

Privacy statement Shuttel

Shuttel B.V. vindt de bescherming van persoonsgegevens van essentieel belang. Wij verwerken jouw gegevens dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Met dit privacy statement informeren wij jou over hoe wij omgaan met persoonsgegevens.

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw gegevens?

In dit privacy statement beschrijft Shuttel B.V. (hierna: “**Shuttel**” of “**wij**”) hoe zij als verwerkingsverantwoordelijke met jouw persoonsgegevens omgaat.

2. Wat is een persoonsgegeven?

Informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon is een persoonsgegeven. Of bepaalde informatie als een persoonsgegeven moet worden gekwalificeerd hangt er mede vanaf of Shuttel beschikt over wettige middelen waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat zij deze inzet om een betrokkene te identificeren. Zo beschouwen wij bijvoorbeeld het kenteken van een eventuele auto waarin jij rijdt ook als een persoonsgegeven.

3. Persoonsgegevens die wij verwerken

Wij verwerken persoonsgegevens van jou, omdat jij gegevens zelf aan ons verstrekt bij het aangaan van een overeenkomst met ons, maar ook wanneer je gebruik maakt van onze diensten via jouw werkgever en ons daarmee gegevens verstrekt, dan wel ons in staat stelt gegevens vast te leggen over jouw interesses en voorkeuren.

Aan ons verstrekte gegevens

De diensten van Shuttel kunnen verschillende mobiliteitsdiensten betreffen, waaronder openbaar vervoer, parkeren, taxi, OV-fiets, deelauto's en ritregistratie. Als je met Shuttel een overeenkomst aangaat, hebben wij de volgende persoonsgegevens van jou nodig om je een Shuttel kaart ter beschikking te stellen:

- Je naam, adres, woonplaats, geboortedatum, geslacht, personeelskenmerk bij de werkgever (indien van toepassing), pasfoto, e-mailadres, telefoonnummer. Jouw pasfoto komt op de Shuttel kaart ter identificatie;
- Gegevens van de Shuttel kaart die je gebruikt zoals het kaartnummer, eventuele barcode op de kaart, de eventuele code beschikbaar op de magneetstrip, gegevens van de chip die aanwezig is in de Shuttel kaart en de eventuele toegepaste personalisatie van de kaart bijvoorbeeld een pasfoto.

Gegevens over jouw gebruik van onze diensten en/of producten of die van bij ons aangesloten mobiliteitsaanbieders

Als je gebruik maakt van diensten van Shuttel of anderszins contact hebt met ons, verwerken wij in het kader van onze dienstverlening – afhankelijk van het precieze gebruik dat jij ervan maakt – de volgende gegevens die als persoonsgegevens (kunnen) worden gezien:

- Gegevens die je gebruikt voor toegang tot de website of jouw persoonlijke Shuttel portal, zoals je gebruikersnaam, pincodes en wachtwoorden (jouw wachtwoord slaan wij versleuteld op en kunnen wij zelf niet inzien);
- Gegevens over het gebruik van de aan jou verstrekte Shuttel kaart. Wij ontvangen deze persoonsgegevens van RCBKA (de TLS licentiehouder en verstrekker van de OV-chip in de Shuttelkaart) voor reizen in het openbaar vervoer. Indien van toepassing ontvangen we deze gegevens van andere (mobiliteits)aanbieders voor overige (mobiliteits)diensten die je kunt gebruiken met de Shuttel kaart. De gegevens die wij ontvangen zijn onder andere het tijdstip, locatie, traject, klasse en kosten van een reistransactie. Deze gegevens van het gebruik van de aan jou verstrekte Shuttel kaart zijn niet gelimiteerd tot reis- en gebruikstransacties, maar kunnen tevens service- en verkooptransacties omvatten. Wij kunnen gegevens over het gebruik van de Shuttel kaart aan elkaar relateren. Zo kunnen wij bijvoorbeeld transacties van inchecken en uitchecken aan elkaar relateren om de gegevens van een reis te presenteren in jouw persoonlijke Shuttel portal. Hier kun je onder andere jouw gemaakte reizen inzien;
- Gegevens met betrekking tot ritregistraties en andere mobiliteitsdiensten, waaronder, maar niet uitsluitend de locatie, het traject, de reisduur, begintijd, eindtijd, de snelheid, datum en afstand van jouw reis die je hebt gemaakt met je Shuttel kaart;
- Gegevens die betrekking hebben op jouw randapparatuur, zoals een MAC-adres, IP-adres of ander nummer;
- Jouw communicatievoorkeuren en instellingen;
- Gegevens die wij verbinden aan bepaalde patronen, zoals specifiek voor jou herkenbaar reisgedrag;
- Surfgedrag, vastgesteld aan de hand van onze eigen observaties of cookies (zie ook artikel 9 van dit privacy statement);
- Klanttevredenheidsgegevens;
- Gegevens over jouw gebruik van onze klantenservice.

