



Privacyreglement & begrippen

Artikel 1. Aanleiding

Regiecentrale respecteert de privacy van de Gebruikers van de door ons verstrekte Kaarten. Wij vinden het belangrijk dat Persoonsgegevens van Gebruikers met grote mate van zorgvuldigheid worden verwerkt en worden beveiligd. Wij vertellen u graag hoe wij dat doen. Als u wilt weten hoe Vervoerders Persoonsgegevens verwerken waar u gebruik van kan maken met de Kaart, verwijzen wij u naar het privacybeleid van die organisaties.

Artikel 2. Uitleg begrippen

De volgende begrippen die met een hoofdletter zijn geschreven, waarbij zelfstandige naamwoorden in enkelvoud en in meervoud kunnen worden gebruikt en werkwoorden kunnen worden vervoegd, hebben de navolgende betekenis en worden in dit Privacyreglement in die betreffende betekenis gebruikt:

Afemer: de rechtspersoon die met ons een Kaartovereenkomst heeft gesloten voor de afname van de Kaart.

Bestand: elk gestructureerd geheel van Persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.

Bewaartijd: de maximale termijn tussen het verkrijgen en het verwijderen van Persoonsgegevens. Regiecentrale kan gegevens geanonimiseerd langer bewaren voor het uitvoeren van de Kaartovereenkomst, het verzamelen van statistische gegevens of een ander doel.

Bewerker: degene die ten behoeve van ons Persoonsgegevens verwerkt, zonder rechtstreeks aan ons gezag te zijn onderworpen.

Bijzondere persoonsgegevens: Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 16 van de Wet.

Contactpersoon: de Contactpersoon die namens Afemer bevoegd is om deze te vertegenwoordigen.

Gebruiker: een door Afemer aangewezen natuurlijke persoon die gerechtigd is gebruik te maken van de Kaart. In dit Privacyreglement kan tevens naar gebruiker worden verwezen door gebruik van 'u'.

Inchecken: de handeling waarbij achtereenvolgens (i) een reiziger bij aanvang van de reis (of een deel van de reis) de Kaart bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of sprake is van een geldig product en/of voldoende Tegoed (iii) een tekst-, geluid-, en/of lichtsignaal volgt, waaruit bevestiging blijkt van een geldig product en/of voldoende Tegoed.

Kaartovereenkomst: de overeenkomst tussen Afemer en ons waarin afspraken zijn vastgelegd op basis waarvan door ons één of meerdere Kaarten beschikbaar worden gesteld.

Mobiliteitsdiensten: de diensten van Vervoerders, die toegankelijk zijn door middel van de Kaart.

Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een Gebruiker, een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Portaal: een door ons aangeboden dienst op internet. Deze kan worden gebruikt voor de weergave van Transacties.

Privacyreglement: dit Privacyreglement wat een uitwerking vormt van ons privacybeleid in regels en procedures voor de waarborging van privacy en de inzage in en verwerking en opslag van Persoonsgegevens, Transacties en pasfoto's van Gebruikers, welke Gebruiker dient te accepteren conform de procedure zoals vermeld in de Kaartovereenkomst en zoals deze is gepubliceerd op www.regiecentrale.nl/privacyreglement

Regiecentrale: de besloten vennootschap Regiecentrale met beperkte aansprakelijkheid. Deze vennootschap is statutair gevestigd te Utrecht en houdt kantoor aan de Duwboot 18, 3991 CD Houten. Regiecentrale is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 32125344. In dit Privacyreglement kan tevens naar Regiecentrale worden verwezen door gebruik van 'wij' en 'ons'.

Servicedesk: een door ons georganiseerde dienst die door Gebruiker kan worden benaderd voor vragen of verzoeken. Wij zien erop toe dat Gebruiker binnen redelijke tijd een antwoord of oplossing wordt geboden.

TLS: de besloten vennootschap Trans Link Systems BV. is gevestigd te Amersfoort en houdt kantoor op Stationsplein 151-157, 3818 LE Amersfoort. Is verwerker van persoons- en transactiegegevens en producent en eigenaar van de Kaart.

Transactie: elke geregistreerde actie uitgevoerd met een Kaart, waaronder het Inchecken, Uitchecken en het verhogen van tegoed. Een Transactie kan halte- en stations informatie bevatten.

Uitchecken: de handeling waarbij achtereenvolgens (i) een Gebruiker bij het einde van de reis (of een deel van de reis) de Kaart waarmee ook is Ingecheckt bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of er sprake is van een geldig product en/of voldoende Tegoed en (iii) een tekst-, geluid- en/of

lichtsignaal volgt, waaruit bevestiging blijkt van een geldig product en/of voldoende Tegoed.

