

# Privacy statement

Maart 2018

Het is voor Connexxion van groot belang om zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens van onze reizigers. In dit privacy statement leest u hoe wij persoonsgegevens verwerken en waarvoor wij ze gebruiken.

Connexxion verwerkt persoonsgegevens op drie gronden:

- Uitvoering van de overeenkomst;
- Gerechvaardigd (bedrijfs)belang;
- of voor de gevallen waarin u toestemming geeft.

Soms is het voor het goed uitvoeren van de dienstverlening nodig dat Connexxion uw persoonsgegevens opvraagt. Wanneer deze gegevens niet beschikbaar zijn, dan kan Connexxion de dienstverlening wellicht niet goed uitvoeren.

## Wanneer en waarvoor verwerkt Connexxion uw persoonsgegevens?

- Voor de uitvoering van onze dienstverlening en de financiële afwikkeling hiervan, bijvoorbeeld bij de aanschaf van onze producten en abonnementen. Wanneer een andere partij het vervoer uitvoert, verstrekt Connexxion alleen noodzakelijke persoonsgegevens aan deze partij.
- Wanneer u contact heeft met Connexxion, via telefoon, e-mail, chat, social media, contactformulier, enquêtes, prijsvragen of (panel)onderzoeken. Of wanneer u gebruikmaakt van onze (mobiele) websites en apps, wanneer u inlogt op uw account en wanneer u zich aanmeldt voor nieuwsbrieven.
- Om u te informeren over (nieuwe) producten en/of diensten van Connexxion. Dit kan via:
  - onze (web)winkels
  - klantenservices
  - (ticket)automaten
  - onze (mobiele) websites en apps
  - social media-campagnes

De informatievoorziening is gebaseerd op uw voorkeuren, algemene reisgegevens, opgegeven interesses en gebruik van onze (mobiele) websites en apps.

- Voor (interne) analyses voor:
  - procesverbetering;
  - bezettingsgraad, planning en inzet van materieel;
  - de ontwikkeling van producten en diensten;
  - marktonderzoek;
  - historische, statistische doeleinden

- Wanneer u toestemming heeft gegeven voor het ontvangen van de nieuwsbrief en/of speciale aanbiedingen van (onderdelen van) Connexxion. U kunt uw toestemming altijd intrekken door middel van de afmeldlink die u in iedere nieuwsbrief of e-mail aantreft.
- Voor het afhandelen en terugbezorgen van gevonden voorwerpen
- Voor het behandelen van vragen en klachten met betrekking tot Connexxion en voor het in behandeling nemen en beslechten van eventuele geschillen tussen u en Connexxion. Ook kan correspondentie gebruikt worden ter evaluatie en verbetering van de kwaliteit van dienstverlening alsmede ten behoeve van training, coaching en beoordelingsdoeleinden.

Op een aantal situaties waarin Connexxion persoonsgegevens verwerkt of waarin anderen verantwoordelijk zijn voor de persoonsgegevens, gaan we hieronder nog wat dieper in.

#### Contractvervoer Taxi

Naast het reguliere vervoer verzorgt Connexxion ook zogeheten contractvervoer bijvoorbeeld in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. In deze gevallen is niet Connexxion, maar de opdrachtgever verantwoordelijk voor de manier van verwerken van persoonsgegevens die aan Connexxion zijn verstrekt. Meer informatie kunt u nalezen in het privacy statement van de betreffende opdrachtgever.

#### Social media

Connexxion gaat graag in dialoog met reizigers, klanten, gebruikers van apps en bezoekers van de website. Connexxion volgt en neemt deel aan discussies op internet en social media-kanalen zoals Facebook, Twitter en blogs. Via web en social media geeft Connexxion nuttige informatie en beantwoordt relevante vragen. Hierbij kan het voorkomen dat Connexxion (persoons-)gegevens vastlegt, bijvoorbeeld wanneer de Klantenservice een vraag of klacht in behandeling neemt. Deze zullen in overeenstemming met dit privacy statement worden verwerkt. Connexxion is niet verantwoordelijk voor de content van andere gebruikers van social media en voor hoe zij met persoonsgegevens omgaan.

#### Connexxion apps

Connexxion biedt een deel van haar dienstverlening aan door middel van apps. Connexxion kan voor een goede werking van de app bij installatie toestemming vragen voor toegang en verwerking van bepaalde persoonsgegevens. Het verzamelen en verwerken van deze gegevens via apps valt ook onder dit privacy statement.

#### Cookies

Connexxion maakt bij het aanbieden van haar diensten gebruik van cookies. Dit zijn kleine bestandjes met gegevens die of op de harde schijf van uw computer worden opgeslagen of in de sessie van uw browser staan. Connexxion plaatst cookies die noodzakelijk zijn voor de goede werking van haar website of voor het leveren van een gevraagde dienst. In het geval van gebruik van tracking cookies, bedoeld voor marketingdoeleinden, wordt vooraf toestemming gevraagd aan de bezoeker van de website.

U kunt het gebruik van cookies voorkomen door geen cookies te accepteren en/of alle reeds geplaatste cookies te verwijderen. Raadpleeg de help-functie van uw browser om te zien hoe u dit kunt doen. Connexxion kan niet garanderen dat de website of elektronische diensten goed werken zonder cookies. Het kan zijn dat enkele functies verloren gaan of dat onderdelen zelfs helemaal niet te zien zijn.

## Google Analytics

De diensten en websites van Connexion kunnen ook gebruikmaken van cookies van Google Analytics. Dat is een dienst van Google om gedetailleerde statistieken van een website te verzamelen. Connexion gebruikt Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. Connexion staat Google niet toe de verkregen informatie te gebruiken voor andere Google-diensten. Google is aangesloten bij het Privacy Shield-programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat er sprake is van een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens.

## Andere websites

Op de websites van Connexion kunt u links naar andere websites aantreffen. Connexion draagt geen verantwoordelijkheid voor hoe die externe partijen met uw gegevens omgaan. Lees hiervoor het privacy statement van de site die u bezoekt.

## Camerabeelden

Connexion heeft diverse voertuigen uitgerust met camerabewaking. De opgenomen camerabeelden worden slechts kort bewaard. De inzet van camerabewakingssystemen vergroot de veiligheid van ons personeel, onze reizigers en alle overige mensen en middelen die aan de zorg van Connexion zijn toevertrouwd. Bij een eventueel incident kan Connexion de camerabeelden binnen de wettelijke kaders beschikbaar stellen aan politie en justitie ter ondersteuning van aangifte van een strafbaar feit.

## Hoe lang bewaart Connexion uw gegevens?

Connexion bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk en nooit langer dan wettelijk is toegestaan. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.

## Wat zijn uw rechten?

U heeft het recht op inzage in uw eigen persoonsgegevens. Dat kan onder andere via 'Mijn Connexion'. Wanneer gegevens onjuist zijn, dan kunt u deze laten corrigeren. Ook heeft u recht op gegevensoverdracht. Dat betekent dat u de gegevens die Connexion verwerkt aan een andere partij kunt laten overdragen. Wilt u uw gegevens bij Connexion laten verwijderen? Dat is mogelijk vanaf het moment dat u geen (financiële) verplichtingen meer heeft bij Connexion.

## Wijzigingen

Connexion behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het privacy statement. Wij adviseren u om regelmatig op deze pagina te kijken of er wijzigingen zijn. Indien Connexion een belangrijke wijziging doorvoert in de manier waarop we uw persoonsgegevens verwerken, dan zullen wij dit kenbaar maken via website(s) en nieuwsbrieven.

## Contact

Heeft u vragen of opmerkingen over dit privacy statement of een klacht over de wijze waarop Connexion persoonsgegevens verwerkt, neem dan gerust contact met ons op via onderstaande contactgegevens. Hier kunt u ook terecht met vragen over de (mogelijke) verwerking, aanpassing, aanvulling of verwijdering van uw gegevens.

Connexion Openbaar Vervoer N.V. / Connexion Taxi Services

- Telefonisch: 0900 – 09 87

- Email: [privacy@connexxion.nl](mailto:privacy@connexxion.nl)

Wanneer u van mening bent dat Connexxion niet juist heeft gehandeld naar aanleiding van uw opmerking of klacht, dan kunt u bij de Autoriteit Persoonsgegevens een melding achterlaten via [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)