

# Privacystatement Reizen met een contactloze Betaalpas of Creditcard bij Transdev en Connexion

(Versie 22 februari 2023)

De negen Nederlandse openbaarvervoerders<sup>1</sup> (“Vervoerders”) en Translink introduceren gezamenlijk een nieuwe mogelijkheid om te reizen met het openbaar vervoer, namelijk het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas of Creditcard. Dit doen we in samenwerking met een aantal betaaldiensten<sup>2</sup>. Bij deze betaaldiensten is aan je Betaalpas of Creditcard een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Je betaalt voor je reizen via de Bankrekening die hoort bij je Betaalpas of via de bestedingsruimte van je Creditcard. Deze mogelijkheid geldt voor Transdev alleen in de bussen in de volgende concessies (hierna: Soft Launch):

- Gooi en Vechtstreek;
- Zaanstreek;
- Noord-Holland noord;
- Amstelland-Meerlanden;
- Haarlem-IJmond;
- Zuidoost-Brabant;
- Zeeland;
- Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee;
- Veluwe Zuid;
- Parkshuttle Rivium;
- Treindienst Amersfoort – Ede-Wageningen (Valleilijn).

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Betaalpas of Creditcard gaan jij en Transdev een vervoersovereenkomst aan waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en de ‘OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard’ van toepassing zijn. Het Verwerken van je Persoonsgegevens is noodzakelijk om daaraan uitvoering te geven. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen met je Betaalpas of Creditcard 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 of Creditcard 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 of Creditcard in de bussen van Transdev in het kader van de Soft Launch? Lees dan verder.

<sup>1</sup> Arriva, Connexion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz en RET. Zie [ovpay.nl](https://ovpay.nl) voor het meest actuele overzicht.

<sup>2</sup> Maestro, Mastercard, VPAY en VISA. Zie [ovpay.nl](https://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 of Creditcard 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 en Creditcard.

**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<sup>3</sup>: een door Transdev individueel of Vervoerders en Translink gezamenlijk (OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie, waarmee de reiziger met een Betaalpas of Creditcard zijn online-account kan aanmaken, raadplegen, de Betaalpas en / of Creditcard 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 of Creditcard wordt een status-check uitgevoerd op de Betaalpas of Creditcard. Voor Betaalpas of Creditcards van het Mastercard-betaalschema is dit een ASI. Voor Betaalpas of Creditcards van het VISA-betaalschema is dit een AVR. Bij deze statuscheck wordt gecontroleerd of de betaalrekening van de Betaalpas of de kredietruimte van de Creditcard bestaat en de Betaalpas of Creditcard actief is en bijvoorbeeld niet als gestolen vermeld staat.

**Bank:** een (Europese) financiële instelling 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.

**Betalpas:** een door de Bank uitgegeven contactloze pas om mee te betalen (fysiek of virtueel op een smart device) waarmee de reiziger gebruik maakt van het openbaar vervoer door in en uit te checken.

**Creditcard:** een door de Creditcardmaatschappij uitgegeven contactloze Visa-creditcard of Mastercard waarmee de reiziger gebruik maakt van het openbaar vervoer.

**Creditcardmaatschappij:** een (Europese) financiële instelling die betaaldiensten aanbiedt van Maestro, Mastercard, VPAY en/of VISA en die de Creditcard heeft uitgegeven aan de reiziger die deze gebruik voor het betalen van ritten in het openbaar vervoer bij Transdev.

**Generieke Back Office:** de digitale back office van Translink waar o.a. Vervoerbewijzen worden geregistreerd, Ritprijzen worden berekend en het Dag totaal wordt bijgehouden.

**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.

---

<sup>3</sup> De App is naar verwachting in 2022 (in enige vorm) beschikbaar.

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

**PAN-volnummer:** volgnummer van de Betaalpas of Creditcard, dit nummer staat in de chip van de Betaalpas of Creditcard 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 Betaalpas of Creditcard.

**Payment Card Industry Data Security Standard (“PCI - DSS”):** een informatiebeveiligingsstandaard voor organisaties die omgaan met Betaalpassen of Creditcards van de grote kaartschema's (Mastercard/ VISA).

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

**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.

**Service Reference ID:** dit is een alfanumerieke 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 jouw Bankrekening of bestedingsruimte.

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

**Transdev:** Connexion 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 Creditcard 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 Connexxion, dan wel de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl), die in beheer van Translink is namens alle Vervoerders, waarop de reiziger informatie over reizen en betalen met Betaalpas en Creditcard kan vinden.

