

Privacyverklaring GVB

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op: 5 februari 2023

Wij gaan zorgvuldig en verantwoord om met persoonsgegevens van reizigers. Wij zijn daarom open en eerlijk over de gegevens die we van je verzamelen en leggen duidelijk uit waarom we dit doen. In deze privacyverklaring lees je welke persoonsgegevens GVB verwerkt en waarvoor en hoe wij deze gegevens gebruiken. Heb je na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen over je persoonsgegevens dan lees je hieronder hoe je contact kunt opnemen met GVB. We beantwoorden je vragen graag.

In onze cookieverklaring vind je een beschrijving van alle gebruikte cookies en andere vergelijkbare volgtechnologieën op onze websites.

Voorop staat dat wij je persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de eisen van de

- Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG");
- Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming ("UAVG");
- Wet politiegegevens;
- Telecommunicatiewet.

Daarnaast houdt GVB zich aan de "Gedragscode verwerking persoonsgegevens OV-chipkaart" van Koninklijk Nederlands Vervoer. De gedragscode bevat regels die onder meer bepalen dat persoonsgegevens van reizigers verantwoord en zorgvuldig moeten worden verwerkt.

Wijziging privacyverklaring

GVB kan deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen. Bij grote wijzigingen zal GVB je daarover informeren via bijvoorbeeld onze nieuwsbrief of website. Bovenaan onze privacyverklaring wordt altijd de datum van laatste wijziging vermeld.

Verwerkingsverantwoordelijke

De verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonsgegevens in de zin van de AVG en de Wet politiegegevens is GVB Exploitatie B.V., gevestigd in Amsterdam, Nederland, tenzij in deze privacyverklaring anders is aangegeven. De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt binnen de wettelijke kaders wat er met je persoonsgegevens gebeurt.

Contactgegevens:

GVB Exploitatie B.V.
Postbus 2131
1000 CC AMSTERDAM

GVB Exploitatie B.V. staat ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34259721.

Maak je gebruik van de veerponten van GVB dan is GVB Veren B.V. de verwerkingsverantwoordelijke voor verwerking van je persoonsgegevens.

Contactgegevens:

GVB Veren B.V.
Aambeeldstraat 8
1021 KB Amsterdam

GVB Veren B.V. staat ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34259718.

Vragen, klachten en contact

Heb je vragen of klachten over de verwerking van je persoonsgegevens door GVB? Heb je opmerkingen of suggesties over deze privacyverklaring? Of wil je je rechten uitoefenen (onder meer het recht op inzage, rectificatie of verwijdering)? Neem dan contact met ons op:

Via het [contactformulier op gvb.nl](https://www.gvb.nl/contactformulier).

Of per brief:

GVB Exploitatie B.V.
t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming
Postbus 2131
1000 CC AMSTERDAM

Meer informatie hierover en wat je eventueel dient mee te sturen lees je bij het onderdeel "Je privacyrechten". Onze Functionaris Gegevensbescherming of het Privacyteam reageert zo snel mogelijk.

Vragen voor de klantenservice van GVB (zoals vragen over GVB-reisproducten) verwijzen wij je naar www.gvb.nl/klantenservice.

Daarnaast kan je in de gevallen dat de “Gedragscode verwerking persoonsgegevens OV-chipkaart” van toepassing is bij klachten of geschillen ook terecht bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Vind je dat je privacyrechten worden geschonden of dat GVB daarmee in strijd handelt? Dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Met wie delen wij je persoonsgegevens?

GVB verkoopt geen persoonsgegevens aan andere partijen.

Soms moet GVB je persoonsgegevens wel verstrekken aan andere partijen. Bijvoorbeeld aan de verzekeringsmaatschappij als er een schadeclaim is ingediend, de Belastingdienst op grond van wet- en regelgeving of in gerechtelijke procedures of procedures voor de Geschillencommissie Openbaar Vervoer ter onderbouwing van ons standpunt. Deze andere partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de verwerking van de ontvangen persoonsgegevens. GVB verstrekt niet meer gegevens dan noodzakelijk voor deze derden.

Voor een goede landelijke werking van de OV-chipkaart, de afhandeling van (reis)transacties met je OV-chipkaart of Betaalpas / Creditcard en de financiële afwikkeling voor opbrengstverdeling tussen de openbaarvervoerbedrijven (“vervoerders”), deelt GVB je (transactie)gegevens en productgegevens met Translink Systems B.V. (“Translink”). Meer informatie vind je hierover op www.ov-chipkaart.nl en ovpay.nl. Over de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van het OV-chipkaartsysteem kan je bij het onderdeel “OV-chipkaartsysteem” nadere informatie vinden. Voor bepaalde processen van het OV-chipkaartsysteem zijn de vervoerders en Translink gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken.

Daarnaast schakelt GVB andere partijen in voor de uitvoering van diensten. Dit zijn verwerkers van GVB die in opdracht en ten behoeve van GVB persoonsgegevens kunnen verwerken. GVB maakt met deze verwerkers specifieke afspraken over de verwerking van persoonsgegevens, zoals over beveiliging en het bewaren van gegevens, geheimhouding en dat gegevens alleen gebruikt mogen worden voor het uitvoeren van de specifieke opdracht verkregen van GVB. Je persoonsgegevens mogen deze verwerkers niet zelfstandig gebruiken of doorgeven. Het betreffen bijvoorbeeld betaaldienstverleners, incassobureaus, cloud- en hostingspartijen, IT-dienstverleners, enquête- en campagnebureaus of onderzoeks- en adviesbureaus.

GVB is verplicht om mee te werken en persoonsgegevens te verstrekken als opsporingsinstanties, zoals de politie of bijvoorbeeld de FIOD, gegevens vorderen. GVB onderzoekt in dergelijke gevallen de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie en zal zich uiteraard ook bij deze wettelijke verplichting houden aan de eisen die door de AVG of Wet politiegegevens zijn vastgesteld. GVB kan persoonsgegevens ook zelfstandig verstrekken aan politie of justitie om de rechten en eigendommen van GVB te beschermen. Meer specifieke informatie over verstrekking aan andere partijen lees je per situatie of proces genoemd bij het onderdeel “Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?”

Waar zijn je persoonsgegevens opgeslagen?

Je persoonsgegevens worden voor zover mogelijk binnen Nederland of de Europese Economische Ruimte (EER bestaande uit EU + IJsland, Noorwegen en Liechtenstein) opgeslagen en verwerkt. Verwerking van persoonsgegevens in landen buiten de EER is toegestaan voor landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat zij een passend beschermingsniveau hebben. Voor andere landen buiten de EER treft GVB passende maatregelen. GVB spreekt dan bijvoorbeeld de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld af, zodat alleen partijen die afdoende bescherming bieden voor je persoonsgegevens worden gecontracteerd.

Hoe beveiligen wij je persoonsgegevens?

Wij gaan zorgvuldig om met je persoonsgegevens. GVB heeft daarom passende beveiligingsmaatregelen getroffen om je persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging of ongeautoriseerde verstrekking van of toegang tot je persoonsgegevens. Die maatregelen variëren van fysieke maatregelen als een inbraakalarm en toegangscontrole tot diverse organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen. GVB evalueert met regelmaat de genomen technische en organisatorische maatregelen, zodat deze passend zijn en blijven. Ook aan onze verwerkers stellen wij contractuele eisen tot het nemen van passende beveiligingsmaatregelen als zij gegevens voor ons verwerken. Verder hebben alleen geautoriseerde medewerkers of derden toegang tot je persoonsgegevens en alleen als dat nodig is voor de uitvoering van hun werkzaamheden en op basis van vastgesteld autorisatiebeleid. Daarnaast hebben ze een geheimhoudingsplicht.

Jouw privacyrechten

Op grond van de AVG en de Wet politiegegevens heb je rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die GVB van jou verwerkt. Het uitoefenen van je privacyrechten kan je in sommige gevallen zelf doen via je MijnGVB-account en anders kan je een verzoek indienen bij GVB via het [contactformulier op gvb.nl](http://contactformulier.op.gvb.nl).

Om te voorkomen dat je persoonsgegevens aan de verkeerde persoon worden verstrekt of verzoeken door anderen dan jijzelf worden ingediend, moet GVB je identiteit vaststellen. Voorzie daarom je verzoek van een kopie van je geldige paspoort of ID-kaart waarop het BSN-nummer en pasfoto onleesbaar zijn gemaakt. Het kopie identiteitsbewijs is alleen om je identiteit te controleren en wordt na controle direct verwijderd.

GVB zal je verzoek beoordelen in overeenstemming met de AVG of de Wet politiegegevens. Binnen 1 maand na ontvangst van je verzoek ontvang je van ons een reactie waarin we je informeren op welke wijze wij aan je verzoek kunnen voldoen. Als wij je verzoek afwijzen ontvang je een bericht met de reden van afwijzing. Als het verzoek complex blijkt of het om een groot aantal verzoeken gaat, kan GVB de termijn van 1 maand verlengen met 2 maanden. Je zal daarvan binnen 1 maand op de hoogte worden gesteld.

Om het verzoek in behandeling te nemen en af te handelen verwerken we je contactgegevens en op het verzoek betrekking hebbende

aanvullende gegevens. De gegevens van je verzoek tot uitoefening van je privacyrechten en de gegevens die nodig zijn voor de afhandeling ervan bewaren wij tot maximaal 1 jaar na het kalenderjaar van afhandeling. Daarna worden ze verwijderd.

De grondslag voor verwerking voor de uitvoering van je privacyrechten, is een wettelijke verplichting van GVB die in de AVG en Wet politiegegevens is neergelegd.

Beschrijving privacyrechten

Je hebt de volgende rechten onder de AVG (je rechten op grond van de Wet politiegegevens wijken hiervan af en staan beschreven in het onderdeel "Uitvoering van activiteiten in het kader van de Wet politiegegevens"):

Recht op inzage

Je hebt altijd het recht te weten welke persoonsgegevens GVB van je verwerkt en deze in te zien. Je kan daartoe een schriftelijk overzicht van je persoonsgegevens opvragen bij GVB. We zullen je onder meer informeren waarvoor we je persoonsgegevens gebruiken, hoe lang we ze bewaren en aan welke derden GVB je persoonsgegevens verstrekt. Je reishistorie kan je zelf inzien via [MijnGVB op gvb.nl](#), Mijn OV-chip op [www.ov-chipkaart.nl](#) of voor reizen met de Bankpas of Creditcard via [www.ovpay.nl](#).

Recht op rectificatie

Als je persoonsgegevens die wij gebruiken onjuist of onvolledig zijn, kan je GVB vragen de persoonsgegevens aan te passen of aan te vullen. Bepaalde gegevens kan je zelf eenvoudig aanpassen of aanvullen via je MijnGVB-account. Voor andere gegevens die niet in je account voorkomen kan je een verzoek tot rectificatie indienen. Derden aan wie GVB je persoonsgegevens heeft verstrekt zullen door ons van de correctie of aanvulling op de hoogte worden gesteld.

Recht op verwijdering

Daarnaast heb je het recht te verzoeken je persoonsgegevens uit onze systemen te laten verwijderen. GVB is daartoe gehouden, tenzij we bijvoorbeeld op grond van de wet verplicht zijn bepaalde persoonsgegevens gedurende een bepaalde termijn te bewaren en daarom niet mogen verwijderen. Derden aan wie GVB je persoonsgegevens heeft verstrekt zullen door ons van de verwijdering op de hoogte worden gesteld.

Recht op beperking

In bepaalde gevallen heb je het recht om een beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verzoeken. Het gebruik van je gegevens zal dan tijdelijk tot een bepaald moment worden stopgezet. Derden aan wie GVB je persoonsgegevens heeft verstrekt zullen door ons van de beperking op de hoogte worden gesteld.

