Privacystatement Reizen met een contactloze Betaalpas en/of OV-pas bij Transdev en Connexxion

(Versie november 2026)

De negen Nederlandse openbaarvervoerders[1] ("Vervoerders") en Translink faciliteren gezamenlijk een twee extra mogelijkheden om te reizen met het openbaar vervoer. Dit is het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas of je OV-pas. We spreken in deze privacyverklaring over een Pas als we zowel de Betaalpas als de OV-pas bedoelen. Voor de Betaalpas doen we dit in samenwerking met een aantal betaaldiensten.[2] 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.

Bij de OV-pas betaal je voor je reizen via het saldo dat hoort bij je OV-pas of betaal je achteraf als je reist op rekening. De OV-pas wordt uitgegeven door Translink en ook het saldo wordt beheerd door Translink. Als je vragen hebt over de OV-pas, zoals werking, aanschaf en saldo, kun je met Translink contact opnemen. Voor vragen met betrekking tot gemaakte reizen kun je contact opnemen met de Vervoerder waarmee je reist of met Translink.

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Pas gaan jij en Transdev een vervoersovereenkomst aan waarop de 'Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer' 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 de OV-pas zijn de 'Algemene Voorwaarden OV-pas' van toepassing. Als je gebruik maakt van leeftijdskorting in bus, tram of metro of van een Kortings- of vrij-reizen product (zoals een abonnement) dan zijn ook de desbetreffende productvoorwaarden van toepassing. Als je gebruikmaakt van reizen op rekening dan zijn ook voorwaarden voor deze dienst van toepassing, waarvoor je een overeenkomst afsluit met jouw Betaaldienstverlener.
Het Verwerken van je Persoonsgegevens is noodzakelijk om daaraan uitvoering te geven. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen met je Betaalpas 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 Pas 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 Pas in de bussen van Transdev? Lees dan verder.

[1] Arriva, Transdev, 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.

C1 - Internal

Leeswijzer

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

Deel 2 beschrijft hoe reizen met de 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.

C1 - Internal

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 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 van de volgende vervoerders: Arriva, EBS, GVB, HTM, Qbuzz, RET, Keolis en Transdev.

App: een door Transdev individueel of Vervoerders en Translink gezamenlijk (OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie, waarmee de reiziger met een Pas zijn online-account kan aanmaken, raadplegen, de 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 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.

Betaaldienstverlener: een partij die je in staat stelt om op rekening te reizen met de OV-pas. Bij reizen op rekening kan je achteraf betalen voor de reizen die je in het openbaar vervoer maakt met de OV-pas, bijvoorbeeld door middel van een automatische incasso of een periodieke overboeking.

Betaalpas: een door een financiële onderneming uitgegeven contactloze betaalpas of creditcard (fysiek of digitaal) 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 van met een Betaalpas gemaakte ritten. De code wordt altijd voorafgegaan door de letters NLOV en 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.

Kortingsprofiel: het profiel dat Translink en de vervoerder waarmee je reist kunnen uitlezen om te inspecteren en controleren of je recht hebt op korting. In het Kortingsprofiel geef je jouw naam of geboortedatum en eventueel een pasfoto op.

C1 - Internal

OV-pas: een door Translink 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.

PAN-volgnummer: volgnummer van de Betaalpas, dit nummer staat in de chip van de pas en is niet zichtbaar. Het PAN-volgnummer is een ander gegeven dan het pas-volgnummer. Het pas-volgnummer is wel zichtbaar op de voorkant van de pas.

Pas: de Betaalpas en de OV-pas

Persoonsgebonden product: het product is persoonsgebonden als de specifieke voorwaarden van dat product dat bepalen. Persoonsgebonden wil zeggen dat alleen de persoon op wiens naam dat product staat er mee mag reizen en met de OV-pas die daaraan is gekoppeld.

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.

Primary Account Number ("PAN"): uniek Betaalpas 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.

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 Pas, te weten het PAN, het PAN-volgnummer en de geldigheidsdatum van de pas. Het PAN-volgnummer staat in de chip van de Pas en is niet zichtbaar.

Transdev: C**o**nnexxion 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 en voorziet in betaling voor het gebruik van het vervoer van de Vervoerder door elektronische registratie van de reis of een deel daarvan bij Translink.

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 zoals bedoeld in de AVG.

