

## Verwerking persoonsgegevens

Uw privacy is belangrijk voor ons. Dit statement vormt de basis waarop alle persoonlijke gegevens die wij van u verzamelen of die u ons verstrekt, door RC-BKA BV (hierna "RC-BKA", "wij", "ons" of "onze") worden verwerkt. Lees het volgende aandachtig door om te leren hoe RC-BKA met uw persoonsgegevens omgaat.

De term 'Persoonsgegevens' verwijst naar informatie over u persoonlijk (naam, kenteken, telefoonnummer, e-mail, enz.). Houd er rekening mee dat als gevolg van zowel wijzigingen in de wet als de steeds veranderende aard van technologie ons privacy beleid onderhevig is aan wijzigingen. Telkens wanneer een wijziging plaatsvindt, werken wij ons Privacy Statement bij zonder u hiervan op de hoogte te houden. De meest recente versie van ons Privacy Statement is van toepassing. Wij raden u dus aan dit statement regelmatig te bekijken.

Persoonsgegevens worden door ons met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verwerkt in overeenstemming met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Het uitgangspunt bij verwerking is dat gegevens die verwerkt worden toereikend zijn, niet bovenmatig en ter zake dienend.

## Wie is verantwoordelijk voor de gegevens?

RC-BKA, statutair gevestigd te Amersfoort, is de Verwerkingsverantwoordelijke voor de Verwerking van uw gegevens. Dit statement is van toepassing op het verzamelen en meer in het algemeen het verwerken van persoonsgegevens door RC-BKA, met als voornaamste doeleinden de verwerking van betalingen en het verlenen van mobiliteitsdiensten van RC-BKA.

## Bewaartermijn

Wij bewaren de door ons verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze persoonsgegevens zijn verzameld en gedurende maximaal 18 maanden na afloop hiervan, tenzij anders vermeld in dit Privacy Statement. Na afloop van de hier gemelde bewaartermijn zullen al uw persoonsgegevens worden verwijderd, tenzij de gegevens in verband met wettelijke verplichtingen langer bewaard moeten blijven. Verwijdering impliceert het anonimiseren, vernietigen of zodanig bewerken dat het niet meer mogelijk is u te identificeren.

## Welke gegevens worden verzameld en voor welk doel?

RC-BKA BV verwerkt uw persoonsgegevens die door Reisbalans BV (hierna: "Reisbalans") aan RC-BKA BV zijn verstrekt om een OV-chipkaart te leveren. De persoonlijke informatie die wordt verstrekt kan omvatten: naam, adres, woonplaats, geboortedatum, geslacht, een registratienummer (bijvoorbeeld personeels-ID of lidmaatschapsnummer), pasfoto, e-mailadres, telefoonnummer(s), reis- en service-transacties en halte-, stations- en locatiegegevens. Wij gebruiken uw persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan die in dit Privacy Statement worden beschreven. Wij zullen uw persoonsgegevens nooit verkopen.

Meer specifiek, om uw verzoek om een of meerdere (mobiliteits)diensten te leveren, of over het gebruik hiervan te rapporteren, moeten wij in de volgende gevallen informatie van u verzamelen.

### Leveren van OV-chipkaart

Om uw OV-chipkaart te kunnen leveren, delen wij de benodigde persoonsgegevens met Trans Link Systems B.V. (hierna: "TLS"), onze kaartproducent. Wij treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan TLS die deze partij nodig heeft voor het uitvoeren van hun dienstverlening. In sommige gevallen is dit slechts uw klantnummer, in andere gevallen worden uw naam en contactgegevens doorgegeven. Wij ontvangen van TLS reisinformatie en ritgegevens. Denk hierbij aan de locatie, datum, leverancier en prijs van een reistransactie.

TLS treedt naar u op als zelfstandig Verwerkersverantwoordelijke. Door gebruik te maken van de diensten van TLS via RC-BKA gaat u akkoord met de voorwaarden en het privacy statement van deze partij(en). Wij doen alleen zaken met door ons streng geselecteerde partijen die voldoen aan hoge privacy eisen. Niettemin is de betreffende partij na ontvangst van uw gegevens Verantwoordelijke. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud, privacy- en beveiligingspraktijken en het beleid van TLS. Wij raden u aan om de privacy- en beveiligingspraktijken en het beleid van TLS te bestuderen voordat u gegevens aan ze verstrekt. Deze kunt u vinden op de website van TLS, eventueel kunt u TLS verzoeken u deze te verstrekken.