Recht van bezwaar

Je kan tegen de (verdere) verwerking van je persoonsgegevens bezwaar maken vanwege met je persoonlijke situatie verband houdende redenen. GVB zal dan een belangenafweging dienen te maken tussen je privacybelang en het belang van GVB om je persoonsgegevens (verder) te mogen verwerken. Als GVB gehoor geeft aan je bezwaar zullen je persoonsgegevens niet meer voor die doeleinden worden verwerkt.

Recht op dataportabiliteit

Je kan een verzoek indienen om je persoonsgegevens die bij GVB worden gebruikt in een gestructureerd en gebruikelijk digitaal bestand over te dragen aan iemand anders. In dat geval kan GVB jou een kopie geven van de persoonsgegevens die wij van jou hebben zodat je die zelf kan overdragen aan iemand anders, of je kan de gegevens door GVB laten overdragen aan iemand anders.

Recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde individuele besluitvorming

Je hebt het recht om niet te worden onderworpen aan een besluit dat enkel op basis van automatisch verwerkte gegevens tot stand komt en dat gevolgen voor jou heeft. Het is dan niet een persoon die het besluit neemt maar de computer. Je mag in die gevallen verzoeken om een nieuw besluit waarbij een persoon je gegevens heeft beoordeeld.

Indienen klacht Autoriteit Persoonsgegevens

Als je van mening bent dat je privacyrechten worden geschonden of dat GVB daarmee in strijd handelt, dan heb je het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Nadere informatie vind je op de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](#)

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

GVB gebruikt je persoonsgegevens voor de hierna genoemde situaties en processen. Per situatie of proces is aangegeven waarvoor de persoonsgegevens worden gebruikt, om welke categorieën persoonsgegevens het gaat, op welke grondslag(en) de gegevens worden verwerkt, wat de bewaartermijnen zijn en specifiek aan wie gegevens verstrekt worden.

Reizen met tram, bus of metro	p 4
• Waarmee kun je reizen	p 4
• Reizen en controle	p 5
• OV-chipkaartsysteem	p 6
• Reizen met barcode	p 7
• Reizen met een contactloze betaalpas of creditcard	p 7
• MijnGVB-account	p 14
• Klantenservice	p 15
• Marketing, nieuws en reisinformatie	p 16
Reizen met de veren	p 17
Cameratoezicht	p 18
Rapportage en onderzoek	p 19
• Klantenonderzoek	p 19
• Rapportages, wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden	p 20
• Open Informatiehuishouding	p 21
Meer onderwerpen	
• Wettelijke verplichtingen	p 22
• Fraude, integriteit en oplossen technische storingen	p 22
• Uitvoering voor Wet Politiegegevens	p 23

Reizen met tram, bus of metro

Waarmee kun je reizen

Je kan bij GVB reizen met een persoonlijke OV-chipkaart, een naamloze (“anonieme”) OV-chipkaart, een papieren OV-chipkaart, met een barcode of een Betaalpas of een Creditcard. Afhankelijk van het gekozen GVB-reisproduct heb je een van deze kaarten of een barcode nodig. Als je een OV-chipkaart aanvraagt of een papieren OV-chipkaart koopt verwerkt GVB geen persoonsgegevens van je.

Betaalpas of Creditcard

Reisproducten die niet persoonsgebonden zijn, kunnen gekoppeld worden aan een Betaalpas of Creditcard.

Persoonlijke OV-chipkaart

De persoonlijke OV-chipkaart is een kaart op naam en met pasfoto. Deze heb je nodig voor persoonsgebonden reisproducten zoals een GVB-jaarabonnement, GVB Flex of leeftijdskorting. Een persoonlijke OV-chipkaart vraag je aan bij Trans Link Systems B.V. (“Translink”). Bij de aanvraag deel je je persoonsgegevens met Translink, zodat die je persoonlijke OV-chipkaart voor je kan aanmaken en opsturen. Translink is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens hiervoor.

Meer informatie over het gebruik van je persoonsgegevens door Translink: www.OV-chipkaart.nl/privacy.htm

Naamloze OV-chipkaart

Reisproducten die niet persoonsgebonden zijn kunnen op een naamloze OV-chipkaart worden geplaatst. Een naamloze OV-chipkaart kan je kopen bij GVB Service & Tickets, een GVB kaartautomaat, GVB servicepunten en wederverkopers van GVB, of aanvragen bij Translink.

Een papieren OV-chipkaart die je voor beperkte duur of een bepaalde reis kunt gebruiken, kan je kopen bij een GVB kaartautomaat, in de bus of tram, GVB servicepunten zoals Primera of bij wederverkopers van GVB. Op een papieren OV-chipkaart kan je geen reisproducten plaatsen.

Voor het aanschaffen van een GVB-reisproduct of saldo, verwerkt GVB wel je persoonsgegevens. Hieronder kan je daar meer over lezen.

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor:

- Het afsluiten en uitvoeren van de overeenkomst voor het persoonsgebonden reisproduct met de kaarthouder (die in de meeste gevallen ook contracthouder is). Bijvoorbeeld dat je je aangekochte reisproduct kan ophalen bij een GVB kaartautomaat, of voor het innen van facturen (via automatische incasso) voor jaarabonnementen en GVB Flex producten. Is de contracthouder een ander dan de kaarthouder, dan gebruiken we de persoonsgegevens van de contracthouder ook om het financiële deel van de aanschaf van reisproducten uit te voeren. Dit verwerken we in onze klantenadministratie.
- Het leveren, verlengen, wijzigen, intrekken, opladen, beëindigen of blokkeren (in geval van onrechtmatig gebruik) van je reisproduct of voor het innen van (achterstallige) betalingen van reisproducten.
- Het uitvoeren van debiteurencontrole voor verkoopondersteuning en het onderhouden van contacten met debiteuren voor aanmaningen.
- Het uitvoeren van een kredietcheck. Dit doet GVB om te controleren of de financiële risico's voor beide partijen acceptabel zijn. Bij een negatief resultaat van de kredietcheck, kun je de bestelling niet afronden en wordt je gevraagd een ander reisproduct of betaalwijze te kiezen als dit mogelijk is. GVB bewaart de resultaten van de kredietcheck niet en heeft hier ook geen inzicht in.

Een kaart- en contracthouder die geen persoonsgegevens aan ons wil verstrekken, kan geen persoonsgebonden reisproduct kopen.

De klantenadministratie maakt geen deel uit van het OV-chipkaartsysteem of OVpay systeem (waarin de transactiegegevens worden verwerkt die worden verkregen door in- en uit te checken met de OV-chipkaart of Betaalpas / Creditcard) en is daar technisch en fysiek van gescheiden. Voor de bescherming van de privacy van onze reizigers vindt koppeling van deze gegevens alleen in bepaalde gevallen plaats door geautoriseerde medewerkers. Een voorbeeld is als dit nodig is voor klantenservicedoeleinden of als er (een vermoeden van) fraude met een OV-chipkaart is.

Het gebruik van je gegevens voor het opladen van saldo voor de OV-chipkaart bij een kaartautomaat is nodig om de oplaadtransactie af te wikkelen zodat het saldo op je OV-chipkaart kan worden geladen.

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

GVB verwerkt bij een persoonsgebonden reisproduct gegevens over de kaarthouder, namelijk:

- contactgegevens;
- geboortedatum (voor bepaalde reisproducten);
- betaalgegevens;
- debiteurengegegevens;
- reisproductgegevens;
- kaartgegevens van je OV-chipkaart.

Deze gegevens verstrek je ons zelf. Is de contracthouder iemand anders dan de kaarthouder, dan worden van de contracthouder ook contactgegevens, debiteurengegegevens en betaalgegevens verwerkt.

Voor het GVB Flex product en GVB-jaarabonnements dien je apart eenmalig een digitale incassomachtiging af te geven zodat het bedrijf dat in opdracht van GVB de betalingen int, maandelijks het factuurbedrag van je bankrekening kan innen. Hiervoor worden contactgegevens en het IBAN-nummer verwerkt.

Voor het opladen van saldo bij een kaartautomaat verwerkt GVB alleen de kaartgegevens van je OV-chipkaart. Het saldo wordt daarmee op de OV-chipkaart geladen zodat je ermee kunt reizen. Kies je voor automatisch opladen van saldo op je OV-chipkaart dan verwerken wij voor het opladen geen persoonsgegevens. Voor het automatisch opladen is Translink verantwoordelijk. Voor meer informatie, zie www.ov-chipkaart.nl

Sluit je werkgever een reisproduct voor je af dan ontvangt GVB van je werkgever je zakelijke contactgegevens, personeelsnummer, productgegevens en gegevens van je OV-chipkaart, zodat je het reisproduct kan ophalen bij de kaartautomaat. Daarnaast verwerken wij ook de contact- en bankgegevens van de werkgever die in dat geval de contracthouder is.

Grondslag van verwerking

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens voor de aanschaf van een GVB-reisproduct of saldo is het sluiten en uitvoering geven aan de overeenkomst met de kaarthouder en – indien van toepassing – de contracthouder.

Bewaartermijn

GVB bewaart je persoonsgegevens in verband met de aanschaf van GVB-reisproducten 7 jaar op grond van de administratieplicht voor ondernemingen als neergelegd in artikel 2:10 Burgerlijk Wetboek en artikel 52 Algemene Wet inzake Rijksbelasting.

Met wie delen we je gegevens?

Als GVB na aanmaningen geen betalingen kan innen voor openstaande facturen voor jaarabonnements en GVB Flex producten, dan kan GVB incassobureaus en deurwaarders inschakelen om de openstaande vordering namens GVB te innen.

Verder worden in het kader van de aanschaf van reisproducten en saldo productgegevens door ons gedeeld met Translink, zodat je de gekochte reisproducten of saldo op je OV-chipkaart kan laden. Over de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van het OV-chipkaartsysteem kan je verderop in de privacyverklaring onder "OV-chipkaartsysteem" nadere informatie vinden.

Voor het uitvoeren van een kredietcheck, verstrekken wij jouw gegevens aan een derde die in opdracht van GVB de kredietcheck uitvoert. Deze gegevens worden niet opgeslagen in de database van de derde. GVB controleert ook of je nog een openstaande schuld hebt bij GVB. Op deze manier willen we de financiële risico's voor beide partijen beperken.

Daarnaast delen wij je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht en ten behoeve van GVB persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn cloud- en hostingspartijen, IT-dienstverleners en een verwerker voor de uitvoering van de digitale incassomachtiging.

Reizen en controle

Als je reist bij GVB check je met je OV-chipkaart, papieren OV-chipkaart, barcode Betaalpas of Creditcard in en uit. We kunnen daarmee de reis die je hebt gemaakt afhandelen.

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

GVB verwerkt je persoonsgegeven voor:

- het uitvoeren van de vervoersovereenkomst met jou (onder andere afrekening van de gemaakte rit bij reizen op saldo);
- het uitvoeren van de productovereenkomst met jou als je een GVB-reisproduct op je OV-chipkaart laadt (bijvoorbeeld verlenen van korting als je reist met een product dat daar recht op geeft of om je achteraf een factuur te sturen voor de gemaakte ritten als je reist met GVB Flex);
- om je vervoerbewijs bij een inspectie door onze buitengewoon opsporingsambtenaren ("BOA's") op een geldig reisrecht te laten controleren.

Als je reist zonder geldig vervoerbewijs of als je op andere wijze niet houdt aan de geldende vervoersvoorwaarden dan kunnen onze BOA's je persoonsgegevens verwerken om een proces-verbaal op te stellen en je een boete op te leggen. Deze taken verrichten zij in het kader van de Wet politiegegevens. Meer informatie hierover vind je onder "Uitvoering van activiteiten in het kader van de Wet politiegegevens"

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

Bij het in- en uitchecken op onze haltes en stations of in onze vervoermiddelen ontstaan transactiegegevens die worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in je OV-chipkaart. Deze worden verwerkt in het OV-chipkaartsysteem. Meer informatie over de verwerking van je gegevens in het OV-chipkaartsysteem vind je onder "OV-chipkaartsysteem"

Bij het controleren van je vervoerbewijs kan de BOA je reishistorie, geboortedatum, kaart- en reisproductgegevens inzien. Voor het opstellen van een proces-verbaal en het opleggen van een boete verwerkt de BOA onder meer je contactgegevens. Meer informatie over verwerking van de gegevens door BOA's vind je onder "Uitvoering van activiteiten in het kader van de Wet politiegegevens"

Grondslag van verwerking

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van reizen bij GVB is om uitvoering te geven aan de met jou gesloten overeenkomst, te weten de vervoerovereenkomst en als je een GVB-reisproduct hebt, ook de productovereenkomst.

