BIJLAGE B PRIVACYVERKLARING OVPAY

Ter nadere uitwerking van artikel 5 van de GVO hebben Partijen een privacyverklaring opgesteld, die separaat is gepubliceerd danwel is opgenomen in de bestaande privacyverklaringen van Partijen. De privacyverklaring wordt steeds bijgewerkt indien er wijzigingen optreden in de verwerkingen. Partijen zijn zelf verantwoordelijk om deze op te nemen in de eigen privacyverklaring. Dit om Betrokkenen te informeren over de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Kernprocessen van reizen met je Betaalpas of OV-pas.

De OV-pas is vanaf april 2025 geïntroduceerd. De uitrol gebeurt in fases bij de verschillende vervoerders in (delen van) hun concessie(s). Tot de landelijke acceptatie van de OV-pas gelden de delen met betrekking tot de OV-pas slechts voor die Partijen die de OV-pas accepteren als vervoer- en betaalbewijs.

Omdat deze privacyverklaring met enige regelmaat wijzigt, is ervoor gekozen om de vigerende versie op het moment van ondertekenen van deze GVO niet expliciet op te nemen in deze Overeenkomst.
In verband met de integratie in de eigen privacyverklaring is in deze voorbeeldtekst niet vermeld:

- Wat de rechten van betrokkenen inhouden; en
- Het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit.

Deze voorbeeldtekst bevat ook geen gerechtvaardigde belangen - zoals fraudebestrijding of statistische doeleinden - die iedere Partij (naar alle waarschijnlijkheid) zelf heeft en waarvoor iedere Partij zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke is. Uitgangspunt is dat deze elementen reeds in de privacyverklaringen van Partijen voorkomen.

Minimaal dienen in de privacyverklaring van iedere Partij de elementen te worden opgenomen die in de vetgedrukte kopjes staan opgenomen.

Het staat een Partij vrij om de sub paragraaf 'Beveiliging van de Persoonsgegevens' al dan niet op te nemen in de privacyverklaring.

Het staat een Partij vrij om gebruikte begrippen, uitgezonderd die begrippen die zijn gedefinieerd onder 'Begrippen', aan te passen zodat deze in lijn zijn met de begrippen zoals reeds gebruikt in de overkoepelende privacyverklaring van de Partij. Dit geldt bijvoorbeeld voor:

- 'Rechten' versus 'privacyrechten'; of
- 'Bij inspectie BOA' versus 'medewerker van Vervoerder'.

Versie	Datum	Status
v1.0	14 juli 2022	Vastgesteld
v1.1	7 februari 2023	Vastgesteld
v1.2	1 september 2023	Vastgesteld
v1.3	23 januari 2024	Vastgesteld
v1.3.1	16 april 2024	Vastgesteld
v1.4	26 april 2024	Vastgesteld (Translink en Keolis)
v1.4.1	4 juni 2024	Vastgesteld
v1.5	17 september 2024	Vastgesteld
v1.6	25 maart 2025	Vastgesteld
v1.6.1	23 september 2025	Vastgesteld
v1.6.2	19 december 2025	Vastgesteld
v1.6.3	10 maart 2026	Vastgesteld
v1.7	25 augustus 2026	Vastgesteld

Inleiding

Hieronder lees je in het kort wat er met je persoonsgegevens gebeurt als je reist met je Betaalpas of OV-pas. We leggen uit welke gegevens nodig zijn voor reizen, betalen, service en controle, wie daarbij betrokken zijn en hoe lang gegevens worden bewaard. Deze samenvatting bevat de belangrijkste punten; meer informatie staat in de volledige privacyverklaring.

Waarvoor gebruiken wij je gegevens?
Als je met je Betaalpas of OV-pas in- en uitcheckt, verwerken de Vervoerder waarmee je reist en Translink gegevens om te controleren of je kunt reizen, je vervoerbewijs vast te leggen, je reis samen te stellen, de ritprijs te berekenen en de betaling af te handelen. Zonder deze gegevens kun je niet met een Betaalpas of OV-pas reizen en moet je een ander vervoerbewijs gebruiken.
Bij het in- en uitchecken worden technische pasgegevens, datum, tijd en locatie van de check-in of check-uit verwerkt. Direct na het inchecken worden de technische pasgegevens gepseudonimiseerd. Dat betekent dat je pas een uniek technisch nummer krijgt, zodat Vervoerders en Translink de reis kunnen verwerken zonder dat de gebruikte gegevens direct naar je Pas of naar jou herleidbaar zijn. Wel kan koppeling soms mogelijk zijn, bijvoorbeeld als je zelf contact opneemt met de klantenservice, een account gebruikt of een Persoonsgebonden product koppelt.

Wie zijn verantwoordelijk?
De Vervoerders en Translink zijn Gezamenlijk verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die nodig is voor het reizen met je Betaalpas of OV-pas. Zij hebben onderling afspraken gemaakt over hun verantwoordelijkheden. Voor bepaalde onderdelen zijn ook andere partijen betrokken, zoals je bank en Fiserv bij betalingen met de Betaalpas, een Betaaldienstverlener bij reizen op rekening met de OV-pas, en dienstverleners voor bijvoorbeeld productie, bezorging of technische ondersteuning.

Reizen met de Betaalpas
Bij reizen met een Betaalpas controleert Translink of de pas geschikt is voor reizen in het openbaar vervoer en niet is geblokkeerd. Na het uitchecken berekent Translink de ritprijs. De betaling wordt afgehandeld via Fiserv en jouw bank. Reizen op één reisdag worden meestal gebundeld en later aangeboden aan je bank, tenzij tussentijds een drempelbedrag wordt bereikt. Op je bankafschrift zie je een uniek betalingskenmerk dat begint met "NLOV". Dat kenmerk, samen met het afgeschreven bedrag, kan nodig zijn voor servicevragen. Deel deze gegevens daarom niet onnodig, omdat anderen daarmee mogelijk inzicht kunnen krijgen in je reizen.

Reizen met de OV-pas
De OV-pas wordt uitgegeven door Translink. Je kunt ermee reizen op saldo of, als je daarvoor een aparte overeenkomst hebt, op rekening via een Betaaldienstverlener. Bij aankoop via OVpay of ovpay.nl kan Translink je naam en bezorgadres verwerken om de pas op te sturen; deze bezorggegevens worden tijdelijk bewaard. Koop je een OV-pas bij een fysieke retailer, dan weet Translink niet wie de pas heeft gekocht. Translink verwerkt dan wel de reizen en het saldo van die pas, maar weet zonder aanvullende gegevens niet wie de gebruiker is.
Bij reizen op saldo houdt Translink het saldo en de saldomutaties bij. De ritprijs wordt na het uitchecken van het saldo afgeschreven. Je kunt saldo laden, terugvragen of automatisch laten opladen. Bij reizen op rekening rekent de Betaaldienstverlener de kosten achteraf met jou af en informeert die partij je zelf over de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Accounts, service en inzicht in reizen
Via de OVpay app, ovpay.nl of een app/website van een Vervoerder kun je een account aanmaken en één of meer passen koppelen. Daarmee kun je bijvoorbeeld je reishistorie, betalingen, saldo, betaalstatus, openstaande bedragen of blokkades bekijken. In de OVpay omgeving kun je je reizen met je passen in het hele openbaar vervoer tot 18 maanden terug inzien. In een accountomgeving van een Vervoerder zie je alleen de reizen bij die Vervoerder.
Voor servicevragen over de Betaalpas is meestal het betalingskenmerk en het bijbehorende bedrag nodig. Voor servicevragen over de OV-pas zijn het pasnummer en de verificatiecode nodig. Klantenservice-medewerkers krijgen alleen inzicht in gegevens die nodig zijn om je vraag te beantwoorden. Voor vragen over reizen bij meerdere Vervoerders kunnen Vervoerders en Translink beperkte gegevens uitwisselen, zodat je via één loket geholpen kunt worden.