Deze gegevens worden gebruikt op basis van een wettelijke grondslag, namelijk om uitvoering te geven aan de overeenkomst. Wij bewaren uw gegevens tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

### Klantcontact en (elektronische) berichten

Om uw vragen te kunnen beantwoorden of u ergens mee te helpen is het soms noodzakelijk dat wij uw gegevens gebruiken. Het gaat bijvoorbeeld om uw contactgegevens, uw ritgegevens of uw apparaat gegevens. Voor het afhandelen van klachten of verzoeken kan het nodig zijn dat wij uw bankgegevens gebruiken.

De basis voor de verwerking van deze gegevens is het uitvoeren van een overeenkomst. Wij bewaren uw klantcontactgegevens en elektronische berichten tot 18 maanden na beëindiging van uw gebruikersaccount.

### Rapporteren

Voor het opstellen van rapportages en het uitvoeren van statistisch onderzoek ontvangt RC-BKA uw reisgegevens van TLS. Deze geven wij vervolgens door aan Reisbalans. Wij treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan Reisbalans die deze partij nodig heeft voor het uitvoeren van hun dienstverlening.

Reisbalans treedt naar u op als zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke. Door gebruik te maken van de diensten van Reisbalans via RC-BKA gaat u akkoord met de voorwaarden en het privacy statement van deze partij(en). Wij doen alleen zaken met door ons streng geselecteerde partijen die voldoen aan hoge privacy eisen. Niettemin is de betreffende partij na ontvangst van uw gegevens Verantwoordelijke. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud, privacy- en beveiligingspraktijken en het beleid van Reisbalans. Wij raden u aan om de privacy- en beveiligingspraktijken en het beleid van Reisbalans te bestuderen voordat u gegevens aan ze verstrekt. Deze kunt u vinden op de website van Reisbalans, eventueel kunt u Reisbalans verzoeken u deze te verstrekken.

De basis voor de verwerking van deze gegevens is het uitvoeren van een overeenkomst. Wij bewaren uw gegevens tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

### Verbeteren van RC-BKA

RC-BKA is constant bezig met het verbeteren van haar dienstverlening en uw gebruikservaring. Voor het verbeteren van onze dienstverlening worden analyses gemaakt van uw gegevens. Hierbij worden bijvoorbeeld reisgegevens, website- en appbezoek, systemen- en accountgegevens geanalyseerd.

De basis voor de verwerking van deze gegevens is de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van RC-BKA. Wij bewaren deze gegevens tot 18 maanden na beëindiging van uw gebruikersaccount.

### Veilig houden van RC-BKA

Met het oog op fraudepreventie en -detectie kunnen wij uw contact- en reisgegevens gebruiken. Ook kunnen wij voor beveiligingsdoeleinden gebruik maken van uw account- en systeemgegevens als ook uw IP adressen.

De basis voor de verwerking is de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van RC-BKA. Wij bewaren uw gegevens tot 18 maanden na aanmaken van de gegevens. Indien er sprake is van fraude of ongeautoriseerde toegang, dan bewaren wij de gegevens tot 10 jaar na het moment van het incident.

## Aan wie verstrekken wij persoonsgegevens?

Wij kunnen u de persoonsgegevens verstrekken die betrekking hebben op u. Wij verstrekken uw gegevens behalve aan Reisbalans ook aan de volgende categorie ontvangers:

- Wij zijn genoodzaakt uw persoonsgegevens te verstrekken indien wij daar om welke reden dan ook door de wet toe verplicht worden.
- Wij kunnen uw persoonsgegevens verstrekken aan Verwerkers in de zin van de AVG. Dit zijn leveranciers die werkzaamheden uitvoeren in opdracht van ons. Wanneer wij samenwerken met partners zien wij er als Verwerkingsverantwoordelijke op toe dat persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG op behoorlijke en zorgvuldige wijze door deze leveranciers worden verwerkt. Het gaat hierbij om de volgende type Verwerkers:
  - Hosting partijen
  - Analyse-software

- o Security software voor het veilig houden van onze diensten
- o Filesharing
- o Onderzoek software en diensten

door RC-BKA kunt u rechtstreeks contact opnemen met de Autoriteit Bescherming Persoonsgegevens, via telefoonnummer (088) 18 52 50, of via:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-indienen-bij-de-ap>.