C1 - Internal

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.

Website: de eigen websites van Transdev en Connexxion, 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 kan vinden.

C1 - Internal

Deel 2 - Hoe werkt reizen en betalen met een Pas?

A. Aanschaffen OV-pas (saldo)

Je kunt een fysieke OV-pas aanschaffen via de OVpay app[3] en www.ovpay.nl. Deze kan je ook bij verschillende Vervoerders aanschaffen via de website, servicebalie en/of kaartverkoopautomaat. Als jij een OV-pas bestelt, krijgt deze een uniek nummer in het centrale administratiesysteem van Translink. Dit is nodig om het saldo op de kaart bij te houden en gemaakte reizen te verrekenen met het saldo op de OV-pas. Het saldo verandert als iemand reist met de OV-pas en als er op de rekening geld wordt gestort of ervan af wordt gehaald.

Voor de fysieke OV-pas heeft Translink een naam en bezorgadres nodig, zodat Translink deze kan opsturen. Deze Persoonsgegevens voor het bezorgen worden 30 dagen bewaard. Dit zodat Translink een nieuwe OV-pas kan produceren en aan jou toesturen als er iets mis mocht gaan in het productie- en verzendproces.

Een fysieke OV-pas aanschaffen (en saldo opladen) kan ook bij een aantal landelijk opererende retailers, te weten Primera en Albert Heijn. Dit kan dan zowel met contant geld als met een Betaalpas. Opladen van een OV-pas kan alleen bij deze retailers als deze daar ook is aangeschaft (en dus een barcode heeft). Translink verwerkt bij de aanschaf op deze wijze geen Persoonsgegevens. 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 is of personen zijn die deze reizen hebben gemaakt.

Opladen, beheren en terugstorten van saldo op de OV-pas

Via de OVpay app en www.ovpay.nl kan je tot maximaal €150 saldo laden op de OV-pas. Je kunt zo ook zien wat je saldo is. Dit saldo laden kan ook bij verschillende Vervoerders via de website en/ of servicebalie.

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 OVpay klantenservice. Daarvoor heeft Translink de gegevens van de OV-pas nodig, namelijk het pasnummer en de verificatiecode. Deze staan op jouw OV-pas, de één op de voorkant en de ander op de achterkant. De OV-pas wordt dan geblokkeerd en is niet langer te gebruiken om te reizen. Als je het pasnummer en de verificatiecode van een OV-pas niet (meer) hebt, dan kun je deze helaas ook niet blokkeren.

Als je een nieuwe OV-pas vanuit je OVpay account of gebruikersaccount bij een vervoerder aanvraagt, wordt automatisch het saldo gekoppeld aan de nieuwe OV-pas. Dit is niet het geval als je je vervangende OV-pas zonder account (bijvoorbeeld via een retailer) los bestelt. Een verlopen OV-pas wordt automatisch geblokkeerd en is niet meer geschikt om mee te reizen.

Automatisch opladen OV-pas

Met automatisch opladen wordt het saldo van een specifieke OV-pas automatisch aangevuld. Hiervoor sluit je een overeenkomst met Translink af. Je geeft hierbij opdracht om het saldo van de betreffende OV-pas telkens met het afgesproken bedrag op te laden. Dit opladen gebeurt automatisch eenmalig bij het activeren. Daarna gebeurt dit als:

- Met de OV-pas wordt ingecheckt bij een Vervoerder en het saldo te laag is om het minimumvereiste bedrag bij de Vervoerder waarmee je reist te betalen;
- Het saldo te laag is om de ritprijs te betalen, nadat met die OV-pas bij een Vervoerder is gereisd;
- Het saldo € 10,- of minder bedraagt.

[3] De privacyverklaring van OVpay app kun je vinden in de OVpay app en op de OVpay website onder privacy.

C1 - Internal

Het automatisch opladen is alleen aan te vragen en te activeren via een OVpay account in de OVpay App en op de OVpay website. Het is niet aan te vragen via andere kanalen, zoals via een Vervoerder of Betaaldienstverlener.

De persoon die de overeenkomst voor automatisch opladen afsluit, kan de gebruiker van de OV-pas zijn, maar dat hoeft niet. Je kan de overeenkomst ook afsluiten voor een familielid. De overeenkomst hoort echter altijd bij één specifieke OV-pas.

