

BIJLAGE B PRIVACYVERKLARING OVPAY

Ter nadere uitwerking van artikel 5 van de GVO hebben Partijen een privacyverklaring opgesteld, die separaat is gepubliceerd danwel is opgenomen in de bestaande privacyverklaringen van Partijen. De privacyverklaring wordt steeds bijgewerkt indien er wijzigingen optreden in de verwerkingen, en Partijen zijn zelf verantwoordelijk om deze op te nemen in de eigen privacyverklaring. Dit om Betrokkenen te informeren over de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Kernprocessen van reizen met je Betaalpas.

Omdat deze privacyverklaring met enige regelmaat wijzigt is ervoor gekozen om de vigerende versie op het moment van ondertekenen van deze GVO niet expliciet op te nemen in deze Overeenkomst.

In verband met de integratie in de eigen privacyverklaring zijn in deze voorbeeldtekst niet vermeld:

- Wat de rechten van betrokkenen inhouden; en
- Het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit.

Deze voorbeeldtekst bevat ook geen gerechtvaardigde belangen - zoals fraudebestrijding of statistische doeleinden - die iedere Partij (naar alle waarschijnlijkheid) zelf heeft en waarvoor iedere Partij zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke is. Uitgangspunt is dat deze elementen reeds in de privacyverklaringen van Partijen voorkomen.

Minimaal dienen in de privacyverklaring van iedere Partij de elementen te worden opgenomen die in de vetgedrukte kopjes staan opgenomen.

Het staat een Partij vrij om de sub paragraaf 'Beveiliging van de Persoonsgegevens' al dan niet op te nemen in de privacyverklaring.

Het staat een Partij vrij om gebruikte begrippen, uitgezonderd die begrippen die zijn gedefinieerd onder 'Begrippen', aan te passen zodat deze in lijn zijn met de begrippen zoals reeds gebruikt in de overkoepelende privacyverklaring van de Partij. Dit geldt bijvoorbeeld voor:

- 'Rechten' versus 'privacyrechten'; of
- 'Bij inspectie BOA' versus 'medewerker van Vervoerder'.

Versie	Datum	Status
v1.0	14 juli 2022	Vastgesteld
v1.1	7 februari 2023	Vastgesteld
v1.2	1 september 2023	Vastgesteld
v1.3	23 januari 2024	Vastgesteld
v1.3.1	16 april 2024	Vastgesteld
v1.4	26 april 2024	Vastgesteld (Translink en Keolis)
v1.4.1	4 juni 2024	Vastgesteld
v1.5	17 september 2024	Vastgesteld

Inleiding

De negen Nederlandse openbaarvervoerders¹ (“Vervoerders”) en Translink faciliteren gezamenlijk een extra mogelijkheid om te reizen met het openbaar vervoer. Dit is het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas. Voor de Betaalpas doen we dit in samenwerking met een aantal betaaldiensten². Bij deze betaaldiensten is aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Je betaalt voor je reizen via de Bankrekening die hoort bij je Betaalpas.

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Betaalpas gaan jij en Keolis Nederland een vervoersovereenkomst aan waarop de [Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer] [AVR-NS] van toepassing zijn. Bij het gebruik van de Betaalpas zijn daarnaast de ‘OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard’ van toepassing. Bij het gebruik van een kortingsproduct of kortingsprofiel zijn de desbetreffende productvoorwaarden ook van toepassing.

Persoonsgegevens.

Zodra gegevens direct of indirect naar een persoon te herleiden zijn, worden deze Persoonsgegevens genoemd. Voorbeelden hiervan zijn je naam, (e-mail)adres en geboortedatum. Ook kunnen je reisgegevens of gebruikersnaam als Persoonsgegeven worden aangemerkt.

Het Verwerken van je Persoonsgegevens is nodig bij het in- en uitchecken met je Betaalpas. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen in het openbaar vervoer van Keolis Nederland. Keolis Nederland en Translink kunnen je ook service verlenen. Wil je niet dat wij over de benodigde Persoonsgegevens beschikken? Dan kun je niet reizen en betalen met je Betaalpas en moet je gebruik maken van een ander regulier Vervoerbewijs.

Bij de inrichting van de processen is uitgegaan van privacy by design. Dit betekent dat Translink en de Vervoerders de systemen zo hebben ontworpen en ingericht om de privacy van jou als reiziger zo goed mogelijk te beschermen.

