

BIJLAGE B PRIVACYVERKLARING OVPAY

Ter nadere uitwerking van artikel 5 van de GVO hebben Partijen een privacyverklaring opgesteld, die separaat is gepubliceerd danwel is opgenomen in de bestaande privacyverklaringen van Partijen. De privacyverklaring wordt steeds bijgewerkt indien er wijzigingen optreden in de verwerkingen, en Partijen zijn zelf verantwoordelijk om deze op te nemen in de eigen privacyverklaring. Dit om Betrokkenen te informeren over de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Kernprocessen van reizen met je Betaalpas of OV-pas. Omdat deze privacyverklaring met enige regelmaat wijzigt is ervoor gekozen om de vigerende versie op het moment van ondertekenen van deze GVO niet expliciet op te nemen in deze Overeenkomst.

De OV-pas wordt in 2024 geïntroduceerd. Dit gebeurt in fases bij de verschillende vervoerders in (delen van) hun concessie(s). Tot de landelijke acceptatie van de OV-pas gelden de delen met betrekking tot de OV-pas slechts voor die Partijen die de OV-pas accepteren als vervoer- en betaalbewijs.

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

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

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

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

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

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

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

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

Inleiding

De negen Nederlandse openbaarvervoerders¹ (“Vervoerders”) en Translink faciliteren gezamenlijk twee extra mogelijkheden om te reizen met het openbaar vervoer. Dit zijn het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas en de 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.

Vanaf 29 april 2024 beproeven Keolis Nederland en Translink het reizen met deze OV-pas in Almere en omstreken met een beperkte groep reizigers. De andere Openbaarvervoerbedrijven zullen gefaseerd volgen. De verwachting is dat de OV-pas in heel Nederland kan worden gebruikt in de tweede helft van 2024.

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

Persoonsgegevens.

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

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

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

Pseudonimiseren, heridentificatie en gebruik tokens

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

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

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

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

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

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

Begrippen

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

Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer: de Algemene voorwaarden voor het gebruik van het openbaar stads- en streekvervoer per bus, tram, lightrail, metro en regionaal openbaar vervoer per trein.

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

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

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

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

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

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 (fysiek of digitaal op een smart device zoals je smartphone of smartwatch) 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.

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

Pseudonimisering: het Verwerken van Persoonsgegevens op zodanige wijze dat de Persoonsgegevens niet meer aan een reiziger kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt, mits deze aanvullende gegevens apart worden bewaard en er technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare reiziger worden gekoppeld zoals bedoeld in de AVG.

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

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 de PAN, het PAN-volnummer en de geldigheidsdatum van de pas. De PAN is een uniek pasidentificatienummer. Het PAN-volnummer staat in de chip van de Betaalpas en OV-pas en is niet zichtbaar.

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

Vervoerbewijs: het bewijs dat geldig toegang geeft tot de trein, bus, tram en metro en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere rit bij Keolis Nederland in te checken met de Betaalpas of OV-pas waarmee gereisd wordt. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in de Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer (in het geval van reizen bij stad- of streekvervoerders) of de AVR-NS (in het geval van reizen bij NS).

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

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

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

Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt zoals bedoeld in de AVG.

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

A. Aanschaffen en opladen OV-pas

Je kunt zowel een fysieke als digitale OV-pas aanschaffen. Dit doe je via de OVpay app⁴ en www.ovpay.nl. Als je een OV-pas bestelt, krijgt deze OV-pas 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. Bunq maakt daarna een Rekening aan die bij deze OV-pas hoort. 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.

De digitale OV-pas komt naar verwachting beschikbaar in de tweede helft van 2024. Een digitale OV-pas sla je na aanschaf op in de Apple wallet of Google wallet op jouw mobiele device. Zie ook de privacyverklaring en gebruiksvoorwaarden van Apple of Google hiervoor.

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.

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

Via de OVpay app en www.ovpay.nl kun je saldo laden op de OV-pas. Je kunt zo ook zien wat je saldo is. 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 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. 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.

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 leeftijdskorting, een vastrecht of een andersoortige korting. Een niet persoonsgebonden fysieke OV-pas kan door iedereen die de kaart in zijn bezit heeft worden gebruikt om mee te reizen.

B. Reizen

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

Als je kunt reizen met de Betaalpas 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 gegevens ook de datum, de tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Translink legt alle check-ins en check-outs vast en zorgt voor de ritreconstructie en het bepalen van de ritprijs. Je reis wordt samengesteld en de ritprijs berekend met zowel deze gegevens als, indien relevant, met aanvullende gegevens van kortingsproducten en kortingsprofielen.

Om het kortingsprofiel 'leeftijds-korting 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

⁴ De OVpay app heeft een eigen privacyverklaring, die je kunt vinden in de OVpay app en op de OVpay website onder privacy.

Vervoersbedrijven⁵ en Translink over deze benodigde Persoonsgegevens beschikken, dan kun je geen gebruik maken van leeftijds korting 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 hiermee niet 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 minimum vereiste 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 Betaalpas of OV-pas wordt door Translink aan deze lijst toegevoegd als

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas of OV-pas op een signaleringslijst staat van de Bank dan wel bunq, bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
- een afrekening van de Betaalpas of OV-pas voor het gebruik van het openbaar vervoer niet heeft plaats gevonden, bijvoorbeeld omdat je bij de afrekening over onvoldoende saldo 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 EMS⁶ en jouw Bank de betaling af voor de door jou gemaakte reizen. In de nacht na de Reisdag waarop je hebt gereisd, wordt het verschuldigde bedrag voor alle reizen die je op één Reisdag maakt in één keer aangeboden via EMS aan jouw Bank. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische gegevens en het Betalingskenmerk aan de Bank.

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

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

⁵ Dit geldt niet voor de NS, omdat de NS het kortingsprofiel 'leeftijds korting in stad- en streekvervoer' niet heeft.

⁶ European Merchant Services B.V. ("EMS"), www.emspay.com

Tijdens de Reisdag worden echter 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 te corrigeren en om de integriteit van het openbaarvervoersysteem te waarborgen. Dit betreft rapportages over transacties (zoals check-in, check-uit of mislukte taps), reizen (check-in combineren met een check-uit) en betalingen binnen het domein van de betreffende Vervoerder. Translink zorgt ook dat Keolis Nederland en de overige Vervoerders 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 plaatsvinden.

Een niet gelukte betaling

Als de betaling niet lukt met de Betaalpas of OV-pas, 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.

Openstaand bedrag betalen voor de Betaalpas

Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden herhaald betaalverzoeken door het centraal administratiesysteem gedaan om het verschuldigde bedrag voor je Betaalpas van je rekening af te schrijven. Als de betaling succesvol is, wordt de blokkade opgeheven.

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

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. Dit wel onder de voorwaarde dat op de OV-pas dan 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 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 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 je gemaakte reizen van de afgelopen periode(s). Dit kan door in de Keolis Nederland App of via de Keolis Nederland klantenservice (delen van) je reizen in te zien en op te vragen. Je kunt ook via de OVpay website, OVpay App en OVpay klantenservice (delen van) je reizen inzien en opvragen.

Om je te kunnen helpen, heb je voor de Betaalpas het Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag van je rekeningafschrijving nodig. Wij kennen jouw pasnummer niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN. Voor de OV-pas heb je het OV-pasnummer en de verificatiecode nodig. Deze staan op jouw OV-pas.

App en website.

Binnen zowel de Keolis Nederland 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 in de App. Het koppelen kan bij de Betaalpas dan op basis van een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag in de Keolis Nederland app of OVpay app. Dit kan alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een betaling hebt gedaan. Het koppelen kan bij de OV-pas met je OV-pasnummer en verificatiecode.

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

In de OVpay app kun je jouw Betaalpas eveneens koppelen door IBAN en pasvolgnummer van jouw Betaalpas in het online account 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.

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

In de OVpay App kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Betaalpas en 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 Betaalpas en OV-pas inzien, ook van de laatste 18 maanden. Je kunt in de Keolis Nederland App en OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken en in de OVpay app is daarnaast ook een notificatie van openstaand bedrag mogelijk. Op www.ovpay.nl kun je voor de Betaalpas met een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag alleen de door jou gemaakte ritten inzien die horen bij die specifieke betaling. Voor de OV-pas kan je dit met je OV-pasnummer en verificatiecode zien.

Klantenservice

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

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 dan wel je OV-pasnummer en de verificatiecode.

Cross service

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

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 of OV-pas tegen de kaartlezer van de BOA aan te houden.

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 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 de kaartlezer wordt gehouden.

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.

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] [AVR-NS] van toepassing zijn en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' dan wel de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je OV-pas' afhankelijk van welke betaalmiddel je voor je reis gebruikt.

Voor het verlenen van cross service (zie D. service/ cross service) is de grondslag gerechtvaardigde belangen van de Vervoerders en Translink. Vervoerders en Translink 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. Onze servicemedewerkers krijgen alleen inzicht in de gegevens die noodzakelijk zijn om jouw vragen te beantwoorden.

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

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

Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken? Welke Persoonsgegevens gebruiken wij?