Reizen op rekening met je OV-pas
Reizen op rekening is het achteraf betalen voor reizen die je maakt met de OV-pas. Je sluit hiervoor een aparte overeenkomst met een Betaaldienstverlener. In deze overeenkomst staan jouw betaalvoorwaarden, zoals binnen welke termijn je moet betalen en met welke betaalwijze (bijvoorbeeld een automatische incasso of periodieke overboeking). Je bent dus klant van de Betaaldienstverlener.

Translink brengt de door jou gemaakte reiskosten in rekening bij de Betaaldienstverlener. Deze betaalt de kosten voor elke door jou gemaakte reis op rekening (via Translink) aan de Vervoerder. De Betaaldienstverlener rekent deze kosten achteraf met jou af. Het bedrag dat de Betaaldienstverlener bij jou in rekening brengt, kan afwijken van de ritprijs die door een Vervoerder voor eenzelfde reis wordt gerekend bij reizen op saldo.

Het niet voldoen aan de (betaal-)voorwaarden van de Betaaldienstverlener kan ertoe leiden dat het met de OV-pas reizen op rekening (tijdelijk) wordt geblokkeerd. Je kunt dan wel nog reizen op saldo, mits er voldoende saldo aan de OV-pas is gekoppeld om te reizen bij Vervoerders.

De Betaaldienstverlener is zelf verantwoordelijk voor de gegevens die hij van Translink en Vervoerders ontvangt. Hij informeert jou over hoe hij met jouw persoonsgegevens omgaat, dat lees je dus niet in deze privacyverklaring. Deze gegevens kunnen door Vervoerder en Translink meestal niet aan jou worden gekoppeld. Echter, als je een product bij een Vervoerder koopt of een account aanmaakt in een app van Translink of een Vervoerder, is dit wel mogelijk.

Persoonsgebonden product en Kortingsprofiel
Op de Pas zijn Persoonsgebonden producten en Kortingsprofielen mogelijk. De mogelijkheden hiervoor verschillen per product en per Vervoerder.

Reizen met een OV-pas met een gekoppeld Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel
Een fysieke OV-pas kan in principe door iedereen die de kaart in bezit heeft, worden gebruikt om mee te reizen. Je kunt ook aan de OV-pas een Persoonsgebonden product of een Kortingsprofiel koppelen, zoals leeftijdskorting in bus, tram en metro of een vrij-reizen product (zoals een abonnement). Om een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel te kunnen gebruiken, moet je eerst via de app of website van OVpay of een Vervoerder een persoonlijk profiel aan te maken. Afhankelijk van het Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel heb je hiervoor je e-mail, naam, geboortedatum en/ of pasfoto nodig.
Als je aan een OV-pas één of meer Persoonsgebonden producten of een Kortingsprofiel koppelt, dan mag alleen de persoon van wie het Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel is hiermee reizen.

Bij het bestellen via de OVpay app of OVpay.nl kan je een kenmerk op de fysieke OV-pas laten drukken. Dit kenmerk kan jouw naam zijn, maar ook iets anders zoals ‘familiepas’ of ‘pas 2’. Hiermee maak je de kaart herkenbaar voor jezelf. Hiermee maak je de kaart niet persoonsgebonden. Iemand anders mag dus ook gewoon met deze OV-pas reizen, zolang geen sprake is van een Persoonsgebonden product of

C1 - Internal

Kortingsprofiel. Het laten toevoegen van een kenmerk is niet mogelijk bij OV-passen die bij een retailer worden gekocht.

Studentenreisproduct op je OV-pas
Het studentenreisproduct komt de komende kwartalen voor steeds meer studenten beschikbaar op een OV-pas. Als je nog geen OV-pas hebt, dan moet je deze eerst aan schaffen. Je moet daarbij ook een persoonlijk profiel aanmaken waarbij je je e-mailadres, naam en geboortedatum opgeeft. Hierna kun je het studentenreisproduct aanvragen. RSR[4] controleert dan in haar administratie of je hier recht op hebt. Zij controleert ook bij Translink als beheerder van het persoonlijke profiel of dit profiel en de bij RSR bekende gegevens overeenkomen. Als dat zo is, dan koppelt RSR het studentenreisproduct aan je OV-pas.