Vervoerders: Vervoerders in de zin van de Wet personenvervoer 2000, zoals gesteld in art. 8:100 van het Burgerlijk Wetboek en die deelnemen aan het OV-chipkaartsysteem en daarbij betaling door middel van de Kaart accepteren.

Verwerking: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;

Wbp: de wet bescherming persoonsgegevens. In dit Privacyreglement kan tevens naar de Wbp worden verwezen door gebruik van 'de Wet'.

Zakelijke OV-chipkaart of Kaart: een door TLS vervaardigde en in diens eigendom blijvende OV-chipkaart die op basis van de Kaartovereenkomst wordt afgenomen door Afemer.

- **Persoonlijke Kaart of P-Kaart:** een Zakelijke OV-chipkaart die te naam wordt gesteld van een Gebruiker en is voorzien van naam, geboortedatum en pasfoto van de Gebruiker.
- **Gedeelde Kaart of G-Kaart:** een Zakelijke OV-chipkaart zonder persoonskenmerken, waardoor de Kaart afwisselend door verschillende Gebruikers gebruikt kan worden.

Artikel 3. Reikwijdte

Dit Privacyreglement is van toepassing op alle Verwerkingen van Persoonsgegevens van Gebruikers die door Afemer binnen de Kaartovereenkomst zijn gerechtigd om gebruik te maken van een door ons verstrekte Kaart.

Persoonsgegevens

Artikel 4. Wet bescherming persoonsgegevens

Met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens via de Kaart zijn wij verantwoordelijk in de zin van de Wet.

Artikel 5. Doel van verwerking

5.1. De rechtmatige grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens ligt in de uitvoering van de Kaartovereenkomst tussen ons en Afemer en de toestemming die u aan ons heeft verleend of de toestemming die u aan Afemer heeft verleend om het verstrekken van een Kaart aan u in gang te zetten. Het kan zijn dat u uw toestemming voor de verwerking van uw Persoonsgegevens door ons niet direct aan ons verleent, maar dat Afemer u vraagt om ons toestemming te geven en ons dat aannemelijk kan maken, bijvoorbeeld doordat u een handtekening plaatst op een document of uw akkoord geeft op een website.

5.2. Wij verwerken Persoonsgegevens voor de uitvoering van een Kaartovereenkomst die is gesloten tussen Afemer en ons. Het gaat om Persoonsgegevens van een door Afemer gerechtigd Persoon om van de Kaart gebruik te maken. Op basis van de Kaartovereenkomst kunnen wij Persoonsgegevens gebruiken voor:

- de aanvraag en uitgifte van de Kaart, waaronder het personaliseren van een Kaart en het uitvoeren van het proces zoals het toesturen van de Kaart;
- het uitvoeren van alle processen die verband houden met het gebruik van de Kaart, zoals het verstrekken van een nieuwe Kaart wanneer een bestaande Kaart defect raakt, verloren is of gestolen is;
- het verzorgen van de administratie van het gebruik van de Kaart en het voor Afemer aanleggen van een administratie mede voor financiële en fiscale verplichtingen door wetgeving van Afemer en ons;
- het communiceren en informeren door middel van telefoon, e-mail of post met u en Afemer;
- het verlenen van service, bijvoorbeeld wanneer u contact opneemt met de Servicedesk;
- het ontvangen van, verwerken van en rapporteren over verrichte Transacties van Gebruikers met de Kaart aan u of aan Afemer;
- het afleiden van informatie, zoals reisfrequentie, veel gereisde trajecten en het gebruik van de Kaart om u van passende informatie te kunnen voorzien zoals werkzaamheden of vertragingen;
- het verstrekken aan Afemer van (gedetailleerde) rapportages, inzichten, en advies;
- het (verzameld) factureren van het gebruik van de Kaart aan Afemer;
- het uitvoeren van onderzoek van (reis)gedrag voor Afemer van de door afemer gerechtigde Gebruikers van de Kaart;
- het verlenen van service of het afhandelen van klachten die wij namens u of Afemer afhandelen;



- de verwerking tot marktinformatie, managementinformatie, productontwikkeling en statistische informatie.
- het gebruik van uw Persoonsgegevens voor het doen van passende aanbiedingen door ons.