Pseudonimiseren, heridentificatie en gebruik tokens

Direct nadat je hebt ingecheckt wordt het unieke identificatienummer (PAN³) van je Betaalpas Gepseudonimiseerd. Iedere Betaalpas krijgt hierbij een eigen uniek nummer, een zogeheten token. Deze tokens worden gebruikt voor de verschillende doeleinden zoals reizen, betalen, service, inspectie en overzichtsrapporten.

Translink heeft een centraal administratiesysteem waar Translink voor Vervoerders o.a. Vervoerbewijzen registreert, de prijs voor een rit berekent en het totale bedrag waarvoor je die dag hebt gereisd bijhoudt. Dit systeem kent iedere Vervoerder eigen unieke identificatienummers voor de tokens toe. Hierdoor hebben Vervoerders onderling geen inzicht in de door een reiziger gemaakte reizen bij andere Vervoerders.

Gepseudonimiseerde gegevens zijn zonder aanvullende informatie niet te herleiden naar je Betaalpasgegevens. Dit Pseudonimiseren is een maatregel om de risico's voor jou als reiziger te verminderen bij het Verwerken van jouw Persoonsgegevens. Door Gepseudonimiseerde gegevens te combineren met andere gegevens is een organisatie wellicht in staat is om te achterhalen welke Betaalpas hoort bij het pseudoniem. Hiermee kan het dan mogelijk zijn de reishistorie van deze pas in te zien. De Vervoerders en Translink hebben met elkaar afspraken gemaakt om dit risico op heridentificatie te minimaliseren.

¹ Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz en RET. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.

² Maestro, MasterCard, VPAY en VISA. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.

³ De afkorting PAN staat voor het Primary Account Number. Hiermee wordt het kaartnummer bedoeld dat uniek is voor de Betaalpas. Met dit nummer kan jouw Betaalpas worden geïdentificeerd.

Begrippen

Voor het reizen met je Betaalpas gebruiken we mogelijk begrippen die je (nog) niet kent. Voor het gemak hebben wij deze begrippen en de betekenis hiervan onder elkaar gezet.

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: een door een Vervoerder individueel of Vervoerders en Translink gezamenlijk (onder de naam OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie waarmee de reiziger met een Betaalpas diens online-account kan aanmaken, raadplegen, de Betaalpas hieraan kan koppelen en zo onder andere eenvoudig de reistransacties en betalingen kan inzien en serviceverzoeken kan indienen. Op het gebruik van een App zijn de gebruiksvoorwaarden van de betreffende App van toepassing.

AVR-NS: de vervoervoorwaarden van NS (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen).

Bank: een financiële onderneming die betaaldiensten aanbiedt en waar de Bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer. Hieronder verstaan wij ook een creditcardmaatschappij of andere gereguleerde financiële onderneming die als financiële onderneming betaaldiensten aanbiedt en die de Betaalpas heeft uitgegeven.

Betaalpas: een door een financiële onderneming uitgegeven contactloze pas waarmee je gebruik kunt maken van en kunt betalen voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig. Hieronder verstaan wij ook een door een creditcardmaatschappij uitgegeven creditcard waarmee je als reiziger gebruik maakt van en betaalt voor het openbaar vervoer.

Betalingskenmerk: dit is een code bestaande uit een combinatie van in totaal veertien letters en cijfers, die uniek is voor iedere betaling. Deze code is gekoppeld aan het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw bankrekening bij betaling met een Betaalpas.

Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke: Wanneer twee of meer Verwerkingsverantwoordelijken gezamenlijk de doeleinden en middelen van de Verwerking bepalen, zijn zij de Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zoals bedoeld in de AVG.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in de AVG.

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 zoals bedoeld in de AVG.

Reisdag: de periode die begint om 00.00 uur en eindigt de volgende dag om 03.05 uur.

Technische pasgegevens: deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Betaalpas, te weten de PAN, het PAN-volgnummer en de geldigheidsdatum van de pas. De PAN is een uniek pasidentificatienummer. Het PAN-volgnummer staat in de chip van de Betaalpas is niet zichtbaar.