Bewaartermijn

Transactiegegevens ontstaan door in- en uitchecken bij GVB worden tot 18 maanden na de door jou gemaakte reis bewaard in het OV-chipkaartsysteem.

Met wie delen wij de gegevens?

Voor de controle en juistheid van de (reis)transacties met je OV-chipkaart, de financiële afwikkeling van de gemaakte reis bij GVB en eventuele opbrengstverdeling tussen vervoerders als ook de goede landelijke werking van de OV-chipkaart, ontvangt Translink de transactiegegevens die bij in- en uitchecken ontstaan.

OV-chipkaartsysteem

Wie zijn de verwerkingsverantwoordelijken?

GVB, de andere vervoerders en Translink Systems B.V. ("Translink") zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens ten aanzien van kernprocessen binnen het OV-chipkaartsysteem.

Deze kernprocessen zijn de aanschaf van de OV-chipkaart, de aanschaf van saldo, de aanschaf van een product, reizen en service. Hiervoor heeft GVB een gezamenlijke verantwoordelijkheid met de andere openbaar vervoerders en Translink (tezamen "wij", "we" of "ons"). De onderlinge rolverdeling, verantwoordelijkheden en afspraken ten aanzien van deze vijf kernprocessen, zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Het belang van de betrokkene staat centraal en dat wordt als uitgangspunt genomen voor de samenwerkingsovereenkomst.

Waarvoor gebruiken wij jouw persoonsgegevens?

Het verwerken van je persoonsgegevens is noodzakelijk om:

- een overeenkomst met je aan te gaan en daaraan uitvoering te geven. Zodat je een OV-chipkaart, saldo of een product kan aanschaffen, kan reizen met het openbaar vervoer en we je service kunnen verlenen.
- Om de kernprocessen zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen. Daarbij kan je denken aan de aanschaf van een product en het afhandelen van vragen hierover door de klantenservice, maar ook het blokkeren van een persoonlijke OV-chipkaart als deze gestolen is.

Zonder de verwerking van je gegevens voor de kernprocessen is het niet mogelijk gebruik te maken van het OV-chipkaartsysteem, tenzij je reist met een papieren OV-chipkaart en verder geen gebruik maakt van de service van de vervoerders.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om uitvoering te geven aan de kernprocessen verwerken wij:

- contactgegevens;
- geboortedatum;
- pasfoto;
- bankgegevens;
- OV-chipkaartgegevens;
- (reis)transactiegegevens;
- productgegevens.

Niet voor alle kernprocessen zijn alle genoemde persoonsgegevens altijd nodig. Per kernproces is bepaald welke gegevens uit bovenstaande opsomming noodzakelijk zijn om te verwerken voor een effectief en efficiënt werkend OV-chipkaartsysteem en wie die gegevens nodig heeft. Zo zal bijvoorbeeld een pasfoto voor een persoonlijke OV-chipkaart die bij Translink wordt aangevraagd niet gedeeld worden met de vervoerders.

Grondslag van de verwerking

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens vanuit het OV-chipkaartsysteem is het sluiten van en uitvoering geven aan de overeenkomst met jou.

Hoe lang bewaren wij je gegevens?

Wij bewaren transactiegegevens tot 18 maanden na de door jou gemaakte reis. Transactiegegevens ontstaan als je met je OV-chipkaart in- en uitcheckt en worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in je OV-chipkaart. Deze gegevens worden gebruikt om je reistransacties af te handelen.

De overige persoonsgegevens die wij verkrijgen vanuit het OV-chipkaartsysteem worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verkregen.

Met wie delen wij je gegevens?

De vervoerders en Translink schakelen in bepaalde gevallen derden in voor de verwerking van persoonsgegevens voor de kernprocessen, bijvoorbeeld voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons.

De vervoerders en Translink hebben voor het verlenen van klantenservice ('callcenter') een bedrijf ingeschakeld met een vestiging buiten de Europese Economische Ruimte, namelijk in Suriname.

Daarnaast hebben de vervoerders en Translink ondersteuning voor systeemproblemen bij de verwerking van de reistransacties vanuit een bedrijf buiten de Europese Economische Ruimte, gevestigd in Hong Kong.

Voor beide situaties hebben de vervoerders en Translink passende waarborgen getroffen om je gegevens goed te beschermen door het opnemen van de standaard contractbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld. Voor nadere informatie hierover of raadpleging van deze standaardbepalingen kan je contact opnemen met één van de vervoerders of Translink.

Op grond van wet- en regelgeving zijn wij verplicht om mee te werken en persoonsgegevens te verstrekken als (opsporings)instanties zoals politie en justitie gegevens vorderen. Wij onderzoeken in dergelijke gevallen de bevoegdheid van de betreffende instantie en verstrekken de gevraagde gegevens alleen als de vordering voldoet aan de regels en de wet. Daarnaast kunnen wij informatie verstrekken aan politie en justitie als het gaat om vermiste personen.

Contactpunt voor vragen of uitoefening van je privacyrechten

Als je vragen hebt over de verwerking van je persoonsgegevens volgens de kernprocessen van het OV-chipkaartsysteem of als je een verzoek wilt indienen om je privacyrechten uit te oefenen, kan je daarvoor terecht bij de bestaande contactpunten bij de vervoerders en Translink. Voor het stellen van vragen of gebruik maken van je privacyrechten bij GVB kan je contact opnemen op de wijze als beschreven in het onderdeel "Vragen, klachten en contact".

Reizen met barcode

Je kunt bij GVB reizen met een barcode. Die kun je kopen via de app van GVB en bij partners van GVB. Deze privacyverklaring gaat alleen over de barcode die je via de app van GVB koopt. Partners moeten jou zelf via hun privacyverklaring informeren. De barcode komt te staan in de app op jouw telefoon. Als je een barcode hebt gekocht, moet je die in de app activeren als je aan je reis begint. Daarna kun je met je barcode in- en uitchecken. GVB kan via de barcode controleren of je een geldig vervoerbewijs hebt.

Wie zijn de verwerkingsverantwoordelijken?

GVB is de verwerkingsverantwoordelijke.

Waarvoor gebruiken wij jouw persoonsgegevens?

Het verwerken van je persoonsgegevens is noodzakelijk om een overeenkomst met je aan te gaan en daaraan uitvoering te geven. Zodat je een product kan aanschaffen, kan reizen met het openbaar vervoer en we je service kunnen verlenen.

Grondslag van de verwerking

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens is het sluiten van en uitvoering geven aan de overeenkomst met jou.

Hoe lang bewaren wij je gegevens?

Wij bewaren transactiegegevens tot 18 maanden na de door jou gemaakte reis.

De overige persoonsgegevens die wij verkrijgen worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verkregen.

Welke Persoonsgegevens gebruiken wij?

Bij verkoop slaat GVB het service ID en de geldigheidsduur van de barcode op. Ook logt GVB het activeren van de barcode, het in- en uitchecken en of een barcode is geblokkeerd.

Reizen met je contactloze betaalpas of creditcard

De Nederlandse openbaarvervoerders¹ ("Vervoerders") en Translink introduceren gezamenlijk een nieuwe mogelijkheid om te reizen met het openbaar vervoer, namelijk het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas of Creditcard. Dit doen we in samenwerking met een aantal betaaldiensten². Bij deze betaaldiensten is aan je Betaalpas of Creditcard een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Je betaalt voor je reizen via de Bankrekening die hoort bij je Betaalpas of via de beste-

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

² Maestro, Mastercard, VPAY en VISA. Zie [ovpay.nl](https://www.ovpay.nl) voor het meest actuele overzicht.

dingsruimte van je Creditcard.

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Betaalpas of Creditcard gaan jij en GVB een vervoersovereenkomst aan waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' van toepassing zijn. Het Verwerken van je Persoonsgegevens is noodzakelijk om daaraan uitvoering te geven. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen met je Betaalpas of Creditcard in het openbaar vervoer van GVB en GVB en Translink kunnen je ook service verlenen.

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

Bij de inrichting van de processen is uitgegaan van Privacy by Design. Dit betekent dat Translink en de Vervoerders het systeem 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 ("PAN") van je Betaalpas- of Creditcard Gepseudonimiseerd. Iedere Betaalpas of Creditcard krijgt hierbij een eigen uniek nummer, een zogeheten token. Deze unieke 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 die een rit kost 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 met een Betaalpas of Creditcard gemaakte reizen bij andere Vervoerders.

Gepseudonimiseerde gegevens zijn zonder aanvullende informatie niet te herleiden naar je Betaalpas- of Creditcardgegevens. Dit Pseudonimiseren is een maatregel om de risico's voor reizigers 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 Creditcard hoort bij het pseudoniem. Hiermee kan het dan mogelijk zijn de reishistorie van een Betaalpas- of Creditcard in te zien.

De Vervoerders en Translink zijn bij de inrichting van de processen uitgegaan van Privacy by Design en hebben met elkaar afspraken gemaakt om dit risico op heridentificatie te voorkomen.

Begrippen

Omdat reizen met je Betaalpas of Creditcard nieuw is, gebruiken we mogelijk begrippen die je (nog) niet kent. Voor het gemak hebben wij deze begrippen en de betekenis van deze begrippen hier 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 Creditcard diens online-account kan aanmaken, de Betaalpas of Creditcard 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 instelling die betaaldiensten aanbiedt en waar de Bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer.

Betalpas: een door de Bank uitgegeven contactloze pas om mee te betalen (fysiek of 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.

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 of bestedingsruimte.

Creditcard: een door de Creditcardmaatschappij uitgegeven contactloze Creditcard waarmee je als reiziger gebruik maakt van en betaalt voor het openbaar vervoer.

Creditcardmaatschappij: een financiële instelling die betaaldiensten aanbiedt en die de Creditcard heeft uitgegeven aan jou.

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.

Payment Card Industry Data Security Standard ("PCI DSS"): een informatiebeveiligingsstandaard voor organisaties die omgaan met Betaalpassen of Creditcards van de kaartschema's.

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.

Referentienummer: 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 of bestedingsruimte.

Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens: deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Betaalpas of Creditcard, te weten de PAN, het PAN-volnummer en de geldigheidsdatum van de Betaalpas of Creditcard. De PAN is een uniek Betaalpas- of Creditcard identificatienummer. Het PAN-volnummer staat in de chip van de Betaalpas of Creditcard en is niet zichtbaar.

Translink: Trans Link Systems B.V. statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

Vervoerbewijs: het bewijs dat geldig toegang geeft tot de bus, tram en metro en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere rit bij GVB in te checken met de Betaalpas of Creditcard 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 of Creditcard?

A. Reizen

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

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

Eerste keer reizen met je Betaalpas of Creditcard

De eerste keer dat je incheckt met je Betaalpas of Creditcard vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of aan je Betaalpas of Creditcard een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland is verbonden. Dit gebeurt ook wanneer je gedurende een periode van 14 dagen niet hebt gereisd met de betreffende Betaalpas of Creditcard en vervolgens opnieuw incheckt.

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

Reizen met je Betaalpas of Creditcard

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

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas of Creditcard op een signaleringslijst staat van de Bank of Creditcardmaatschappij, bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
- een afrekening van de Betaalpas of Creditcard voor het gebruik van het openbaar vervoer niet heeft plaats gevonden, bijvoorbeeld omdat je bij de afrekening over onvoldoende saldo of bestedingsruimte op jouw Bankrekening of Creditcard beschikte;

- blijkt dat je gebruik maakt van een kortingsproduct of kortingsprofiel en je niet voldoet aan de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.