Controle, blokkades en geautomatiseerde besluiten
Bij elke check-in wordt automatisch gecontroleerd of je Pas gebruikt mag worden. Een Ppas kan worden geblokkeerd als de Pas als gestolen of verloren staat geregistreerd, als een betaling niet lukt, als er onvoldoende saldo is, als er een openstaande schuld bestaat of als niet aan voorwaarden voor een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel wordt voldaan. Na betaling van een openstaand bedrag of het aanvullen van saldo wordt een tijdelijke blokkade meestal automatisch opgeheven. Sommige blokkades, zoals bij een gestolen OV-pas of een door de bank geblokkeerde Betaalpas, kunnen niet door Vervoerders of Translink worden opgeheven.

Bij controle in het openbaar vervoer houd je je Betaalpas of OV-pas tegen het controleapparaat van de BOA of medewerker. Daarmee wordt gecontroleerd of je een geldig vervoerbewijs hebt. Als dat nodig is en je daarvoor toestemming geeft, kan de medewerker tijdelijk de laatste tien OV-handelingen met dezelfde pas bekijken, tot maximaal 62 dagen terug. Deze gegevens worden maar kort op het controleapparaat getoond en verdwijnen automatisch.

Persoonsgebonden producten en kortingen
Als je een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel gebruikt, zoals leeftijdskorting of een abonnement, kunnen aanvullende gegevens nodig zijn. Denk aan je naam, geboortedatum en soms een pasfoto. Deze gegevens worden gebruikt om te controleren of je recht hebt op het product of de korting en om dit tijdens het reizen en bij inspectie toe te passen. Wil je deze gegevens niet verstrekken, dan kun je het betreffende product of profiel niet gebruiken.

Bewaartermijnen en beveiliging
Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is voor het doel waarvoor ze worden verwerkt. Reistransactiegegevens worden in veel gevallen maximaal 18 maanden bewaard. Gegevens die alleen nodig zijn voor directe controle of service worden korter bewaard, bijvoorbeeld maximaal 24 uur of alleen zolang de service wordt verleend. Voor financiële administratie kunnen langere wettelijke bewaartermijnen gelden. Translink en de Vervoerders nemen technische en organisatorische maatregelen om je gegevens te beveiligen. Voor technische Betaalpasgegevens gelden bovendien beveiligingsnormen voor betaalkaartgegevens.

Met wie worden gegevens gedeeld?
Gegevens worden gedeeld voor zover dat nodig is voor reizen, betalen, service, controle, beveiliging en wettelijke verplichtingen. Translink deelt bij betaling met de Betaalpas technische gegevens en het betalingskenmerk met Fiserv en jouw bank. Bij de OV-pas kunnen gegevens worden gedeeld met partijen die nodig zijn voor productie, bezorging of ondersteuning. Vervoerders en Translink kunnen ook verplicht zijn gegevens te verstrekken aan bevoegde instanties, bijvoorbeeld op grond van wet- en regelgeving.

Wat kun je zelf doen?
Houd je pas los tegen de kaartlezer en bied niet je hele portemonnee aan, zodat niet per ongeluk een andere pas wordt gelezen. Bewaar het pasnummer en de verificatiecode van je OV-pas goed; zonder die gegevens kun je de pas bij verlies of diefstal mogelijk niet blokkeren. Deel je betalingskenmerk, bankgegevens, pasnummer of verificatiecode alleen als dat nodig is voor service. Heb je vragen over de verwerking van je persoonsgegevens of wil je je privacyrechten uitoefenen, dan kun je terecht bij de contactpunten van de vervoerder en Translink of bij OVpay.

Reizen met een Betaalpas en OV-pas

Voor het reizen met je Betaalpas en de OV-pas gebruiken we mogelijk begrippen die je (nog) niet kent. We hebben daarom deze begrippen en de betekenis hiervan aan de het einde van deze privacyverklaring onder elkaar gezet.

De negen Nederlandse openbaarvervoerders[1] ("Vervoerders") en Translink faciliteren gezamenlijk twee extra mogelijkheden om te reizen met het openbaar vervoer. Dit is het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas of je OV-pas. We spreken in deze privacyverklaring over een Pas als we zowel de Betaalpas als de OV-pas bedoelen.

Voor de Betaalpas doen we dit in samenwerking met een aantal betaaldiensten[2]. Bij deze betaaldiensten is aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Je betaalt voor je reizen via de bankrekening die hoort bij je Betaalpas.

Bij de OV-pas betaal je voor je reizen via het saldo dat hoort bij je OV-pas of betaal je achteraf als je reist op rekening. De OV-pas wordt uitgegeven door Translink en ook het saldo wordt beheerd door Translink. Als je vragen hebt over de OV-pas, zoals werking, aanschaf en saldo, kun je met Translink contact opnemen. Voor vragen met betrekking tot gemaakte reizen kun je contact opnemen met de Vervoerder waarmee je reist of met Translink.

Voorwaarden

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Pas gaan jij en EBS OV een vervoersovereenkomst aan waarop de [Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer (AVS)] [AVR-NS] van toepassing zijn. Bij het gebruik van de Betaalpas zijn daarnaast de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' van toepassing. Bij het gebruik van de OV-pas zijn de 'Algemene Voorwaarden OV-pas' van toepassing.

Als je gebruik maakt van leeftijdskorting in bus, tram of metro of van een Kortings- of vrij-reizen product (zoals een abonnement) dan zijn ook de desbetreffende productvoorwaarden van toepassing. Als je gebruikmaakt van reizen op rekening dan zijn ook voorwaarden voor deze dienst van toepassing, waarvoor je een overeenkomst afsluit met jouw Betaaldienstverlener.

Persoonsgegevens.

Zodra gegevens direct of indirect naar een persoon te herleiden zijn, worden dit Persoonsgegevens genoemd. Voorbeelden hiervan zijn je naam, (e-mail)adres en geboortedatum. Ook kunnen je reisgegevens of gebruikersnaam als Persoonsgegeven worden aangemerkt.

Het Verwerken van rit- betaalgegevens is nodig bij het in- en uitchecken met je Pas. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen in het openbaar vervoer. EBS OV en Translink kunnen je ook service verlenen. Wil je niet dat wij over deze benodigde rit- en betaalgegevens beschikken? Dan kun je niet reizen en betalen met een Pas en moet je gebruik 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 de systemen zo hebben ontworpen en ingericht om de privacy van jou als reiziger zo goed mogelijk te beschermen.