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

Proces: Tappen

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: Statuscontrole Betaalpas of OV-pas en validatie van de tap

Bewaartermijnen: Maximaal 24 uur

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

Proces: Verwerking taps (transactieverwerking)

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

- Doelende:**
- Verwerking van taps;
 - Kwalificeren van taps: tap-in/ tap-uit/ tap driven debt recovery;
 - Samenstellen van ritten o.b.v. check-in/ check-uit (reistransactiegegevens); vaststellen van ritprijs; gereed maken van reistransactiegegevens/ tap driven debt recovery voor betaling;
 - Het opknippen van ritten en creëren van synthetische deelritten per OV-bedrijf zodat de deelritten aan het juiste OV-bedrijf toegekend kunnen worden en de ritprijs bepaald kan worden.
- Bewaartermijnen:** 18 maanden
- Persoonsgegevens:** Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens

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

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

- Doelende:**
- Inzichtelijk maken reis- en betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website en OVpay app;
 - Faciliteren van proces gemiste check-uit via website, OVpay app en OVpay klantenservice;
 - Creëren leeftijdsprofiel om korting te krijgen bij stad- en streekvervoer bij het reizen met Betaalpas;
 - Aanschaffen persoonsgebonden (kortings-) product en toepassen bij het reizen met Betaalpas.
- Bewaartermijnen:** Tot service is verleend, op website en in OVpay app blijven geen gegevens achter;
Tot het moment waarop de gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor een kortingsproduct of -profiel.
- Persoonsgegevens:** Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens; Pseudonimisatie-tokens; naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto

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

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

- Doelende:** Voor betrokkenen via website en app van OV-bedrijf inzichtelijk maken van:
- reistransacties en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (transacties in de afgelopen 18 maanden);
 - openstaande schuld en de onderliggende transacties (eventueel) bij andere OV-bedrijven
- Bewaartermijnen:** Tot service is verleend, op website en in app blijven geen gegevens achter
- Persoonsgegevens:** Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

Proces: Decentrale reizigersondersteuning service via klantenservice - cross service

Wettelijke grondslag: Gerechtvaardigde belangen Vervoerders en Translink

- Doelende:** Betrokkenen via klantenservice (balie of telefoon) van OV-bedrijf informeren over:
- Openstaande schuld;
 - Reis- en betaaltransacties bij andere OV-bedrijven (cross service) afgelopen 62 dagen
- Bewaartermijnen:** Tot service is verleend, klantenservice OV-bedrijf heeft alleen view op transactiegegevens
- Persoonsgegevens:** Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

Proces: Inspectie/controle geldig vervoersbewijs

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

- Doelende:**
- op basis van check-in/check-uit met Betaalpas of OV-pas controleren of een reiziger een geldig elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer ; en indien van toepassing controleren op de geldigheid van het toe te passen kortingsprofiel en/of het kortingsproduct;
 - Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde betaalpas om vervolgactie door OV-bedrijf te kunnen bepalen.
- Bewaartermijnen:** Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas of OV-pas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende Betaalpas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.
- Persoonsgegevens:** Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens; productgegevens; naam of naam, geboortedatum en/ of pasfoto

Proces: Mobiele service aan reiziger

Wettelijke grondslag: Toestemming

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

Proces: Samenstelling en verstrekking van rapportages over de reistransactieverwerking

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

Translink en bunq

Translink en bunq zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het produceren 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 fysieke OV-pas

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

Met wie delen wij je gegevens?

Zowel de Vervoerders als Translink maken gebruik van diensten van Verwerkers, waarbij wij altijd schriftelijke afspraken maken met externe partijen (zoals IT-leveranciers) die in opdracht van ons Persoonsgegevens Verwerken. Dit doen wij door middel van het sluiten van een zogeheten “verwerkersovereenkomst”, waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging van je Persoonsgegevens en over het gebruik van de Persoonsgegevens.

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

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 gegevens, 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 of mobiele 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 iProov⁷ voor het maken van de pasfoto in de OVpay app. Deze pasfoto is nodig voor het aanvragen van het kortingsprofiel ten behoeve van leeftijdskortings 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.

Beveiliging van de Persoonsgegevens

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

⁷ iProov Ltd, www.iproov.com

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

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

Geautomatiseerde besluitvorming

In 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 je 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 Betaalpas of OV-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 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 je Bank.

3. *Een verloren of gestolen geblokkeerde 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.

Contactpunt voor vragen of uitoefening van je rechten met betrekking tot reizen met een Betaalpas en OV-pas

Vragen

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

Specifieke vragen kunnen Keolis Nederland en Translink in principe alleen beantwoorden door gebruik te maken van de kenmerken van je Betaalpas of OV-pas. Als je een account hebt aangemaakt in een App, je Betaalpas of OV-pas aan dit account hebt gekoppeld en je daarbij je gegevens hebt opgegeven, kan Keolis Nederland of Translink ook met deze gegevens je helpen. Voordat je inzicht krijgt in jouw reizen met een Betaalpas moet je het Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag opgeven en voor de OV-pas het pasnummer en de verificatiecode.

Voor algemene vragen over reizen met een Betaalpas of OV-pas kun je contact opnemen met de klantenservice OVpay via telefoonnummer 0900-1433 of het contactformulier op www.ovpay.nl/contact.

Als je meer informatie wilt over hoe Keolis Nederland of Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor de gegevensbescherming van een van beide organisaties: Voor Keolis Nederland: hetjuistedoen@keolis.nl, voor Translink: fg@translink.nl

Uitoefenen van je rechten

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