B. Betalen

Op basis van het in- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard wordt in het centraal administratiesysteem van Translink de ritprijs berekend van de reizen die je maakt. Als je gebruik maakt van een geldig reisproduct wordt daar rekening mee gehouden bij het berekenen van de ritprijs. In de nacht na de Reisdag waarop je hebt gereisd, wordt het verschuldigde bedrag voor alle reizen die je op één Reisdag maakt in één keer aangeboden aan de Bank of Creditcardmaatschappij.

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

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

In afwijking van bovenstaande geldt dat niet na afloop van de Reisdag, maar al gedurende de Reisdag wordt afgerekend als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen bedrag overschrijdt. De verschuldigde ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw bankrekening of bestedingsruimte. Na succesvolle betaling worden de ritten die je als reiziger daarna nog maakt in rekening gebracht aan het einde van de Reisdag, tenzij tussentijds weer het drempelbedrag wordt bereikt.

Overzichtsrapporten

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

Alle Vervoerders krijgen ieder dagelijks overzichtsrapporten van Translink om de juistheid van hun eigen transacties en betalingen te kunnen controleren. Dit betreft rapportages over transacties (zoals check-in, check-uit of mislukte taps), reizen (check-in combineren met een check-uit) en betalingen binnen het domein van de betreffende Vervoerder.

Een niet gelukte betaling

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

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

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

(Tijdelijke) blokkering reisfunctie

De (tijdelijk) blokkering van de reisfunctie van een Betaalpas of Creditcard kun je checken door je Betaalpas of Creditcard aan te bieden bij een kaartlezer van een Vervoerder en te letten op de melding op het display of door contact op te nemen met de OVpay klantenservice.

Je kunt, zolang de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

C. Service

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 GVB App, MijnGVB of via de GVB 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 het Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag van je rekeningafschrijving nodig. Wij kennen namelijk jouw Bankpas- of Creditcardnummer niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN.

Het Betalingskenmerk wordt uniek aangemaakt per betaling met jouw Betaalpas of Creditcard. Op je (digitale) rekeningafschrift ont-

vang je jouw uniek Betalingskenmerk voor de ritten die horen bij die ene betaling (meestal gekoppeld aan één Reisdag). Dit betekent dat als je dit Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag met een andere persoon of organisatie deelt, deze persoon of organisatie inzicht kan krijgen in de door jou gemaakte reizen.

App en website

Binnen zowel de GVB App, MijnGVB als de OVpay App bestaat de mogelijkheid om één of meerdere van jouw Betaalpassen of Creditcards te koppelen aan de App. Dit kan op verschillende manieren. Je maakt eerst een account aan met een eigen wachtwoord. Dit kan op basis van een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag in de GVB app of OVpay app. Dit kan alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een contactloze OV-betaling hebt gedaan. In de OVpay app kun je ook koppelen door de PAN⁴ en vervaldatum van jouw Betaalpas of Creditcard invoeren in het online account en daarna met die Betaalpas of Creditcard gaan reizen. In de OVpay app kun je 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.

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 of Creditcard 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 of Creditcard in het gehele openbaar vervoer van de laatste 18 maanden inzien. In de accountomgeving van een Vervoerder (web of App) kun je alleen de bij die Vervoerder gemaakte ritten met je Betaalpas of Creditcard inzien, ook van de laatste 18 maanden. Je kunt in de OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken.

Op de website ovpay.nl kun je met een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag alleen de door jou gemaakte ritten inzien die horen bij die specifieke betaling.

Klantenservice

Vragen over het reizen met een Betaalpas of Creditcard kun je stellen aan de klantenservice van GVB of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpas of Creditcardgegevens of de gegevens van je betaalrekening.

Een medewerker zal altijd expliciet vragen om jouw gegevens als dit voor de beantwoording van je vragen noodzakelijk is. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Betalingskenmerk en het bijbehorend bedrag van afschrijving.

Cross service

De Vervoerders en Translink hebben onderlinge afspraken gemaakt zodat GVB je ook van dienst kan zijn met vragen over een reis bij andere Vervoerders. Er is afgesproken dat je voor vragen over alle reizen en transacties die je hebt gemaakt in de laatste 62 dagen bij de Klantenservice van iedere Vervoerder terecht kunt. Voor vragen over een gemiste check-in of check-uit kun je terecht bij de klantenservice van OVpay. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Betalingskenmerk en het bijbehorend bedrag van afschrijving.

D. Inspectie

Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Betaalpas of Creditcard incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Betaalpas of Creditcard middels een digitale registratie bij Translink. Buitengewoon opsporingsambtenaren ("BOA") controleren in de vervoersmiddelen en op haltes en stations reizigers regelmatig op het hebben van een geldig Vervoerbewijs. Als een BOA je Vervoerbewijs bij controleert, dien je je Betaalpas of Creditcard 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 Creditcard in het openbaar vervoer inzien (tot maximaal 62 dagen terug). Deze gegevens worden maximaal vijf minuten op het apparaat getoond of verdwijnen op het moment dat er een andere Betaalpas of Creditcard tegen de kaartlezer wordt gehouden.

Grondslag van de verwerking

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

Voor het verlenen van cross service (zie C. 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 worden beantwoord via één loket in plaats van meerdere loketten. Het is zowel in het belang van jou als reiziger als de Vervoerders en Translink dat we je vragen over reizen bij meerdere Vervoerders in één keer kunnen afhandelen. Onze service medewerkers krijgen alleen inzicht in de gegevens die noodzakelijk zijn om jouw vragen te beantwoorden.

⁴ De afkorting PAN staat voor het Primary Account Number. Hiermee wordt het kaartnummer bedoeld dat uniek is voor de Betaalpas- of Creditcard. Met dit nummer kan jouw Betaalpas of Creditcard worden geïdentificeerd.

Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken? Welke Persoonsgegevens gebruiken wij?

Je Persoonsgegevens worden Verwerkt door: GVB en Translink. GVB, de overige Vervoerders en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het reizen met je Betaalpas of Creditcard. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de Vervoerders en Translink. De gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid betreft de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces	Doeleinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijnen
Tappen Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	Statuscontrole Betaalpas en validatie van de tap	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Tapgegevens	Maximaal 24 uur
Verwerking taps (transactie-verwerking) Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> 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 	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Van technische Betaalpas afgeleide pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens	18 maanden
Centrale reizigersondersteuning (self service) – zonder serviceaccount Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> Voor reiziger inzichtelijk maken van reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website Faciliteren van proces gemiste check-uit via website of OVpay klantenservice 	Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens (zoals check-in/ check-uit; datum/tijd; plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit)	Tot service is verleend, op website blijven geen gegevens achter
Centrale reizigersondersteuning (self service) met serviceaccount Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	Voor betrokkenen inzichtelijk maken van reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay app, evenals het faciliteren van het proces gemiste check-uit via de OVpay app	Gebruikersnaam en wachtwoord (2FA); Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens	Tot service is verleend, in app blijven geen gegevens achter
Decentrale reizigersondersteuning (self service) – met serviceaccount bij OV-bedrijf Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	Voor betrokkenen via website/ app van OV-bedrijf inzichtelijk maken van: <ol style="list-style-type: none"> 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 	Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens	Tot service is verleend, op website/ in app blijven geen gegevens achter

Proces	Doelinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijnen
Decentrale reizigersondersteuning service via klantenservice – cross service Wettelijke grondslag: gerechtvaardigde belangen Vervoerders en Translink	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	Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens	Tot service is verleend, klantenservice OV-bedrijf heeft alleen view op transactiegegevens
Inspectie/controle geldig vervoersbewijs Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	i) Controle of een reiziger een geldig elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer (op basis van check-in/check-uit met Betaalpas, door bevraging van generieke backoffice); ii) Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde betaalpas om vervolgtactie door OV-bedrijf te kunnen bepalen	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens	Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende Betaalpas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.
Mobiele service aan reiziger Wettelijke grondslag: toestemming	Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de Betaalpas scannen om informatie te geven over de laatste tien reistransacties in het openbaar vervoer met dezelfde Betaalpas	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens	
Samenstelling en verstrekking van rapportages over de reistransactieverwerking Wettelijke grondslag: Gerechtvaardigde belang Translink; Gerechtvaardigde belangen Vervoerders en wettelijke verplichting Vervoerders	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)

Met wie delen wij je gegevens?

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

De vervoerders en Translink zijn daarnaast in sommige gevallen op grond van wet- en regelgeving verplicht om je gegevens aan derden te verstrekken zoals bij een strafvordering van justitie.

Beveiliging van de Persoonsgegevens

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

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

Jouw Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens worden in de kaartlezers van GVB en in het centraal administratiesysteem van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

Geautomatiseerde besluitvorming

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

Een nog verschuldigde ritprijs

Als reiziger dien je altijd de verschuldigde ritprijs te voldoen. Als de afhandeling van je betaling niet lukt bij je Bank of Creditcardmaatschappij, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard automatisch (tijdelijk) geblokkeerd. Je kunt dan nog wel uitchecken voor een reis, maar je kunt niet (opnieuw) inchecken voor een reis.

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

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

Een door een Bank of Creditcardmaatschappij geblokkeerde Betaalpas of Creditcard

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

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

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

Contactpunt voor vragen of uitoefening van je rechten met betrekking tot reizen met een Betaalpas of Creditcard

Vragen

Als je vragen hebt over de Verwerking van je Persoonsgegevens met betrekking tot reizen met een Betaalpas of Creditcard, kun je daarvoor terecht bij de contactpunten bij GVB en Translink.

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

Voor algemene vragen over reizen met een Betaalpas of Creditcard 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 GVB of Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor de gegevensbescherming van een van beide organisaties:

Voor GVB: fg@gvb.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.

MijnGVB-account

Met een MijnGVB-account kan je snel en makkelijk je eigen gegevens beheren (zoals het wijzigen van naam, adres of bankgegevens), GVB reisproducten aanschaffen, beheren en wijzigen (bijvoorbeeld het (tussentijds) stopzetten van je reisproduct), je reishistorie inzien bij sommige producten zoals GVB Flex, je persoonlijke instellingen en voorkeuren zelf bijhouden (bijvoorbeeld aan- of afmelden voor de GVB nieuwsbrief en Seintje-alert of marktonderzoek), of contactformulieren invullen (bijvoorbeeld voor een vraag of klacht).

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

GVB gebruikt je gegevens om je MijnGVB-account te beheren en wijzigingen die je aanbrengt in je account door te voeren in haar systemen zodat je persoonsgegevens altijd juist en compleet zijn.

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

Je kan vrijwillig een gebruikersaccount aanmaken via MijnGVB op gvb.nl. Hiervoor registreer je jezelf eenmalig met minimaal je e-mailadres. Daarnaast kan je ervoor kiezen om ook je contactgegevens, geboortedatum, OV-chipkaartnummer, productgegevens, financiële gegevens, favoriete lijnnummer(s) of persoonlijke instellingen en voorkeuren met ons te delen.

Grondslag van verwerking

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens in de MijnGVB-omgeving is toestemming. Je kan zelf besluiten je te registreren en een gebruikersaccount aan te maken. Bij het aanmaken van je account – en eventueel ook later – kan je bovendien zelf aangeven welke gegevens je wil registreren en waar je je voor wilt aanmelden.

Bewaartermijn

Na beëindiging van je laatste reisproduct dat gekoppeld is aan je MijnGVB-account of laatste aankoop van saldo via je account, blijft je MijnGVB-account nog 7 jaar actief. Na die 7 jaar zal GVB het account verwijderen.

Met wie delen wij de gegevens?

Wij delen je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht en ten behoeve van GVB persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn cloud- en hostingspartijen en IT-dienstverleners.

Klantenservice

Je kan gebruik maken van onze klantenservice en GVB Service & Tickets loketten voor vragen, opmerkingen, klachten of claims ten aanzien van onze reisproducten of dienstverlening.

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

Als je met de klantenservice contact opneemt zal in de meeste gevallen gevraagd worden om persoonsgegevens te verstrekken die noodzakelijk zijn om je te helpen en je goed van dienst te kunnen zijn. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het afhandelen van klachten, incidenten, vragen, reisinformatie, het beoordelen en uitkeren van restitutieverzoeken bij vertraging of het corrigeren van mislukte oplaadtransacties.

Bij vragen, klachten of verzoeken die over een persoonlijke OV-chipkaart gaan kan GVB Service & Tickets vragen je te legitimeren en kan de klantenservice verificatievragen stellen. Dit is om na te gaan of je daadwerkelijk de kaarthouder of contracthouder bent zodat persoonsgegevens niet in verkeerde handen komen.

Daarnaast worden telefoongesprekken met onze klantenservice opgenomen voor trainingsdoeleinden voor onze klantenservicemedewerkers en het evalueren van de effectiviteit en kwaliteit van onze klantenservice, zodat we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

Als je rechtstreeks contact opneemt met onze klantenservice of op een andere manier contact met ons opneemt (bijvoorbeeld via social media of het invullen van online formulieren voor bijvoorbeeld restitutieverzoeken), zullen wij je persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn om service te verlenen. Afhankelijk van je vraag, klacht of claim verwerken wij de gegevens ter afhandeling daarvan. Dit kunnen zijn je contactgegevens, klacht-, vraag- of claimgegevens, werkgevergegevens (voor reisproducten via de werkgever), facebook- en twitteraccounts, restitutiegegevens, geboortedatum, reisgegevens, bankgegevens, productgegevens of OV-chipkaartgegevens. Sommige gegevens verstrek je ons zelf. Andere gegevens hebben wij al in onze systemen, zoals klantdata die we zo actueel mogelijk houden door samenvoeging uit verschillende systemen. Met je toestemming kunnen wij ook je reisgegevens met je OV-chipkaart raadplegen om je service te verlenen. Daarnaast worden telefoongesprekken opgenomen als je telefonisch contact met onze klantenservice opneemt.

Je kan ook anoniem contact met onze klantenservice opnemen waarbij onze klantenservice je vraag of klacht zonder registratie van persoonsgegevens zal afhandelen. Dit kan alleen als je geen terugkoppeling van ons op je vraag, opmerking of klacht wilt ontvangen. Wil je dat wel, dan is het noodzakelijk je persoonsgegevens te verwerken. Een claim kan je niet anoniem indienen. Voor de afhandeling daarvan is altijd verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk.

Grondslag van verwerking

Voor het afhandelen van vragen, claims en restitutieverzoeken die verband houden met je reisproduct of onze vervoersvoorwaarden is de grondslag uitvoering van de overeenkomst.

Voor overige vragen, opmerkingen, klachten of claims die bij onze klantenservice binnenkomen en worden afgehandeld is de grondslag voor de verwerking gerechtvaardigd belang. GVB heeft een bedrijfsbelang bij een goed werkende klantenservice om haar dienstverlening aan haar reizigers te kunnen verbeteren of aanpassen. Dat is ook in het belang van de reiziger die graag geholpen wil worden. Het belang van GVB is in dat geval groter dan de mogelijke inbreuk op je privacy die de verwerking met zich meebrengt. Bovendien treffen wij waarborgen om je privacy te beschermen, bijvoorbeeld door alleen gegevens te verwerken die noodzakelijk zijn voor de afhandeling en alleen medewerkers toegang te geven tot deze gegevens voor zover dat nodig is voor de uitoefening van hun functie.

Voor het afhandelen van een klacht, vraag of opmerking kan het nodig zijn je reisgegevens die je met je OV-chipkaart hebt gemaakt te raadplegen. Klantenservice vraagt om inzicht te krijgen in je reisgegevens om je OV-chipkaartnummer in combinatie met de eind-

datum van je kaart. Hiermee geef je toestemming voor het inzien van je reisgegevens. Wil je deze gegevens niet verstrekken dan zal het in sommige gevallen niet mogelijk zijn je klacht, vraag of opmerking in behandeling te nemen. Heeft je klacht, vraag of opmerking betrekking op een ander openbaarvervoerbedrijf, dan zal onze klantenservice je verwijzen naar deze vervoerder en nemen wij deze klacht, vraag of opmerking niet in behandeling.

Voor het gebruiken van de opgenomen telefoongesprekken is de grondslag gerechtvaardigd belang. GVB heeft een gerechtvaardigd belang om de effectiviteit en kwaliteit van de klantenservice te onderzoeken en haar klantenservicemedewerkers goed te trainen om de dienstverlening naar de klant te kunnen verbeteren of aanpassen. Dat is ook in het belang van de reiziger die uiteindelijk beter geholpen kan worden. Het belang van GVB is in dat geval groter dan de mogelijke inbreuk op je privacy die de verwerking met zich meebrengt. Bovendien word je vooraf geïnformeerd dat gesprekken worden opgenomen en kan je zelf beslissen wat je wel of niet met ons deelt.

Bewaartermijn

We bewaren je persoonsgegevens die we gebruiken voor klantenservicedoeleinden tot 18 maanden nadat de vraag, opmerking, klacht of claim is afgehandeld. Opgenomen gesprekken voor trainingsdoeleinden, evaluatie van de effectiviteit en kwaliteit van de klantenservice bewaren we tot 3 maanden na opname.

Met wie delen wij de gegevens?

Als je gereisd hebt bij GVB kunnen je reisgegevens geraadpleegd worden door de klantenservice van andere vervoerders om jou service te verlenen. Andersom kan GVB klantenservice ook je reisgegevens bij andere vervoerders raadplegen. Raadpleging gebeurt via een online-portaal dat alleen voor vervoerders toegankelijk is. De toegang wordt mogelijk gemaakt door Translink Systems B.V. ("Translink") die hiervoor met de vervoerders gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke is. Zonder je toestemming zullen de reisgegevens (bij GVB of een andere vervoerder) niet geraadpleegd worden. Vervoerders en Translink hebben hierover afspraken gemaakt zodat zorgvuldig met je reisgegevens wordt omgegaan.

Daarnaast delen wij je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht en ten behoeve van GVB persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn cloud- en hostingspartijen en IT-dienstverleners.

Afhankelijk van de inhoud van de vraag, opmerking, klacht of claim kan het soms nodig zijn deze door te zetten naar onze verzekeringsmaatschappij voor verdere afhandeling, bijvoorbeeld in verband met een claim of incident. De verzekeringsmaatschappij is zelf verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van je persoonsgegevens.

Marketing, nieuws- en reisinformatie

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

Marketingdoeleinden

GVB kan je persoonsgegevens gebruiken om:

- de relatie met jou in stand te houden en te onderhouden, bijvoorbeeld door (promotionele) marketingacties of campagnes.
- bestaande klanten die een reisproduct bij ons hebben gekocht te benaderen met aanbiedingen over soortgelijke reisproducten van GVB.

Bij deelname aan onze acties of campagnes worden de persoonsgegevens die je verstrekt voor de marketingactie gebruikt om deze acties en campagnes te beheren en uit te voeren. Je vindt altijd nadere informatie over het gebruik van je persoonsgegevens voor de betreffende actie of campagne in een toelichting bij die actie of campagne. GVB kan om toestemming vragen om je een eenmalige enquête op te sturen voor de evaluatie van de actie of campagne.

Wil je als bestaande klant onze marketingberichten over soortgelijke reisproducten niet meer ontvangen, dan kan je je hiervoor afmelden door onderaan het marketingbericht op "Afmelden" te klikken, of snel en makkelijk op elk gewenst moment in je MijnGVB-account je hiervoor af te melden door je instellingen aan te passen.

Service- en nieuwsberichten (Seintje-alert en GVB nieuwsbrief)

Als je dat wil informeert GVB je over geplande of ongeplande reisinformatie zoals omleidingen, stremmingen of komende werkzaamheden op je traject (Seintje-alert). Daarnaast kan je geïnformeerd worden over het reizen bij GVB, wijzigingen in de dienstregeling of nieuws over GVB. Als je je daarvoor hebt aangemeld ontvang je deze reisinformatie en nieuwsberichten per e-mail in de GVB nieuwsbrief, of via push notificatie als je je voor Seintje-alert hebt aangemeld via de GVB-app.

Wil je de GVB nieuwsbrief of Seintje-alert niet meer ontvangen, dan kan je je hiervoor afmelden door onderaan de nieuwsbrief op "Afmelden" te klikken en als je een Seintje-alert hebt door de geselecteerde lijnummers uit te vinken in de GVB app. Ook is het mogelijk je snel en makkelijk op elk gewenst moment in je MijnGVB-account je voor de GVB nieuwsbrief of Seintje-alert af te melden door je instellingen aan te passen. Je zal dan geen GVB nieuwsbrief of Seintje-alert meer ontvangen.

Serviceberichten van andere vervoerders

Om de persoonlijke service aan reizigers te verbeteren kan je bij aanschaf van een GVB-reisproduct opgeven dat je serviceberichten van andere vervoerders wil ontvangen. GVB zal het e-mailadres dat je hebt opgegeven doorgeven aan de door jou gekozen vervoerder. Wil je geen serviceberichten meer ontvangen van die vervoerder, dan kan je gebruik maken van de afmeldmogelijkheid in het servicebericht van de betreffende vervoerder.

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

Voor acties of campagnes kan je je persoonsgegevens opgeven die gevraagd worden en nodig zijn voor het uitvoeren en beheer van

de betreffende actie of campagne. Dat zijn meestal je contactgegevens. Als je deelneemt aan de evaluatie van een actie of campagne dan worden ook je antwoorden op de enquête verwerkt. Voor het benaderen van onze bestaande klanten voor soortgelijke reisproducten gebruiken we je e-mailadres dat we van je hebben ontvangen bij de aankoop van een reisproduct. Voor het ontvangen van onze nieuwsbrieven of reisinformatie vragen we je om je e-mailadres op te geven. Wil je gebruik maken van onze Seintje-alert, dan vragen we je om je favoriete lijnnummer(s) op te geven waarvoor je een alert wil ontvangen. Deze kan je via je MijnGVB-account opgeven waarna je per e-mail berichten ontvangt, of je kan het instellen in de GVB-app waarna je via de app push-berichten ontvangt. Wil je ook serviceberichten ontvangen van andere vervoerders, dan kan je je daarvoor aanmelden en stuurt GVB je e-mailadres naar de vervoerder(s) van je voorkeur op.

Grondslag van verwerking

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens is toestemming. Je kan jezelf aanmelden voor deelname aan (promotie-)acties en campagnes en je naar keuze opgeven voor het ontvangen van enquêtes hierover. Daarnaast kan je jezelf opgeven voor het ontvangen van Seintje-alerts en ontvangst van de GVB nieuwsbrief of serviceberichten van andere vervoerders. Op eenvoudige wijze kan je je toestemming ook weer intrekken door je af te melden.

Voor het benaderen van onze bestaande klanten met aanbiedingen voor soortgelijke reisproducten is de grondslag voor de verwerking gerechtvaardigd belang. Wij hebben belang bij direct marketing om een blijvende relatie te onderhouden met onze bestaande klanten en ze aanbiedingen te doen voor nieuwe of andere reisproducten die voor onze klanten van toepassing kunnen zijn. Daarbij is de inbreuk op de privacy van onze klanten beperkt en kunnen onze klanten te allen tijde zich afmelden voor ontvangst van dergelijke marketingberichten via de afmeldlink in elk bericht.

Bewaartermijn

Voor het ontvangen van de GVB nieuwsbrief en Seintje-alert bewaart GVB je hiervoor benodigde gegevens. Heb je je hiervoor afgemeld dan worden de gegevens voor dit doel niet meer gebruikt.