OV-pas gegevensbescherming
De OV-pas is in beginsel niet aan jou als persoon gekoppeld. Daardoor kun je als je een fysieke OV-pas in bezit hebt, deze gebruiken om mee te reizen zolang er geen Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel aan de OV-pas is gekoppeld.

Omdat de OV-pas niet standaard aan één persoon is gekoppeld, kan iemand die jouw OV-pas in bezit heeft mogelijk ook gebruikmaken van bepaalde services. Denk aan het inzien van gemaakte ritten, het terugstorten van saldo, het melden van verlies of diefstal van de OV-pas of het corrigeren van een gemiste check-uit via de OVpay app, ovpay.nl of de website of app van een Vervoerder.

Wil je voorkomen dat iemand anders zonder jouw toestemming gebruikmaakt van deze services voor jouw OV-pas, dan kun je extra gegevensbescherming activeren. Dit kan door de OV-pas met het pasnummer en de verificatiecode te koppelen aan je OVpay account. De extra gegevensbescherming wordt dan automatisch geactiveerd. Je kunt deze bescherming ook zonder OVpay account activeren via ovpay.nl of via een Vervoerder.

Voor het aanmaken van een OVpay account heb je een e-mailadres en wachtwoord nodig. Bij het koppelen van de OV-pas ontvang je een e-mail op het door jou opgegeven e-mailadres. Nadat je deze e-mail hebt bevestigd, is de OV-pas gekoppeld aan jouw account. Een OV-pas kan maar aan één OVpay account tegelijk gekoppeld zijn. Wil je de OV-pas aan een ander OVpay account koppelen, dan moet je deze eerst loskoppelen van het huidige account. Je kunt een OV-pas wel tegelijk koppelen aan een OVpay account en aan een account bij één of meer Vervoerders.
Als je geen extra gegevensbescherming activeert, kun je nog steeds gebruikmaken van services via ovpay.nl. Daarnaast kun je terecht bij automaten en servicebalies van verschillende Vervoerders.

B. Reizen

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.

[4] Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) is de organisatie die verantwoordelijk is voor de digitale administratie en het beheer van het studentenreisproduct (de studenten-ov). Als jij als student jouw studentenreisproduct via DUO hebt aangevraagd, koppelt RSR dit aan jouw OV-pas.

C1 - Internal

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.

Reizen met je Pas
Bij het inchecken met je 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 Pas, dan worden bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezer van de Vervoerder waarmee je reist Persoonsgegevens verstuurd naar Translink. Dat zijn naast de Technische pasgegevens ook datum, 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 Persoonsgebonden producten en Kortingsprofielen.

Om het Kortingsprofiel ‘leeftijdskorting in bus, tram en metro’ te kunnen gebruiken, geef je jouw naam, geboortedatum en pasfoto op. Dit kan in de OVpay app, OVpay website of de App van een bus, tram en/ of metro vervoerder. Wil je niet dat de Vervoersbedrijven[5] en Translink over deze benodigde Persoonsgegevens beschikken, dan kun je geen gebruik maken van leeftijdskorting in bus, tram en metro.

Controle op geldigheid Pas
Iedere keer dat je incheckt met je OV-pas vinden enkele automatische controles plaats. Bij de OV-pas stellen we vast of op je OV-pas voldoende saldo staat om te kunnen reizen met het openbaar vervoer. Het minimum vereiste saldo dat nodig is kan verschillen per Vervoerder en wordt bepaald door de Vervoerder.

Daarnaast vindt iedere keer dat je met je Pas incheckt 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 Betaalpas op een signaleringslijst staat van de Bank, 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 Pas beschikte;
- meerdere afrekeningen van een Betaalpas gekoppeld aan dezelfde bankrekening niet hebben plaats gevonden;
- blijkt dat je gebruik maakt van een Persoonsgebonden producten of Kortingsprofiel en je niet voldoet aan de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.

Parkeer en reis (P&R)
Op veel plaatsen kun je jouw auto parkeren op een P&R parkeerterrein en dan verder reizen met het openbaar vervoer. Bij het afrekenen van jouw parkeerkosten kun je je Pas waarmee je gereisd hebt aanbieden bij de betaalterminal. Dan vraagt de P&R aanbieder aan Translink om in haar systemen te controleren of je hebt gereisd in het openbaar vervoer en of je recht hebt op korting op het parkeertarief. Deze korting is afhankelijk van de locatie en de afspraken tussen de P&R aanbieder en de gemeente. Translink deelt hierbij nooit jouw reisgegevens met de P&R aanbieder. Zij meldt slechts of de korting kan worden toegepast. De P&R aanbieder verwerkt daarna deze korting en rekent met jou het parkeren af.