Translink: de organisatie die o.a. Vervoerbewijzen registreert, ritprijzen berekent, betalingen int en verrekent in opdracht van Vervoerders en service verleent aan reizigers. Trans Link Systems B.V. is statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

Vervoerbewijs: het bewijs dat geldig toegang geeft tot de trein, bus, tram en metro en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere rit bij een Vervoerder in te checken met de Betaalpas waarmee gereisd wordt. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in de Algemene voorwaarden

stad- en streekvervoer (in het geval van reizen bij stad- of streekvervoerders) of de AVR-NS (in het geval van reizen bij NS).

Vervoerder(s): de Nederlandse bedrijven in het openbaar vervoer vermeld op de website OVpay.nl.

Verwerken: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen zoals bedoeld in de AVG.

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

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 zoals bedoeld in de AVG.

Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas?

A. Reizen

Bij het inchecken met je Betaalpas leest de kaartlezer de Technische gegevens uit. Wij controleren hierbij of er met deze pas kan worden gereisd en koppelen dit via de kaartlezer terug aan je. Dit aanbieden van je pas aan een kaartlezer is een “tap”.

Als je kunt reizen met de Betaalpas dan worden bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezers van de Vervoerder waarmee je reist Persoonsgegevens verstuurd naar Translink. Dat zijn naast de Technische gegevens ook de datum, de tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Translink legt alle check-ins en check-outs vast en zorgt voor de ritreconstructie en het bepalen van de ritprijs. Je reis wordt samengesteld en de ritprijs berekend met zowel deze gegevens als, indien relevant, met aanvullende gegevens van kortingsproducten en kortingsprofielen.

Om het kortingsprofiel ‘leeftijdskorting in stad- en streekvervoer’ te kunnen gebruiken, maak je in de OVpay app jouw leeftijdsprofiel aan waarbij je jouw naam, geboortedatum en een pasfoto moet opgeven. Wil je niet dat de Vervoersbedrijven⁴ en Translink over deze benodigde Persoonsgegevens beschikken, dan kun je geen gebruik maken van leeftijdskorting in het stad- en streekvervoer.

Eerste keer reizen met je Betaalpas

De eerste keer dat je incheckt met je Betaalpas vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland is verbonden. Dit gebeurt ook wanneer je gedurende een periode van 90 dagen niet hebt gereisd met de betreffende Betaalpas en vervolgens opnieuw incheckt.

Translink controleert ook bij de Bank van je Betaalpas of deze is geblokkeerd. Als dat zo is, dan wordt de reisfunctie in het openbaar vervoer van je Betaalpas geblokkeerd en kun je hiermee niet reizen. Dit is een beslissing van de Bank. De Vervoerders en Translink kunnen hier niets aan veranderen.

Controle op geldigheid Betaalpas

Iedere keer dat je met je Betaalpas incheckt, vindt een automatische controle plaats op de signaleringslijst bij Translink of de pas niet is geblokkeerd. Deze lijst wordt beheerd bij Translink en gedistribueerd naar Vervoerders. Een Betaalpas wordt door Translink aan deze lijst toegevoegd als

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas op een signaleringslijst staat van de Bank, bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
- een afrekening van de Betaalpas voor het gebruik van het openbaar vervoer niet heeft plaats gevonden, bijvoorbeeld omdat je bij de afrekening over onvoldoende saldo op jouw Bankrekening beschikte;
- blijkt dat je gebruik maakt van een kortingsproduct of kortingsprofiel en je niet voldoet aan de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.

⁴ Dit geldt niet voor NS, omdat NS het kortingsprofiel ‘leeftijdskorting in stad- en streekvervoer’ niet aanbiedt.

B. Betalen

Betalen met je Betaalpas

Bij het met de Betaalpas in- en uitchecken berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Translink handelt samen met de betaalinstelling EMS⁵ en jouw Bank de betaling af voor de door jou gemaakte reizen. In de nacht na de Reisdag waarop je hebt gereisd, wordt het verschuldigde bedrag voor alle reizen die je op één Reisdag maakt in één keer aangeboden via EMS aan jouw Bank. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische gegevens en het Betalingskenmerk aan de Bank.

Bij een succesvolle betaling kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven en ontvang je een Betalingskenmerk voor elke dag dat je reist. Deze wordt uniek aangemaakt per dagelijkse betaling en wordt voorafgegaan door de letters “NLOV”. Het rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde Bankomgeving.

Dit betekent ook dat als je dit Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag met een andere persoon of organisatie deelt, deze persoon of organisatie inzicht kan krijgen in de reizen die je hebt gemaakt.