Voor deelname aan acties en campagnes worden je hiervoor opgegeven persoonsgegevens bewaard voor zolang dat nodig is om uitvoering te geven aan de actie of campagne. Nadere informatie hierover vind je in een toelichting bij de betreffende actie of campagne. Neem je deel aan de evaluatie van acties of campagnes, dan worden je antwoorden op de enquête 12 maanden bewaard waarna ze worden geanonimiseerd.

Met wie delen wij de gegevens?

Als je bij GVB hebt opgegeven dat je serviceberichten van andere vervoerders wil ontvangen zal GVB je e-mailadres met de betreffende vervoerder(s) delen. Dit gaat via Translink Systems B.V. ("Translink") die als verwerker optreedt. Vervoerders en Translink hebben hiervoor afspraken gemaakt, onder meer over het gebruik van de gegevens, de beveiliging en het bewaren ervan.

De enquêtes voor evaluatie van acties of campagnes worden in opdracht van GVB door een derde verwerkt en geanalyseerd. Daarnaast delen wij in bepaalde gevallen je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht en ten behoeve van GVB persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn marketingbureaus, cloud- en hostingspartijen en IT-dienstverleners.

Reizen met de Veren

Verwerkingen door GVB Veren B.V.

In Amsterdam en omliggende gemeenten varen ponten van GVB. Op de ponten over het Noordzeekanaal (F20: Zaandam - Amsterdam Westpoort, F21: Assendelft - Spaarndam en F22: Velsen-Noord - Velsen-Zuid) moet voor auto's, motoren en vrachtwagens betaald worden voor de overtocht. Hiervoor koop je een los kaartje, een 14-vaartenkaart of een abonnement. Koop je een abonnement dan verwerkt GVB Veren B.V. je persoonsgegevens.

De ponten over het IJ zijn gratis en uitsluitend voor voetgangers, (brom)fietsers en gehandicaptenvoertuigen. De F9 verbinding is hierin een uitzondering en is alleen beschikbaar voor voetgangers en fietsers. Ze verbinden het centrum van Amsterdam met overig Amsterdam, dit zijn de verbindingen:

- F1: Zamenhofstraat - Azartplein
- F2: IJplein - Centraal Station
- F3: Buiksloterweg - Centraal Station
- F4: NDSM - Centraal Station
- F5: NDSM via Pontsteiger - Centraal station (Nachtlijn)
- F6: Distelweg - Pontsteiger
- F7: NDSM - Pontsteiger
- F9: Zeeburgereiland - Sporenburg

Waarvoor verwerkt GVB Veren B.V. je persoonsgegevens?

De persoonsgegevens worden verwerkt voor:

- Het afsluiten van een abonnement voor de veerponten.
- Het versturen van aanmaningen en facturen voor inning van de abonnementsgelden als de automatische incasso niet lukt.
- Het afhandelen van je vragen, klachten of informatieverzoeken. Deze gebruiken we ook om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Daarnaast gebruikt GVB Veren B.V. voor de veiligheid camera's op de veerponten en aanlandingen. Meer informatie over de verwerking van camerabeelden: "Cameratoezicht"

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB Veren B.V.?

Voor het afsluiten van een abonnement en het versturen van facturen en aanmaningen voor het abonnement verwerken wij:

- je contactgegevens;
- het kenteken van het motorvoertuig;
- het soort abonnement dat je afsluit.

Wij verzamelen ook financiële gegevens zoals je IBAN-rekeningnummer voor het automatisch incasseren van het abonnementsbedrag.

Als je contact met ons opneemt voor een vraag of klacht over je gekochte kaart/abonnement, verzamelen wij gegevens die wij nodig hebben om je vraag of klacht af te kunnen handelen. Denk aan je contactgegevens, het afgesloten reisproduct en, bij een klacht waarbij er sprake is van een incident, je gezondheidsgegevens die je aan GVB doorgeeft. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens voor onze klantenservice: "Klantenservice".

Grondslag van verwerking

De grondslag op basis waarvan GVB je persoonsgegevens verwerkt om een abonnement af te sluiten en het abonnementsgeld te innen, is uitvoering van de overeenkomst die je door het afsluiten van een abonnement met GVB bent aangegaan. Vragen of klachten over je abonnement berusten ook op de grondslag uitvoering van de overeenkomst.

Bewaartermijn

Zolang je een abonnement met GVB Veren B.V. hebt afgesloten, bewaart GVB je persoonsgegevens. Na beëindiging van het abonnement worden je persoonsgegevens nog 7 jaar bewaard volgens de fiscale bewaartermijn in artikel 52 van de Algemene Wet inzake Rijksbelasting en de algemene administratieplicht volgens artikel 2:10 Burgerlijk Wetboek.

De persoonsgegevens voor de afhandeling van een klacht, vraag of informatieverzoek bewaren we tot 18 maanden nadat de klacht, vraag of informatieverzoek is afgehandeld.

Met wie deelt GVB Veren B.V. de persoonsgegevens?

Soms verstrekt GVB Veren B.V. je persoonsgegevens aan derden omdat dit noodzakelijk is voor de inning van het abonnementsgeld, zoals een bank. Daarnaast verstrekt GVB Veren B.V. persoonsgegevens aan derden als de inning niet is gelukt bij de abonnemethouder. Denk aan een incassobureau of een deurwaarder.

Cameratoezicht

We vinden het belangrijk dat je je veilig voelt in onze voer- en vaartuigen, op onze stations en haltes, in onze gebouwen en op onze terreinen. GVB waarborgt die veiligheid via menselijk toezicht (zoals Buitengewoon Opsporingsambtenaren - "BOA's"). Daarnaast gebruiken we ook camera's.

In al onze trams, bussen, metro's en veren hangen camera's (met geluidsopname). Daarnaast hangen op de metrostations, een aantal tramhaltes en bij de aanlandingen van de veren camera's, net als bij gebouwen en terreinen van GVB. Er hangen alleen camera's waar dat met stickers en/of bordjes is aangegeven.

Sfeerfoto's

Verder stelt GVB sfeerfoto's ter beschikking van stations, haltes en voer- en vaartuigen van GVB. Zowel GVB als andere partijen kunnen die foto's gebruiken in (niet-commerciële) digitale publicaties en printpublicaties. Op deze sfeerfoto's kunnen reizigers voorkomen (bijvoorbeeld lopend door een station of wachtend bij een halte).

Film- en fotoverzoeken van externe partijen

Daarnaast geeft GVB soms expliciet toestemming aan externe partijen voor film- en foto-opnames. Denk aan de NOS die van GVB toestemming krijgt om voor een nieuwsitem opnames te maken op een metrostation. De externe partij moet zich, ook met de toestemming, houden aan de privacyregels voor reizigers van GVB.

Waarvoor worden er persoonsgegevens verwerkt?

Cameratoezicht is er voor je persoonlijke veiligheid en voor de veiligheid van jouw en onze eigendommen, ons materieel en onze medewerkers. De camerabeelden worden gebruikt:

- voor opsporing en vervolging van personen die een strafbaar feit of onrechtmatige daad hebben gepleegd;
- voor verhaal van schade van (medewerkers van) GVB, reizigers en/of overige verkeersdeelnemers als gevolg van een strafbaar feit of onrechtmatige daad;
- om tijdig onveilige situaties en/of (te) grote drukte te herkennen;
- om sociaal onveilig en ongewenst gedrag zoals vandalisme te herkennen en daartegen op te kunnen treden;
- om nooddiensten in te schakelen;
- om incidenten te voorkomen.

We gebruiken camerabeelden ook voor de opleiding van medewerkers die betrokken zijn bij de verwerking van camerabeelden. Tevens worden camerabeelden gebruikt voor onderzoek en reconstructie van een ongeval. Tenslotte zorgen camera's bij de metrobe-

stuurder ervoor dat hij kan zien wanneer de metro veilig kan vertrekken.

Welke persoonsgegevens worden er verwerkt?

Camera's leggen beelden vast waarop personen te zien zijn (in de voer- en vaartuigen wordt ook geluid geregistreerd). De camera-registraties worden bekeken (en wanneer nodig beluisterd, voor de voer- en vaartuigen). Bij incidenten kunnen wij snel handelen en overtredingen en strafbare feiten opsporen en vervolgen.

Alleen medewerkers die hiervoor door de GVB-directie zijn gemachtigd, mogen de beelden/opnames bekijken (en beluisteren). Dit gebeurt in een ruimte die niet toegankelijk is voor andere medewerkers. Zijn de camerabeelden bruikbaar voor een opsporings- en/of vervolgingsonderzoek, dan mogen alleen daarvoor gemachtigde medewerkers die camerabeelden veiligstellen. De betreffende medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Grondslag van verwerking

De grondslag op basis waarvan GVB camerabeelden verwerkt, is het gerechtvaardigd belang.

Zonder camerabeelden is het achteraf niet mogelijk om incidenten te onderzoeken of de veiligheid van onze reizigers en medewerkers te waarborgen. Dit belang vinden wij zwaarder wegen dan de eventuele inbreuk op de privacy van een reiziger of een medewerker. Bovendien treffen wij waarborgen om je privacy te beschermen: we slaan alle beelden veilig op en alleen gemachtigde medewerkers hebben toegang tot de beelden.

Bewaartermijn

Camerabeelden in de voer- en vaartuigen van GVB bewaren wij -als er geen incident is geweest- 7 dagen. Camerabeelden van stations, haltes, gebouwen en terreinen van GVB bewaren wij -als er geen incident is geweest- 28 dagen.

Camerabeelden voor de uitvoering van de politietaak (denk aan beelden waarop een incident of een gepleegd misdrijf te zien is) bewaren wij om over te dragen aan de politie voor gebruik in een strafrechtelijke procedure.

Heeft de politie de beelden gevorderd? Dan vernietigt GVB de beelden nadat een kopie van de beelden aan de politie is verstrekt. Verstrekken we op eigen initiatief beelden aan de politie voor bewijsvoering in een aangifte voor een strafzaak? Dan bewaren wij de beelden tot er een onherroepelijk vonnis in deze strafzaak is uitgesproken.

Bij gebruik van beelden voor civiele zaken (zoals schadeclaims) bewaren wij de beelden nog 5 jaar na het afsluiten van het dossier. Bij zaken rondom letselschade bewaren we de beelden 7 jaar na het afsluiten van het dossier. Beelden voor ongevalsonderzoek of opleidingsdoeleinden bewaren wij 5 jaar.

Met wie deelt GVB de persoonsgegevens?

Is er een incident waarvan GVB aangifte wil doen bij de politie en verwachten we dat de beelden (ondersteunend) bewijsmateriaal bieden? Dan bekijken we de camerabeelden zo snel mogelijk. Daarnaast kunnen we de camerabeelden binnen de wettelijke kaders ook ter beschikking stellen aan (opsporings-)instanties als zij deze vorderen op basis van een wetsartikel. Denk aan de AIVD, Arbeidsinspectie, de Inspectie Leefomgeving en Transport, verzekeringsmaatschappijen en advocaten in gerechtelijke procedures.

Daarnaast kunnen specifieke leveranciers van GVB camerabeelden bekijken, zoals een bedrijf dat de camera's in opdracht van GVB onderhoudt, cloud- en hostingspartijen en IT-dienstverleners. Dat zijn verwerkers van GVB.

Rapportages en onderzoek

Klantenonderzoek

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

Wij gebruiken klantenonderzoek (o.a. GVB Klantpanel) voor onderzoek naar de tevredenheid van reizigers over onze dienstverlening, producten, haltes en stations. De mening van onze klanten staat hierbij centraal. De resultaten uit deze onderzoeken worden geanalyseerd. Wij kunnen deze gebruiken om onze dienstverlening en reizigerservaring verder te verbeteren. Je kan je hier vrijwillig voor aanmelden en altijd ook weer voor afmelden.