[1] Arriva, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz, RET en Transdev. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.
[2] Maestro, MasterCard, VPAY en VISA. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.

Pseudonimiseren en heridentificatie

Direct nadat je hebt ingecheckt wordt het unieke identificatienummer (PAN[3]) van je Pas Gepseudonimiseerd. Dit betekent dat iedere Pas hierbij een eigen uniek nummer krijgt. Dit unieke nummer wordt gebruikt voor de verschillende doeleinden zoals aanschaffen OV-pas, reizen, betalen, service, inspectie en overzichtsrapporten.

Translink heeft een centraal administratiesysteem waar Translink voor Vervoerders o.a. Vervoerbewijzen vastlegt, de ritprijs berekent en het totale bedrag bijhoudt waarvoor je die dag hebt gereisd. Dit systeem kent iedere Vervoerder eigen unieke identificatienummers voor jouw Pas toe. Hierdoor hebben Vervoerders geen inzicht in de door jou gemaakte reizen bij andere Vervoerders. Betaaldienstverleners hebben alleen inzicht in de door jou gemaakte reizen voor zover zij deze reizen aan jou factureren en de prijs die ze hiervoor in rekening brengen zelf mogen bepalen (d.w.z. dat zij mogen afwijken van de prijs die de Vervoerder zelf voor die reis rekent bij reizen op saldo). In de gevallen waarin de Betaaldienstverlener dezelfde prijs in rekening moet brengen als de Vervoerder, ziet de Betaaldienstverlener geen ritdetails, maar alleen de naam van de Vervoerder, de datum en de ritprijs.

Gepseudonimiseerde gegevens zijn zonder aanvullende informatie niet te herleiden naar je Pasgegevens. Pseudonimiseren is een maatregel om de risico's voor jou als reiziger te verminderen bij het Verwerken van jouw Persoonsgegevens. Vervoerders en Translink hebben met elkaar afspraken gemaakt om dit risico op heridentificatie te minimaliseren, zo kunnen vervoerders reishistorie van een reiziger bij een andere vervoerder in principe niet inzien. Een pseudoniem kan echter soms gekoppeld worden aan een persoon als daarvoor een geldige reden bestaat bijvoorbeeld omdat de reiziger zich kenbaar maakt bij de vervoerder.

Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas en OV-pas?

A. Aanschaffen OV-pas (saldo)

Je kunt een fysieke OV-pas aanschaffen via de OVpay app[4] en www.ovpay.nl. [Deze kun je ook bij verschillende vervoerders aanschaffen via de website, servicebalie en/of kaartverkoopautomaat.] [Je kunt deze ook bij ons aanschaffen via EBS OV]. Als jij een OV-pas bestelt, krijgt deze een uniek nummer in het centrale administratiesysteem van Translink. Dit is nodig om het saldo op de kaart bij te houden en gemaakte reizen te verrekenen met het saldo op de OV-pas. Het saldo verandert als iemand reist met de OV-pas en als er op de rekening geld wordt gestort of er vanaf wordt gehaald.

Voor de fysieke OV-pas heeft Translink een naam en bezorgadres nodig, zodat Translink deze kan opsturen. Deze Persoonsgegevens voor het bezorgen worden 30 dagen bewaard. Dit zodat Translink een nieuwe OV-pas kan produceren en aan jou toesturen als er iets mis mocht gaan in het productie- en verzendproces.

Een fysieke OV-pas aanschaffen (en saldo opladen) kan ook bij een aantal landelijk opererende retailers, te weten Primera en Albert Heijn. Dit kan dan zowel met contant geld als met een Betaalpas. Opladen van een OV-pas kan alleen bij deze retailers als deze daar ook is aangeschaft (en dus een barcode heeft). Translink verwerkt bij de aanschaf op deze wijze geen Persoonsgegevens. Translink komt ook niet te weten wie de OV-pas heeft aangeschaft. Translink weet dus wel welke reizen er zijn gemaakt met zo'n OV-pas, maar niet wie de persoon is of personen zijn die deze reizen hebben gemaakt.

Opladen, beheren en terugstorten van saldo op de OV-pas.

Via de OVpay app en www.ovpay.nl kan je tot maximaal €150 saldo laden op de OV-pas. [Dit saldo laden kan ook bij verschillende vervoerders via hun website en servicebalie.] [Je kunt ook bij ons saldo laden voor de OV-pas via EBS OV]. Je kunt zo ook zien wat je saldo is.

Als je de OV-pas bent verloren of als deze gestolen of defect is, dan dien je dit te melden via de OVpay app of OVpay klantenservice. Daarvoor heeft Translink de gegevens van de OV-pas nodig, namelijk het pasnummer en de verificatiecode. Deze staan op jouw OV-pas, de één op de voorkant en de ander op de achterkant. De OV-pas wordt dan geblokkeerd en is niet langer te gebruiken om te reizen. Als je het pasnummer en de verificatiecode van

[3] De afkorting PAN staat voor het Primary Account Number. Dit kaartnummer is uniek is voor elke Betaalpas en OV-pas en kan daardoor uniek worden herkend.
[4] De privacyverklaring van OVpay app kun je vinden in de OVpay app en op de OVpay website onder privacy.

een OV-pas niet (meer) hebt, dan kun je deze helaas ook niet blokkeren.

Als je een nieuwe OV-pas vanuit je OVpay account of een gebruikersaccount bij een vervoerder aanvraagt, wordt automatisch het saldo gekoppeld aan de nieuwe OV-pas. Dit is niet het geval als je je vervangende OV-pas zonder account (bijvoorbeeld via een retailer) los bestelt.

Een verlopen OV-pas wordt automatisch geblokkeerd en is niet meer geschikt om mee te reizen.

Automatisch opladen OV-pas.

Met automatisch opladen wordt het saldo van een specifieke OV-pas automatisch aangevuld. Hiervoor sluit je een overeenkomst met Translink af. Je geeft hierbij opdracht om het saldo van de betreffende OV-pas telkens met het afgesproken bedrag op te laden. Dit opladen gebeurt automatisch eenmalig bij het activeren. Daarna gebeurt dit als:

- Met de OV-pas wordt ingecheckt bij een vervoerder en het saldo te laag is om het minimum vereiste bedrag bij de Vervoerder waarmee je reist te betalen;
- Het saldo te laag is om de ritprijs te betalen nadat met die OV-pas bij een vervoerder is gereisd;
- Het saldo €10,- of minder bedraagt.

Het automatisch opladen is alleen aan te vragen en te activeren via een OVpay account in de OVpay App en op de OVpay website. Het is niet aan te vragen via andere kanalen zoals via een Vervoerder of Betaaldienstverlener.

De persoon die de overeenkomst voor automatisch opladen afsluit, kan de gebruiker van de OV-pas zijn, maar dat hoeft niet. Je kunt de overeenkomst ook afsluiten voor een familielid. De overeenkomst hoort echter altijd bij één specifieke OV-pas.

