

EBS **privacy beleid**

Mei 2018

Privacy statement

Het is voor EBS van groot belang om zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens van onze reizigers. In dit privacy statement leest u hoe wij persoonsgegevens verwerken en waarvoor wij ze gebruiken.

EBS verwerkt persoonsgegevens op drie gronden:

- Uitvoering van de overeenkomst;
- Voldoen aan wettelijke verplichting
- Gerechtigd (bedrijfs)belang;
- of voor de gevallen waarin u toestemming geeft.

Soms is het voor het goed uitvoeren van de dienstverlening nodig dat EBS uw persoonsgegevens opvraagt. Wanneer deze gegevens niet beschikbaar zijn, dan kan EBS de dienstverlening wellicht niet goed uitvoeren.

Welke gegevens kan EBS registreren?

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres
- Geboortedatum
- Geslacht
- Respondentnummer
- Klantnummer, kaartnummer, formuliernummer
- Soort abonnement/product, ingangsdatum, wervingskanaal, duplicaathistorie, OV-chipkaart chipnummer
- Klachtgegevens, restitutie, verloren/gevonden voorwerpen
- Transactiegegevens, waaronder check-in en check-out gegevens
- Gegevens m.b.t. lopende/verrichte transacties en additionele gegevens als navigatiegegevens, opgevraagde publicaties/brochures
- Gegevens uit rechtstreeks contact
- Financiële gegevens, bank/giro rekeningnummer, betaalwijze, verrichte betalingen
- Contactgegevens werkgever (indien u een abonnement heeft via uw werkgever)
- Rekeningnummer, betaalwijze en debiteurengegevens

Wanneer en waarvoor verwerkt EBS uw persoonsgegevens?

- Voor de uitvoering van onze dienstverlening en de financiële afwikkeling hiervan, bijvoorbeeld bij de aanschaf van onze producten en abonnementen. Wanneer een andere partij het vervoer uitvoert, verstrekt EBS alleen noodzakelijke persoonsgegevens aan deze partij.
- Wanneer u contact heeft met EBS, via telefoon, e-mail, chat, social media, contact-formulier, enquêtes, prijsvragen of (panel)onderzoeken. Of wanneer u gebruikmaakt van onze (mobiele) websites en apps, wanneer u inlogt op uw account en wanneer u zich aanmeldt voor nieuwsbrieven.
- Om u te informeren over (nieuwe) producten en/of diensten van EBS. Dit kan via:
 - onze (web)winkels
 - klantenservices
 - (ticket)automaten
 - onze (mobiele) websites en apps
 - onze verkooppartner
 - social media-campagnes

De informatievoorziening is gebaseerd op uw voorkeuren, algemene reisgegevens, opgegeven interesses en gebruik van onze (mobiele) websites en apps.

- Voor (interne) analyses voor:
 - procesverbetering;
 - bezettingsgraad, planning en inzet van materieel;
 - de ontwikkeling van producten en diensten;
 - marktonderzoek;
 - historische, statistische doeleinden
- Wanneer u toestemming heeft gegeven voor het ontvangen van de nieuwsbrief en/of speciale aanbiedingen van (onderdelen van) EBS. U kunt uw toestemming altijd intrekken door middel van de afmeldlink die u in iedere nieuwsbrief of e-mail aantreft.
- Voor het afhandelen en terugbezorgen van gevonden voorwerpen
- Voor het behandelen van vragen en klachten met betrekking tot EBS en voor het in behandeling nemen en beslechten van eventuele geschillen tussen u en EBS. Ook kan correspondentie gebruikt worden ter evaluatie en verbetering van de kwaliteit van dienstverlening alsmede ten behoeve van training, coaching en beoordelingsdoeleinden.

Op een aantal situaties waarin EBS persoonsgegevens verwerkt of waarin anderen verantwoordelijk zijn voor de persoonsgegevens, gaan we hieronder nog wat dieper in.

Social media

EBS-OV gaat graag in dialoog met reizigers, klanten, gebruikers van apps en bezoekers van de website. EBS-OV volgt en neemt deel aan discussies op internet en social media-kanalen zoals Facebook, Twitter, Rss feeds en blogs. Via web en social media geeft EBS-OV nuttige informatie en beantwoordt relevante vragen. Hierbij kan het voorkomen dat EBS (persoons-)gegevens vastlegt, bijvoorbeeld wanneer de Klantenservice een vraag of klacht in behandeling neemt. Deze worden in overeenstemming met dit privacy statement verwerkt. EBS is niet verantwoordelijk voor de content van andere gebruikers van social media en voor hoe zij met persoonsgegevens omgaan.

EBS apps

EBS-OV biedt een deel van haar dienstverlening aan door middel van apps. EBS-OV kan voor een goede werking van de app bij installatie toestemming vragen voor toegang en verwerking van bepaalde persoonsgegevens. Het verzamelen en verwerken van deze gegevens via apps valt ook onder dit privacy statement.

Cookies

EBS maakt bij het aanbieden van haar diensten gebruik van cookies. Dit zijn kleine bestandjes met gegevens die of op de harde schijf van uw computer worden opgeslagen of in de sessie van uw browser staan. EBS plaatst cookies die noodzakelijk zijn voor de goede werking van haar website of voor het leveren van een gevraagde dienst. In het geval van gebruik van tracking cookies, bedoeld voor marketingdoeleinden, wordt vooraf toestemming gevraagd aan de bezoeker van de website.