4. Geen verwerking van gegevens van personen jonger dan 16 jaar

Wij hebben niet de intentie gegevens te verzamelen van personen die jonger zijn dan 16 jaar. Wij raden ouders aan betrokken te zijn bij de (online) activiteiten van hun kinderen om zo te voorkomen dat Shuttel hun persoonsgegevens verwerkt.

5. Verwerking: grondslagen en gerechtvaardigde belangen

De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats op basis van de volgende grondslagen uit artikel 6 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming:

1. Toestemming
2. Uitvoering van een overeenkomst met jou

3. Wettelijke verplichting
4. Vervulling van een taak van algemeen belang
5. Gerechtvaardigd belang van Shuttel of een derde

Gerechtvaardigde belangen zijn onder andere: beveiliging, (misdad)preventie, IT-beheer, onderzoek en analyse naar eigen producten of diensten, bedrijfshuishouding, juridische zaken, intern beheer.

6. Doeleinden voor het verwerken van persoonsgegevens

Algemene doeleinden

Shuttel verwerkt jouw persoonsgegevens voor de hieronder genoemde doeleinden. Het cijfer achter ieder doel correspondeert met de grondslag genoemd in artikel 5 van dit privacy statement.

- Het opbouwen en onderhouden van de klantrelatie inclusief het onderhouden van een directe relatie tussen de verantwoordelijke, servicepartners en aanverwante financiële dienstverleners [grondslag: 2, 5].
- Het afhandelen van bestellingen (inclusief facturering), het verwerken in financiële administraties en logistieke afhandeling [grondslag: 2, 5].
- Het bieden van klantenservice inclusief service rondom het kopen van diensten en producten, het afhandelen van klachten en verzoeken [grondslag: 2, 3, 4 of 5].
- Het in bepaalde gevallen onderhouden van communicatie met tot ons netwerk behorende servicepartners om proactief contact met gebruikers op te nemen in het kader van gebreken of -storingen inclusief het mogelijk maken van mobiliteitservices [grondslag: 2 of 5].
- Het uitvoeren van marktonderzoek om onze bedrijfsvoering, merken, diensten en producten te verbeteren [grondslag: 5].
- Het communiceren met betrokkenen en het bieden van een loyaliteitsprogramma [grondslag: 1 of 5].
- Jou benaderen met aanbiedingen of andere commerciële informatie. Je hebt daarbij altijd de mogelijkheid om je hiervoor af te melden door bezwaar te maken. Bij alle communicatie is aangegeven op welke wijze je dit kan doen [grondslag: 1 of 5].
- Het verbeteren van de inhoud van onze communicatie door deze op jouw persoonlijke voorkeur af te stemmen [grondslag: 5].
- Het (verder) ontwikkelen en verbeteren van nieuwe en bestaande producten en diensten [grondslag: 5].
- Het meten van klanttevredenheid, het bieden van managementinformatie en het bepalen van de algehele bedrijfsstrategie [grondslag: 1 of 5].
- Het bieden van diensten op het internet en via app-functionaliteiten, inclusief het bieden van relevante commerciële berichten in deze apps [grondslag: 1, 2 of 5].
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, beslechting van geschillen en handhaving van onze rechten en overeenkomsten [grondslag: 3, 4 of 5].
- Het verbeteren van datakwaliteit met behulp van adresvalidatie-technieken [grondslag: 5].
- Het analyseren van cookies van onze websites. Dit doen wij om de inhoud van onze communicatie zo goed mogelijk op jouw persoonlijke voorkeur af te stemmen [grondslag: 1 of 5].

Doeleinden voor Shuttel kaart gebruikers

Shuttel verwerkt jouw persoonsgegevens voor de hieronder genoemde doeleinden.

- De aanvraag, uitgifte en verzending van de (gepersonaliseerde) Shuttel kaart; het verstrekken van een nieuwe Shuttel kaart wanneer een bestaande kaart defect raakt, verloren is of gestolen is;
- Het verzorgen van de administratie van de Shuttel kaart mede voor financiële en fiscale verplichtingen voor je werkgever;
- Het communiceren met - en informeren van jou en je werkgever; het verlenen van service, bijvoorbeeld via de servicedesk;
- Het ontvangen van, verwerken van en rapporteren over verrichte transacties met de Shuttel kaart aan jou en je werkgever;
- Het afleiden van informatie, zoals reisfrequentie, gereisde trajecten en het gebruik van de Shuttel kaart om jou en je werkgever van passende informatie te kunnen voorzien;
- Het verstrekken aan jouw werkgever van rapportages, inzichten, en advies;
- Het (verzameld) factureren van het gebruik van de Shuttel kaart aan jouw werkgever;
- Het uitvoeren van onderzoek van (reis)gedrag voor jouw werkgever; het verlenen van service of het afhandelen van klachten;
- De verwerking van persoonsgegevens tot managementinformatie.

Bij de verwerking van jouw persoonsgegevens gaan wij zorgvuldig te werk. Wij gebruiken alleen die gegevens die nodig zijn voor een optimale dienstverlening. De informatie die wordt verstrekt aan jouw werkgever en de verwerking van persoonsgegevens tot managementinformatie is niet direct herleidbaar tot jou als natuurlijk persoon.

7. Delen met derden

Shuttel deelt jouw persoonsgegevens met derden in onder andere de volgende gevallen en met bijbehorende redenen. Het cijfer achter ieder doel correspondeert met de grondslag genoemd in artikel 5 van dit privacy statement:

- met gelieerde financiële dienstverleners met als doel aansluitende financiële diensten aan te bieden [grondslag: 2];
- met geautoriseerde servicepartners uit het distributienetwerk van Shuttel [grondslag: 1, 2 of 5];
- als wij wettelijk verplicht of bevoegd zijn om persoonsgegevens aan derden te verstrekken [grondslag: 3];
- als wij een vermoeden hebben van een schending van de rechten van derden, van strafbare feiten of van misbruik, kunnen wij persoonsgegevens verstrekken aan derden die daarbij een gerechtvaardigd belang hebben of aan instanties die het algemeen belang dienen. Dit kunnen ook handhavende autoriteiten zijn, zoals het Openbaar Ministerie of toezichthouders [grondslag: 3, 4 of 5];
- Shuttel kan jouw gegevens ook delen met anderen voor de uitvoering van een overeenkomst met jou, of vanwege gerechtvaardigde bedrijfsbelangen, zoals het voeren van een centrale administratie of klantenservice, en het analyseren van onze dienstverlening aan jou [grondslag: 5].

- met partijen die Shuttel assisteren in haar dienstverlening en geen verwerker zijn (denk aan accountants en (juridisch) adviseurs) [grondslag: 5];
- voor bedrijfseconomische doeleinden (zoals de verkoop van bedrijfsactiviteiten of aandelen of een reorganisatie) [grondslag: 5].

Shuttel gebruikt ook diensten van derde partijen die fungeren als 'verwerkers' (bijvoorbeeld hosting-dienstverleners, mobiliteitsdienstverleners en onderzoeksbureaus, met als doel marktonderzoek of klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Indien deze derden conform toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving worden aangemerkt als verwerker, zal Shuttel schriftelijke afspraken maken met deze derden. Deze dienstverleners zullen persoonsgegevens uitsluitend verwerken in overeenstemming met de instructies en onder de controle van Shuttel.

Als persoonsgegevens naar een ontvanger in het buitenland worden verzonden, gebeurt dit doorgaans alleen naar een ontvanger in een land dat volgens de Europese Commissie een voor persoonsgegevens passend beschermingsniveau biedt. Als persoonsgegevens naar een ontvanger in een land worden verstuurd dat geen passend beschermingsniveau biedt, zal Shuttel ervoor zorgen dat de wettelijk vereiste waarborgen worden genomen. Indien je nadere informatie wenst te ontvangen over de doorgifte van jouw persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte, kan je contact opnemen met de Functionaris voor Gegevensbescherming van Pon (zie artikel 12).

8. Hoe lang wij gegevens bewaren

Wij bewaren persoonsgegevens overeenkomstig ons interne data retentiebeleid en/of zo lang als (i) jij klant bent bij Shuttel of interesse blijft tonen in de diensten van Shuttel, (ii) wij wettelijk verplicht zijn gegevens te bewaren, of (iii) wij op goede gronden menen gegevens te mogen bewaren, voor zover noodzakelijk.

9. In kaart brengen websitebezoek

Wanneer je onze website(s), diensten, applicaties, communicatiediensten (zoals e-mail) en hulpmiddelen bezoekt of gebruikt, kunnen wij cookies, web beacons en andere soortgelijke technologieën voor het opslaan van informatie gebruiken met als doel advertentie-uitingen te personaliseren en jou een betere, snellere en veiligere klantervaring te kunnen bieden. Als je geen cookies wenst, kun je dit aangeven. Voor meer details over het gebruik van cookies verwijzen wij naar ons cookie statement (www.shuttel.nl). Op onze website(s) tref je mogelijk links aan naar andere websites. Wij dragen geen verantwoordelijkheid voor de omgang met jouw persoonsgegevens door deze websites. Raadpleeg hiervoor de privacyverklaring / het privacy statement van de website die je bezoekt.

10. Jouw rechten, waaronder het recht om bezwaar te maken

Je hebt het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van jou hebben vastgelegd en aan wie wij jouw persoonsgegevens hebben verstrekt. Hiervoor kun je contact met ons opnemen via de klantenservice. Shuttel zal zich inspannen om te reageren binnen de wettelijke termijn. Buitensporige verzoeken kunnen wij buiten behandeling laten.

Naast het recht op inzage heb je met betrekking tot onze verwerking van jouw persoonsgegevens de volgende rechten:

- het recht om jouw toestemming in te trekken, voor zover onze verwerking van jouw persoonsgegevens daarop is gebaseerd;
- het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- het recht om jouw persoonsgegevens te (laten) rectificeren/corrigeren;
- het recht op verwijdering van jouw persoonsgegevens;
- het recht op beperking van de jou betreffende verwerking;
- het recht op dataportabiliteit;
- het absolute recht om bezwaar te maken tegen direct marketing;
- het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen die plaatsvinden vanwege de gerechtvaardigde belangen van Shuttel of een derde (afhankelijk van jouw persoonlijke omstandigheden).

Je kunt jouw rechten slechts uitoefenen voor zover de wet je deze rechten toekent. Om er zeker van te zijn dat een verzoek door jou zelf is gedaan, vragen wij mogelijk om een kopie van jouw identiteitsbewijs bij dit verzoek mee te sturen. Hierbij vragen wij ook om op deze kopie de pasfoto, MRZ (machine readable zone; de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) onherkenbaar te maken. De kopie van uw identiteitsbewijs zullen wij, direct nadat wij u hebben geïdentificeerd, vernietigen.

11. Beveiliging en bescherming van gegevens

Shuttel past passende beveiligingsmaatregelen toe om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging zoveel mogelijk tegen te gaan. Shuttel heeft zowel technische als organisatorische maatregelen genomen om jouw persoonsgegevens te beveiligen. Deze beveiligingsmaatregelen worden periodiek herzien op basis van dreigingen.

12. Contact

Shuttel is statutair gevestigd te Zuiderinslag 2, 3833 BP in Leusden en houdt kantoor aan de Burgermeester de Widtstraat 14, 3811LV te Amersfoort. Voor vragen en/of opmerkingen met betrekking tot dit privacy statement kun je contact opnemen met:

Shuttel B.V.
T.a.v: Klantenservice
Burgemeester de Widtstraat 14
3811 LV Amersfoort
Tel. 088 934 34 54
advies@shuttel.nl

Onze Functionaris voor Gegevensbescherming is bereikbaar per e-mail via privacy@pon.com en per post via bovenstaand adres (t.a.v. 'Privacy Officer').

13. Wijzigingen

De manier waarop wij persoonsgegevens verwerken, en de samenstelling of hoeveelheid van gegevens die wij verwerken, kan wijzigen. Daarom behouden wij ons het recht voor dit privacy statement aan te passen. Je zult indien noodzakelijk op de hoogte worden gebracht van een wijziging. In dit Privacy Statement wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven. Eerdere versies zijn hieronder te raadplegen:

Dit statement is voor het laatst herzien op 9 juli 2018.

De vorige versie van het Privacy Statement dateert van 30 oktober 2017.