

**Let op:**

Translink kan 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 op de website [www.OVpay.nl](http://www.OVpay.nl).

**Onderwerp:** Privacyverklaring bèta OVpay app  
**Datum:** 19-10-2021  
**Versie/status:** 1.0

Bij Trans Link Systems B.V. (hierna: "Translink") willen we dat iedere reiziger vrij kan bewegen en zelf kan kiezen voor de manier waarop hij/zij reist. We kunnen je helpen dit voor elkaar te krijgen, maar soms moeten we 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 hierin welke persoonsgegevens hierbij worden verwerkt en welke invloed je daar zelf op hebt.

### **1. 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.

### **2. Hoe gaat Translink om met persoonsgegevens?**

Je persoonsgegevens zijn jouw eigendom. Daarom gaan we er zorgvuldig mee om. We verwerken niet meer persoonsgegevens dan echt noodzakelijk. Bovendien verwerken en beveiligen we persoonsgegevens volgens de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt. Translink laat regelmatig controles uitvoeren om de privacy van de reiziger te waarborgen.

Translink schakelt andere bedrijven in voor het uitvoeren van diensten, bijvoorbeeld voor het beheren van systemen waar de app op draait. Om er zeker van te zijn dat jouw gegevens alleen gebruikt worden voor de doelen zoals in punt 3 staan genoemd, heeft Translink met de bedrijven die bij het uitvoeren van zulke diensten toegang hebben tot jouw gegevens, contracten afgesloten, technische en organisatorische maatregelen genomen.

Daarnaast geeft Translink in bepaalde gevallen je persoonsgegevens aan andere partijen die in opdracht en uit naam van Translink persoonsgegevens verwerken om selfservices die in punt 3 vermeld staan, via de bèta OVpay app te kunnen aanbieden. Translink maakt met deze (sub)verwerkers afspraken zodat zij die gegevens geheimhouden en je persoonsgegevens alleen gebruiken voor het uitvoeren van de precieze opdracht die Translink gegeven heeft. Je persoonsgegevens mogen deze (sub)verwerkers niet zelf gebruiken of doorgeven. De partijen die door Translink ingeschakeld kunnen worden zijn betaaldienstverleners, cloud- en hostingpartijen, IT-dienstverleners, bureaus die campagnes van Translink ondersteunen en onderzoeks- en adviesbureaus.

Translink verkoopt persoonsgegevens niet aan anderen voor marketing-, verkoop- en andere bedrijfsmatige activiteiten. We zullen je persoonsgegevens ook niet weggeven voor deze doelen.

Ten slotte is Translink op grond van de wet verplicht om je gegevens in sommige gevallen aan anderen te geven. Translink geeft informatie aan politie en justitie als het gaat om vermiste personen, omdat Translink vindt dat hier een sociaal belang geldt. Daarnaast is Translink, net als ieder ander bedrijf in

Nederland, wettelijk verplicht informatie te verstrekken bij een strafvordering van justitie. Wij leveren dan alleen informatie in geval van een formele eis en alleen als die eis voldoet aan de regels van de wet.

### 3. Waarom verwerkt Translink (persoons)gegevens bij afname van zelfservice via de bèta OVpay app?

Translink verwerkt (persoons)gegevens om het contract op te kunnen stellen dat jij met ons aangaat op het moment dat jij akkoord gaat met de gebruikersvoorwaarden van de bèta OVpay app. Wij sluiten een overeenkomst met jou (voorafgaand: licentievoorwaarden) zodat je via de bèta OVpay app zelf beheer hebt over de reizen die jij met je betaalpas hebt gemaakt in het openbaar vervoer. Bij de afname van zelfservice via de bèta OVpay app worden niet automatisch besluiten met rechtsgevolg genomen op basis van je persoonsgegevens. De zelfservice bestaat uit de volgende diensten na het installeren van de bèta OVpay app op je telefoon:

- aanmaken van je service account
- downloaden van gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring
- wijzigen van je vergeten wachtwoord
- in kunnen loggen op je service account
- uit kunnen loggen van je service account
- koppelen van één betaalpas aan je service account
- ontkoppelen van één betaalpas van je service account
- bekijken van gemaakte reizen, ritten en ritdetails
- bekijken van betalingen en kostendetails van jouw reizen
- feedback geven op de werking van de app
- bekijken of en waarom de betaalpas voor reizen in het openbaar vervoer is geblokkeerd
- doorgeleid worden naar OVpay.nl voor meer achtergrondinformatie, het bekijken van veel gestelde vragen of het indienen van een hulpvraag / klacht

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

Daarnaast verzamelt Translink gegevens om (het gebruik van) de bèta OVpay app te kunnen volgen, onderzoeken en verbeteren. Dit gebeurt altijd in gepseudonimiseerde en samengevoegde vorm, wat betekent dat we data en de inzichten die we daaruit trekken, niet meer kunnen herleiden naar een enkele persoon. Specifiek meten we het volgende:

- (aantal keer) dat er op een button/item wordt gedrukt in de app
- (aantal keer) dat er in de app een pagina wordt geopend (navigatie)
- (aantal) fouten, zowel technisch als functioneel t.b.v. app verbetering

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

Het overzicht hieronder maakt duidelijk welke persoonsgegevens meegenomen worden, als je gebruik maakt van zelfservices via de bèta OVpay app.

Zelfservice	Persoonsgegevens
Installeren van de bèta OVpay app op je telefoon	Geen
Bekijken en accepteren van gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring	Geen
Aanmaken van je service account	E-mailadres, wachtwoord
Downloaden van gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring	Geen
Wijzigen van je vergeten wachtwoord	E-mailadres, wachtwoord
In kunnen loggen op je service account	E-mailadres, wachtwoord
Uit kunnen loggen van je service account	Geen
Koppelen van één betaalpas aan je service account	Servicereference ID en transactiebedrag horend bij een betaling van een door jou gemaakte reis, waarbij je hebt in- en uitgecheckt met je betaalpas
Ontkoppelen van één betaalpas van je service account	Geen
Bekijken van gemaakte reizen, ritten en ritdetails	Reisdatum, check-in tijdstip, check-out tijdstip, check-in halte/stop, check-out halte/stop, reiskosten (=bedrag), tokensoort waarmee is gereisd (= betaalpas), vervoersmodaliteit (= soort voertuig), vervoerder

Bekijken van betalingen en kostendetails van je reizen	Transactiebedrag, transactiedatum, gemaakte ritten, kosten per rit, check-in tijdstip, check-out tijdstip, check-in halte/stop, check-out halte/stop, tokensoort waarmee is gereisd (= betaalpas), Servicereference ID, vervoersmodaliteit (= soort voertuig), vervoerder
Feedback geven op de werking van de bèta OVpay app	Geïnstalleerde bèta OVpay app versie, merk van de telefoon (Apple, Samsung, etc.), toesteltype, soort besturingssysteem inclusief versienummer
Bekijken of en waarom mijn betaalpas voor reizen in het openbaar vervoer is geblokkeerd	Omvang van openstaand transactiebedrag, transactiedatum, gemaakte ritten, kosten per rit, check-in tijdstip, check-out tijdstip, check-in halte/stop, check-out halte/stop
Doorgestuurd worden naar OVpay.nl voor meer achtergrondinformatie, bekijken van veel gestelde vragen of het indienen van een hulpvraag / klacht	Geen

### Transactie en locatiegegevens

Ga je reizen met de betaalpas in het openbaar vervoer binnen Nederland, dan is het betrokken OV-bedrijf bij wie je reist de verwerkingsverantwoordelijke, samen met Translink voor de huidige concessies. Translink stelt deze gegevens beschikbaar via de bèta OVpay app. De contactgegevens van de vervoerders vind je op <https://ovpay.nl/nl/over-ovpay/vervoerders>.

### Opnemen telefoongesprekken

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

### 5. Hoe lang worden door jou verstrekte persoonsgegevens bewaard?

Translink houdt een maximale bewaartermijn aan van 12 maanden voor service accounts die niet meer in gebruik zijn. Na deze periode zijn de persoonsgegevens die worden gebruikt voor je service account niet meer aanwezig. Ook kan onze klantenservice dan geen vragen meer beantwoorden over je service account.

N.B. gegevens van je ritten en betalingen worden maximaal 18 maanden bewaard. Deze gegevens bevinden zich niet in de bèta OVpay app maar worden alleen opgehaald om te tonen in de bèta OVpay app.

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

Onder de AVG heb je de volgende rechten als het om persoonsgegevens gaat:

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

#### Recht op inzage

Met het recht op inzage kun je opvragen welke persoonsgegevens van jou zijn opgeslagen en waarvoor die gegevens worden gebruikt. Dit kan op verschillende manieren. Wil je inzage in je reishistorie, je reisproducten, dan verwijzen wij je in de eerste plaats naar de bèta OVpay app. Ook kun je contact opnemen met de klantenservice via [info@ovpay.nl](mailto:info@ovpay.nl) of bellen met 0900-1433 (gebruikelijke belkosten).

#### Verbeteren van je gegevens

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten verbeteren als deze niet juist zijn. In de bèta OVpay app heb je de mogelijkheid om je gegevens te verbeteren en aan te passen. Mocht je je inlognaam willen wijzigen voor de bèta OVpay app (e-mailadres), dan kun je een nieuw service account openen op een nieuw e-mailadres.

#### Recht op vergetelheid

Je hebt recht op verwijdering van je persoonsgegevens. In de bèta OVpay app kun je je account en persoonsgegevens (handmatig) laten verwijderen. Neem daarvoor contact op met [info@ovpay.nl](mailto:info@ovpay.nl) of 0900-1433 (gebruikelijke belkosten).

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

Je hebt het recht om de persoonsgegevens te ontvangen die Translink van je heeft. Zo kun je die gegevens gemakkelijk doorgeven aan een andere organisatie van eenzelfde soort dienst.

NB: Mocht je bezwaar willen maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens dan kun je een e-mail sturen naar: [info@ovpay.nl](mailto:info@ovpay.nl)

### **7. Klachtenregeling**

Klachten kun je altijd doorgeven aan de klantenservice. Je kunt in de bèta OVpay app een klacht doorgeven. Je kunt ook mailen met [privacy@ovpay.nl](mailto:privacy@ovpay.nl)

Mocht je niet tevreden zijn over de afhandeling van je klacht door ons, dan kun je hierover in beroep bij de Geschillen Commissie Openbaar Vervoer: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

### **8. 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 Translink met je persoonsgegevens omgaat kun je contact opnemen met de Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) van Translink:

- e-mail: [FG@translink.nl](mailto:FG@translink.nl)
- telefoon: +31 33 467 20 00
- 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.

### **9. Begrippenlijst**

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

#### **Betaalpas:**

- 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.

#### **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 moet hier gaan om een taak die de verantwoordelijke ook zelf zou kunnen doen, maar besluit om het 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.

#### **Vervoersmodaliteit:**

Soort voertuig waarmee je hebt gereisd.

#### **Verwerkingsverantwoordelijke:**

Met 'verwerkingsverantwoordelijke' bedoelen we het bedrijf dat (of de bedrijven samen) het 'doel' en de 'middelen' bepaalt (bepalen) van een verwerking met persoonsgegevens.