## **Deel 2 - Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas of Creditcard?**

### **A. Reizen**

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

Als je kunt reizen met de Betaalpas of Creditcard dan worden bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezers van de Vervoerder waarmee je reist Persoonsgegevens verstuurd naar de GBO van Translink. Dat zijn naast de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens ook de datum, de tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Met deze gegevens wordt je reis samengesteld en de ritprijs berekend.

### **Eerste keer reizen met je Betaalpas of Creditcard**

De eerste keer dat je incheckt met je Betaalpas of Creditcard vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of aan je Betaalpas of Creditcard 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 of Creditcard en vervolgens opnieuw incheckt.

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

### **Reizen met je Betaalpas of Creditcard**

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

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas of Creditcard op een signaleringslijst staat van de Bank of Creditcardmaatschappij, bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
- een afrekening van de Betaalpas of Creditcard 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 Creditcard beschikte.

### **B. Betalen**

Op basis van het in- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard wordt in de GBO de ritprijs berekend van de reizen die je maakt. 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 aan de Bank of Creditcardmaatschappij.

Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens en het Service Reference ID aan de Bank of Creditcardmaatschappij.

Bij een succesvolle betaling kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven en ontvang je jouw unieke Service Reference ID voor elke dag dat je reist. Een Service Reference ID wordt voorafgegaan door de letters “NLOV”. Het digitale rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde Bankomgeving.

In afwijking van bovenstaande geldt dat niet na afloop van de Reisdag, maar al gedurende de Reisdag wordt afgerekend als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen bedrag overschrijdt. De verschuldigde ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw bankrekening of bestedingsruimte. 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**

Translink legt alle check-ins en check-outs vast in de GBO en zorgt voor de ritreconstructie en het bepalen van de ritprijs. Translink handelt samen met de financiële instelling EMS en jouw Bank of Creditcardmaatschappij de betaling af voor de door jou gemaakte reizen met je Betaalkaart of Creditcard. Translink zorgt ook dat Transdev en de overige Vervoerders dagelijks alle betalingen voor de gemaakte reizen ontvangen.

Alle Vervoerders krijgen ieder dagelijks overzichtsrapporten van Translink om de juistheid van hun eigen transacties en betalingen te kunnen controleren. 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.

### **Een niet gelukte betaling**

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

Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden herhaald betaalverzoeken door de GBO gedaan om het verschuldigde bedrag van je rekening of bestedingsruimte af te schrijven. Als hierbij de betaling succesvol is, wordt de (tijdelijke) blokkade opgeheven.

Zowel in deze periode als erna kun je als reiziger ook zelf het openstaand bedrag betalen. Dit doe je door je Betaalpas of Creditcard bij een kaartlezer aan te bieden. Via de GBO wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank of Creditcardmaatschappij. Als de betaling lukt, dan kun je ongeveer 15 minuten later weer reizen met je Betaalpas of Creditcard.

### **(Tijdelijke) blokkering reisfunctie**

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

### **C. Service**

Met het Service Reference ID kun je gebruik maken van de servicemogelijkheden voor “in-/ uitchecken met je Betaalpas of Creditcard”.

### **App<sup>4</sup> en website**

---

<sup>4</sup> De App is naar verwachting in 2022 (in enige vorm) beschikbaar.

Binnen zowel de Transdev App als de OVpay App bestaat de mogelijkheid om je Betaalpas of Creditcard te koppelen aan de App. Je maakt eerst een account aan met een eigen wachtwoord. Je kunt dan op basis van een Referentienummer en bijbehorend bedrag in de Transdev App 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 of Creditcard inzien.

In de OVpay App kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Betaalpas of Creditcard 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 of Creditcard inzien, ook van de laatste 18 maanden. Je kunt in de OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken.

Op de website [ovpay.nl](http://ovpay.nl) kun je met een Referentienummer en bijbehorend bedrag alleen de door jou gemaakte ritten inzien die horen bij die specifieke betaling.

### **Klantenservice**

Vragen over het reizen met een Betaalpas of Creditcard kun je stellen aan de klantenservice van Transdev of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpas of Creditcardgegevens 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 Referentienummer 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 klantenservice van OVpay. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Referentienummer en het bijbehorend bedrag van afschrijving.

### **D. Inspectie**

Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Betaalpas of Creditcard incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Betaalpas of Creditcard middels een digitale registratie in de GBO. Buitengewoon opsporingsambtenaren ("BOA") controleren in de vervoersmiddelen en op haltes en stations reizigers regelmatig op het hebben van een geldig Vervoersbewijs. Als een BOA je Vervoerbewijs controleert, dien je je Betaalpas of Creditcard tegen het inspectieapparaat van de BOA aan te houden. De Technische gegevens van je Betaalpas of Creditcard worden hierbij uitgelezen en gebruikt conform PCI DSS.

