

Auteur: Juridische Zaken & Compliance

### Inleiding

Om u als Klant en/of Kaarhouder goed van dienst te kunnen zijn moeten wij bepaalde gegevens van u verwerken. Arriva Personenvervoer Nederland B.V. (hierna: Arriva) neemt uw privacy zeer serieus en behandelt uw gegevens daarom uiterst zorgvuldig. De Arriva Voor Elkaar Pas is een zakelijke OV-chipkaart uitgegeven voor Arriva, bestemd voor het faciliteren van reizigers die vallen onder doelgroepenvervoer, waaronder leerlingenvervoer, cliënten die naar een dagbesteding gaan, medewerkers van sociale werkplaatsen en WMO-vervoer.

Voorop staat dat Arriva zich in alle gevallen houdt aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: 'AVG').

Hieronder vindt u de privacy policy zoals die op de verwerking van de persoonsgegevens door Arriva van toepassing is.

**Verwerker**

Verwerker in de zin van de AVG:  
Arriva Personenvervoer Nederland B.V.  
Antwoordnummer 1004  
8440 VB Heerenveen  
Tel: 0900 – 202 202 2  
klantenservice@arriva.nl

**Doeleinden van de verwerking**

Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt als daar (een) wettelijke grondslag(en) voor is/zijn. De grondslagen die Arriva hanteert voor het verwerken van persoonsgegevens zijn:

- de Klant en Kaarhouder hebben voor de verwerking zijn of haar persoonsgegevens en ritgegevens ondubbelzinnige toestemming verleend:
  - Klant door bij het afnemen van een Arriva Voor Elkaar Pas akkoord te gaan met de productvoorwaarden de Privacy Policy en de verwerking van persoonsgegevens en ritgegevens van Kaarhouders zoals omschreven in deze Privacy Policy
  - Kaarhouder door bij de aanvraag van een Arriva Voor Elkaar Pas de gebruikersverklaring te laten tekenen, waarmee toestemming wordt gegeven voor de verwerking van persoonsgegevens en ritgegevens zoals omschreven in deze Privacy Policy, en kennis te laten nemen van de productvoorwaarden en de Privacy Policy.
- De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de Klant en/of Kaarhouder partij is (artikel 6 lid 1 sub b AVG):
  - het personaliseren van de Voor Elkaar Pas
  - het factureren aan Klant van door Kaarhouder gemaakte reizen;
  - het factureren aan Klant van reisproducten;
  - het specificeren van reizen zoals die door Kaarhouder zijn gemaakt;
  - communicatie met de Klant en/of Kaarhouder;
  - het restitueren van ten onrechte in rekening gebrachte reizen;
  - het restitueren van geld terug bij vertraging of gemiste check out
  - het restitueren van gelden welke betaald zijn voor reisproducten, die niet of deels zijn afgenomen.
  - analyse voor Klant van de reisgegevens van alle Kaarhouders om de dienstverlening binnen de overeenkomst te optimaliseren en een afgewogen besluit te kunnen nemen over het vervolg van de overeenkomst.

### Verwerking gegevens

Door Arriva worden de volgende persoonsgegevens van de Kaarhouder verwerkt: naam, adres, postcode, woonplaats, geboortedatum, contactgegevens.

Door Arriva worden de volgende ritgegevens van Kaarhouder verwerkt: locatie + datum + tijdstip van de start en het einde van de rit, de ritafstand, ritkosten, oneigenlijk gebruik (ritten voor andere doeleinden en buiten de vastgestelde regio), ontbrekende in- en uitcheck.. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor de onder 'Doeleinden van de verwerking' aangegeven doeleinden.

De Klant en Kaarhouder hebben met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens het recht bij Arriva een verzoek in te dienen om inzage, correctie, verwijdering en/of afscherming van gegevens dan wel verzet tegen de verwerking van de betreffende persoonsgegevens. Arriva legt dit verzoek vast en voert het verzoek uit. Indien Arriva niet aan het verzoek kan voldoen, wordt in overleg met de Klant of Kaarhouder overeengekomen de bestaande overeenkomst op het betreffende punt aan te passen of in zijn geheel te ontbinden.

#### Klant:

- via direct contact met de zakelijke klantenservice van Arriva op telefoonnummer: 088 – 277 72 72 (lokaal tarief)
- via een brief aan Arriva Zakelijke Klantenservice, gericht aan Antwoordnummer 1004, 8440 VB Heerenveen

#### Kaarhouder:

- via contactpersoon Klant

### Doorgifte aan derden

Arriva deelt alleen gegevens met derden voor zover dat noodzakelijk is voor de landelijk goede werking van de Arriva Voor Elkaar Pas. Er kan een beperkte hoeveelheid functionele gegevens worden gedeeld met Trans Link Systems en andere openbaar vervoerbedrijven. Dit zullen echter nooit meer gegevens zijn dan noodzakelijk voor door hen te verrichten werkzaamheden of uit te voeren controles.

Doorgifte naar andere landen is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Klant en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

### Bewaartermijnen

(Reis)gegevens worden voor een periode van maximaal 18 maanden vastgelegd (of bewaard) om het rechtmatige gebruik van een reisproduct te controleren voor, tijdens of na afloop van de reis.

### Beveiliging van gegevens

Conform de eisen uit de AVG draagt Arriva zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

**Website en cookies**

Arriva kan informatie over het gebruik van haar website verzamelen en analyseren, met inbegrip van de domeinnaam, het aantal hits, de bezochte pagina's, bezochte vorige en volgende internetsites en de duur van de gebruikerssessie. Het doel hiervan is om de inrichting van de website te optimaliseren, zodat Arriva haar dienstverlening verder kan optimaliseren. Verder worden de cookies gebruikt om mogelijke technische problemen met de website op te lossen. Tenslotte stelt de via cookies verzamelde informatie Arriva in staat om relevante producten en diensten op de Arriva website aan te bieden.

**Wijzigingen**

Arriva behoudt zich het recht voor om, waar nodig, wijzigingen aan te brengen in deze privacy policy. Deze policy zal echter nimmer in strijd zijn met de eisen zoals deze zijn gesteld in de AVG. Op [www.arriva.nl](http://www.arriva.nl) vindt u altijd de meest recente versie van onderhavige privacy policy.

**Vragen of klachten.**

Klant of Kaarhouder die vragen heeft over de bescherming van persoonsgegevens, kan terecht bij Arriva (Zakelijke) Klantenservice op telefoonnummer 088 – 277 72 72 (lokaal tarief).