[5] Dit geldt niet voor NS, omdat NS het Kortingsprofiel ‘leeftijdskorting in bus, tram en metro’ niet aanbiedt.

C1 - Internal

Reizen gemaakt met de Betaalpas geven bij NS P&R parkeerterreinen geen recht op korting.

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 Fiserv (voorheen EMS)[6] 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 Fiserv aan jouw Bank.

Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische gegevens en het Betalingskenmerk aan Fiserv en jouw Bank.

Tijdens de Reisdag rekent Translink je gemaakte reizen echter al af als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen drempelbedrag 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.

Bij een succesvolle betaling kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven en ontvang je een Betalingskenmerk. Dit kenmerk is uniek per betaling en wordt voorafgegaan door de letters “NLOV”. Het rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde bankomgeving.

Aangezien je met het Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag bepaalde services kunt gebruiken, betekent dit ook dat als je deze met een andere persoon of organisatie deelt, zij inzicht kunnen krijgen in de reizen die je hebt gemaakt.

Betalen met je OV-pas

Bij het met de OV-pas in- en uitchecken berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Translink handelt ook de betaling af voor de door jou gemaakte reizen bij reizen op saldo. Na het uitchecken worden de kosten van de gemaakte rit direct afgeschreven van het aan jouw OV-pas gekoppelde saldo. Bij een succesvolle betaling kun je in de OVpay app en op www.ovpay.nl direct terugzien welk bedrag is afgeschreven mits je je OV-pas hier gekoppeld hebt aan een persoonlijk account.

Een niet gelukte betaling

Als de betaling niet lukt, 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.

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 van een vervoerder aan te bieden op het station, op de halte of in het voertuig). Via Translink en Fiserv wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Dit kan maximaal 1x per dag geprobeerd worden;

[6] Fiserv Ltd, www.fiserv.com

C1 - Internal

- Je kan in de OVpay app het openstaand bedrag voldoen, mits je Betaalpas hier aan een persoonlijk account is gekoppeld. Er wordt dan via Translink en Fiserv 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
Je kunt de blokkade van je OV-pas opheffen door het openstaande bedrag te betalen in de OVpay app of door saldo te laden via een van de andere mogelijke kanalen (zoals een Vervoerder of retailer). Er wordt dan via Fiserv een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Als de betaling lukt, dan kun je ongeveer 15 minuten later weer reizen met je OV-pas. Let op dat je ook het minimum vereiste saldo op je OV-pas hebt staan dat nodig is om te kunnen reizen bij de desbetreffende Vervoerder.

Blokkering reisfunctie
De blokkering van de reisfunctie van een Pas 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 Pas geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

D. 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 Pas ontvangt.

E. 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 het pasnummer en verificatiecode nodig. Deze staan op de OV-pas.

App en website
Het koppelen kan op verschillende manieren met:
1. een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag. Dit kan alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een betaling hebt gedaan.
2. de PAN en vervaldatum van jouw Betaalpas. Je dient dit in te voeren in jouw account en daarna met die Betaalpas te gaan reizen.
3. een IBAN en pasvolgnummer van jouw Betaalpas. Je dient dit in te voeren in het jouw account en daarna binnen 60 dagen met die Betaalpas te gaan reizen.

C1 - Internal

Services via app en website
Via jouw onlineaccount kun je onder andere je in- en uitchecks zien, de ritprijs voor gemaakte ritten en betalingen, de betaalstatus en een eventuele blokkade van je Pas. In de OVpay app kun je ook een gemiste in- of uitcheck corrigeren en een eventuele openstaande vordering voldoen.

In de OVpay App en op www.ovpay.nl kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Passen 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 Passen inzien, ook van de laatste 18 maanden.

Je kunt in de Transdev 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.

In de OVpay app, op www.ovpay.nl en in de Transdev App kun je ook een leeftijdsprofiel aanmaken waarbij je gebruik kunt maken van leeftijdskorting in bus, tram en metro als je voor deze korting in aanmerking komt.

OV-pas
Via de OVpay app, OVpay website en de website/ app van meerdere Vervoerders kan je een OV-pas kopen en saldo inzien, laden en terugvragen. Via de OVpay app of OV-Klantenservice kan je melden dat je de OV-pas bent verloren, deze hebt teruggevonden of dat deze is gestolen of defect is.

Klantenservice
Vragen over het reizen met een Pas kun je stellen aan de klantenservice van Transdev of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpas(rekening)gegevens. De OVpay klantenservice heeft wel inzicht in jouw OV-pasgegevens inclusief saldomutaties; dit om jou te kunnen helpen bij vragen. Een medewerker zal altijd expliciet vragen om jouw gegevens als dit voor de beantwoording van je vragen noodzakelijk is.

De Vervoerders en Translink hebben onderlinge afspraken gemaakt zodat iedere Vervoerder 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.

F. Inspectie
Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Pas incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Pas 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 Persoonsgebonden product en Kortingsprofiel. Als een BOA je Vervoerbewijs controleert, dien je je Pas 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 Pas

C1 - Internal

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 Pas tegen het inspectieapparaat wordt gehouden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.

Als je gebruik maakt van een Persoonsgebonden product 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 Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel opgegeven gegevens niet kloppen, dan kan de BOA dit Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel 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 Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel.

Een BOA kan namens Translink een OV-pas innemen en/of blokkeren:

- als deze als verloren of gestolen gemeld staat;
- als je probeert te reizen met een OV-pas waarvan de geldigheidsdatum is verlopen;
- je in strijd handelt met de Algemene Voorwaarden OV-pas; en/ of
- er een vermoeden van fraude of misbruik met de OV-pas bestaat en/ of met de aan de OV-pas gekoppelde producten.

C1 - Internal

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 Pas voor de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces	Doeleinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijn
Tappen *Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst*	Statuscontrole Pas en validatie van de tap.	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Tapgegevens.	Maximaal 24 uur
Verwerking taps (transactievergoeding) *Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst*	- 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 volgnummer en geldigheidsdatum); Pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens.	18 maanden
Beheren saldo en saldomutaties *Wettelijke grondslag: Uitvoering van de overeenkomst*	Verrekenen met het salddo op een OV-pas van - Gemaakte en gecorrigeerde reizen; en - Gestorte en opgenomen geldbedragen	Pseudonimisatie-tokens; saldotegoed; saldomutaties.	5 jaar (saldobedrag) na einde geldigheid OV-pas
Beheren en toepassen signaleringslijsten *Wettelijke grondslag:*	Beheren bij Translink en toepassen door Vervoerders van signaleringslijsten om geen toegang te geven tot het OV aan:	Pseudonimisatie-tokens; reden om op lijst te staan.	Oude lijsten blijven niet bewaard. De lijst op de validators wordt twee keer per dag vervangen.

C1 - Internal

Proces	Doeleinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijn
Gerechtvaardigd belang (onvoldoende saldo OV-pas; openstaande schuld bij andere Vervoerder(s); o.a. gestolen/ verloren Pas) Uitvoering overeenkomst (openstaande schuld bij Vervoerder)	- Gestolen en verloren Passen; - Passen met een openstaande schuld; - OV-passen met onvoldoende saldo voor de desbetreffende modaliteit.		
Centrale reizigersondersteuning (self service) – met of zonder serviceaccount *Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst*	- Inzichtelijk maken van reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website en OVpay app; - Faciliteren van proces gemiste check-uit via OVpay website, OVpay app of OVpay Klantenservice; - verwerken van gegevens die nodig zijn voor het leeftijdsprofiel om korting te krijgen bij bus, tram en metro bij het reizen met je Pas; - Aanschaffen Persoonsgebonden product en/ of Kortingsprofiel en toepassen bij het reizen met je Pas.	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. Twee na het verlopen van het laatste actieve Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel.
Decentrale reizigersondersteuning (self service) – met serviceaccount bij OV-bedrijf *Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst*	Voor betrokkenen via website/ app van de Vervoerder inzichtelijk maken van: 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.	Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens.	Tot service is verleend. Op de website en in de app van de Vervoerder blijven geen gegevens achter.
Decentrale reizigersondersteuning service via klantenservice – Cross service *Wettelijke grondslag: gerechtvaardigde belangen Vervoerders en Translink*	Betrokkenen via klantenservice (balie of telefoon) van de Vervoerder informeren over: i) openstaande schuld; ii) reis- en betaaltransacties bij andere Vervoerders (cross service) afgelopen 62 dagen.	Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens.	Tot service is verleend. De klantenservice van Vervoerders heeft alleen zicht op transactiegegevens.
Inspectie/ controle geldig vervoersbewijs	i) Op basis van check-in/ check-uit controleren of een reiziger een geldig	Technische pasgegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum);	Gegevens worden automatisch verwijderd zodra (i) op het inspectie apparaat het antwoord

C1 - Internal

Proces	Doeleinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijn
Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer en indien van toepassing controleren op de geldigheid van het toe te passen Persoonsgebonden product en/ of Kortingsprofiel; 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.	Pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens; Productgegevens; Naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto.	is ontvangen dat de Pas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of (ii) een volgende Pas ter inspectie wordt aangeboden of (iii) wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.
Mobiele service aan reiziger *Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst; Gerechtvaardigde belangen Vervoerders en Translink*	Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de 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 (i) op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Pas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of (ii) een volgende Pas ter inspectie wordt aangeboden of (iii) wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.
Samenstellen en verstrekken van rapportages over reistransactieverwerking *Wettelijke grondslag: Gerechtvaardigd belang vervoerders en Translink. Wettelijke verplichting Vervoerder*	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 (gerechtvaardigde belang); 7 jaar (wettelijke verplichting)

B. Contactgegevens

Voor vragen, verzoeken en klachten over reizen met een Pas 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)[7]

Klantenservice Connexxion:

[7] In vakantieperiodes en met feestdagen kunnen deze tijden afwijken.

C1 - Internal

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

Voor vragen over reizen met een Pas 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:
fg@transdev.nl

Translink:
fg@translink.nl

C. De Grondslag van de Verwerking

In- en uitchecken met je Pas gebeurt om de ritprijs in rekening te kunnen brengen. De grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens is 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'. Dit is afhankelijk van welk betaalmiddel je gebruikt. Als je gebruikmaakt van een product of profiel dan gelden aanvullende (product)voorwaarden.

Voor het verlenen van cross 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 en OVpay website instellen van notificaties en openstaand bedragen is de grondslag jouw toestemming.

Translink en alle Vervoerders hebben een gerechtvaardigd belang om signaleringslijsten bij te houden van Passen. Deze distribueert Translink naar elke Vervoerder die hiermee controleert bij een check-in en check-uit of je kan en mag reizen met die Pas in het openbaar vervoer.

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 gebeurt door 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.

C1 - Internal

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

Translink maakt gebruik van de diensten van iProov[8] 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, tam en metro bij stad- en streekvervoer. iProov Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker.

Translink maakt gebruik van de diensten van Thales[9] voor het uitgeven en produceren van de fysieke OV-pas. Thales Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker. Translink deelt met PostNL jouw naam en bezorgadres zodat zij de door jou bestelde OV-pas kunnen bezorgen. PostNL 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 Pas mogelijk te maken, om inspectie van jouw Pas 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

[8] iProov Ltd, www.iproov.com

[9] Thales S.A., www.thalesgroup.com

C1 - Internal

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.

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, dan wordt (de reisfunctie van) de Pas 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 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 is geblokkeerd, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas automatisch geblokkeerd. Dit is 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 je Bank.
3. Een door Translink (tijdelijk) geblokkeerde OV-pas
   Als een OV-pas als gestolen of verloren is genoteerd bij Translink, als je onvoldoende saldo hebt om te kunnen reizen bij de desbetreffende Vervoerder of als er een andere reden is waarom deze kaart door Translink is geblokkeerd, dan wordt deze automatisch geblokkeerd. Dit staat ook zo beschreven in de algemene voorwaarden voor het gebruik van de OV-pas. Na het aanvullen van je saldo of na het weer gevonden melden kun je weer reizen met de OV-pas. Een gestolen OV-pas wordt permanent geblokkeerd.

I. 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 Technische pasgegevens 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. De Vervoerders en Translink treffen passende technische en organisatorische maatregelen voor het beveiligen van systemen, processen en (persoons-)gegevens.

C1 - Internal

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

***

C1 - Internal