U kunt het gebruik van cookies voorkomen door geen cookies te accepteren en/of alle reeds geplaatste cookies te verwijderen. Raadpleeg de help-functie van uw browser om te zien hoe u dit kunt doen. EBS kan niet garanderen dat de website of elektronische diensten goed werken zonder cookies. Het kan zijn dat enkele functies verloren gaan of dat onderdelen zelfs helemaal niet te zien zijn.

Google Analytics

De diensten en websites van EBS kunnen ook gebruikmaken van cookies van Google Analytics. Dat is een dienst van Google om gedetailleerde statistieken van een website te verzamelen. EBS gebruikt Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. EBS staat Google niet toe de verkregen informatie te gebruiken voor andere Google-diensten.

Google is aangesloten bij het Privacy Shield-programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat er sprake is van een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens.

Andere websites

Op de websites van EBS kunt u links naar andere websites aantreffen. EBS draagt geen verantwoordelijkheid voor hoe die externe partijen met uw gegevens omgaan. Lees hiervoor het privacy statement van de site die u bezoekt.

Camerabeelden

EBS heeft diverse voertuigen uitgerust met camerabewaking. De opgenomen camerabeelden worden slechts kort bewaard. De inzet van camerabewakingssystemen vergroot de veiligheid van ons personeel, onze reizigers en alle overige mensen en middelen die aan de zorg van EBS zijn toevertrouwd. Bij een eventueel incident kan EBS de camerabeelden binnen de wettelijke kaders beschikbaar stellen aan politie en justitie ter ondersteuning van aangifte van een strafbaar feit.

Derden

U mag er op vertrouwen dat uw persoonsgegevens bij EBS in goede handen zijn. EBS zal uw persoonsgegevens daarom niet aan derden verkopen. In bepaalde gevallen is het wel nodig dat EBS je persoonsgegevens aan derden verstrekt, bijvoorbeeld de verzekeringsmaatschappij, de belastingdienst, Translink Systems voor het verwerken van uw OV-chipkaart gegevens, derden die in opdracht van EBS werken of andere OV-vervoerders.

Voor een goede landelijke werking van de OV-chipkaart en de financiële afwikkeling voor de opbrengstverdeling tussen OV-bedrijven, deelt EBS-OV de transactiegegevens met Translink Systems BV. Zie verder www.ov-chipkaart.nl.

EBS-OV maakt met deze verwerkers afspraken, een verwerkingsovereenkomst, zodat zij zich houden aan geheimhouding en uw persoonsgegevens alleen gebruiken voor het uitvoeren van de opdracht verkregen van EBS.

Hoe lang bewaart EBS uw gegevens?

EBS bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk en nooit langer dan wettelijk is toegestaan. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.

Waar en hoe beveiligt EBS je persoonsgegevens?

Je persoonsgegevens worden voor zover mogelijk binnen Nederland of de Europese Unie opgeslagen of verwerkt. Voor gegevens die buiten de Europese Unie worden verstuurd, contracteert EBS alleen partijen die volgens de Algemene verordening gegevensbescherming voldoende bescherming bieden voor je persoonsgegevens.

EBS heeft 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. Alleen geautoriseerde medewerkers of derden hebben toegang tot je persoonsgegevens als dat nodig is voor de uitvoering van hun werk.

Wat zijn uw rechten?

U heeft het recht op inzage in uw eigen persoonsgegevens. Dat kan onder andere via 'Mijn EBS'. Wanneer gegevens onjuist zijn, dan kunt u deze laten corrigeren. Ook heeft u recht op gegevensoverdracht. Dat betekent dat u de gegevens die EBS verwerkt aan een andere partij kunt laten overdragen. Wilt u uw gegevens bij EBS laten verwijderen? Dat is mogelijk vanaf het moment dat u geen (financiële) verplichtingen meer heeft bij EBS.

Wijzigingen

EBS behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het privacy statement. Wij adviseren u om regelmatig op deze pagina te kijken of er wijzigingen zijn. Indien EBS een belangrijke wijziging doorvoert in de manier waarop we uw persoonsgegevens verwerken, dan zullen wij dit kenbaar maken via website(s) en nieuwsbrieven.

Contact

Heeft u vragen of opmerkingen over dit privacy statement of een klacht over de wijze waarop EBS persoonsgegevens verwerkt, neem dan gerust contact met ons op via onderstaande contactgegevens. Hier kunt u ook terecht met vragen over de (mogelijke) verwerking, aanpassing, aanvulling of verwijdering van uw gegevens.

Wanneer u van mening bent dat EBS niet juist heeft gehandeld naar aanleiding van uw opmerking of klacht, dan kunt u bij de Autoriteit Persoonsgegevens een melding achterlaten via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

EBS Public Transportation BV
Nieuwe Gouw 8
1442 LE Purmerend
Telefoon : 0800-0327
Email: privacy@EBS-OV.nl
KvK : 5139 5029
24-05-2018 (vervangt versie 2011)