Artikel 6. Persoonsgegevens die wij verwerken

- 6.1. Wij verwerken de volgende soorten Persoonsgegevens:
- uw naam, adres, woonplaats, geboortedatum, geslacht, personeelskenmerk bij Afnemer, pasfoto, e-mailadres(sen), telefoonnummer(s) en de naam en de relatie met de Afnemer die u gerechtigd heeft om de Kaart te gebruiken;
 - gegevens van de Kaart(en) die u gebruikt of aan u zijn verstrekt, zoals het kaartnummer, de eventuele barcode op de kaart, de eventuele code beschikbaar op de magneetstrip, gegevens van de chip die aanwezig is in de kaart en de eventuele toegepaste personalisatie van de Kaart;
 - gegevens die u gebruikt voor toegang tot het Portaal, zoals uw gebruikersnaam en uw wachtwoord. Uw wachtwoord slaan wij versleuteld op;
 - Persoonsgegevens over het gebruik van de aan u verstrekte Kaart. Wij ontvangen deze Persoonsgegevens van TLS of Vervoerders voor Mobiliteitsdiensten. De Persoonsgegevens die wij verkrijgen hebben te maken met het gebruik van de Kaart, zijn gedetailleerd en kunnen onder meer het tijdstip, locatie (zoals halte- en stationsinformatie), traject, klasse, acties, en kosten van de Transactie bevatten. De Persoonsgegevens van het gebruik zijn niet gelimiteerd tot reis- en gebruikstransacties, maar kunnen tevens service- en verkooptransacties omvatten. Regiecentrale kan gegevens over het gebruik van de Kaart aan elkaar relateren of met elkaar in verband brengen. Zo kunnen wij bijvoorbeeld Transacties van Inchecken en Uitchecken aan elkaar relateren om de gegevens van een reis te presenteren.
- 6.2. Telefoongesprekken die wij met u voeren kunnen door ons worden opgenomen voor het trainen en beoordelen van onze medewerkers en/of het vastleggen van gemaakte afspraken.
- 6.3. Wij kunnen alle door u aan ons verstrekte informatie verzamelen voor doelen zoals omschreven in artikel 5. Dit kan informatie zijn die u invult op een formulier of op onze website en informatie die u telefonisch, per e-mail of door gebruik van het Portaal aan ons verstrekt.

Artikel 7. Ontvangers van Persoonsgegevens

- 7.1. Wij kunnen u de Persoonsgegevens verstrekken die betrekking hebben op u. Dat kunnen we onder meer doen via e-mail, via het Portaal of via de Servicedesk.
- 7.2. Wij verstrekken uw Persoonsgegevens aan Afnemer die u heeft gerechtigd gebruik te maken van de Kaart. Wij verstrekken aan Afnemer Persoonsgegevens op verschillende manieren, zoals, maar niet beperkt tot Verwerking in een factuur, presentatie in overzichten of rapportages en verstrekking middels een geautomatiseerde elektronische koppeling. Wij kunnen alle Persoonsgegevens, zoals vastgelegd in artikel 6, aan de Afnemer die u heeft gerechtigd gebruik te maken van de Kaart verstrekken ongeacht de vorm of manier waarop wij dat doen. Wij willen u erop attenderen dat het gebruik van een Kaart resulteert in een Bestand van Persoonsgegevens op basis waarvan de Afnemer beslissingen kan nemen over het gebruik van de Kaart.
- 7.2. Wij verstrekken uw Persoonsgegevens, inclusief pasfoto, aan Trans Link Systems B.V. (TLS), ten behoeve van de vervaardiging van een Persoonlijke Kaart, waarbij de betreffende Kaart door Regiecentrale B.V., op basis van een overeenkomst tussen Regiecentrale B.V. en Trans Link Systems B.V., wordt uitgegeven.
- 7.3. Wij kunnen uw Persoonsgegevens verstrekken aan Bewerkers in de zin van de Wet. Dit zijn partners die werkzaamheden uitvoeren in opdracht van ons. Wij waarborgen uw Privacy door strikte afspraken over geheimhouding en beveiligingsprocedures met Bewerkers vast te leggen in overeenkomsten. Regiecentrale heeft dergelijke overeenkomsten gesloten of kan deze sluiten met onder meer ICT dienstverleners, callcenters en TLS. Wanneer wij samen werken met partners garanderen wij als Verantwoordelijke, zoals gedefinieerd in artikel 4, dat Persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet op behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt en dat Bewerkers voldoen aan de op hen rustende verplichtingen van de Wet.
- 7.5. Wij zijn genoodzaakt uw Persoonsgegevens te verstrekken indien wij daartoe om welke reden dan ook door de Wet toe verplicht worden.