Tijdens de Reisdag worden al je gemaakte reizen afgerekend als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen bedrag overschrijdt. De verschuldigde ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw Bankrekening. Na succesvolle betaling worden de ritten die je als reiziger daarna nog maakt in rekening gebracht aan het einde van de Reisdag, tenzij tussentijds weer het drempelbedrag wordt bereikt.

Overzichtsrapporten

Alle Vervoerders krijgen ieder dagelijks overzichtsrapporten van Translink om de juistheid van hun eigen transacties en betalingen te kunnen controleren, mogelijke fouten op te sporen en te corrigeren en om de integriteit van het openbaarvervoersysteem te waarborgen. Dit betreft rapportages over transacties (zoals check-in, check-uit of mislukte taps), reizen (check-in combineren met een check-uit) en betalingen binnen het domein van de betreffende Vervoerder. Translink zorgt ook dat iedere Vervoerder dagelijks alle betalingen voor de gemaakte reizen met je Betaalpas ontvangt.

Een niet gelukte betaling

Als de betaling niet lukt met de Betaalpas, bijvoorbeeld omdat het saldo te laag is, dan blokkeren wij tijdelijk de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas. Je kunt dan niet meer reizen met je Betaalpas, totdat het openstaande bedrag is voldaan.

Openstaand bedrag betalen voor de Betaalpas

Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden herhaald betaalverzoeken gedaan om het verschuldigde bedrag van je rekening af te schrijven. Als de betaling succesvol is, wordt de blokkade opgeheven. Zowel in deze periode als erna kun je als reiziger ook zelf het openstaand bedrag betalen.

- Dit doe je door je Betaalpas bij een kaartlezer aan te bieden. Via Translink wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank;
- Je kan ook in de OVpay app het openstaand bedrag voldoen. Er wordt dan via EMS een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Voor beide manieren geldt dat als de betaling lukt, je ongeveer 15 minuten later weer kan reizen met je Betaalpas.

Blokkering reisfunctie

De blokkering van de reisfunctie van een Betaalpas kun je checken door je pas aan te bieden bij een kaartlezer van een Vervoerder en te letten op de melding op het display of door contact op te nemen met de OVpay klantenservice. Je kunt, zolang de reisfunctie van de Betaalpas geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

⁵ European Merchant Services B.V. (“EMS”), www.emspay.com

C. Service

We begrijpen goed dat je vragen kunt hebben over bijvoorbeeld een reis, in rekening gebrachte kosten of een gemiste in- of uitcheck. Of wellicht wil je inzicht in je gemaakte reizen van de afgelopen periode(s). Dit kan door in de Keolis Nederland App of via de Keolis Nederland klantenservice (delen van) je reizen in te zien en op te vragen. Je kunt ook via de OVpay website, OVpay App en OVpay klantenservice (delen van) je reizen inzien en opvragen.

Om je te kunnen helpen, heb je voor de Betaalpas het Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag van je rekeningafschrjving nodig. Wij kennen jouw pasnummer niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN.

App en website

Binnen zowel de Keolis Nederland App als de OVpay App bestaat de mogelijkheid om één of meerdere van jouw Betaalpassen te koppelen aan de App. Dit kan op verschillende manieren. Je maakt eerst een account aan met een eigen wachtwoord in de App. Het koppelen kan bij de Betaalpas dan op basis van een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag in de Keolis Nederland app of OVpay app. Dit kan alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een betaling hebt gedaan.

Een andere manier om je Betaalpas te koppelen in de OVpay app is door de PAN en vervaldatum van jouw Betaalpas in te voeren in het online account en daarna met die pas te gaan reizen.

In de OVpay app kun je jouw Betaalpas eveneens koppelen door IBAN en pasvolnummer van jouw Betaalpas in het online account in te voeren en door daarna binnen 60 dagen met die Betaalpas te gaan reizen.

Via jouw online account kun je onder andere zien of je hebt in- en/ of uitgecheckt, de ritprijs inzien voor gemaakte ritten en ook je betalingen, de betaalstatus en een eventuele blokkade van je Betaalpas inzien. In de OVpay app kun je ook een gemiste in- of uitcheck corrigeren en een eventuele openstaande vordering voldoen.