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

Voor het uitvoeren van klantenonderzoek gebruikt GVB de door jou opgegeven gegevens voor deelname. Dat zijn: contactgegevens (om je de vragenlijst toe te sturen en de resultaten van het klantenonderzoek met je te delen).

- reisfrequentie
- reisproductgegevens
- vervoermiddelen die je gebruikt
- reismotief
- leeftijd
- opleiding
- werksituatie/arbeidsstatus
- en soms fysieke beperking (in verband met toegankelijkheid van ons openbaar vervoer).

De antwoorden op de ingevulde vragenlijsten worden namens GVB door een onderzoeksbureau verwerkt tot abstracte (geaggregeerde) gegevens die GVB vervolgens weer ontvangt. De resultaten zijn dus voor GVB niet tot personen te herleiden.

Grondslag van verwerking

De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens voor klantenonderzoek is toestemming.

Door je in te schrijven voor deelname aan het klantenonderzoek geef je ons toestemming. Je kunt altijd op elk moment je toestemming voor deelname intrekken. Klik daarvoor op "Afmelden" onderaan de e-mail die je van ons ontvangt voor het klantenonderzoek.

Bewaartermijn

De antwoorden op de vragenlijsten worden 6 maanden na het invullen ervan door de verwerker geanonimiseerd. Wij bewaren je overige persoonsgegevens zolang je ingeschreven bent als deelnemer aan klantenonderzoeken. Als je je afmeldt voor deelname worden je persoonsgegevens verwijderd.

Met wie delen wij de gegevens?

Voor de verwerking van de antwoorden op de vragenlijsten gebruiken we een onderzoeksbureau. Dit onderzoeksbureau is een werker van GVB. Het bureau verwerkt in opdracht van GVB de resultaten tot abstracte (geaggregeerde) niet tot personen herleidbare gegevens die vervolgens aan ons worden verstrekt.

Rapportages, wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

GVB heeft het recht op uitvoering van het openbaar vervoer in de Concessie Amsterdam. Wij moeten ons houden aan de concessievoorwaarden. Daarover leggen wij verantwoording af aan de opdrachtgever van de concessie, de Vervoerregio Amsterdam. Dat doen we via rapportages.

Ook overlegt GVB rapportages die de Vervoerregio Amsterdam nodig heeft voor uitvoering van zijn taken en verantwoordelijkheden. Denk aan de ontwikkeling van vervoerplannen en voor het opstellen van ov-beleid binnen de vervoerregio Amsterdam en voor vervoer buiten de concessiegrens.

Verder stellen wij interne managementrapportages op en voeren marktanalyses uit, bijvoorbeeld voor de ontwikkeling van producten en diensten en voor het beter afstemmen van het openbaar vervoer en de inzet van onze medewerkers (bijvoorbeeld Buitengewoon Opsporingsambtenaren) op het gebruik door reizigers en voor onze algemene bedrijfsstrategie. Hierdoor kunnen wij onze dienstverlening, efficiëntie en kwaliteit verbeteren en nieuwe producten en diensten ontwikkelen, zodat we je nog beter van dienst zijn.

Ook voert GVB statistisch onderzoek uit, bijvoorbeeld naar bezetting en gebruik van de vervoersmiddelen. Daarmee kunnen we betere operationele keuzes maken. Daarnaast kan GVB gegevens (laten) gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek, bijvoorbeeld om de effecten van de NoordZuidlijn te (laten) onderzoeken.

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

GVB kan je persoonsgegevens (voornamelijk reistransactiegegevens, maar bijvoorbeeld ook gegevens over zwartrijders) gebruiken voor rapportages, wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden.

Voordat we je gegevens hiervoor gebruiken, treffen we passende waarborgen. Zo worden je persoonsgegevens eerst gepseudonimiseerd. Daarbij worden de identificerende kenmerken in de gegevens versleuteld. Hierdoor zijn de gegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden.

Daarna worden de gepseudonimiseerde gegevens samengevoegd tot aantallen via aggregatie (bijvoorbeeld aantallen reizigers op een halte of aantallen overstappers op de NoordZuidlijn). Pas daarna worden de gegevens gebruikt voor rapportages, wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden.

De inhoud van rapportages bevat dus geen persoonsgegevens. Ook bij de uitvoering van statistisch en wetenschappelijk onderzoek of analyses worden geen persoonsgegevens gebruikt.

Grondslag van verwerking

GVB heeft een gerechtvaardigd belang voor het opstellen van (management)rapportages en analyses. Daarmee kunnen we onze verplichtingen richting onze opdrachtgever nakomen en aantonen dat we voldoen aan de concessievoorwaarden. Bovendien hebben we belang bij goed onderbouwde operationele keuzes; we willen onze reizigersvervoer, producten en diensten aanbieden waar ze wat aan hebben. We pseudonimiseren en aggregeren gegevens. Zo worden er geen persoonsgegevens in de rapportages opgenomen of gebruikt bij onderzoek of analyse. Hierdoor borgen we de privacy van onze reizigers zoveel mogelijk.

Het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden is een zogenaamde verdere verwerking van persoonsgegevens die volgens de AVG verenigbaar wordt geacht met de doeleinden waarvoor deze gegevens in eerste instantie zijn verkregen. GVB mag op de grondslag waarvoor de persoonsgegevens in eerste instantie zijn verkregen, deze verder verwerken.

Bewaartermijn

GVB gebruikt alleen persoonsgegevens voor rapportages, wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden waarvan de bewaartermijnen nog niet zijn verstreken. Na pseudonimisatie en aggregatie van de persoonsgegevens zijn deze gegevens niet meer te herleiden naar een persoon en gelden hier geen bewaartermijnen meer voor.

Met wie delen wij de gegevens?

We gebruiken gegevens na pseudonimisatie en aggregatie voor rapportages, statistische doeleinden of wetenschappelijk onderzoek. Deze gegevens kunnen we delen met wetenschappelijke instellingen, zoals universiteiten, of publiekrechtelijke organisaties zoals onze opdrachtgever Vervoerregio Amsterdam en gemeenten.

De gegevens die deze derden ontvangen, zijn voor hen geen persoonsgegevens meer. Hebben deze derden gegevens nodig voor statistische doeleinden of wetenschappelijk onderzoek die meerdere vervoerders betreffen? Dan kunnen zij een verzoek hiertoe indienen via de open informatiehuishouding. Meer informatie: "Open informatiehuishouding"

Voor het opstellen van rapportages of uitvoeren van onderzoek of analyses kan GVB derden inschakelen. Deze derden zijn dan verwerkers van GVB. We hebben met hen afspraken gemaakt over de verwerking van de gegevens.

Open Informatiehuishouding

Waarvoor gebruiken wij je gegevens?

GVB en de andere vervoerders willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de vervoerders er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dat inzicht is ook belangrijk voor derde partijen, zoals overheden die (openbaar) vervoer als taak hebben en externe organisaties die activiteiten ontplooiën met een belang voor (openbaar) vervoer, of die zich inzetten voor de verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Dit inzicht verkrijgen wij door middel van statistisch onderzoek. GVB en de andere vervoerders (tezamen "wij" of "we" of "ons") hebben samen besloten welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt om het inzicht te verkrijgen en op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden gebruikt. We noemen dat ook wel de Open Informatiehuishouding. Deze afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de vervoerders.

Wij mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving ook gebruiken voor statistisch onderzoek op de gronden die wij in onze privacyverklaring hebben opgesomd.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wij hebben besloten dat er voor het uitvoeren van het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers, alleen gebruik mag worden gemaakt van zogenaamde transactiegegevens, niet van klantgegevens zoals je naam of geboortedatum.

Transactiegegevens ontstaan als je met je OV-chipkaart in- en uitcheckt en worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in je kaart. Deze gegevens worden gebruikt om je reistransacties af te handelen. Dit wordt uitgevoerd door Trans Link Systems B.V. ("Translink"). Je vindt de transactiegegevens in je transactieoverzicht van je OV-chipkaart.

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. Voordat we de gegevens daarin opslaan, laten wij de gegevens pseudonimiseren. Bij dit pseudonimiseren worden de identificerende kenmerken in de gegevens versleuteld. Hierdoor zijn de gegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Nadat de gegevens zijn gepseudonimiseerd laten wij onder beheer van Translink onderzoeksbestanden maken. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kan Translink of kunnen andere daarin gespecialiseerde bedrijven, informatieproducten maken. De onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Centraal aanspreekpunt

Wij hebben een centraal aanspreekpunt ingericht waar je terecht kunt met al je vragen over verwerking van je gegevens voor de samenstelling van onderzoeksbestanden en informatieproducten. Je kunt contact opnemen met Translink via privacy@OV-chipkaart.nl. Bij Translink kun je ook een verzoek indienen om je privacyrechten uit te oefenen.

Als je niet wilt dat wij je transactiegegevens gebruiken voor statistisch onderzoek naar reispatronen, kun je dit aangeven per e-mail. Stuur hiervoor een e-mail naar [Translink](mailto:privacy@OV-chipkaart.nl), via privacy@OV-chipkaart.nl. Vermeld in de e-mail je kaartnummer en geef duidelijk aan dat je bezwaar maakt tegen het gebruik van de transactiegegevens gekoppeld aan de vermelde kaart voor statistische doeleinden.

Met wie delen wij gegevens?

Je gegevens worden door Translink verwerkt in opdracht van ons. Hierover hebben wij met Translink afspraken gemaakt in een verwerkersovereenkomst, bijvoorbeeld over de beveiliging en het gescheiden bewaren van gegevens.

Translink schakelt een partij in voor het pseudonimiseren van de transactiegegevens. Door de pseudonimisering is het moeilijker om de gegevens met personen in verband te brengen. Translink stelt vervolgens geaggregeerde statistische onderzoeksbestanden samen die niet meer tot personen herleidbaar zijn.

Op basis van de onderzoeksbestanden kunnen Translink of andere gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld trends aangeven in reizigersstromen, die kunnen worden gebruikt om te bepalen waar nieuwe openbaar vervoerstrategieën moeten komen. Dit soort informatieproducten kunnen wij doorgeven aan overheidsinstanties en aan derde partijen die een taak hebben of activiteiten ontplooiën met een belang voor (openbaar) vervoer en verbetering van dienstverlening aan reizigers. De informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens en worden uitsluitend beschikbaar gesteld:

- aan vervoerders en overheden, op basis van uitvoering van de overeenkomst met de reiziger;
- aan de wetenschap, op basis van gerechtvaardigd belang.
- aan kennisinstellingen, op basis van gerechtvaardigd belang;
- aan partijen met een commerciële doelstelling, op basis van gerechtvaardigd belang;
- openbaar, op basis van gerechtvaardigd belang.

Wij geven je persoonsgegevens voor dit doeleinde niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte.

Hoe lang bewaren wij je gegevens?

Wij bewaren de transactiegegevens en de gepseudonimiseerde transactiegegevens maximaal 18 maanden na de door jou gemaakte reis.

Voldoen aan wettelijke verplichtingen

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

Soms zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te verwerken. Voorbeelden hiervan zijn (niet uitputtend):

- De verplichte administratie van de bedrijfsvoering, met onder meer verkoopgegevens van reisproducten.
- Opbrengsten aantonen aan de Belastingdienst waarover belasting verschuldigd is.
- Het jaarlijks verstrekken van gegevens van jaarabbonementen aan de Belastingdienst voor de aangifte inkomstenbelasting.
- De accountantscontrole op de jaarrekening.
- Verplichtingen vanuit de Wet personenvervoer 2000 of de AVG, bijvoorbeeld het onderzoeken en afhandelen van datalekken.
- Verplichtingen vanuit de Wet lokaal spoor, voor onderzoek na een incident - ter verbetering van de verkeersveiligheid.

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

GVB moet zich houden aan wet- en regelgeving en gebruikt de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens. Denk aan contactgegevens, reisproductgegevens, debiteurengegevens, geboortedatum of reisgegevens.