Artikel 8. Verplichting tot verstrekken van Persoonsgegevens

- 8.1. Wij hebben uw Persoonsgegevens nodig voor de doelen zoals omschreven in artikel 5. U dient uw Persoonsgegevens, tenzij anders aangegeven, aan ons te verstrekken voordat wij een Kaart aan u kunnen verstrekken.

- 8.2. Het is noodzakelijk om ons het recht te verstrekken dat wij uw Persoonsgegevens inclusief pasfoto verstrekken aan TLS ten behoeve van de vervaardiging van een Kaart voordat wij een Kaart aan u kunnen verstrekken.
- 8.3. Het is noodzakelijk om ons het recht te verstrekken dat wij Persoonsgegevens van uw Transacties (reis- en gebruikstransacties (inclusief halte- en stationsinformatie) en service- en verkooptransacties) van TLS ontvangen en te verwerken en het is verplicht om ons het recht verstrekt uw Persoonsgegevens, waaronder gegevens van Transacties, aan Afnemer te verstrekken die u heeft gerechtigd gebruik te maken van de Kaart voordat wij een Kaart aan u kunnen verstrekken.
- 8.4. U kunt besluiten om niet in te stemmen met het verstrekken van het recht of uw Persoonsgegevens zoals beschreven in lid 1, 2 en 3. In dat geval kunnen wij u geen Kaart verstrekken en kunt u niet profiteren van de voordelen van het gebruik van de Kaart.

Rechten

Artikel 9. Recht op inzage

- 9.1. De belangrijkste Persoonsgegevens kunnen worden ingezien op het Portaal, zoals naam- en adresgegevens en Transacties.
- 9.2. U kunt ons vragen of wij Persoonsgegevens van u verwerken. Wij zullen u zo spoedig mogelijk, maar binnen uiterlijk 4 weken, beantwoorden en u een kopie verschaffen van de Persoonsgegevens die wij van u Verwerken. U bent ons hiervoor geen kosten verschuldigd. Voor een verzoek tot inzage kunt u contact met ons opnemen op de wijze zoals beschreven in artikel 17.

Artikel 10. Recht op correctie

- 10.1. Indien uw gegevens feitelijk onjuist zijn, voor het doel van de Verwerking onvolledig, niet ter zake dienend of bovenmatig zijn, dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt kunt u ons op de hoogte brengen en zullen wij uw verzoek zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken, beantwoorden. Voor een verzoek tot correctie kunt u contact met ons opnemen op de wijze zoals beschreven in artikel 17.
- 10.2. Wij kunnen geen Persoonsgegevens van u verwijderen of corrigeren zonder uitdrukkelijke instemming van Afnemer die u gerechtigd heeft gebruik te maken van de Kaart, wanneer niet kan worden vastgesteld of kan worden bewezen dat Persoonsgegevens onjuist zijn.

Artikel 11. Recht op verzet

Indien u geen informatie meer van ons wenst te ontvangen over de producten en Diensten, dan kunt u ons een e-mail sturen aan info@regiecentrale.nl met als onderwerp: 'verzet'. U kunt ons ook contact met ons opnemen zoals beschreven in artikel 17.

Bewaartermijnen

Artikel 12. Bewaartermijn en verwijdering

- 12.1. Persoonsgegevens die niet langer voor de doelen zoals omschreven in artikel 5 noodzakelijk zijn, worden zo spoedig mogelijk door ons verwijderd.
- 12.2. Wij bewaren de door ons verzamelde Persoonsgegevens zolang als dit noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze Persoonsgegevens zijn verzameld en gedurende maximaal zeven jaar na afloop hiervan. De doeleinden zijn beschreven in artikel 5. De door ons aangehouden Bewaartermijn is gebaseerd op de verplichting van Afnemer om gedurende zeven jaar alle fiscaal relevante gegevens te bewaren. Tot afloop van die termijn kan Afnemer de door en voor verstrekking van Kaart verzamelde gegevens bij ons opvragen. De termijn van zeven jaar is tevens ingegeven door onze wettelijke verplichting om onze administratie gedurende die termijn te bewaren. Na afloop van de hier gemelde Bewaartermijn van 7 jaar zullen al Persoonsgegevens worden verwijderd, tenzij de gegevens in verband met wettelijke verplichtingen langer bewaard moeten blijven.
- 12.3. Verwijdering impliceert vernietiging of een zodanige bewerking dat het niet meer mogelijk is om de Gebruiker te identificeren.

