

Privacystatement Reizen met een contactloze Betaalpas bij Transdev en Connexion

(Versie 27 juni 2024)

De negen Nederlandse openbaarvervoerders¹ (“Vervoerders”) en Translink introduceren gezamenlijk een twee nieuwe mogelijkheid om te reizen met het openbaar vervoer, namelijk het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas en met je OV-pas. 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. Voor de OV-pas doen we dit in samenwerking met bunq en Mastercard. Je betaalt voor je reizen via de Rekening die hoort bij je OV-pas.

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Betaalpas of OV-pas gaan jij en Transdev een vervoerovereenkomst aan waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en de ‘OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard’ van toepassing zijn. Bij het gebruik van de OV-pas zijn de ‘Algemene Voorwaarden OV-pas’ van toepassing. Bij het gebruik van een kortingsproduct of kortingsprofiel, zijn de desbetreffende productvoorwaarden ook van toepassing. Het Verwerken van je Persoonsgegevens is noodzakelijk om daaraan uitvoering te geven. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen met je Betaalpas en OV-pas in het openbaar vervoer van Transdev. Transdev en Translink kunnen je ook service verlenen.

Wil je niet dat Transdev en Translink over de benodigde Persoonsgegevens beschikken? Dan kun je niet reizen en betalen met je Betaalpas en zul je gebruik moeten maken van een ander regulier Vervoerbewijs.

Meer weten over het gebruik van jouw Persoonsgegevens in het geval van reizen met een Betaalpas en/of OV-pas in de bussen van Transdev? Lees dan verder.

¹ Arriva, Connexion, 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.

Leeswijzer

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

Deel 2 beschrijft hoe reizen met de Betaalpas en OV-pas werkt en welke Persoonsgegevens wij gebruiken en waarvoor. Het gaat hier om Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor contactloos betalen van je reis, cross service en als je contact opneemt met de klantenservices van Transdev en/ of OVpay.

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: OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas.

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 Transdev individueel of Vervoerders en Translink gezamenlijk (OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie, waarmee de reiziger met een Betaalpas of OV-pas zijn online-account kan aanmaken, raadplegen, de Betaalpas en/ of OV-pas 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 wordt een status-check uitgevoerd op de Betaalpas. Voor Betaalpas van het Mastercard-betaalschema is dit een ASI. Voor Betaalpas van het VISA-betaalschema is dit een AVR. Bij deze statuscheck wordt gecontroleerd of de betaalrekening van de Betaalpas bestaat en de Betaalpas actief is en bijvoorbeeld niet als gestolen vermeld staat.

Bank: een (Europese) financiële onderneming 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. Hieronder verstaan wij ook een creditcardmaatschappij of andere gereguleerde financiële onderneming die als financiële onderneming betaaldiensten aanbiedt en die de Betaalpas heeft uitgegeven.

Betalpas: een door de financiële onderneming uitgegeven contactloze pas (fysiek of digitaal op een smart device, zoals een smartphone of smartwatch) waarmee de reiziger gebruik maakt van het openbaar vervoer door in en uit te checken.

Betalingskenmerk: dit is een 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 de Bankrekening bij betaling met de Betaalpas.

Bunq: de partij die de OV-pas uitgeeft en waar de Rekening wordt aangehouden waaraan de OV-pas is gekoppeld. Bunq B.V. is statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam.

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

OV-pas: een door bunq 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.

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

PAN-volnummer: volnummer van de Betaalpas en OV-pas, dit nummer staat in de chip van de pas 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 pas.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Voorbeelden van Persoonsgegevens zijn je naam, (e-mail)adres en geboortedatum. Ook kunnen je reisgegevens of gebruikersnaam als Persoonsgegeven worden aangemerkt.

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.

Rekening: een elektronisch geld rekening waarvoor geen vergunningsplicht bestaat en die niet onder toezicht van De Nederlandsche Bank N.V. of de Autoriteit Financiële Markten staat.

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

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 OV-pas 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.

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 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 Connexion, dan wel de website www.ovpay.nl, die in beheer van Translink is namens alle Vervoerders, waarop de reiziger informatie over reizen en betalen met Betaalpas en OV-pas kan vinden.

Deel 2 - Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas en OV-pas?