Grondslag van verwerking

De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens is het voldoen aan een wettelijke verplichting die op GVB rust.

Bewaartermijn

Wij bewaren de persoonsgegevens voor zolang dat nodig is om te voldoen of uitvoering te geven aan de wettelijke verplichting. Als een wettelijke bewaartermijn is vastgesteld, dan bewaren wij de persoonsgegevens voor de duur van de wettelijke bewaartermijn. Bijvoorbeeld: 7 jaar als fiscale bewaartermijn volgens artikel 52 van de Algemene Wet inzake Rijksbelasting. En 7 jaar voor de algemene administratieplicht volgens artikel 2:10 Burgerlijk Wetboek.

Met wie delen wij de gegevens?

Op grond van wet- en regelgeving waar GVB aan moet voldoen kan het noodzakelijk zijn dat persoonsgegevens gedeeld worden met instanties die daartoe zijn aangewezen in de wet. De Belastingdienst bijvoorbeeld in verband met aangifte inkomstenbelasting door jaarabbonementhouders of in het kader van controle en verantwoording.

Ook delen wij gegevens met de accountant. Dat doen we voor de accountantscontrole van de jaarrekening. In de verstrekte gegevens kunnen persoonsgegevens voorkomen.

Daarnaast is GVB verplicht om mee te werken en persoonsgegevens te verstrekken als opsporingsinstanties, zoals de politie of FIOD, gegevens vorderen. Wij onderzoeken dan nauwkeurig de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie.

GVB kan persoonsgegevens ook zelfstandig verstrekken aan politie of justitie. Dat doen we om onze rechten en eigendommen te beschermen. Ook kunnen we persoonsgegevens gebruiken in gerechtelijke procedures of procedures voor de Geschillencommissie Openbaar Vervoer als onderbouwing van ons standpunt. Voor onderzoek naar de verkeersveiligheid vanuit de Wet lokaal spoor ontvangt de Inspectie Leefomgeving en Transport (de toezichthouder) soms ook een onderzoek analyse waar mogelijk persoonsgegevens in voorkomen.

Fraude, integriteit en oplossen technische storingen

Waarvoor gebruikt GVB je persoonsgegevens?

Om fraude of misbruik op te sporen, te bestrijden en te voorkomen, kan GVB persoonsgegevens gebruiken als daar aanleiding toe is. Bijvoorbeeld bij restitutieverzoeken, illegale of ongewenste activiteiten met de OV-chipkaart of bij aankopen van reisproducten in de GVB-webshop.

Daarnaast kunnen we persoonsgegevens gebruiken voor veiligheidsdoeleinden. Denk aan het opsporen en inschatten van veiligheidsrisico's in het OV-chipkaartsysteem van GVB of de GVB-webshop, of om technische storingen in onze (OV-chipkaart) systemen en apparatuur of de GVB-webshop op te sporen, te onderzoeken en op te lossen.

Ook kunnen we voor monitoring van of onderzoeken naar integriteitsinbreuken (zowel intern als extern) persoonsgegevens van reizigers verwerken.

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

Om fraude, misbruik of integriteitsinbreuken (zowel intern als extern) op te sporen, te monitoren en te voorkomen, kan GVB gegevens gebruiken die bij andere processen worden vastgelegd. Denk aan: claim- of restitutiegegevens, contactgegevens, reisgegevens, betaalgegevens, reisproductgegevens, camerabeelden of OV-chipkaart gegevens.

De persoonsgegevens die in dit kader worden verwerkt, zijn afhankelijk van de betreffende omstandigheid of aangelegenheid.

Voor het oplossen van technische storingen kan GVB loggegevens en back-up gegevens gebruiken.

Grondslag van verwerking

De grondslag voor de verwerking is gerechtvaardigd belang.

GVB heeft een bedrijfsbelang om fraude en misbruik te voorkomen en te verhelpen en te zorgen voor een integere en veilige organisatie voor medewerkers en reizigers.

In het belang van GVB en reizigers onderzoeken en verhelpen we technische storingen in onze systemen en apparaten. Zo kunnen reizigers ongestoord gebruik (blijven) maken van ons vervoer en reisproducten. GVB verwerkt daarbij alleen persoonsgegevens als daar aanleiding voor of noodzaak toe is. We gebruiken daarbij zo min mogelijk gegevens en waarborgen je privacy.

Bewaartermijn

Gegevens die zijn gebruikt voor integriteitsonderzoeken worden bewaard tot 2 jaar na sluiting van het dossier. In het kader van fraudebestrijding worden bij constatering van fraude de gegevens tot 5 jaar na sluiting van het dossier bewaard. Gegevens voor onderzoek van technische storingen worden na het verhelpen van de storing verwijderd.

Met wie delen wij de gegevens?

Wordt er fraude geconstateerd of is er een sterk vermoeden van fraude of integriteitsinbreuken? Dan kan GVB persoonsgegevens verstrekken aan recherchebureaus of opsporingsinstanties, zoals de politie of het Openbaar Ministerie voor verder onderzoek en afhandeling. Of wij verstrekken gegevens aan onze advocaat vanwege een juridische procedure.

Uitvoering voor Wet politiegegevens

GVB heeft buitengewoon opsporingsambtenaren ("BOA's") in dienst voor de handhaving van de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer. De gemeente Amsterdam heeft ook BOA's in dienst die actief zijn in en rondom het openbaar vervoer.

Wat doet een BOA?

Een BOA controleert onder andere op stations en in voertuigen of reizigers in bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Daarnaast houdt een BOA ook toezicht op de openbare orde, het naleven van wettelijke bepalingen en de GVB-reisregels en vervoersvoorwaarden. Bij overtredingen treedt de BOA handhavend op.

Als een BOA persoonsgegevens verwerkt bij het uitvoeren van zijn politietaken (zoals het opsporen van strafbare feiten en het handhaven van de openbare orde), is de Wet politiegegevens ("Wpg") van toepassing en niet de AVG. Net als de AVG stelt de Wpg eisen aan de verwerking van persoonsgegevens.

Waarvoor verwerkt GVB je persoonsgegevens in het kader van de Wet politiegegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens vanuit de Wet politiegegevens (Wpg) voor verschillende doeleinden. Deze doeleinden staan in artikel 8, 9 en 13 Wpg. Denk aan:

- Het schrijven van een proces-verbaal als je een strafbaar feit hebt gepleegd of als je reist zonder geldig vervoerbewijs (zwartrijden).
- Het behandelen, administreren en financieel afwikkelen van aan proces-verbaal gerelateerde betalingen, zoals het toekennen van bezwaren, het toepassen van de coulancregeling, toepassen van verminderingen en betalingsregelingen.
- Onderzoek naar en opsporen van daders van strafbare feiten (waaronder graffiti-incidenten).
- Opsporing van daders van spuugincidenten om vervolging door het Openbaar Ministerie mogelijk te maken.

Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

Bij het aanzeggen van een proces-verbaal verzamelen wij contactgegevens, geboorteplaats en -datum, een omschrijving van het strafbare feit met tijd en plaats hiervan, bsn-nummer, soort identiteitsbewijs en -nummer. Wij verzamelen ook financiële gegevens bij het betalen van een proces-verbaal voor zwartrijden en/of het treffen van een betalingsregeling.

Je kunt bij ons een bezwaar of coulancreverzoek indienen voor een proces-verbaal. Wij verzamelen dan, naast de gegevens die je in je verzoek hebt verstrekt, contactgegevens, geboorteplaats en -datum, kopie OV-chipkaart en het proces-verbaalnummer.

Als wij aangifte doen bij de politie verzamelen wij voor zover mogelijk contactgegevens, geboorteplaats en -datum, tag en/of sign bij een graffiti-incident en tijd, plaats en soort strafbaar feit. Bij het gebruik van een spuugincident verzamelen wij DNA van de verdachte. Bij het signaleren van overtreders, het opsporen van daders van strafbare feiten en het verrichten van onderzoek naar gepleegde strafbare feiten, maken wij ook gebruik van camerabeelden.

Grondslag van verwerking

De grondslag waarop de BOA's van GVB je persoonsgegevens voor de Wpg verwerken, is het uitvoeren van een wettelijke verplichting.

De BOA's verwerken persoonsgegevens op grond van:

- Wetboek van Strafvordering;
- Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar;
- Algemene Plaatselijke Verordening (APV).

Tenslotte verwerken de BOA's persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst. Daarbij gelden de regels van:

- Vervoersvoorwaarden stads- en streekvervoer 2015;
- GVB-reisregels.

Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?

In de Wet politiegegevens (Wpg) staan termijnen voor het bewaren van politiegegevens.

Daarnaast bewaart GVB camerabeelden die zijn gemaakt in de voer- en vaartuigen van GVB -als er geen incident is geweest- gedurende 7 dagen.

Camerabeelden van stations, haltes, gebouwen en terreinen van GVB bewaren wij -als er geen incident is geweest- gedurende 28 dagen.

Camerabeelden die worden gebruikt voor de uitvoering van de politietaken (denk aan beelden waarop een incident of een gepleegd misdrijf te zien is) bewaren wij om over te dragen aan de politie bij strafrechtelijke procedures.

Meer informatie: "Cameratoezicht"

Met wie delen wij de persoonsgegevens?

Alleen bevoegde medewerkers krijgen toegang tot de gegevens. Zij mogen alleen die gegevens inzien die zij nodig hebben voor hun werk. Het is mogelijk dat we toegang verlenen aan medewerkers van politie of gemeente. Ook zij krijgen alleen toegang tot die gegevens die zij nodig hebben voor hun werk. De handelingen van medewerkers in systemen worden gelogd. We houden zodoende bij wie welke handeling op welk tijdstip uitvoert in een bepaald bestand.

Bij het aanzeggen van een proces-verbaal controleren wij je gegevens bij de Basisregistratie Personen (BRP). Dit doen wij opnieuw na het versturen van de eerste betaalherinnering vanwege zwartrijden.

Soms is het nodig dat GVB je persoonsgegevens aan derden verstrekt. Bijvoorbeeld aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) als je je boete niet tijdig hebt betaald, of aan het Openbaar Ministerie (OM) of de politie vanwege een incident waartegen GVB aangifte doet.

Daarnaast delen wij soms je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht van en voor GVB persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn incassobureaus, cloud- en hostingspartijen en IT-dienstverleners.

Wat zijn je rechten onder de Wet politiegegevens?

Onder de Wet politiegegevens (Wpg) wijken je rechten af van die onder de AVG. Je hebt het recht om de persoonsgegevens die GVB onder de Wpg van je verwerkt, te bekijken. Je kan daarvoor een schriftelijk overzicht van je persoonsgegevens aanvragen via het [contactformulier op gvb.nl](https://www.gvb.nl/contactformulier).

Als je persoonsgegevens onder de Wpg onjuist of onvolledig zijn kan je GVB vragen je persoonsgegevens aan te passen. Daarnaast kun je persoonsgegevens laten verwijderen of vragen om een beperking van de verwerking van je persoonsgegevens. Ook kun je in bezwaar of beroep gaan tegen het opstellen van een proces-verbaal en de opgelegde boete. Meer informatie: "Je privacyrechten". Je ontvangt van ons bericht als er is voldaan aan je verzoek om correctie, verwijdering of de beperking van de verwerking van je gegevens.

We hebben het recht je verzoek af te wijzen als:

- het verzoek gerechtelijke onderzoeken of procedures zou belemmeren;
- dat nadelige gevolgen heeft voor het voorkomen van het begaan van strafbare feiten, voor opsporing, onderzoek, vervolging of het opleggen van straffen;
- de openbare veiligheid in het geding is;
- de rechten en vrijheden van derden worden geschonden;
- de nationale veiligheid in het geding is;
- GVB de wettelijke plicht heeft deze persoonsgegevens te bewaren;
- het kennelijk een ongegrond of buitensporig verzoek is.