Reizen op rekening met de OV-pas.

Reizen op rekening is het achteraf betalen voor reizen die je maakt met de OV-pas. Je sluit hiervoor een aparte overeenkomst met een Betaaldienstverlener. In deze overeenkomst staan jouw betaalvoorwaarden, zoals binnen welke termijn je moet betalen en met welke betaalwijze (bijvoorbeeld een automatische incasso of periodieke overboeking). Je bent dus klant van de Betaaldienstverlener.

Translink brengt de door jou gemaakte reiskosten in rekening bij de Betaaldienstverlener. Deze betaalt de kosten voor elke door jou gemaakte reis op rekening (via Translink) aan de Vervoerder. De Betaaldienstverlener rekent deze kosten achteraf met jou af. Het bedrag dat de Betaaldienstverlener bij jou in rekening brengt, kan afwijken van de ritprijs die door een Vervoerder voor eenzelfde reis wordt gerekend bij reizen op saldo.

Het niet voldoen aan de (betaal-)voorwaarden van de Betaaldienstverlener kan ertoe leiden dat het met de OV-pas reizen op rekening (tijdelijk) wordt geblokkeerd. Je kunt dan wel nog reizen op saldo, mits er voldoende saldo aan de OV-pas is gekoppeld om te reizen bij Vervoerders.

De Betaaldienstverlener is zelf verantwoordelijk voor de gegevens die hij van Translink en Vervoerders ontvangt. Hij informeert jou zelf hoe hij met jouw persoonsgegevens omgaat, dat lees je dus niet in deze privacyverklaring. Deze gegevens kunnen door Vervoerder en Translink meestal niet aan jou worden gekoppeld. Maar als je een product bij een Vervoerder koopt of een account aanmaakt in een app van Translink of een Vervoerder, is dit wel mogelijk.

Wel of geen Persoonsgebonden product gekoppeld aan de OV-pas

Een fysieke OV-pas kan in principe door iedereen die de kaart in bezit heeft, worden gebruikt om mee te reizen. Je kunt ook aan de OV-pas een Persoonsgebonden product koppelen, zoals bijvoorbeeld leeftijdskorting in bus, tram en metro of een vrij-reizen product (zoals een abonnement). Als je aan een OV-pas één of meer Persoonsgebonden producten koppelt, dan mag alleen de persoon van wie het Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel is hiermee reizen.

Bij het bestellen via de OVpay app of OVpay.nl kan je een kenmerk op de fysieke OV-pas laten drukken. Dit kenmerk kan jouw naam zijn, maar ook iets anders zoals ‘familiepas’ of ‘pas 2’. Hiermee maak je de kaart herkenbaar voor jezelf. Hiermee maak je de kaart niet persoonsgebonden. Iemand anders mag dus ook gewoon met deze OV-pas reizen, zolang er geen sprake is van een Persoonsgebonden product of Kortingsprofie. Het laten toevoegen van een kenmerk is niet mogelijk bij OV-passen die bij een retailer worden gekocht.

Persoonsgebonden product en Kortingsprofiel

Zowel op een Betaalpas als OV-pas zijn Persoonsgebonden producten en Kortingsprofielen mogelijk. De mogelijkheden hiervoor verschillen per product en per Vervoerder. Om zo'n product of profiel te kunnen gebruiken, dien je eerst via de app of website van OVpay of een Vervoerder een persoonlijk profiel aan te maken. Afhankelijk van het product of profiel heb je hiervoor je email, naam, geboortedatum en/ of pasfoto nodig.

Studentenreisproduct op een OV-pas

Het studentenreisproduct komt de komende kwartalen voor steeds meer studenten beschikbaar op een OV-pas. Als je nog geen OV-pas hebt, dan dien je deze eerst aan te schaffen. Je dient ook een persoonlijk profiel aan te maken waarbij je je email, naam en geboortedatum opgeeft. Hierna kun je het studentenreisproduct aanvragen. RSR[5] controleert dan in haar administratie of je hier recht op hebt. Zij controleert ook bij Translink als beheerder van het persoonlijke profiel of dit profiel en de bij RSR bekende gegevens overeenkomen. Als dat zo is, dan koppelt RSR het studentenreisproduct aan je OV-pas.

B. OV-pas gegevensbescherming

De OV-pas is in beginsel niet aan jou als persoon gekoppeld. Daardoor kun je als je een fysieke OV-pas in bezit hebt, deze gebruiken om mee te reizen. Dit zolang er geen Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel aan de OV-pas is gekoppeld.

Omdat de OV-pas niet standaard aan één persoon is gekoppeld, kan iemand die jouw OV-pas in bezit heeft mogelijk ook gebruikmaken van bepaalde services. Denk aan het inzien van gemaakte ritten, het terugstorten van saldo, het melden van verlies of diefstal van de OV-pas of het corrigeren van een gemiste check-uit via de OVpay app, ovpay.nl of de website of app van een Vervoerder.

Wil je voorkomen dat iemand anders zonder jouw toestemming gebruikmaakt van deze services voor jouw OV-pas, dan kun je extra gegevensbescherming activeren. Dit kan door de OV-pas met het pasnummer en de verificatiecode te koppelen aan je OVpay account. De extra gegevensbescherming wordt dan automatisch geactiveerd. Je kunt deze bescherming ook zonder OVpay account activeren via ovpay.nl of via een Vervoerder.

Voor het aanmaken van een OVpay account heb je een e-mailadres en wachtwoord nodig. Bij het koppelen van de OV-pas ontvang je een e-mail op het door jou opgegeven e-mailadres. Nadat je deze e-mail hebt bevestigd, is de OV-pas gekoppeld aan jouw account. Een OV-pas kan maar aan één OVpay account tegelijk gekoppeld zijn. Wil je de OV-pas aan een ander OVpay account koppelen, dan moet je deze eerst loskoppelen van het huidige account. Je kunt een OV-pas wel tegelijk koppelen aan een OVpay account en aan een account bij één of meer Vervoerders. Als je geen extra gegevensbescherming activeert, kun je nog steeds gebruikmaken van services via ovpay.nl. Daarnaast kun je terecht bij automaten en servicebalies van verschillende Vervoerders.

C. Reizen

Eerste keer reizen met je Betaalpas

De eerste keer dat je incheckt met je Betaalpas vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of aan deze Betaalpas 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 en vervolgens opnieuw incheckt.

Translink controleert ook bij de Bank van je Betaalpas of deze is geblokkeerd. Als dat zo is, dan blokkeren wij de reisfunctie in het openbaar vervoer van je Betaalpas en kun je hiermee niet reizen. Dit is een beslissing van de Bank. De Vervoerders en Translink kunnen niets aan de blokkade veranderen.

Reizen met je Betaalpas en OV-pas

Bij het inchecken met je Pas leest de kaartlezer de Technische gegevens uit. Wij controleren hierbij of er met deze Pas kan worden gereisd en koppelen dit via de kaartlezer terug aan je. Een Betaalpas wordt bijvoorbeeld geweigerd als je met de betreffende kaartuitgever niet in het openbaar vervoer in Nederland kan reizen. Dit aanbieden van je Pas aan een kaartlezer is een "tap".