A. Aanschaffen en opladen OV-pas

Je kunt nu een fysieke OV-pas aanschaffen. Dit doe je via de OVpay app . Via de OVpay app kun je ook saldo laden op de OV-pas en zien wat je saldo is. Als je een OV-pas bestelt, krijgt deze OV-pas een uniek nummer. Dit is nodig om het saldo op de kaart bij te houden en gemaakte reizen te verrekenen met het saldo op de OV-pas. bunq maakt na het bestellen een Rekening aan die wordt gekoppeld aan jouw OV-pas. Het saldo op deze rekening verandert als je reist met de OV-pas en als je op de rekening geld stort of er van af haalt.

Voor de fysieke OV-pas hebben Translink en bunq jouw naam en een bezorgadres nodig, zodat we deze aan jou kunnen sturen. Deze Persoonsgegevens voor het bezorgen bewaart Translink 30 dagen zodat als er iets mis mocht gaan in het productie- en verzendproces Translink en bunq een nieuwe OV-pas kunnen produceren en aan jou kunnen sturen.

In het najaar 2024 kun je naar verwachting een fysieke OV-pas ook aanschaffen (en saldo opladen) bij een aantal landelijk opererende retailers. Dit kan zowel met contant geld als met een Betaalpas. Translink verwerkt bij de aanschaf op deze wijze geen Persoonsgegevens en Translink komt ook niet te weten wie de OV-pas heeft aangeschaft. Translink weet dus wel welke reizen er zijn gemaakt met zo'n OV-pas, maar niet wie de persoon of personen zijn die deze reizen hebben gemaakt. Als jij als reiziger de OV-pas niet koppelt in de App van een vervoerder en/ of in de OVpay app, dan weten de Vervoerder en/ of Translink ook niet wie welke persoon of personen met deze OV-pas reizen.

Wel of geen persoonsgebonden OV-pas

Bij de fysieke OV-pas heb je de keuze om de pas wel of niet persoonsgebonden te maken. Je maakt een OV-pas persoonsgebonden door op de OV-pas één of meer persoonsgebonden producten te laden, zoals leeftijds korting, een vastrecht of een andersoortige korting. Een niet persoonsgebonden fysieke OV-pas kan en mag door iedereen die de kaart in zijn bezit heeft worden gebruikt om mee te reizen.

OV-pas verloren

Als je de OV-pas bent verloren of als deze gestolen of defect is, dan dien je dit te melden via de OVpay app of de OVpay klantenservice. De OV-pas wordt dan geblokkeerd en kan niet langer gebruikt worden om te reizen. Daarvoor hebben we de gegevens van de OV-pas nodig, zoals het pasnummer en de verificatiecode. Deze staan beiden op jouw OV-pas. Ook een verlopen OV-pas wordt geblokkeerd en is niet meer geschikt om mee te reizen. Als je een nieuwe OV-pas aanvraagt, wordt het saldo van de Rekening gekoppeld aan de nieuwe OV-pas.

B. Reizen

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

Als je kunt reizen met de Betaalpas of OV-pas, 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 pasgegevens 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 Vervoersbedrijven 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 14 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 hier niet mee reizen. Dit is een beslissing van de Bank. De Vervoerders en Translink kunnen hier niets aan veranderen.

Controle op geldigheid Betaalpas en OV-pas

Iedere keer dat je incheckt met je OV-pas vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of op je OV-pas voldoende saldo staat om te kunnen reizen met het openbaar vervoer. Het minimumvereiste saldo dat nodig is om te kunnen reizen, kan verschillen per Vervoerder en wordt bepaald door de Vervoerder.

Iedere keer dat je met je Betaalpas of OV-pas 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 pas wordt door Translink aan deze lijst toegevoegd als

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

C. 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 EMS³ 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 en aan jouw Bank.

Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische pasgegevens 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. Dit Betalingskenmerk 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 jij hebt gemaakt.

³ European Merchant Services B.V. (“EMS”), www.emspay.com

Tijdens de Reisdag worden al de 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.

Betalen met je OV-pas

Bij het in- en uitchecken met de OV-pas berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Na het uitchecken worden de kosten van de gemaakte rit direct afgeschreven van de aan jouw OV-pas gekoppelde Rekening. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische gegevens aan bunq. Bij een succesvolle betaling kun je in de OVpay app en op www.ovpay.nl direct terugzien welk bedrag is afgeschreven.

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 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 ontvangen. Voor de gemaakte reizen met de OV-pas hebben de Vervoerders en bunq afspraken gemaakt, zodat ook hiervoor de betalingen door bunq dagelijks kunnen plaatsvinden.

Een niet gelukte betaling

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

Openstaande 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. Daarnaast kan ook via de App het openstaand bedrag worden voldaan. Er wordt dan via EMS een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Als de betaling lukt, dan kun je ongeveer 15 minuten later weer reizen met je Betaalpas.

Openstaand bedrag betalen voor de OV-pas

Om de blokkade op je OV-pas op te heffen, kun je het openstaand bedrag betalen in de OVpay app. Er wordt dan via EMS een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Als de betaling lukt, dan kun je ongeveer 15 minuten later weer reizen met je OV-pas. Let er op dat op de OV-pas dan wel het minimum vereiste saldo staat wat nodig is om te kunnen reizen.

Blokkering reisfunctie

De blokkering van de OV-pas of de reisfunctie van een Betaalpas kun je checken door je Betaalpas 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 OV-pas of de reisfunctie van de Betaalpas geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

D. 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 al je gemaakte reizen van de afgelopen periode(s). Dit kan door in de Transdev App of via de klantenservice met een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag (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 rekeningafschrijving nodig. Wij kennen jouw pasnummer niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN. Voor de OV-pas heb je OV-pasnummer en de verificatiecode nodig. Deze staan op jouw OV-pas.

App en website

Binnen zowel de Transdev App als de OVpay App bestaat de mogelijkheid om één of meerdere van jouw Betaalpassen en/ of OV-passen te koppelen aan de App. Dit kan op verschillende manieren. Je maakt eerst een account aan met een eigen wachtwoord. Aan dit account voeg je voor het koppelen van een Betaalpas het Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag toe. Dit kan echter alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een contactloze OV-betaling hebt gedaan. Het koppelen van een OV-pas kan met je OV-pasnummer en verificatiecode. In de OVpay app kun je je Betaalpas en OV-pas ook koppelen door de PAN⁴ en vervaldatum van jouw pas in te voeren in het online account en daarna met die pas te gaan reizen. In de OVpay app kun je eveneens jouw Betaalpas koppelen door IBAN en pasvolgnummer van jouw Betaalpas in het onlineaccount in te voeren en door daarna binnen 60 dagen met die Betaalpas te gaan reizen. Koppelen op basis van de IBAN kan niet met de OV-pas.

In de Transdev App zie je o.a. alle reishistorie van je gemaakte Transdev-ritten inzien van de laatste 18 maanden. Via jouw onlineaccount 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 en/ of OV-pas inzien.

In de OVpay App kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Betaalpas en/ of OV-pas 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 pas inzien, ook van de laatste 18 maanden. Je kunt in de OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken en/ of bij een openstaand bedrag. In de OVpay app kun je ook een gemiste in- of uitcheck corrigeren en een eventuele openstaande vordering voldoen.

Op de website ovpay.nl kun je met een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag alleen de door jou gemaakte ritten inzien die horen bij die specifieke betaling bij een rit die is gemaakt met de Betaalpas. Voor de OV-pas kan je dit met je OV-pasnummer en verificatiecode inzien.

⁴ 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.

Klantenservice

Vragen over het reizen met een Betaalpas of OV-pas kun je stellen aan de klantenservice van Transdev of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpasgegevens of de gegevens van je betaalrekening.

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 afschrijving.

Cross service

De Vervoerders en Translink hebben onderlinge afspraken gemaakt zodat Transdev 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 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.

E. Inspectie

Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Betaalpas of OV-pas incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Betaalpas of OV-pas middels 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 het inspectieapparaat 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 of OV-pas 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 of OV-pas tegen het inspectieapparaat wordt gehouden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.

Als je gebruik maakt 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.

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”).

Transdev, de overige Vervoerders en Translink zijn samen Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het reizen met je Betaalpas en OV-pas voor de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces	Doeleinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijn
Tappen <i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i>	Statuscontrole Betaalpas/ OV-pas en validatie van de tap.	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volnummer en geldigheidsdatum); Tapgegevens.	Maximaal 24 uur
Verwerking taps (transactievergoeding) <i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i>	- 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; - 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.	Technische pasgegevens (PAN, PAN volnummer en geldigheidsdatum); Pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens.	18 maanden
Centrale reizigersondersteuning (self service) – met of zonder serviceaccount <i>Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst</i>	- Inzichtelijk maken van reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website en OVpay app; - Faciliteren van proces gemiste check-uit via website, OVpay app of OVpay Klantenservice;	Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens; Pseudonimistaie-tokens; Naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto.	Tot service is verleend. Op de OVpay website en in de OVpay app blijven geen gegevens achter. Tot het moment waarop de gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor een kortingsproduct of – profiel.

Proces	Doeleinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijn
	<ul style="list-style-type: none"> - Creëren van een leeftijdsprofiel om korting te krijgen bij het reizen met Betaalpas of OV-pas; - Aanschaf van een persoonsgebonden (kortings)product en toepassen bij het reizen met de Betaalpas of OV-pas. 		
<p>Decentrale reizigersondersteuning (self service) – met serviceaccount bij OV-bedrijf</p> <p><i>Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst</i></p>	<p>Voor betrokkenen via website/ app van de Vervoerder inzichtelijk maken van:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) reistransacties en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (transacties in de afgelopen 18 maanden); ii) openstaande schuld en de onderliggende transacties (eventueel) bij andere OV-bedrijven. 	<p>Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens.</p>	<p>Tot service is verleend. Op de website en in de app van de Vervoerder blijven geen gegevens achter.</p>
<p>Decentrale reizigersondersteuning service via klantenservice – Cross service</p> <p><i>Wettelijke grondslag: gerechtvaardigde belangen Vervoerders en Translink</i></p>	<p>Betrokkenen via klantenservice (balie of telefoon) van de Vervoerder informeren over:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) openstaande schuld; ii) reis- en betaaltransacties bij andere Vervoerders (cross service) afgelopen 62 dagen. 	<p>Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens.</p>	<p>Tot service is verleend. De klantenservice van Vervoerders heeft alleen view op transactiegegevens.</p>
<p>Inspectie/ controle geldig vervoersbewijs</p> <p><i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> i) 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; ii) Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde pas om vervolgactie door Vervoerder te kunnen bepalen. 	<p>Technische pasgegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens; Productgegevens; Naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto.</p>	<p>Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas of OV-pas 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.</p>

Proces	Doeleinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijn
Mobiele service aan reiziger <i>Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst; Gerechtigde belangen Vervoerders en Translink</i>	Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de Betaalpas of OV-pas scannen om informatie te geven over de laatste tien reistransacties in het openbaar vervoer met dezelfde pas.	Technische pasgegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens.	Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas of OV-pas 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.
Samenstellen en verstrekken van rapportages over reistransactieverwerking <i>Wettelijke grondslag: Gerechtigd belang vervoerders en Translink. Wettelijke verplichting Vervoerder</i>	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.	Reistransactiegegevens (zoals check-in/ check-uit; datum/tijd; plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit); pseudonimisatie-tokens.	18 maanden (gerechtigde belang); 7 jaar (wettelijke verplichting)

Translink en Bunq

Translink en bunq zijn Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het produceren en leveren van de fysieke OV-pas. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen beide partijen. De Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid betreft het volgende proces en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces:	Producteren en leveren fysieke OV-pas;
Wettelijke grondslag:	Uitvoering van overeenkomst;
Doel:	Producteren en leveren van de fysieke OV-pas;
Bewaartermijnen:	30 dagen (naam en verzendadres);
Persoonsgegevens:	Naam en verzendadres; pseudonimisatie-tokens; Technische gegevens (PAN, PAR, geldigheidsdatum, kaartnummer, kaartverificatiecode).

B. Contactgegevens

Voor vragen, verzoeken en klachten over reizen met een Betaalpas 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

Transdev Servicebalie aan het Stationsplein 13 te Hilversum (geopend op maandag tot en met zaterdag van 7:00 tot 19:00 uur)⁵

Klantenservice Connexion:

Telefoonnummer: 0900-2666399

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

Contactformulier op www.connexion.nl/klantenservice/contact

⁵ In vakantieperiodes en met feestdagen kunnen deze tijden afwijken.

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

Klantenservice OVpay:

Telefoonnummer: 0900-1433

Contactformulier op www.ovpay.nl/contact

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

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

Transdev:

privacy@transdev.nl

Translink:

fg@translink.nl

C. De Grondslag van de Verwerking

Als je in- en uitcheckt met de Betaalpas of OV-pas is de grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens het uitvoeren van een overeenkomst. Dit betreft de vervoersovereenkomst waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer van toepassing zijn en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard', dan wel de 'Algemene Voorwaarden OV-pas', afhankelijk van welke betaalmiddel je voor je reis gebruikt.

Voor het verlenen van cross service (zie 2 D. Service) is de grondslag de 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 Transdev 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.

D. De ontvangers van de Persoonsgegevens

Zowel de Vervoerders als Translink maken gebruik van diensten van Verwerkers, waarbij er altijd schriftelijke afspraken worden gemaakt over het Verwerken van de Persoonsgegevens. Dit wordt gedaan door middel van het sluiten van een zogeheten "verwerkersovereenkomst", waarin onder meer afspraken worden vastgelegd over de beveiliging van jouw Persoonsgegevens en over het gebruik van jouw Persoonsgegevens.

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

bunq is de uitgever en eigenaar van de OV-pas. Translink maakt gebruik van de diensten van bunq voor de afhandeling van de betaling van jouw OV-pas. Hierbij verstrekt Translink Technische pasgegevens, de bedragen waarvoor is gereisd en de geldstorting en geldopnames voor de OV-pas. bunq Verwerkt deze

gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Dit doet bunq voor (i) het aanmaken en beheren van een Rekening voor reizen op saldo met de OV-pas en (ii) het uitgeven van een fysieke OV-pas, inclusief token. Zie ook www.ovpay.nl/privacy voor de volledige privacyverklaring van bunq met betrekking tot de OV-pas.

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 leeftijdskortingen in bus, tram en metro bij stad- en streekvervoer. iProov Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker.

De Vervoerders, Translink en bunq 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.

E. Bewaartermijnen van jouw Persoonsgegevens

Wij hebben je Persoonsgegevens nodig om in- en uitchecken met jouw Betaalpas mogelijk te maken, om inspectie van jouw Betaalpas 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 jouw Persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk, met een maximum van achttien maanden. Hierna verwijderen wij je Persoonsgegevens. Bankenmaatschappijen hanteren, op grond van de op hun van toepassing zijnde wet- en regelgeving, eigen bewaartermijnen.

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 Persoonsgegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op overdraagbaarheid van jouw Persoonsgegevens.
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van jouw Persoonsgegevens indien dat nodig mocht zijn.
- Het recht op (gedeeltelijke) vernietiging van jouw Persoonsgegevens. 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 Translink of via de functionaris voor de gegevensbescherming van Transdev of Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven (deel 3 - B). Hierbij is het van belang je te realiseren dat de Technische Betaalpasgegevens 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 Betalingskenmerk 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.

⁶ iProov Ltd, www.iproov.com

G. Klachten over de Verwerking van Persoonsgegevens

Klachten over de Verwerking van jouw 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.

H. Geautomatiseerde besluitvorming

In drie gevallen worden er geautomatiseerd beslissingen genomen:

1. Een nog verschuldigde ritprijs

Als reiziger dien je altijd de verschuldigde ritprijs te voldoen. Als de afhandeling van je betaling niet lukt bij je Bank, dan wordt jouw OV-pas of 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 of OV-pas is geblokkeerd, bezwaar maken. Dit kan via de OVpay klantenservice. Deze beoordeelt waarom je pas is geblokkeerd en deblokkeert deze als daar aanleiding voor is.

2. 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 geblokkeerd is, 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.

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

3. Een verloren of gestolen OV-pas

Als een OV-pas als gestolen of vermist is geregistreerd via de OVpay klantenservice, dan wordt deze ook automatisch geblokkeerd. Dit kan niet ongedaan worden gemaakt. Ook als je je OV-pas later terugvindt, zul je een nieuwe moeten aanvragen.

I. Beveiliging van de Persoonsgegevens

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

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

Jouw Technische pasgegevens worden in de kaartlezers van Transdev en in het centraal administratiesysteem van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.