In de OVpay App kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Betaalpas in het gehele openbaar vervoer van de laatste 18 maanden inzien. In de accountomgeving van een Vervoerder (web of App) kun je alleen de bij die Vervoerder gemaakte ritten met je Betaalpas inzien, ook van de laatste 18 maanden.

In de OVpay app kun je ook een leeftjidsprofiel aanmaken waarbij je gebruik kunt maken van leeftjidskorting in stad- en streekvervoer als je voor deze koritng in aanmerking komt.

Je kunt in de Keolis Nederland App en OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken en in de OVpay app is daarnaast ook een notificatie bij een openstaand bedrag mogelijk. Op www.ovpay.nl kun je voor de Betaalpas met een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag alleen de door jou gemaakte ritten inzien die horen bij die specifieke betaling.

Klantenservice

Vragen over het reizen met een Betaalpas kun je stellen aan de klantenservice van Keolis Nederland of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpas- of Betaalpasrekeninggegevens.

Een medewerker zal altijd expliciet vragen om jouw gegevens als dit voor de beantwoording van je vragen noodzakelijk is. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Betalingskenmerk en het bijbehorend bedrag van afschrjving.

Cross service

De Vervoerders en Translink hebben onderlinge afspraken gemaakt zodat Keolis Nederland je ook van dienst kan zijn met vragen over een reis bij andere Vervoerders. Er is afgesproken dat je voor vragen over alle reizen en transacties die je hebt gemaakt in de laatste 62 dagen bij de Klantenservice (telefonisch of bij een servicebalie) van iedere Vervoerder terecht kunt.

Voor vragen over een gemiste check-in of check-uit kun je terecht bij de OVpay klantenservice. Onze servicemedewerkers krijgen alleen inzicht in de gegevens die noodzakelijk zijn om jouw vragen te beantwoorden.

D. Inspectie

Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Betaalpas incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Betaalpas via een digitale registratie bij Translink. Buitengewoon opsporingsambtenaren (“BOA”) controleren in de vervoersmiddelen en op haltes en stations reizigers regelmatig op het hebben van een geldig Vervoerbewijs. Dit omvat ook het controleren op de geldigheid van je kortingsproduct en kortingsprofiel. Als een BOA je Vervoerbewijs controleert, dien je je Betaalpas tegen de kaartlezer van de BOA aan te houden.

Om als BOA ook coulance en/ of service te kunnen verlenen aan jou, vraagt de BOA daarvoor apart je goedkeuring. De BOA kan dan op diens apparaat de laatste 10 handelingen van het gebruik van jouw Betaalpas in het openbaar vervoer inzien (tot maximaal 62 dagen terug). Deze gegevens worden maximaal vijf minuten op het apparaat getoond of verdwijnen op het moment dat er een andere Betaalpas tegen de kaartlezer wordt gehouden.

Als je gebruikmaakt van een kortingsproduct of kortingsprofiel, dan is dit bij inspectie zichtbaar voor de BOA. Dit product of profiel is alleen zichtbaar als deze van toepassing is op de rit die je dan maakt. In alle andere gevallen ziet de BOA deze gegevens niet.

Als de door jou voor het kortingsproduct of -profiel opgegeven gegevens niet kloppen, dan kan de BOA dit kortingsproduct of -profiel blokkeren en kan je hier geen gebruik meer maken. In de OVpay app of via de OVpay klantenservice kun je jouw gegevens (laten) corrigeren, waarna je weer gebruik kunt maken van het kortingsproduct of -profiel.

Grondslag van de Verwerking

Als je in- en uitcheckt met de Betaalpas is de grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens het uitvoeren van een overeenkomst. Dit betreft de vervoersovereenkomst waarop de [Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer] [AVR-NS] van toepassing zijn en de ‘OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard’.

Voor het verlenen van cross service (zie D. service/ cross service) is de grondslag gerechtvaardigde belangen van de Vervoerders en Translink. Wij willen graag dat jouw vragen zo goed en efficiënt mogelijk worden beantwoord via één loket in plaats van meerdere loketten. Het is zowel in het belang van jou als reiziger als van de Vervoerders en Translink dat we je vragen over reizen bij meerdere Vervoerders goed en efficiënt kunnen afhandelen.

Voor het in de Keolis Nederland app en/ of OVpay app instellen van notificaties en openstaand bedragen is de grondslag jouw toestemming.

Voor het beheren door Translink van signaleringslijsten en het distribueren van deze naar de Vervoerders is de grondslag gerechtvaardigd belang.

Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken? Welke Persoonsgegevens gebruiken wij?

Je Persoonsgegevens worden Verwerkt door Keolis Nederland en Translink. De Vervoerders en Translink zijn Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de Verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het reizen met je Betaalpas. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de Vervoerders en Translink. De Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid betreft de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces: Tappen

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: Statuscontrole Betaalpas en validatie van de tap

Bewaartermijnen: Maximaal 24 uur

Persoonsgegevens: Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); tapgegevens

Proces: Verwerking taps (transactieverwerking)

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doelinde: - Verwerking van taps;
 - Kwalificeren van taps: tap-in/ tap-uit/ tap driven debt recovery;
 - Samenstellen van ritten o.b.v. check-in/ check-uit (reistransactiegegevens); vaststellen van ritprijs; gereed maken van reistransactiegegevens/ tap driven debt recovery voor betaling;
 - Het opknippen van ritten en creëren van synthetische deelritten per OV-bedrijf zodat de deelritten aan het juiste OV-bedrijf toegekend kunnen worden en de ritprijs bepaald kan worden.

Bewaartermijnen: 18 maanden

Persoonsgegevens: Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens

Proces: Centrale reizigersondersteuning (selfservice) - zonder of met serviceaccount

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doelinde: - Inzichtelijk maken reis- en betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website en OVpay app;
 - Faciliteren van proces gemiste check-uit via website, OVpay app en OVpay klantenservice;
 - Creëren leeftijdsprofiel om korting te krijgen bij stad- en streekvervoer bij het reizen met Betaalpas;
 - Aanschaffen persoonsgebonden (kortings-) product en toepassen bij het reizen met Betaalpas.

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, op website en in OVpay app blijven geen gegevens achter;
 Tot het moment waarop de gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor een kortingsproduct of -profiel.

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens; Pseudonimisatie-tokens; naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto

Proces: Decentrale reizigersondersteuning (self service) - met serviceaccount bij OV-bedrijf

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doelinde: Voor betrokkenen via website en app van OV-bedrijf inzichtelijk maken van:
 - reistransacties en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (transacties in de afgelopen 18 maanden);
 - openstaande schuld en de onderliggende transacties (eventueel) bij andere OV-bedrijven

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, op website en in app blijven geen gegevens achter

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

Proces: Decentrale reizigersondersteuning service via klantenservice - cross service

Wettelijke grondslag: Gerechvaardigde belangen Vervoerders en Translink

Doelinde: Betrokkenen via klantenservice (balie of telefoon) van OV-bedrijf informeren over:
 - Openstaande schuld;- Reis- en betaaltransacties bij andere OV-bedrijven (cross service) afgelopen 62 dagen

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, klantenservice OV-bedrijf heeft alleen view op transactiegegevens

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

Proces: Inspectie/controler geldig vervoersbewijs

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doelinde: - op basis van check-in/check-uit controleren of een reiziger een geldig elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer; en indien van toepassing controleren op de geldigheid van het toe te passen kortingsprofiel en/of het kortingsproduct;
 - Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde betaalpas om vervolgactie door OV-bedrijf te kunnen bepalen.

Bewaartermijnen: Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende Betaalpas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.

Persoonsgegevens: Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens; productgegevens; naam of naam, geboortedatum en/ of pasfoto

Proces: Mobiele service aan reiziger

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst; Gerechvaardigde belangen Vervoerders en Translink

Doelinde: Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de Betaalpas scannen om informatie te geven over de laatste tien reistransacties in het openbaar vervoer met dezelfde pas

Bewaartermijnen: Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende pas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.

Persoonsgegevens: Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens

Proces: Samenstelling en verstrekking van rapportages over de reistransactieverwerking

Wettelijke grondslag:	Gerechvaardigde belang Translink; Gerechvaardigde belangen Vervoerders en wettelijke verplichting Vervoerders
Doelende:	Integriteit van het OV-systeem bewaken (bijv. validatie van transacties); de administratie van vervoersovereenkomsten, het rond rekenen van transacties alsmede financiële administratie en verantwoording mogelijk maken
Bewaartermijnen:	18 maanden (gerechvaardigde belang); 7 jaar (wettelijke verplichting)
Persoonsgegevens:	Reistransactiegegevens (zoals check-in/ check-uit; datum/tijd; plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit); pseudonimisatie-tokens;

Met wie delen wij je gegevens?

Zowel de Vervoerders als Translink maken gebruik van diensten van Verwerkers, waarbij wij altijd schriftelijke afspraken maken met externe partijen (zoals IT-leveranciers) 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.

Translink maakt gebruik van de diensten van EMS voor de afhandeling van de betaling met jouw Bank. Hierbij verstrekt Translink de Technische gegevens en het Betalingskenmerk. EMS Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

Translink maakt gebruik van de diensten van iProov⁶ voor het maken van de pasfoto in de OVpay app. Deze pasfoto is nodig voor het aanvragen van het kortingsprofiel ten behoeve van leeftijdskorting in bus, tram en metro bij stad- en streekvervoer. iProov Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker.

De vervoerders en Translink zijn daarnaast in sommige gevallen op grond van wet- en regelgeving verplicht om je gegevens aan derden te verstrekken zoals bij een strafvordering van justitie.

Beveiliging van de Persoonsgegevens

De Vervoerders en Translink beveiligen jouw Persoonsgegevens, bijvoorbeeld tegen onbevoegde toegang, verlies en diefstal. Alle partijen hebben beleid om betalen met de Betaalpas in het openbaar vervoer zodanig in te richten dat er standaard een passend beveiligingsniveau van toepassing is.

Voor de beveiliging van de Technische gegevens hanteren de Vervoerders en Translink PCI DSS. Dit is een internationale beveiligingsstandaard met als doel betaalkaartgegevens te beschermen en misbruik van kaartgegevens, en daarmee schade, te voorkomen.

Jouw Technische gegevens worden in de kaartlezers van Keolis Nederland en in het centraal administratiesysteem van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

Geautomatiseerde besluitvorming

In twee gevallen worden er geautomatiseerd beslissingen genomen:

Een nog verschuldigde ritprijs

Als reiziger dien je altijd de verschuldigde ritprijs te voldoen. Als de afhandeling van je betaling niet lukt, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas automatisch geblokkeerd. Je kunt dan nog wel uitchecken voor een reis, maar je kunt niet meer inchecken voor een nieuwe reis. Je kunt tegen dit geautomatiseerde besluit, waarbij jouw Betaalpas is geblokkeerd, bezwaar maken. Dit kan via de OVpay klantenservice. Deze beoordeelt waarom je Betaalpas is geblokkeerd en deblokkeert deze als daar aanleiding voor is.

Een door een Bank geblokkeerde Betaalpas

Als een in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas door een Bank als gestolen of vermist is genoteerd, of als er een andere reden is waarom deze kaart door de Bank is geblokkeerd, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas ook automatisch geblokkeerd. Voor de Betaalpas is dit onderdeel van de algemene voorwaarden voor het gebruik van je Betaalpas zoals je bent overeengekomen met je Bank.

⁶ iProov Ltd, www.iproov.com

Aan deze blokkade kunnen de Vervoerders en Translink niets veranderen. Voor vragen hierover kun je je richten tot je Bank.

Contactpunt voor vragen of uitoefening van je rechten met betrekking tot reizen met een Betaalpas

Vragen

Als je vragen hebt over de Verwerking van je Persoonsgegevens met betrekking tot reizen met een Betaalpas, kun je daarvoor terecht bij de contactpunten bij Keolis Nederland en Translink.

Specifieke vragen kunnen Keolis Nederland en Translink in principe alleen beantwoorden door gebruik te maken van de kenmerken van je Betaalpas. Als je een account hebt aangemaakt in een App, je Betaalpas aan dit account hebt gekoppeld en je daarbij je gegevens hebt opgegeven, kunnen we je met deze gegevens je helpen.

Voor algemene vragen over reizen met een Betaalpas kun je contact opnemen met de klantenservice OVPay via telefoonnummer 0900-1433 of via www.ovpay.nl/contact.

Als je meer informatie wilt over hoe Keolis Nederland of Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor de gegevensbescherming van een van beide organisaties:

Voor Keolis Nederland: hetjuistedoen@keolis.nl, voor Translink: fg@translink.nl

Uitoefenen van je rechten

Als je gebruik wilt maken van het uitoefenen van je rechten, dan kun je dat kenbaar maken via onze Klantenservice of die van Translink of via onze functionaris voor de gegevensbescherming of van Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven.