

# Privacyverklaring gebruik website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl)

**(versie 1.1 - 22 juni 2022)**

Translink kan dit 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 het privacyverklaring, dan wordt dit duidelijk vermeld op de website.

## Keuze en flexibiliteit

Meer keuze en flexibiliteit bij het in- en uitchecken in het OV. Daar draait het om bij OVpay. We vinden dat zelf kiezen en beslissen ook belangrijk is bij privacy. Dus ook hoe jouw persoonsgegevens worden gebruikt en door wie. Soms willen we iets over je weten om met jouw hulp het betalen in het OV te verbeteren. In ons privacyverklaring hebben we voor je op een rij gezet hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens.

We behandelen alle persoonsgegevens die je ons geeft, vertrouwelijk. Daarnaast gebruiken we jouw persoonsgegevens uitsluitend voor het doel waarvoor jij deze gegevens aan ons doorgeeft en we verwerken niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk.

Wil je hier meer over weten? Lees dan verder.

**Als samenvatting hebben we onder bovenstaande tekst op de website de volgende opsomming geplaatst:**

**Waarvoor verwerkt Translink jouw persoonsgegevens?**

- Om je aanmelding als OVpay Pionier te registreren
- Om je mailings te sturen als je je hebt aangemeld als OVpay Pionier
- Om je vragen te beantwoorden als je het [contactformulier](#) op [ovpay.nl](http://ovpay.nl) hebt ingevuld
- Om contact met je op te nemen als je het [feedbackformulier](#) op [ovpay.nl](http://ovpay.nl) hebt ingevuld

## Privacy van OVpay Pioniers

We delen jouw persoonsgegevens alleen met derden met wie Translink een overeenkomst heeft, zodat de privacy van je persoonsgegevens is geborgd. Je ontvangt dus geen berichten van derden waar we geen overeenkomst mee hebben als je je gegevens achterlaat.

## Wijzigingen en aanvullingen

Translink kan dit 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 het privacyverklaring, dan wordt dit duidelijk vermeld op de website.

## Inleiding

Je bezoekt momenteel de website OVpay.nl van Translink Systems B.V. (Translink)<sup>1</sup>. In dit privacyverklaring hebben wij voor je op een rij gezet hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens op de website OVpay.nl. Je kunt hierin lezen welke gegevens wij van je verwerken en welke invloed je daar zelf op hebt.

Deel 1 beschrijft van welke contactformulieren je gebruik kunt maken via deze website en de gegevens die wij hiervoor gebruiken. Het gaat hier om gegevens die noodzakelijk zijn voor het aanbieden van deze service.

In deel 2 beschrijven wij de rechten die je hebt op basis van de wetten over privacy en geven wij meer informatie over hoe wij omgaan met je persoonsgegevens. Ook vind je hier onze contactgegevens voor vragen over dit privacyverklaring.

## Deel 1- Waarvoor verwerkt Translink je persoonsgegevens?

Wanneer je gebruik maakt van de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl) verwerkt Translink je persoonsgegevens in de volgende gevallen.

### A. Vragen stellen

Wanneer je een algemene vraag wilt stellen aan Translink of een tip hebt voor Translink (bijvoorbeeld hoe wij de website kunnen verbeteren) dan kun je het [contactformulier](#) op ovpay.nl invullen. De OV-chipkaart Klantenservice neemt dan contact met je op om je vraag of tip te beantwoorden. Translink verwerkt voor dit doel de naam en het e-mailadres die je opgeeft in het contactformulier.

### B. Feedback geven

Wil je je mening met ons delen over hoe je het reizen tijdens de proef ervaart dan kun je het [feedbackformulier](#) op ovpay.nl invullen. Translink kan dan jouw feedback mogelijk opnemen op de website ovpay.nl of eventueel contact met je opnemen over jouw bericht. Translink verwerkt voor dit doel de naam en het e-mailadres die je opgeeft in het feedbackformulier.

---

<sup>1</sup> De bedrijfsgegevens van Translink staan beschreven in deel 2 van dit privacyverklaring.

## **C. Aanmelden als OVpay Pionier**

Via [www.ovpay.nl/pioniers](http://www.ovpay.nl/pioniers) kun je je aanmelden als OVpay Pionier. Wanneer je je hebt aangemeld als Pionier dan registreert Translink deze aanmelding. Je ontvangt daarna max 25 keer per jaar een e-mail op het door jou opgegeven e-mailadres. Deze e-mails bevatten informatie over de ontwikkelingen van OVpay en verzoeken om deel te nemen aan onderzoeken naar reizigerservaring. Deze onderzoeken variëren van online vragenlijsten tot polls en discussies.

Op basis van jouw mening bekijken wij hoe wij betalen in het OV nog beter kunnen maken. Translink verwerkt je naam om je persoonlijk aan te kunnen spreken. Translink vraagt naar je provincie en leeftijdscategorie om te kunnen bepalen of onderzoeken onder een representatieve groep mensen is gedaan. Ook kan Translink je via e-mail benaderen om deel te nemen aan proeven en onderzoeken naar reizigerservaring die spelen in de provincie die je hebt opgegeven.

Voor het uitsturen van de mails maakt Translink gebruik van de mailservices van Distributiecentrum Nic. Oud B.V. (KvK 37053572). Deze partij ontvangt je naam en e-mailadres voor het versturen van de mails.

Bij je aanmelding als OVpay Pionier geef je door de betreffende knoppen aan te vinken en aan te klikken uitdrukkelijk toestemming voor het verwerken van je persoonsgegevens om deel te nemen als OVpay Pionier. Zonder je uitdrukkelijke toestemming kun je niet deelnemen als OVpay Pionier.

Je kunt je op elk gewenst moment afmelden als OVpay Pionier door de link onderaan de mails of door een e-mail te sturen aan [privacy@ovpay.nl](mailto:privacy@ovpay.nl). Geef daarbij aan dat je je wilt afmelden als OVpay Pionier met vermelding van je naam en e-mailadres. Je ontvangt daarna geen mails meer.

## **D. Opnemen telefoongesprekken**

Translink vraagt niet om je telefoonnummer wanneer je gebruik maakt van de opties via deze website. Mocht je het prettig vinden dat Translink telefonisch contact met je opneemt dan kun je je telefoonnummer achterlaten. Wanneer wij jou bellen dan worden voor kwaliteitsdoeleinden telefoongesprekken opgenomen. Dit gebeurt ook wanneer jij ons belt. De opgenomen telefoongesprekken worden voor een periode van 3 maanden bewaard.

## **Deel 2- Rechten en meer informatie**

### **A. De identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke**

Wanneer je gebruikt maakt van één of meerdere contactformulieren via deze website worden je persoonsgegevens verwerkt door:

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**")

## **B. De contactgegevens van de Functionaris voor de Gegevensbescherming**

Als je meer informatie wilt over hoe Translink met jouw persoonsgegevens omgaat dan kun je contact opnemen met:

Trans Link Systems B.V.  
T.A.V. functionaris gegevensbescherming  
Postbus 1808  
3800 BV Amersfoort  
[fg@translink.nl](mailto:fg@translink.nl)

## **C. De doeleinden en de rechtsgrond van de verwerking van persoonsgegevens**

Via deze website kun je gebruik maken van verschillende opties. Afhankelijk van je vraag/verzoek vul je het bijbehorende contactformulier in, zodat Translink contact met je kan opnemen. Welke persoonsgegevens Translink van je verwerkt als je via deze website gebruik maakt van (één of meerdere) opties is hierboven toegelicht (in Deel 2, A).

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens is je uitdrukkelijke toestemming. Dit betekent dat Translink je uitdrukkelijke toestemming vraagt voor het verwerken van je persoonsgegevens wanneer jij gebruik maakt van (één of meerdere) contactformulieren. Alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming kunnen wij je persoonsgegevens verwerken zoals uitgelegd in dit privacyverklaring. Dit doe je door de betreffende knoppen aan te vinken en aan te klikken wanneer je het contactformulier invult.

Je kunt je toestemming altijd intrekken. Het intrekken van je toestemming heeft geen gevolgen voor de verwerkingen van persoonsgegevens die zijn gedaan in de periode voorafgaand aan het intrekken van je toestemming.

Het intrekken van je toestemming doe je door een e-mail te sturen naar: [privacy@ovpay.nl](mailto:privacy@ovpay.nl). Geef daarbij duidelijk aan welk contactformulier je hebt ingevuld met je persoonlijke gegevens waarvoor je je toestemming wilt intrekken.

Wanneer je je wilt afmelden als OVpay Pionier en/of wilt afmelden voor de mailings van de OVpay Pioniers kun je ook op de link klikken onderaan de e-mails. Je ontvangt daarna geen mailings meer.

#### **D. De ontvangers van de persoonsgegevens**

Translink maakt gebruik van de diensten van andere partijen. Hieronder wordt toegelicht welke categorieën partijen Translink inschakelt om jouw persoonsgegevens te verwerken.

**IT-dienstverleners** verzorgen het beheer en de hosting van de website ovpay.nl in opdracht van Translink. Voor zover deze IT-dienstverleners toegang nodig hebben tot jouw persoonsgegevens heeft Translink de vereiste contractuele maatregelen getroffen om te verzekeren dat je gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden worden verwerkt. Deze contractuele maatregelen zien ook toe op de beveiliging van jouw persoonsgegevens.

Daarnaast maakt Translink gebruik van **bureaus die campagnes ondersteunen** van Translink en **onderzoeks- en adviesbureaus**. Translink schakelt deze partijen in voor het versturen van e-mails of voor deelname aan onderzoek naar reizigerservaring. Translink heeft afspraken gemaakt met deze partijen zodat zij zich houden aan geheimhouding en je persoonsgegevens alleen gebruiken voor het uitvoeren van de specifieke opdracht verkregen van Translink. Deze partijen mogen je persoonsgegevens niet zelfstandig gebruiken of doorgeven.

Translink kan je persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij hiervoor passende maatregelen, bijvoorbeeld door het sluiten van standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

#### **E. Bewaartermijnen van je persoonsgegevens**

Wanneer je gebruik maakt van één of meerdere opties via deze website heeft Translink je persoonsgegevens nodig om je goed van dienst te kunnen zijn. Dit bepaalt ook de termijn voor het bewaren van je persoonsgegevens. Translink bewaart je persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk. Daarna verwijderen wij je persoonsgegevens.

Hieronder is opgenomen hoe lang wij je persoonsgegevens bewaren die je invult via één of meerdere contactformulieren op deze website:

Contactformulier: Translink bewaart je persoonsgegevens niet langer dan 3 maanden nadat je vragen/tips zijn afgehandeld.

Feedbackformulier: Translink bewaart je persoonsgegevens niet langer dan 3 maanden nadat je feedback is verwerkt.

Aanmeldformulier OVPay Pionier (en daarmee de emails van OVPay Pioniers): Translink bewaart je persoonsgegevens niet langer dan 5 maanden nadat je hebt afgemeld als OVPay Pionier.

## **F. 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 gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op overdraagbaarheid van gegevens.
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van je persoonsgegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens 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 je gegevens te verzetten.

Als je gebruik wilt maken van je rechten, dan kun je dat kenbaar maken via de OV-chipkaart Klantenservice te bereiken via:

Telefoonnummer: 0900-1433 (gebruikelijke belkosten)

E-mailadres: [privacy@ovpay.nl](mailto:privacy@ovpay.nl)

## **G. Klachten over de verwerking van persoonsgegevens**

Klachten over de verwerking van persoonsgegevens kun je sturen naar de OV-chipkaart Klantenservice, zie daarvoor de contactgegevens onder F. Je hebt ook het recht een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie voor de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

## **H. Geautomatiseerde besluitvorming**

Translink neemt geen geautomatiseerde besluiten wanneer je je persoonsgegevens achterlaat via één of meerdere contactformulieren op deze website.

### **I. Beveiliging van de persoonsgegevens tegen onbevoegde toegang, verlies of diefstal**

Translink beveiligt je persoonsgegevens. Wij spannen ons in om je persoonsgegevens te beveiligen tegen onbevoegde toegang, verlies of diefstal. Voor de beveiliging van de persoonsgegevens die je achterlaat via de website [ovpay.nl](https://ovpay.nl) wordt de ISO 27001 standaard gehanteerd. Onze medewerkers hebben alleen toegang tot je persoonsgegevens als dit noodzakelijk is.

Daarnaast maakt Translink 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 je persoonsgegevens.