[5] Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) is de organisatie die verantwoordelijk is voor de digitale administratie en het beheer van het studentenreisproduct (de studenten-ov). Als jij als student jouw studentenreisproduct via DUO hebt aangevraagd, koppelt RSR dit aan jouw OV-pas.

Als je kunt reizen met de Pas dan worden bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezer van de Vervoerder waarmee je reist Persoonsgegevens verstuurd naar Translink. Dat zijn naast de Technische gegevens ook datum, tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Translink legt alle check-ins en check-outs vast en zorgt voor de ritreconstructie en het bepalen van de ritprijs. Je reis wordt samengesteld en de ritprijs berekend met deze gegevens en - als van toepassing - met aanvullende gegevens van Persoonsgebonden producten en Kortingsprofielen.

Om het Kortingsprofiel 'leeftijdskorting in bus, tram en metro' te kunnen gebruiken, geef je jouw naam, geboortedatum en pasfoto op. Dit kan in de OVpay app, OVpay website of de App van een bus, tram en/ of metro vervoerder. Wil je niet dat de Vervoersbedrijven[6] en Translink over deze benodigde Persoonsgegevens beschikken, dan kun je geen gebruik maken van leeftijdskorting in bus, tram en metro.

Controle op geldigheid Betaalpas en OV-pas

Iedere keer dat je incheckt met je OV-pas vinden enkele automatische controles plaats. Bij de OV-pas stellen we vast of op je OV-pas voldoende saldo staat om te kunnen reizen met het openbaar vervoer. Het minimum vereiste saldo dat nodig is kan verschillen per Vervoerder en wordt bepaald door de Vervoerder.

Daarnaast vindt iedere keer dat je met je Betaalpas of OV-pas incheckt, een automatische controle plaats op de signaleringslijsten of de Pas niet is geblokkeerd. Deze lijsten worden beheerd bij Translink en gedistribueerd naar Vervoerders. Een Pas wordt door Translink aan deze lijst toegevoegd als

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Pas op een signaleringslijst staat van de Bank (de Betaalpas) of Translink en vervoerders (de OV-pas), bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
  een afrekening van de Pas voor het gebruik van het openbaar vervoer niet heeft plaats gevonden, bijvoorbeeld omdat je bij de afrekening over onvoldoende bestedingsruimte op jouw bankrekening dan wel saldo op de OV-pas beschikte;
  meerdere afrekeningen van een Betaalpas gekoppeld aan dezelfde bankrekening niet hebben plaats gevonden;

blijkt dat je gebruik maakt van een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel en je niet voldoet aan de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.

Parkeer en reis (P&R)

Op veel plaatsen kun je jouw auto parkeren op een P&R parkeerterrein en dan verder reizen met het openbaar vervoer. Bij het afrekenen van jouw parkeerkosten kun je de pas (zoals OV-pas of Betaalpas) waarmee je gereisd hebt aanbieden bij de betaalterminal. Dan vraagt de P&R aanbieder aan Translink om in haar systemen te controleren of je hebt gereisd in het openbaar vervoer en of je recht hebt op korting op het parkeertarief. Deze korting is afhankelijk van de locatie en de afspraken tussen de P&R aanbieder en de gemeente.

Translink deelt hierbij nooit jouw reisgegevens met de P&R aanbieder. Zij geeft slechts aan of de korting kan worden toegepast. De P&R aanbieder verwerkt daarna deze korting en rekent met jou het parkeren af.

Reizen gemaakt met de Betaalpas geven bij NS P&R parkeerterreinen geen recht op korting.

[6] Dit geldt niet voor NS, omdat NS het Kortingsprofiel 'leeftijdskorting in bus, tram en metro' niet aanbiedt.

D. Betalen

Betalen met je Betaalpas

Bij het met de Betaalpas in- en uitchecken berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Translink handelt samen met de betaalinstelling Fiserv (voorheen EMS)[7] en jouw Bank de betaling af voor de door jou gemaakte reizen. 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 via Fiserv aan jouw Bank. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische gegevens en het Betalingskenmerk aan Fiserv en jouw Bank.

Tijdens de Reisdag rekent Translink je gemaakte reizen echter al af als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen drempelbedrag overschrijdt. De verschuldigde ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw bankrekening. 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.

Bij een succesvolle betaling kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven en ontvang je een Betalingskenmerk. Dit kenmerk is uniek per betaling en wordt voorafgegaan door de letters "NLOV". Het rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde bankomgeving.

Omdat je met Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag bepaalde services kunt gebruiken, betekent dit ook dat als je deze met een andere persoon of organisatie deelt, zij inzicht kunnen krijgen in de reizen die je hebt gemaakt.

Betalen met je OV-pas

Bij het met de OV-pas in- en uitchecken berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Translink handelt ook de betaling af voor de door jou gemaakte reizen bij reizen op saldo. Na het uitchecken worden de kosten van de gemaakte rit direct afgeschreven van het aan jouw OV-pas gekoppelde saldo. Bij een succesvolle betaling kun je in de OVpay app en op www.ovpay.nl direct terugzien welk bedrag is afgeschreven mits je je OV-pas hier gekoppeld hebt aan een persoonlijk account.

Een niet gelukte betaling

Als de betaling niet lukt met je Pas, bijvoorbeeld omdat het saldo te laag is, dan blokkeert Translink de OV-pas dan wel de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas. Je kunt dan niet meer reizen met je Pas, totdat het openstaande bedrag is voldaan en/ of totdat is voldaan aan het minimumsaldo dat is vereist voor reizen met een OV-pas.

Openstaand bedrag betalen voor de Betaalpas

Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden herhaald betaalverzoeken gedaan om het verschuldigde bedrag van je bankrekening af te schrijven. Als de betaling succesvol is, wordt de blokkade opgeheven. Zowel in deze periode als erna kun je als reiziger ook zelf het openstaand bedrag betalen.

- Dit doe je door je Betaalpas bij een kaartlezer van een vervoerder aan te bieden op het station, op de halte of in het voertuig). Via Translink en Fiserv wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Dit kan maximaal 1x per dag geprobeerd worden;
- Je kan in de OVpay app het openstaand bedrag voldoen, mits je Betaalpas hier aan een persoonlijk account is gekoppeld. Er wordt dan via Translink en Fiserv een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank;
- [Je kan in de EBS OV app het openstaand bedrag voldoen. Er wordt dan via Fiserv een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank].

Voor alle manieren geldt dat als de betaling lukt, je ongeveer 15 minuten later weer kan reizen met je Betaalpas.

Openstaand bedrag betalen voor de OV-pas

Je kunt de blokkade van je OV-pas opheffen door het openstaande bedrag te betalen in de OVpay app of door saldo te laden via een van de andere mogelijke kanalen (zoals een Vervoerder of retailer). Er wordt dan via Fiserv een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Als de betaling lukt, dan kun je ongeveer 15 minuten later weer reizen met je OV-pas. Let op dat je ook het minimum vereiste saldo op je OV-pas hebt staan dat nodig is om te kunnen reizen bij de desbetreffende Vervoerder.