Om als BOA ook coullance en/of service te kunnen verlenen aan jou, vraagt de BOA daarvoor apart je toestemming. De BOA kan dan op diens apparaat de laatste 10 handelingen van het gebruik van jouw Betaalpas of Creditcard 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 Creditcard tegen het inspectieapparaat wordt gehouden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.



## 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 of Creditcard voor de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces	Doeleinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijn
Tappen  <i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i>	Statuscontrole Betaalpas en validatie van de tap.	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer 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.	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Van technische Betaalpas afgeleide pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens.	18 maanden
Centrale reizigersondersteuning (self service) – zonder serviceaccount  <i>Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst</i>	- Voor reiziger inzichtelijk maken van reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website - Faciliteren van proces gemiste check-uit via website of OVpay Klantenservice.	Referentienummer; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens (zoals check-in/ check-uit; datum/tijd; plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit).	Tot service is verleend. Op de OVpay website blijven geen gegevens achter.
Centrale reizigersondersteuning (self service) – met serviceaccount  <i>Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst</i>	Voor betrokkenen inzichtelijk maken van reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay app. Faciliteren van proces gemiste check-uit via OVpay app	Gebruikersnaam en wachtwoord (2FA); Referentienummer; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens.	Tot service is verleend. In de OVpay app blijven geen gegevens achter.

<b>Proces</b>	<b>Doeleinde</b>	<b>Persoonsgegevens</b>	<b>Bewaartermijn</b>
<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> <p>i) reistransacties en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (transacties in de afgelopen 18 maanden);</p> <p>ii) openstaande schuld en de onderliggende transacties (eventueel) bij andere OV-bedrijven.</p>	<p>Referentienummer; 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> <p>i) openstaande schuld;</p> <p>ii) reis- en betaaltransacties bij de desbetreffende Vervoerder (afgelopen 18 maanden);</p> <p>iii) reis- en betaaltransacties bij andere Vervoerders (cross service) afgelopen 62 dagen.</p>	<p>Referentienummer; 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>	<p>i) Controle of een reiziger een geldig elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer (op basis van check-in/check -uit met Betaalpas, door bevraging van generieke backoffice);</p> <p>ii) 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 Vervoerder te kunnen bepalen.</p>	<p>Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens.</p>	<p>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.</p>
<p>Mobiele service aan reiziger</p> <p><i>Wettelijke grondslag: toestemming</i></p>	<p>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 Betaalpas.</p>	<p>Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens.</p>	

## B. Contactgegevens

Voor vragen, verzoeken en klachten over reizen met een Betaalpas of Creditcard in de Soft Launch 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](http://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)<sup>5</sup>

Klantenservice Connexxion:

Telefoonnummer: 0900-2666399

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

Contactformulier op [www.connexxion.nl/klantenservice/contact](http://www.connexxion.nl/klantenservice/contact)

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

Klantenservice OVpay:

Telefoonnummer: 0900-1433

Contactformulier op [www.ovpay.nl/contact](http://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](mailto:privacy@transdev.nl)

Translink:

[fg@translink.nl](mailto:fg@translink.nl)

## C. De Grondslag van de Verwerking

Als je in- en uitcheckt met de Betaalpas of Creditcard bij Transdev is de grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens het uitvoeren van een overeenkomst. Dit betreft de vervoersovereenkomst waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' van toepassing zijn.

Voor het verlenen van cross service is de grondslag gerechtvaardigde belangen van de Vervoerders en Translink. Vervoerders en Translink willen graag dat jouw vragen zo goed en efficiënt worden beantwoord via één loket in plaats van meerdere loketten. Het is zowel in het belang van jou als reiziger als de Vervoerders en Translink dat we je vragen over reizen bij meerdere Vervoerders goed en efficiënt kunnen afhandelen. Onze servicemedewerkers krijgen alleen inzicht in de gegevens die noodzakelijk zijn om jouw vragen te beantwoorden.

Voor het in de OVpay app instellen van notificaties bij in- en uitchecken is de grondslag jouw toestemming. De controleur kan naar aanleiding van vragen en op jouw verzoek je Betaalpas of Creditcard scannen om je informatie te geven over de laatste (maximaal) 10 transacties die je hebt gemaakt (in het Openbaar

---

<sup>5</sup> In vakantieperiodes en met feestdagen kunnen deze tijden afwijken.