## Opslag gegevens

Wij slaan uw persoonlijke gegevens op binnen de Europese Economische Ruimte.

## Beveiliging

Voor de bescherming van uw persoonsgegevens hebben wij fysieke, technische en organisatorische maatregelen getroffen. Wij stellen alles in werking om de volledige betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en volledigheid van alle persoonsgegevens in onze databanken te handhaven en om de privacy en veiligheid van onze applicaties en databanken te beschermen. Wij hebben in ieder geval de volgende maatregelen genomen:

- wij hebben fysieke en technische maatregelen en managementprocedures ingevoerd die zijn ontworpen om onbevoegde toegang, verlies of misbruik van persoonsgegevens zoveel mogelijk te voorkomen;
- gevoelige informatie of persoonsgegevens, zoals accountwachtwoorden en andere betalingsgerelateerde identificeerbare informatie, worden versleuteld verstuurd;
- gevoelige informatie wordt waar mogelijk versleuteld en/of gehasht opgeslagen (waaronder uw wachtwoord); wij beperken de interne toegang tot persoonsgegevens tot werknemers die de informatie nodig hebben om hun taken uit te voeren.
- onze medewerkers zijn gebonden aan een vertrouwelijkheidsclausule;
- onze informatie management systemen zijn zodanig ingericht dat werknemers die niet bevoegd zijn tot het raadplegen van bepaalde informatie of persoonsgegevens, in beginsel geen toegang hebben tot die informatie;
- onze servers staan in een beveiligde omgeving in datacenters. U heeft uitsluitend toegang tot de front-end van onze servers en enkel door in te loggen middels een gebruikersnaam en wachtwoord. U bent zelf verantwoordelijk voor het veilig bewaren van uw inloggegevens;
- er worden regelmatig back-ups gemaakt van de persoonsgegevens.

## Zeven Rechten

De persoonsgegevens die wij gebruiken, zijn en blijven natuurlijk uw eigendom. Daarom heeft u het recht om de gegevens die wij van u hebben in te zien, aan te passen, te wissen, te beperken of over te dragen aan iemand anders. Dit kan in sommige gevallen via de website van de service provider, of via het aanvraagformulier via de servicepagina. Het volgende kunt u bij ons indienen:

- een verzoek tot **dataportabiliteit** op basis van het recht dat u heeft om persoonsgegevens over te dragen naar een andere partij;
- een verzoek tot **vergetelheid** waarmee u uw recht kunt uitoefenen om 'vergeten' te worden;
- een verzoek tot **inzage** op basis van het recht dat u heeft om de persoonsgegevens die wij van u verwerken in te zien;
- een verzoek tot **rectificatie** en **aanvulling** waarmee u het recht heeft om persoonsgegevens die wij verwerken te wijzigen;
- een verzoek tot **beperking** van de verwerking waarmee u gebruik kan maken van uw recht om minder gegevens te laten verwerken; en
- een verzoek tot **bezwaar** waarmee u gebruik kan maken van uw recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking.

Zodra wij uw schriftelijke verzoek hebben ontvangen, zullen wij u vragen u nader te identificeren om er zeker van te zijn dat wij uw persoonsgegevens niet aan anderen bekendmaken. Vervolgens zullen wij u een overzicht bieden van alle persoonsgegevens die wij over u bewaren en/of persoonsgegevens corrigeren, wijzigen, exporteren of verwijderen. Uw aanvraag wordt binnen 30 dagen afgehandeld. Wij wijzen u erop dat uw verzoek gevolgen kan hebben voor uw gebruik van onze diensten.

## Vragen of klachten?

Elke persoon heeft het recht bij ons een vraag of een klacht in te dienen over de verwerking van haar persoonsgegevens door contact met ons op te nemen op een wijze zoals hierna vermeld. Wilt u uw gegevens corrigeren, heeft u een vraag of heeft u bezwaar tegen de verwerking van uw gegevens door ons, dan kunt u ons een bericht sturen. Wij, RC-BKA, zijn gevestigd te Amersfoort en hebben een kantoor aan de Utrechtseweg 9, 3811 NA. Onze servicedesk is te bereiken via telefoonnummer 088 9343428.

Voor eventuele klachten over de verwerking van persoonsgegevens of het afhandelen van klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens