

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 Reisbalans B.V. (hierna "Reisbalans", "wij", "ons" of "onze") worden verwerkt. Lees het volgende aandachtig door om te leren hoe Reisbalans 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?

Reisbalans, 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 Reisbalans, met als voornaamste doeleinden de verwerking van betalingen en het verlenen van mobiliteitsdiensten van Reisbalans.

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?

U kunt ons informatie verstrekken door het invullen van formulieren op onze website(s) of via uw werkgever, door het gebruiken van onze website of onze app, door contact met ons op te nemen via de telefoon of e-mail, door gebruik van diensten van derden of anderszins. Dit omvat informatie die u verstrekt wanneer u zich registreert op onze websites, gebruik maakt van mobiliteitsdiensten van derden, ons een verzoek stuurt, contact opneemt met onze klantenservice, een contract afsluit voor de levering van diensten, deelneemt aan promoties of enquêtes en wanneer u een probleem meldt met onze site. De persoonlijke informatie die u verstrekt, die nodig is om ons in staat te stellen u onze diensten te verstrekken en/of ons antwoord te bieden, kan uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, ritinformatie (locatie, tijd, leverancier, klantnummer), en bankgegevens bevatten. 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, te wijzigen of te updaten, moeten wij in de volgende gevallen informatie van u verzamelen.

Uitnodigen van u als Betrokkenen voor onze dienstverlening

Om u de mogelijkheid te geven een overeenkomst te sluiten met Reisbalans sturen wij u in opdracht van een derde partij (veelal uw werkgever) een uitnodiging per e-mail met daarin een unieke registratielink. Via deze link kunt u zich registreren.

Deze gegevens worden gebruikt op basis van gerechtvaardigd belang. Wij zullen deze gegevens tot 3 maanden bewaren na ontvangst hiervan van uw werkgever.

Aangaan van een overeenkomst

Voordat u gebruik kunt maken van de diensten van Reisbalans sluit u een overeenkomst met Reisbalans. Deze overeenkomst gaat u aan in het registratieproces op mijn.reisbalans.nl. Voor het kunnen opstellen en beheren van deze overeenkomst zullen wij uw contactgegevens, personalia en inloggegevens verwerken.

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

Aangaan van een factuurrelatie

Indien wij met u een factuurrelatie aangaan heeft Reisbalans uw rekeninggegevens nodig zoals personalia, NAW-gegevens en bankrekeningnummer.

Deze gegevens worden gebruikt op basis van een wettelijke grondslag, namelijk om uitvoering te geven onze administratieplicht. Wij zullen deze gegevens bewaren tot 10 jaar na de factuurdatum.

Aanmaken van een persoonlijk gebruikersaccount op de beveiligde omgeving van onze website

Wanneer u gebruik wilt maken van de diensten van Reisbalans heeft u in sommige gevallen een persoonlijk account nodig op de beveiligde omgeving van mijn.reisbalans.nl. Voor dit account hebben wij bepaalde gegevens van u nodig. Het gaat bijvoorbeeld om uw contactgegevens, geboortedatum, pasfoto, woonlocatie, wachtwoord, werklocatie, reishistorie en e-mailadres. Heeft u de dienst Reisbalans verstrekt gekregen vanuit een derde (bijvoorbeeld uw werkgever) dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

De basis voor de verwerking van deze gegevens is het uitvoeren van een overeenkomst. Wij bewaren uw account-gegevens op onze website tot 18 maanden na beëindiging van het gebruikersaccount.

Activeren en gebruik van vervoersdiensten van derden partijen

Met uw persoonlijke account kunt u diensten van derde partijen activeren en beheren. Deze derde partijen zijn bijvoorbeeld Greenwheels (autodelen), OV-Fiets (fietsdelen), RC-BKA (ov), Transvison (taxi) en Yellowbrick (parkeren). Voor het correct functioneren van deze diensten van derden binnen Reisbalans dienen wij uw gegevens uit te wisselen met deze derden. Wanneer u via mijn.reisbalans.nl of onze app diensten van derden gebruikt, dan wisselen wij gegevens uit met deze derde partij(en).

Wij treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan derde partijen die deze partijen nodig hebben 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 derde partijen reisinformatie en ritgegevens. Denk hierbij aan de locatie, datum, leverancier en prijs van een reistransactie. Op de website van Reisbalans kunt u een lijst van derde partijen vinden.

Deze derde partijen treden naar u op als zelfstandig Verwerkersverantwoordelijke. Door gebruik te maken van de diensten van deze derde partij(en) via Reisbalans 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 deze derden waar wij gegevens mee uitwisselen. Wij raden u aan om de privacy- en beveiligingspraktijken en het beleid van de derde partij te bestuderen voordat u gegevens aan ze verstrekt. Deze kunt u vinden op de website van de derde partij, eventueel kunt u de derde partij verzoeken u deze te verstrekken.

De basis voor de uitwisseling van gegevens met derde partijen is het uitvoeren van de overeenkomst. Wij verwerken uw gegevens van externe partijen tot 18 maanden na beëindiging van uw gebruikersaccount. De bewaartermijn bij de derde partijen vindt u in het privacy beleid van de betreffende partij.

App-gebruik en ritregistratie

Onze apps kunt u koppelen aan uw mijn.reisbalans.nl. Wanneer u daarvoor kiest, gebruiken wij in de app uw contactgegevens, reishistorie, kaartgegevens, reissaldo, transactiegegevens, locatie-gegevens, apparaat gegevens en OS-gegevens.

Nadat u de app installeert en u in de app inlogt wisselen wij gegevens uit tussen de app en mijn.reisbalans.nl. Door middel van de app kunnen wij u reisadvies geven, kunnen we u pushberichten versturen over het valideren van ritten, kunt u uw ritregistratie uitvoeren en kunt u contact opnemen met de Reisbalans klantenservice. Daarnaast kunt u door middel van de app uw reissaldo en reishistorie inzien en kunnen uw ritten worden geregistreerd. De ritregistratie vindt plaats op basis van de locatiebepaling (telefoonsignaal, WIFI en/of GPS) van uw

Privacy Statement Reisbalans B.V.

mobiele apparaat. Voor het aanzetten van locatiebepaling wordt vooraf uw toestemming gevraagd. U kunt op ieder gewenst moment de locatiebepaling aan- en uitzetten.

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

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. Deze gegevens zijn door u aan ons verstrekt. Het gaat bijvoorbeeld om uw contactgegevens, uw ritgegevens of uw apparaat gegevens. In sommige gevallen, zoals bij hulp op afstand, is het tevens nodig dat wij met u meekijken in uw persoonlijke mijn.reisbalans.nl omgeving. Dit doen wij uitsluitend met uw expliciete toestemming. Voor het afhandelen van klachten of verzoeken kan het nodig zijn dat wij uw bankgegevens gebruiken.

Wij zenden u, zonder toestemming, berichten die geen reclame-karakter hebben, bijvoorbeeld berichten over aankoop, beheer, wijziging of beëindiging van Diensten of over gebruik van Diensten van derde partijen, zoals bij wijzigingen of calamiteiten.

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 gebruiken wij zo veel als mogelijk geaggregeerde gegevens, bijvoorbeeld reisgegevens. Voor rapportages aan het management van Reisbalans gebruiken wij geen namen, e-mailadressen of andere rechtstreeks identificerende informatie. Voor rapportages aan uw werkgever worden wel namen en contactgegevens gebruikt.

De basis voor de verwerking van deze gegevens is het uitvoeren van een overeenkomst en de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Reisbalans. Wij bewaren rapportages tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

Verbeteren van Reisbalans

Reisbalans 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 Reisbalans. Wij bewaren deze gegevens tot 18 maanden na beëindiging van uw gebruikersaccount.

Veilig houden van Reisbalans

Met het oog op fraudepreventie en -detectie kunnen wij uw contact- en reisgegevens gebruiken. Ook kunnen wij voor beveiligingsdoelinden 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 Reisbalans. Wij bewaren uw gegevens tot 18 maanden na aanmaken van de gegevens. Indien er spraken 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 aan de volgende categorie ontvangers:

- Wij verstrekken persoonsgegevens aan (de vertegenwoordigers) van de organisatie (in veel gevallen uw werkgever) of de natuurlijk persoon die u het recht heeft gegeven gebruik te maken van Reisbalans. Wij willen u erop attenderen dat het gebruik van onze dienstverlening resulteert in een bestand van persoonsgegevens op basis waarvan beslissingen kunnen worden genomen over het gebruik van Reisbalans door de organisatie of de natuurlijk persoon. Zo kan uw reishistorie met locatie, tijd en vervoersmiddel worden ingezien door de organisatie of de natuurlijk persoon.
- Wij zijn genoodzaakt uw persoonsgegevens te verstrekken indien wij daar om welke reden dan ook door de wet toe verplicht worden.

- Wij wisselen gegevens uit met derde partijen die optreden als Verwerkingsverantwoordelijke. Zie 'Activeren en gebruik van vervoersdiensten van derden partijen'.
- 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
 - Klantenservice software
 - Telefonie aanbieders
 - Analyse-software
 - Security software voor het veilig houden van onze diensten
 - Filesharing
 - Onderzoek software en diensten

Opslag gegevens

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

Links naar sites van derden

Onze dienst kan links bevatten of u verwijzen naar andere websites, apps en advertenties van derde partijen, die informatie over u bij kunnen houden. Wij hebben geen controle over dergelijke sites of hun activiteiten. Alle gegevens, inclusief persoonsgegevens, die u aan die derden verstrekt, worden rechtstreeks aan die derde verstrekt en zijn onderworpen aan het privacy beleid van die derde partij. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud, privacy- en beveiligingspraktijken en het beleid van derden waar wij naar linken of verwijzen. Wij raden u aan om de privacy- en beveiligingspraktijken en het beleid van de derde partij te bestuderen voordat u gegevens aan ze verstrekt. Deze kunt u vinden op de website van de derde partij, eventueel kunt u de derde partij verzoeken u deze te verstrekken.

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 mijn.reisbalans.nl, 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 **beperving** 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, Reisbalans B.V., zijn gevestigd te Amersfoort en hebben een kantoor aan de Utrechtseweg 15, 3811 NA. Onze servicedesk is te bereiken via telefoonnummer (088) 934 34 56 en e-mailadres klantenservice@reisbalans.nl.

Voor eventuele klachten over de verwerking van persoonsgegevens of het afhandelen van klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door Reisbalans B.V. 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>.