Vervoer). Om deze service aan jou te kunnen bieden is het noodzakelijk dat je Persoonsgegevens worden Verwerkt. De grondslag voor de Verwerking van je Persoonsgegevens is hier toestemming.

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

Transdev, de overige Vervoerders en 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 (www.emspay.nl) voor de afhandeling van de betaling met jouw Bank of Creditcardmaatschappij. Hierbij verstrekt Translink aan EMS de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens en het Referentienummer. EMS Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

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.

#### **E. Bewaartermijnen van jouw Persoonsgegevens**

Wij hebben je Persoonsgegevens nodig om in- en uitchecken met jouw Betaalpas of Creditcard mogelijk te maken, om inspectie van jouw Betaalpas of Creditcard 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. Banken en Creditcardmaatschappijen 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 Betaalpas- of Creditcardgegevens 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 Service Reference ID 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.

### **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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **H. Verplichting tot verstrekken van gegevens en wanneer je de gegevens niet verstrekt**

Wij kunnen de overeenkomst alleen uitvoeren als wij de gevraagde Persoonsgegevens mogen gebruiken. Wil je niet dat Transdev en Translink over de benodigde Persoonsgegevens beschikken? Dan kun je ook niet reizen en betalen met je Betaalpas of Creditcard.

### **I. Geautomatiseerde besluitvorming**

In twee gevallen worden er geautomatiseerd beslissingen genomen; bij een nog verschuldigde ritprijs en bij een door een Bank of Creditcardmaatschappij geblokkeerde Betaalpas of Creditcard.

#### **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 of Creditcardmaatschappij, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard automatisch (tijdelijk) geblokkeerd. Je kunt dan nog wel uitchecken voor een reis, maar je kunt niet (opnieuw) inchecken voor een reis.

Als de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard geblokkeerd is vanwege onvoldoende saldo of bestedingsruimte, kun je pas weer inchecken met deze Betaalpas of Creditcard nadat je schuld is voldaan. Binnen een periode van 62 kalenderdagen wordt meermaals geprobeerd om het verschuldigde bedrag van je rekening of bestedingsruimte af te schrijven. Dit kun je ook zelf doen door je Betaalpas of Creditcard aan te bieden bij een kaartlezer van een Vervoerder. De check-in wordt dan weliswaar geweigerd (en je ziet een foutmelding op de display), maar dan wordt opnieuw geprobeerd om het bedrag af te schrijven. Lukt dat, dan kun je na ongeveer 15 minuten weer inchecken en verder reizen.

Je kunt tegen dit geautomatiseerde besluit, waarbij jouw Betaalpas of Creditcard (tijdelijk) is geblokkeerd, bezwaar maken. Dit kan via de klantenservice OVpay. Deze beoordeelt waarom je Betaalpas of Creditcard is geblokkeerd en deblokkeert deze als daar aanleiding voor is.

#### **Een door een Bank of Creditcardmaatschappij geblokkeerde Betaalpas of Creditcard**

Als een in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas of Creditcard door een Bank of Creditcardmaatschappij als gestolen of vermist is genoteerd, of als er een andere reden is waarom deze kaart (tijdelijk) door de Bank of Creditcardmaatschappij geblokkeerd is, wordt de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard ook automatisch (tijdelijk) geblokkeerd.

Dit is ook onderdeel van de algemene voorwaarden voor het gebruik van je Betaalpas of Creditcard zoals je bent overeengekomen met je Bank of Creditcardmaatschappij.

Aan deze (tijdelijke) blokkade kunnen de Vervoerders en Translink niets veranderen. Voor vragen hierover kun je je richten tot je Bank of Creditcardmaatschappij.

#### **J. Beveiliging van de Persoonsgegevens**

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

Voor de beveiliging van Betaalpas of Creditcardgegevens hanteren de Vervoerders en Translink de PCI DSS. Dit is een internationale beveiligingsstandaard, opgesteld door Banken en Creditcardmaatschappijen. Deze standaard probeert betaalkaartgegevens te beschermen en misbruik van kaartgegevens, en daarmee schade, te voorkomen.

Jouw Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens worden in de kaartlezers van Transdev en in de GBO van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

#### **K. Gebruik van cookies**

De volgende websites maken gebruik van tijdelijke of sessie cookies: [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl), [www.connexion.nl](http://www.connexion.nl) en [www.transdev.nl](http://www.transdev.nl). Deze cookies worden niet gebruikt voor het opstellen van bezoekersprofielen of het volgen van je surf- en zoekgedrag.

\*\*\*