Maatregelen

Artikel 13. Beveiliging

- 13.1. Wij hebben in een beveiligingsplan richtlijnen opgesteld voor de technische en organisatorische beveiliging van de Verwerking van Persoonsgegevens. In dit plan hebben wij passende fysieke, technische en organisatorische maatregelen opgenomen mede om verlies of enige vorm van onrechtmatige Verwerking tegen te gaan waaraan wij ons houden. Wij



- passen actuele beveiligingstechnologie toe voor de versleuteling en afscherming van databases.
- 13.2 Wanneer wij gebruik maken van de diensten van een Bewerker, leggen wij als Verantwoordelijke verplichtingen met betrekking tot de omgang met persoonsgegevens schriftelijk in een overeenkomst met die Bewerker vast. Maatregelen die onze Bewerker nemen en moeten nemen op basis van onze overeenkomst zijn vergelijkbaar of beter dan de maatregelen die wij zelf nemen.
- 13.3 U dient uw gebruikersnaam en wachtwoord voor Gebruik van ons Portaal nooit aan anderen te verstrekken en deze gegevens zorgvuldig te bewaren en gebruiken.

Artikel 19. Inwerkingtreding

Dit Privacyreglement treedt in werking op 1 april 2014.

Overige Bepalingen

Artikel 14. Melding College bescherming persoonsgegevens

Onze verwerking van Persoonsgegevens is conform de Wet aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens te Den Haag onder meldingsnummer 1520967.

Artikel 15. Aanpassing van dit Privacyreglement

- 15.1. Wij kunnen Persoonsgegevens gebruiken voor nieuwe of onvoorziene doeleinden die niet in dit privacybeleid zijn opgenomen. Indien wij onze handelswijze ten aanzien van Persoonsgegevens op enig moment in de toekomst wijzigen, stellen wij u op de hoogte.
- 15.2. Wij zullen u toestemming vragen voor de verwerking van uw Persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden, zoals beschreven in artikel 5. Pas na het ontvangen van uw toestemming zullen uw Persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden worden verwerkt.
- 15.3. Wanneer de doeleinden voor de verwerking van uw Persoonsgegevens niet wijzigen zullen wij u tijdig over voorgenomen wijzigingen van deze voorwaarden informeren, hetzij schriftelijk, hetzij per e-mail. Een wijziging treedt in werking dertig (30) dagen ná ommekomst van het door ons aan u ter kennis hebben gebracht van de gewijzigde versie van dit Privacyreglement, met vermelding op die versie van het versienummer en de datum van inwerkingtreding van die versie. Tevens zal bij de gewijzigde versie worden vermeld dat de voorgaande versie niet meer zal gelden ná die datum. Verder zullen wij direct ná kennisgeving de gewijzigde versie op onze website opnemen.

Artikel 16. Klachten

- 16.1. Elke Gebruiker heeft het recht bij ons een klacht in te dienen over de Verwerking van haar Persoonsgegevens door contact met ons op te nemen op een wijze zoals beschreven in artikel 17:
- tegen een beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 9 en 10;
 - tegen een beslissing naar aanleiding van verzet als bedoeld in artikel 11;
 - tegen de wijze waarop wij de in dit Privacyreglement opgenomen regels uitvoert.
- 16.2. Wij zullen zo spoedig mogelijk op uw klacht reageren, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst.
- 16.3. Zowel wij als u kunnen advies bij het College bescherming persoonsgegevens inwinnen.
- 16.4. Wij kunnen tot het oordeel komen dat de klacht onterecht is dan wel geheel of gedeeltelijk terecht. Wanneer wij tot dit oordeel komen en u het niet eens bent met deze beslissing kunt u een klacht indienen bij het College bescherming persoonsgegevens.
- 16.5. Wanneer wij oordelen dat uw klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, zullen wij alsnog uitvoering geven aan de in het Privacyreglement opgenomen regels, zullen wij die Verwerking stoppen of gegevens herstellen.
- 16.6. Wij zullen schriftelijk op klachten reageren.

Artikel 17. Contact

Voor vragen, informatie of klachten kunt u onze Servicedesk telefonisch bereiken op 030 7115711, kunt u een e-mail sturen aan info@regiecentrale.nl of kunt u een brief sturen welke u dient te adresseren aan Regiecentrale B.V. Antwoordnummer 4736, 3500 SB Utrecht.

Artikel 18. Overige bepalingen

- 18.1. De Persoonsgegevens die wij beheren, kunnen bij een eventuele overname of fusie van Regiecentrale B.V. ook worden overgedragen. U geeft ons daarvoor hierbij bij voorbaat uw toestemming.
- 18.2. Dit Privacyreglement kan worden aangehaald als 'Privacyreglement Regiecentrale'.