer N.V., handelend onder de naam “Transdev Nederland Openbaar Vervoer”, een naamloze vennootschap naar Nederlands recht, statutair gevestigd te Haarlem en kantoorhoudende te Hilversum op (1211 EX) Stationsplein 13, zoals geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32083680 (“Transdev”), en;
- Trans Link Systems B.V., een besloten vennootschap naar Nederlands recht, statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort op (3818 LE) Stationsplein 151, zoals geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30177126 (“Translink”) met als subverwerkers:
  - Scheidt & Bachmann Nederland B.V.
  - Solvinity B.V.
  - MYPINPAD LTD

Transdev en Translink zijn samen Verwerkingsverantwoordelijke voor de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces	Persoonsgegevens
<b>Verwerking reistransacties</b> Verwerken van reistransacties in de kaartlezers	Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens, betaalstatus en reisgegevens, namelijk vervoerder, tijdstip, dag, lijn, rit en locatie.  De Persoonsgegevens worden zoveel mogelijk Gepseudonimiseerd Verwerkt. Door met Gepseudonimiseerde Persoonsgegevens te werken kunnen ontvangers van deze Persoonsgegevens zonder de juiste sleutel of aanvullende gegevens, het individu achter de Gepseudonimiseerde Persoonsgegevens niet herleiden.
<b>Serviceverlening aan de reiziger via de klantenservice</b> De reiziger kan gebruik maken van de klantenservice voor actieve serviceverlening	De Persoonsgegevens die je verstrekt aan onze klantenservice worden alleen Verwerkt indien dit noodzakelijk is voor de serviceverlening. Deze gegevens kunnen een naam, e-mailadres, Service

	Reference ID en bijbehorend bedrag van afschrijving of andere gegevens betreffen. Indien noodzakelijk kan worden meegekeken welke ritten je hebt gemaakt onder het opgegeven Service Reference ID.
<p><b>Verwerking in verband met inspectie</b></p> <p>Verwerken van gegevens voor inspectie om te controleren of een reiziger een geldig vervoersbewijs heeft</p>	<p>Gegevens over de Betaalpas van de reiziger (PAN, vervaldatum van de Betaalpas en het Application cryptogram)</p> <p>Gegevens over de reis (zoals de plaats, het vervoermiddel en datum/tijd)</p> <p>Token (Backoffice token, PTO-token, Acces token)</p> <p>De persoonsgegevens worden gepseudonimiseerd verwerkt en conform PCI DSS standaarden. Hierdoor is alleen de geldigheid van een vervoerbewijs te achterhalen (geldige check-in/uit status).</p>
<p><b>Coulance verlenen aan de reiziger bij inspectie</b></p> <p>Indien de controleur bij het scannen van de Betaalpas constateert dat er geen geldige check-in/uit bestaat kan de controleur de (maximaal) laatste 10 transacties die met de betaalpas zijn gemaakt (in het Openbaar Vervoer) raadplegen om te bepalen of coulance aan de reiziger kan worden verleend.</p>	<p>Gegevens over de reis (zoals de plaats, het vervoermiddel en datum/tijd).</p>
<p><b>Serviceverlening aan de reiziger bij inspectie</b></p> <p>De controleur kan naar aanleiding van vragen en op verzoek van de reiziger de betaalpas scannen om de reiziger informatie te geven over de laatste (maximaal) 10 transacties (in het Openbaar Vervoer) die zijn gemaakt met de betaalkaart.</p>	<p>Gegevens over de reis (zoals de plaats, het vervoermiddel en datum/tijd).</p>

Translink is, onafhankelijk van Transdev, Verwerkingsverantwoordelijke voor de volgende processen en bijbehorende gegevens:

Proces	Persoonsgegevens
--------	------------------

<b>Verwerking reistransacties</b> Verwerken van reistransacties en betalingen voor reizen met de Betaalpas of Creditcard	Technische Betaalpas of Creditcardgegevens, Service Reference ID, betaalstatus, Gepseudonimiseerde Persoonsgegevens en reisgegevens, namelijk vervoerder, tijdstip, dag, lijn, rit en locatie.
<b>Statuscontrole Betaalpas of Creditcard</b> Controle van de status van de Betaalpas of Creditcard door het ASI/ AVR verzoek	Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens
<b>Serviceverlening aan de reiziger via self-service</b> Door het Service Reference ID en bijbehorend bedrag in het online portaal in te voeren via <a href="https://reisoverzicht.ovpay.nl/">https://reisoverzicht.ovpay.nl/</a> kan de reiziger o.a. de reishistorie en de ritprijs raadplegen	Service Reference ID, bijbehorend bedrag, reisgegevens; namelijk vervoerder, tijdstip, dag, lijn, rit en locatie.

## B. De contactgegevens van de klantenservice

Voor vragen, verzoeken en klachten over reizen met een Betaalpas of Creditcard in de Soft Launch kun je contact opnemen met:

Klantenservice Transdev:

Telefoonnummer: 0900-8686

Telefonisch bereikbaar op maandag tot en met zaterdag van 7:00 tot 20:00 uur.

Contactformulier op [www.transdev.nl/klantenservice/contact](http://www.transdev.nl/klantenservice/contact)

Transdev Servicebalie aan het Stationsplein 13 te Hilversum (geopend op maandag tot en met zaterdag van 7:00 tot 19:00 uur)

Klantenservice Connexxion:

Telefoonnummer: 0900-2666399

Telefonisch bereikbaar op maandag tot en met zaterdag van 8:00 tot 19:00 uur.

Contactformulier op [www.connexxion.nl/klantenservice/contact](http://www.connexxion.nl/klantenservice/contact)

Voor vragen over reizen met een Betaalpas of Creditcard in het algemeen kun je contact opnemen met:

Klantenservice OVpay:

Telefoonnummer: 0900-1433

Contactformulier op [www.ovpay.nl/contact](http://www.ovpay.nl/contact)

Bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur.

### **C. De contactgegevens van de Functionaris(sen) voor de Gegevensbescherming.**

Als je meer informatie wilt over hoe Transdev en/ of Translink met je Persoonsgegevens omgaa(t)(n) kun je contact opnemen met:

Transdev:

Joan Eijpe, Functionaris voor de Gegevensbescherming

[privacy@transdev.nl](mailto:privacy@transdev.nl)

Translink:

Annie Beugeling, Functionaris voor de Gegevensbescherming

[fg@translink.nl](mailto:fg@translink.nl)

### **D. De doeleinden en de rechtsgrond van de Verwerking**

In de Soft Launch kun je in de bussen van de deelnemende concessies van Transdev voor jouw reizen betalen met de Betaalpas of Creditcard. Dit doe je door in- en uit te checken met de Betaalpas of Creditcard bij de (gele) kaartlezers in de bussen. Om een statuscheck op de Betaalpas of Creditcard uit te kunnen voeren wanneer je de eerste maal reist en om de reis af te kunnen rekenen is het noodzakelijk dat Persoonsgegevens van jou worden Verwerkt (zoals de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens). Als je in- en uitcheckt met de Betaalpas of Creditcard in de bussen van Transdev is de grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens het uitvoeren van een overeenkomst, namelijk een vervoersovereenkomst waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

Als je Betaalpas of Creditcard bij een inspectie wordt gescand om te controleren of je een geldig vervoerbewijs hebt of wanneer coulance aan je wordt verleend omdat bij inspectie niet is gebleken van een geldige check-in/uit, dan is het noodzakelijk dat je Persoonsgegevens worden Verwerkt. De grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens is hier het uitvoeren van een overeenkomst, namelijk de vervoersovereenkomst waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

De controleur kan naar aanleiding van vragen en op jouw verzoek je Betaalpas of Creditcard scannen om je informatie te geven over de laatste (maximaal) 10 transacties die je hebt gemaakt (in het Openbaar Vervoer). Om deze service aan jou te kunnen bieden is het noodzakelijk dat je Persoonsgegevens worden Verwerkt. De grondslag voor de Verwerking van je Persoonsgegevens is hier het gerechtvaardigd belang.

## **E. De ontvangers van de Persoonsgegevens**

Zowel Transdev als Translink maken gebruik van de diensten van Verwerkers. Deze partijen vallen onder de verantwoordelijkheid van Transdev respectievelijk Translink volgens de procesverdeling bij Deel 3 - A.

Transdev heeft een tweetal IT-dienstverleners als Verwerkers ingeschakeld voor het leveren van 1) de hosting en het beheer als dienst (SaaS) van het softwaresysteem van (onder andere) de Klantenservice van Transdev ) en 2) de hosting en het beheer als dienst (SaaS) van het datawarehouse.

Translink heeft IT-leveranciers als Verwerkers ingeschakeld voor de ontwikkeling, werking en ondersteuning van de systemen van Translink. Deze systemen van Translink Verwerken Persoonsgegevens, zoals de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens, om de ritprijs te kunnen berekenen van de reizen die worden gemaakt met de Betaalpas of Creditcard en om inspectie van de Betaalpas of Creditcard mogelijk te maken. Translink heeft afspraken gemaakt met de IT-leverancier over de Verwerking van deze Persoonsgegevens.

Daarnaast maakt Translink gebruik van de diensten van een financiële instelling voor de afhandeling van de betaling met jouw Bank of Creditcardmaatschappij. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens en het Service Reference ID aan de financiële instelling. De financiële instelling Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

## **F. Bewaartermijnen van jouw Persoonsgegevens**

Wij hebben je Persoonsgegevens nodig om in- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard mogelijk te maken, om inspectie van de Betaalpas of Creditcard mogelijk te maken en je goed van dienst te kunnen zijn, waaronder het verlenen van service. Dat bepaalt ook de termijn voor het bewaren van je Persoonsgegevens. Wij bewaren de Persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk, met een maximum van achttien maanden. Hierna verwijderen wij je Persoonsgegevens. Banken en Creditcardmaatschappijen hanteren, op grond van de op hun van toepassing zijnde wet- en regelgeving, eigen bewaartermijnen.

## **G. Rechten voor jou als betrokkene**

Je hebt in beginsel de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke Persoonsgegevens van jou Verwerkt worden.
- Het recht op inzage van die Persoonsgegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op overdraagbaarheid van Persoonsgegevens.
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van Persoonsgegevens indien dat nodig mocht zijn.

- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van jouw Persoonsgegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de Persoonsgegevens voor ons of een ander niet van aanmerkelijk belang is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard hoeven te blijven.
- Het recht om je in bepaalde gevallen tegen de Verwerking van jouw Persoonsgegevens te verzetten.
- Het recht om in bepaalde gevallen bezwaar te maken tegen de Verwerking van jouw Persoonsgegevens.

Als je gebruik wilt maken van je rechten, dan kun je dat kenbaar maken via de Klantenservice van Transdev of via de functionaris voor de gegevensbescherming van Transdev of Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven (deel 3 - B en - C). Hierbij is het van belang je te realiseren dat de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens die Transdev en Translink van je ontvangen, met toepassing van de informatiebeveiligingsstandaard PCI - DSS, worden versleuteld in de kaartlezer en in de systemen van Transdev en Translink. Hierdoor kunnen Transdev en Translink deze gegevens niet herleiden naar jou persoonlijk. Zonder van jou verkregen aanvullende informatie (het Service reference ID en bijbehorend bedrag) is het niet mogelijk een koppeling te leggen tussen jou en bijvoorbeeld je rittenoverzicht. Dit zorgt ervoor dat je privacy maximaal is geborgd, maar heeft tevens tot gevolg dat het voor Transdev en Translink in bepaalde gevallen onmogelijk is om aan voornoemde rechten van jou te kunnen voldoen.

#### **H. Klachten over de Verwerking van Persoonsgegevens**

Klachten over de Verwerking van Persoonsgegevens kun je sturen naar Transdev of Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven (Deel 3 - B). Je hebt ook het recht een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie voor contactgegevens de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

#### **I. Verplichting tot verstrekken van gegevens en wanneer je de gegevens niet verstrekt**

Wij kunnen de overeenkomst alleen uitvoeren als wij de gevraagde Persoonsgegevens mogen gebruiken. Wil je niet dat Transdev en Translink over de benodigde Persoonsgegevens beschikken? Dan kun je ook niet reizen en betalen met je Betaalpas of Creditcard.

#### **J. Geautomatiseerde besluitvorming**

In de volgende gevallen wordt er geautomatiseerd een beslissing genomen:

- Als daar reden voor is, wordt de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard automatisch (tijdelijk) geblokkeerd. Er wordt hierbij geen onderscheid gemaakt naar persoon of soort Betaalpas of Creditcard. Reden hiervoor is dat je een ontoereikend saldo of onvoldoende bestedingsruimte hebt voor het betaalverzoek dan wel een negatief antwoord op de ASI / AVR volgt.

- Als de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard geblokkeerd is vanwege onvoldoende saldo of bestedingsruimte, kun je pas weer inchecken als je schuld alsnog vereffend wordt. Binnen een periode van 62 kalenderdagen kunnen herhaaldelijke pogingen worden gedaan om het verschuldigde bedrag van je rekening of bestedingsruimte af te schrijven. Als je op één van die momenten alsnog voldoende saldo op je Bankrekening dan wel bestedingsruimte hebt, zal de schuld vereffend worden en zal de blokkade opgeheven worden.

### **K. Beveiliging van de Persoonsgegevens**

Transdev en Translink beveiligen jouw Persoonsgegevens, bijvoorbeeld tegen onbevoegde toegang, verlies en diefstal. Wij spannen ons in om jouw Persoonsgegevens te beveiligen tegen onbevoegde toegang, verlies of diefstal. Er is beleid opgesteld om betalen met de Betaalpas of Creditcard in het openbaar vervoer zodanig in te richten dat er standaard een passend beveiligingsniveau van toepassing is. Voor de beveiliging van Betaalpas of Creditcardgegevens hanteren wij de PCI - DSS. Onze medewerkers hebben alleen toegang tot je Persoonsgegevens als dit noodzakelijk is.

Daarnaast maken wij afspraken met externe partijen die in opdracht van ons Persoonsgegevens Verwerken. Dit doen wij door middel van het sluiten van een zogeheten “verwerkersovereenkomst”, waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging van je Persoonsgegevens en over het gebruik van de Persoonsgegevens.

Jouw Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens worden in de kaartlezers van Transdev uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

### **L. Gebruik van cookies**

De volgende websites maken gebruik van tijdelijke of sessie cookies: [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl), [www.connexxion.nl](http://www.connexxion.nl) en [www.transdev.nl](http://www.transdev.nl). Deze cookies worden niet gebruikt voor het opstellen van bezoekersprofielen of het volgen van je surf- en zoekgedrag.

\*\*\*