[7] Fiserv Ltd, www.fiserv.com

Blokkering reisfunctie

De blokkering van de reisfunctie van een Pas kun je checken door je Pas 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 Pas geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

E. Overzichtsrapporten

Alle Vervoerders krijgen elk dagelijks overzichtsrapporten van Translink om de juistheid van hun eigen transacties en betalingen te kunnen controleren, mogelijke fouten op te sporen en te corrigeren en om de integriteit van het openbaarvervoersysteem te waarborgen. 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. Translink zorgt ook dat iedere Vervoerder dagelijks alle betalingen voor de gemaakte reizen met je Pas ontvangt.

F. 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 je gemaakte reizen van de afgelopen periode(s). Dit kan door (delen van) je reizen in te zien en op te vragen:

- In de EBS OV App of via de EBS OV klantenservice; of.
- Via de OVpay website, OVpay App en OVpay klantenservice.

Om je persoonlijk te kunnen helpen, heb je voor de Betaalpas het Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag van je rekeningafschrijving nodig. Wij kennen namelijk jouw pasnummer niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN. Voor de OV-pas heb je het pasnummer en verificatiecode nodig. Deze staan op de OV-pas.

App en website

Binnen zowel de EBS OV App als de OVpay App heb je de mogelijkheid om één of meerdere Passen te koppelen. Je maakt hiervoor eerst een account aan met jouw emailadres en een eigen wachtwoord in de App.

Het koppelen van je Betaalpas kan in de EBS OV app en OVpay app en via www.ovpay.nl met:

1. Een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag. Dit kan alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een betaling hebt gedaan.
2. De PAN en vervaldatum van jouw Betaalpas. Je dient deze in te voeren in je account en daarna met die Betaalpas te gaan reizen.
3. IBAN en pasvolgnummer van jouw Betaalpas. Je dient deze in te voeren in je account en daarna binnen 60 dagen met die Betaalpas te gaan reizen.

Services via app en website

Via jouw online account kun je onder andere je in- en uitchecks zien, de ritprijs voor gemaakte ritten en betalingen, de betaalstatus en een eventuele blokkade van je Pas. In de OVpay app kun je ook een gemiste in- of uitcheck corrigeren en een eventuele openstaande vordering voldoen.

In de OVpay App en op www.ovpay.nl kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Passen 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 Passen inzien, ook van de laatste 18 maanden.

Je kunt in de EBS OV App en OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken en in de OVpay app is daarnaast ook een notificatie bij een openstaand bedrag mogelijk.

In de OVpay app, op www.ovpay.nl en in de EBS OV App kun je ook een leeftijdsprofiel aanmaken waarbij je gebruik kunt maken van leeftijdskorting in bus, tram en metro als je voor deze korting in aanmerking komt.

OV-pas
Via de OVpay app, OVpay website en de website/ app van meerdere vervoerders kan je een OV-pas kopen en saldo inzien, laden en terugvragen. Via de OVpay app of OV-Klantenservice kan je melden dat je de OV-pas bent verloren, deze hebt teruggevonden of dat deze is gestolen of defect is.

Klantenservice

Vragen over het reizen met een Pas kun je stellen aan de klantenservice van EBS OV of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpas(rekening)gegevens. De OVpay klantenservice heeft wel inzicht in jouw OV-pasgegevens inclusief saldomutaties; dit om jou te kunnen helpen bij vragen. Een medewerker zal altijd expliciet vragen om jouw gegevens als dit voor de beantwoording van je vragen noodzakelijk is.

De Vervoerders en Translink hebben onderlinge afspraken gemaakt zodat iedere Vervoerder 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 (telefonisch of bij een servicebalie) van iedere Vervoerder terecht kunt.

Voor vragen over een gemiste check-in of check-uit kun je terecht bij de OVpay klantenservice.

Onze servicemedewerkers krijgen alleen inzicht in de gegevens die noodzakelijk zijn om jouw vragen te beantwoorden.

G. Inspectie
Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Pas incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Pas via 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. Dit omvat ook het controleren op de geldigheid van je Persoonsgebonden product en Kortingsprofiel. Als een BOA je Vervoerbewijs controleert, dien je je Pas tegen de kaartlezer van het controleapparaat van de BOA aan te houden.

Om als BOA ook service en / of eventueel coulance te kunnen verlenen aan jou, vraagt de BOA daarvoor apart je goedkeuring. De BOA kan dan op diens apparaat de laatste 10 handelingen van het gebruik van jouw Pas 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 Pas tegen de kaartlezer wordt gehouden.

Als je gebruikmaakt van een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel, dan is dit bij inspectie zichtbaar voor de BOA. Dit product of profiel is alleen zichtbaar als het van toepassing is op de rit die je dan maakt. In alle andere gevallen ziet de BOA deze gegevens niet.

Als je een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel gebruikt bij het reizen waar jij geen recht op hebt, dan kan de BOA deze blokkeren. Je kan hier dan geen gebruik meer van maken. In de OVpay app, via de OVpay klantenservice of de klantenservice van de vervoerder waarmee je hebt gereisd, kun je jouw gegevens (laten) corrigeren. Hierna kan je weer gebruik maken van het product of profiel.

Een BOA kan namens Translink een OV-pas innemen en/of blokkeren als deze als verloren of gestolen gemeld staat; als je probeert te reizen met een OV-pas waarvan de geldigheidsdatum is verlopen; je in strijd handelt met de Algemene Voorwaarden OV-pas; en/of er een vermoeden van fraude of misbruik met de OV-pas bestaat en/of met de aan de OV-pas gekoppelde producten.

Grondslag van de Verwerking

In- en uitchecken met je Pas gebeurt om de ritprijs in rekening te kunnen brengen. De grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens is het uitvoeren van een overeenkomst. Dit betreft de vervoersovereenkomst waarop de [Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer] [AVR-NS] van toepassing zijn en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' dan wel de 'Algemene Voorwaarden OV-pas'. Dit is afhankelijk van welk betaalmiddel je gebruikt. Als je gebruikmaakt van een product of profiel dan gelden aanvullende (product)voorwaarden.

Voor het verlenen van cross service (zie F. Service) is de grondslag de gerechtvaardigde belangen van de Vervoerders en Translink. Wij willen graag dat jouw vragen zo goed en efficiënt mogelijk worden beantwoord via één loket in plaats van meerdere loketten. Het is zowel in het belang van jou als reiziger als van de Vervoerders en Translink dat we je vragen over reizen bij meerdere Vervoerders goed en efficiënt kunnen afhandelen.

Voor het in de EBS OV app en/ of OVpay app en OVpay website instellen van notificaties en openstaand bedragen is de grondslag jouw toestemming.

Translink en alle Vervoerders hebben een gerechtvaardigd belang om signaleringslijsten bij te houden van Passen. Deze distribueert Translink naar elke Vervoerder die hiermee controleert bij een check-in en check-uit of je kan en mag reizen met die Pas in het openbaar vervoer. (zie ook B/ reizen/ Controle op geldigheid Betaalpas en OV-pas).

Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken? Welke Persoonsgegevens gebruiken wij?

Je Persoonsgegevens worden Verwerkt door EBS OV en Translink. De Vervoerders en Translink zijn Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de Verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het reizen met je Pas. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de Vervoerders en Translink. De Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid betreft de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces:	**Tappen**
Wettelijke grondslag:	Uitvoering van overeenkomst
Wie:	De vervoerder bij wie je reist en Translink
Doeleinde:	Statuscontrole Pas en validatie van de tap
Bewaartermijnen:	Maximaal 24 uur
Persoonsgegevens:	Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); tapgegevens

Proces:	**Verwerking taps (transactieverwerking)**
Wettelijke grondslag:	Uitvoering van overeenkomst
Wie:	De vervoerder bij wie je reist en Translink
Doeleinde:	- 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.
Bewaartermijnen:	18 maanden
Persoonsgegevens:	Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens

Proces:	**Beheren saldo en saldomutaties OV-pas**
Wettelijke grondslag:	Uitvoering van overeenkomst
Wie:	De vervoerder bij wie je reist en Translink
Doeleinde:	Verrekenen met het salddo op een OV-pas van - Gemaakte en gecorrigeerde reizen - Gestorte en opgenomen geldbedragen
Bewaartermijnen:	5 jaar (saldobedrag) na einde geldigheid OV-pas
Persoonsgegevens:	Pseudonimisatie-tokens; saldotegoed; saldomutaties

Proces: **Beheren en toepassen signaleringslijsten**

Wettelijke grondslag: Gerechtvaardig belang (onvoldoende saldo OV-pas; openstaande schuld bij andere Vervoerder(s); o.a. gestolen/verloren Pas); uitvoering overeenkomst (openstaande schuld bij Vervoerder)

Wie: Vervoerder bij wie een schuld bestaat en Translink dan wel alle Vervoerders en Translink

Doeleinde: beheren bij Translink en toepassen door Vervoerders van signaleringslijsten om geen toegang te geven tot het OV aan
- Gestolen en verloren Passen;
- Passen met een openstaande schuld;
- OV-passen met onvoldoende saldo voor de desbetreffende modaliteit.

Bewaartermijnen: n.v.t. (oude lijsten worden niet bewaard)

Persoonsgegevens: Pseudonimisatie-tokens; reden om op lijst te staan

Proces: **Centrale reizigersondersteuning (selfservice) - zonder of met serviceaccount**

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Wie: De vervoerder(s) bij wie je hebt gereisd en Translink

Doeleinde: - Inzichtelijk maken reis- en betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website en OVpay app;
- Faciliteren van proces gemiste check-uit via OVpay website, OVpay app en OVpay klantenservice;
- verwerken van gegevens die nodig zijn voor het leeftijdsprofiel om korting te krijgen bij bus, tram en metro bij het reizen met je Pas;
- Aanschaffen persoonsgebonden (Kortings-) product en toepassen bij het reizen met je Pas.

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, op OVpay website en in OVpay app blijven geen gegevens achter;
Twee maanden na het verlopen van het laatste actieve Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel.

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens; Pseudonimisatie-tokens; naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto

Proces: **Decentrale reizigersondersteuning (self service) - met serviceaccount bij OV-bedrijf**

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Wie: De vervoerder(s) bij wie je hebt gereisd en Translink

Doeleinde: Voor betrokkenen via website en app van OV-bedrijf inzichtelijk maken van:
- 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

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, op website en in app van OV-bedrijf blijven geen gegevens achter

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

Proces: **Decentrale reizigersondersteuning service via klantenservice - cross service**

Wettelijke grondslag: Gerechtvaardigde belangen Vervoerders en Translink

Wie: De vervoerder(s) bij wie je hebt gereisd en Translink

Doeleinde: 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

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, klantenservice OV-bedrijf heeft alleen view op transactiegegevens

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

Proces: **Inspectie/controle geldig vervoersbewijs**

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Wie: De vervoerder bij wie je reist en Translink dan wel de vervoerder(s) bij wie je hebt gereisd en Translink

Doeleinde: - op basis van check-in/check-uit controleren of een reiziger een geldig vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer; en indien van toepassing controleren op de geldigheid van het toe te passen Kortingsprofiel en/of het Persoonsgebonden product;
- Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde Pas om vervolgactie door OV-bedrijf te kunnen bepalen.

Bewaartermijnen: Gegevens worden automatisch verwijderd zodra (i) op het inspectieapparaat het antwoord is ontvangen dat de Pas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of (ii) een volgende Pas ter inspectie wordt aangeboden of (iii) de inspectie (app) wordt afgesloten.

Persoonsgegevens: Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens; productgegevens; naam of naam, geboortedatum en/ of pasfoto

Proces: **Mobiele service aan reiziger**

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst; Gerechtvaardigde belangen Vervoerders en Translink

Wie: De vervoerder bij wie je reist dan wel de vervoerder(s) bij wie je hebt gereisd en Translink

Doeleinde:	Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de Pas scannen om informatie te geven over de laatste tien reistransacties in het openbaar vervoer met dezelfde pas
Bewaartermijnen:	Gegevens worden automatisch verwijderd zodra (i) op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Pas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of (ii) een volgende pas ter inspectie wordt aangeboden of (iii) de inspectie (app) wordt afgesloten.
Persoonsgegevens:	Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens

Proces:	**Samenstelling en verstrekking van rapportages over de reistransactieverwerking**
Wettelijke grondslag:	Gerechtvaardigde belang Translink; Gerechtvaardigde belangen Vervoerders; wettelijke verplichting Vervoerders
Wie:	De vervoerder(s) bij wie je hebt gereisd en Translink
Doeleinde:	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
Bewaartermijnen:	18 maanden (gerechtvaardigde belang); 7 jaar (wettelijke verplichting)
Persoonsgegevens:	Reistransactiegegevens (zoals check-in/ check-uit; datum/tijd; plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit); pseudonimisatie-tokens.

Met wie delen wij je gegevens?

Zowel de Vervoerders als Translink maken gebruik van diensten van Verwerkers, waarbij een ieder altijd schriftelijke afspraken maakt met externe partijen (zoals IT-leveranciers) die in opdracht van ons Persoonsgegevens Verwerken. Dit gebeurt door het sluiten van een zogeheten "verwerkersovereenkomst", waarin onder meer afspraken worden vastgelegd over de beveiliging en het gebruik van de Persoonsgegevens.

Translink maakt gebruik van de diensten van Fiserv voor de afhandeling van de betaling met jouw Bank. Hierbij verstrekt Translink de Technische gegevens en het Betalingskenmerk. Fiserv Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

Translink maakt gebruik van de diensten van iProov[8] voor het maken van de pasfoto in de OVpay app. Deze pasfoto is nodig voor het aanvragen van het Kortingsprofiel ten behoeve van leeftijdskorting in bus, tram en metro. iProov Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker.

Translink maakt gebruik van de diensten van Thales[9] voor het uitgeven en produceren van de fysieke OV-pas. Thales Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker. Translink deelt met PostNL jouw naam en bezorgadres zodat zij de door jou bestelde OV-pas kunnen bezorgen. PostNL Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

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

De Vervoerders en Translink beveiligen jouw Persoonsgegevens, bijvoorbeeld tegen onbevoegde toegang, verlies en diefstal. Alle partijen hebben beleid om betalen met de Pas in het openbaar vervoer zodanig in te richten dat er standaard een passend beveiligingsniveau van toepassing is.

Voor de beveiliging van de Technische gegevens hanteren de Vervoerders en Translink PCI DSS. Dit is een internationale beveiligingsstandaard met als doel betaalkaartgegevens te beschermen en misbruik van kaartgegevens, en daarmee schade, te voorkomen. De Vervoerders en Translink treffen passende technische en organisatorische maatregelen voor het beveiligen van systemen, processen en (persoons-)gegevens.

[8] iProov Ltd, www.iproov.com

[9] Thales S.A., www.thalesgroup.com

Jouw Technische gegevens worden in de kaartlezers van EBS OV en in het centraal administratiesysteem van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

Geautomatiseerde besluitvorming

In drie gevallen worden er geautomatiseerd beslissingen genomen:

Een nog verschuldigde ritprijs

Als reiziger dien je altijd de verschuldigde ritprijs te voldoen. Als de afhandeling van je betaling niet lukt, dan wordt (de reisfunctie van) de Pas automatisch geblokkeerd. Je kunt dan nog wel uitchecken voor een reis, maar je kunt niet meer inchecken voor een nieuwe reis. Je kunt tegen dit geautomatiseerde besluit, waarbij jouw Pas is geblokkeerd, bezwaar maken. Dit kan via de OVpay klantenservice. Deze beoordeelt waarom je Pas is geblokkeerd en deblokkeert deze als daar aanleiding voor is.

Een door een Bank geblokkeerde Betaalpas

Als een in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas door een Bank als gestolen of vermist is genoteerd, of als er een andere reden is waarom deze kaart door de Bank is geblokkeerd, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas automatisch geblokkeerd. Dit is onderdeel van de algemene voorwaarden voor het gebruik van je Betaalpas zoals je bent overeengekomen met je Bank. Aan deze blokkade kunnen de Vervoerders en Translink niets veranderen. Voor vragen hierover kun je je richten tot je Bank.

Een door Translink (tijdelijk) geblokkeerde OV-pas

Als een OV-pas als gestolen of verloren is genoteerd bij Translink, als je onvoldoende saldo hebt om te kunnen reizen bij de desbetreffende Vervoerder of als er een andere reden is waarom deze kaart door Translink is geblokkeerd, dan wordt deze automatisch geblokkeerd. Dit staat ook zo beschreven in de algemene voorwaarden voor het gebruik van de OV-pas. Na het aanvullen van je saldo of na het weer gevonden melden kun je weer reizen met de OV-pas. Een gestolen OV-pas wordt permanent geblokkeerd.

Contactpunt voor vragen of uitoefening van je rechten voor reizen met een Betaalpas en OV-pas

Vragen

Als je vragen hebt over de Verwerking van je Persoonsgegevens bij het reizen met een Pas, kun je daarvoor terecht bij de contactpunten bij EBS OV en Translink.

Specifieke vragen kunnen EBS OV en Translink alleen beantwoorden door gebruik te maken van de kenmerken van je Pas. Als je een account hebt aangemaakt in een App, je Pas aan dit account hebt gekoppeld en je daarbij je gegevens hebt opgegeven, kunnen we je ook zo helpen.

Voor algemene vragen over reizen met een Pas kun je contact opnemen met de klantenservice OVpay via telefoonnummer 0900-1433 of via www.ovpay.nl/contact.

Als je meer informatie wilt over hoe EBS OV of Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor de gegevensbescherming van een van beide organisaties:

Voor EBS OV: privact@ebs-OV.nl, voor Translink: fg@translink.nl

Begrippen

Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer: (de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers per openbaar stads- en streekvervoer (per bus, tram, lightrail, metro) en regionaal treinvervoer van de volgende vervoerders: Arriva, EBS, GVB, HTM, Keolis, Qbuzz, RET en Transdev).

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 Pas diens online-account kan aanmaken, raadplegen, de Pas 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 onderneming die betaaldiensten aanbiedt en waar de bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer. Hieronder verstaan wij ook een creditcardmaatschappij of andere gereguleerde financiële onderneming die als financiële onderneming betaaldiensten aanbiedt en die de Betaalpas heeft uitgegeven.

Betaaldienstverlener: een partij die je in staat stelt om op rekening te reizen met de OV-pas. Bij reizen op rekening kan je achteraf betalen voor de reizen die je in het openbaar vervoer maakt met de OV-pas, bijvoorbeeld door middel van een automatische incasso of periodieke overboeking.

Betaalpas: een door een financiële onderneming uitgegeven contactloze betaalpas of creditcard (fysiek of digitaal) 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. Hieronder verstaan wij ook een door een creditcardmaatschappij uitgegeven creditcard waarmee je als reiziger gebruik maakt van en betaalt voor het openbaar vervoer.

Betalingskenmerk: dit is een code bestaande uit een combinatie van in totaal veertien letters en cijfers, die uniek is voor iedere betaling van met een Betaalpas gemaakte ritten. De code wordt altijd voorafgegaan door de letters NLOV en is gekoppeld aan het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw bankrekening bij betaling met een Betaalpas.

Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke: Wanneer twee of meer Verwerkingsverantwoordelijken gezamenlijk de doeleinden en middelen van de Verwerking bepalen, zijn zij de Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zoals bedoeld in de AVG.

Kortingsprofiel: het profiel dat Translink en de vervoerder waarmee je reist kunnen uitlezen om te inspecteren en controleren of je recht hebt op korting. In het Kortingsprofiel geef je jouw naam of geboortedatum en eventueel een pasfoto op.

OV-pas: een door Translink uitgegeven contactloze pas 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.

Pas: de Betaalpas en de OV-pas

Persoonsgebonden product: het product is persoonsgebonden als de specifieke voorwaarden van dat product dat bepalen. Persoonsgebonden wil zeggen dat alleen de persoon op wiens naam dat product staat er mee mag reizen en met de OV-pas die daaraan is gekoppeld.

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.

Technische pasgegevens: deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Pas, te weten de PAN, het PAN-volgnummer en de geldigheidsdatum van de pas. De PAN is een uniek pasidentificatienummer. Het PAN-volgnummer staat in de chip van de Pas en is niet zichtbaar.

Translink: de organisatie die o.a. Vervoerbewijzen registreert, ritprijzen berekent, saldo beheert, betalingen int en verrekent in opdracht van Vervoerders en service verleent aan reizigers. Trans Link Systems B.V. is statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

Vervoerbewijs: een bewijs dat toegang geeft tot en voorziet in betaling voor het gebruik van het vervoer van de Vervoerder door elektronische registratie van de reis of een deel daarvan bij Translink.

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.

---/---