

# 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. Ook beschrijft Shuttel welke gegevens zij - indien van toepassing - ontvangt van andere (mobiliteits)aanbieders in het kader van de dienstverlening.

Er wordt gebruik gemaakt van een zakelijke OV-chipkaart om gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer. Translink Systems B.V. (hierna “**TLS**”) is de uitgever van alle zakelijke OV-chipkaarten in Nederland en stelt voorwaarden aan dit gebruik. De kaartvoorwaarden kunt u vinden via [www.shuttel.nl/nl/voorwaarden](http://www.shuttel.nl/nl/voorwaarden).

## 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.

## 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, of wanneer je gebruik maakt van onze diensten via jouw werkgever. Hierbij ontvangen wij van en/of verstrekken wij mogelijk gegevens aan (mobiliteits)aanbieders die noodzakelijk zijn voor onze dienstverlening. Deze aanbieders zijn verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij verwerken en mogelijk aan ons verstrekken. Voor meer informatie over de wijze waarop deze aanbieders jouw persoonsgegevens verwerken en de rechten die je daarbij hebt, verwijzen wij naar de privacyverklaring van de betreffende aanbieders.

### ***A) Gegevens die nodig zijn om jou een Shuttel kaart te verstrekken***

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

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

## **B) Gegevens die worden gegenereerd door jouw gebruik van onze diensten**

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 (persoons)gegevens:

- Gegevens die je gebruikt voor toegang tot de Shuttel App en Portal, zoals je gebruikersnaam, pincode en wachtwoord;
- Gegevens over het gebruik van de aan jou verstrekte Shuttel kaart, zoals je tijdstip, locatie, traject, klasse en kosten van een reistransactie. Als licentiehouder van TLS ontvangen wij gegevens over de door jou gemaakte reizen in het openbaar vervoer. TLS verstrekt de zakelijke OV-chipkaart aan jou als kaartgebruiker;
- Jouw communicatievoorkeuren en instellingen;
- Indien van toepassing, gegevens die wij verwerken om jou een persoonlijk reisadvies te kunnen geven in de App, zoals je tijdstip, locatie, traject en kosten van de door jou geplande reistransactie.
- Surfgedrag, vastgesteld aan de hand van onze eigen observaties of cookies (zie ook artikel 9 van dit privacy statement);
- Gegevens die betrekking hebben op jouw randapparatuur, zoals een MAC-adres, IP-adres of ander nummer;
- Klanttevredenheidsgegevens;
- Gegevens over jouw gebruik van onze klantenservice.

## **C) Gegevens die wij ontvangen van bij ons aangesloten (mobiliteits)aanbieders**

Indien van toepassing ontvangen we gegevens van andere (mobiliteits)aanbieders van mobiliteitsdiensten die je kunt gebruiken met de Shuttel kaart. 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 tonen in de Shuttel Portal. Op de Shuttel Portal kan je onder andere jouw gemaakte reizen inzien.

De gegevens die wij van de (mobiliteits)aanbieders kunnen ontvangen en noodzakelijk zijn voor de dienstverlening, 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 ook service- en verkooptransacties omvatten;
- Gegevens met betrekking tot ritregistraties en andere mobiliteitsdiensten waaronder, maar niet uitsluitend, de locatie, het traject, de reisduur, begintijd, eindtijd, snelheid, datum en afstand van jouw reis die je hebt gemaakt met je Shuttel kaart.

## **D) Gegevens die worden verwerkt via de GPS Tracker in de Shuttel App**

Als kaartgebruiker kun je gebruik maken van de Shuttel App. Met behulp van de App kun je jouw reisbewegingen zelf vastleggen, bijvoorbeeld door een rit met een auto of fiets te registreren. Dit maakt het mogelijk om jouw ritten te administreren indien je een kilometervergoeding ontvangt van jouw werkgever. Om jouw reisbewegingen te registreren dien je in de App gebruik te maken van de “tracker functionaliteit” via de GPS Tracker. Deze functionaliteit registreert jouw reisbeweging met behulp van locatiegegevens (GPS locatie) verkregen uit jouw mobiele telefoon.

Om gebruik te kunnen maken van de tracker functionaliteit dien je toestemming te geven voor de verwerking van jouw locatiegegevens. Zodra je deze toestemming hebt verleend en de GPS Tracker aanzet middels de knop 'Start', wordt jouw reisbeweging geregistreerd middels het opslaan van de coördinaten langs jouw afgelegde route. Deze

coördinaten worden enkel gebruikt voor het berekenen van de afstand van de afgelegde route en worden niet getoond in de App en/of Portal. Enkel het begin- en eindpunt en de afgelegde afstand worden getoond. Jouw werkgever heeft geen toegang tot de coördinaten van jouw route.

Je kunt jouw toestemming intrekken via het privacy instellingen menu van jouw telefoon. Je kunt dan geen reisbewegingen meer vastleggen tot je weer opnieuw toestemming verleent.

## 4. Verwerking: grondslagen en gerechtvaardigde belangen

De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats op basis van de volgende wettelijke grondslagen:

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, (misdaad)preventie, IT-beheer, onderzoek en analyse naar eigen producten of diensten, bedrijfshuishouding, juridische zaken en intern beheer.

## 5. Doeleinden voor het verwerken van persoonsgegevens

Bij de verwerking van jouw persoonsgegevens gaan wij zorgvuldig te werk. Wij gebruiken alleen die gegevens die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening. Shuttel verwerkt jouw persoonsgegevens voor de hieronder genoemde doeleinden. Het cijfer achter ieder doel correspondeert met de grondslag genoemd in artikel 4 van dit privacy statement.

### A) Doeleinden voor kaartgebruik

- De aanvraag, uitgifte en verzending van de Shuttel kaart en het verstrekken van een nieuwe Shuttel kaart wanneer een bestaande kaart defect raakt of verloren of gestolen is [grondslag 2];
- Het verzorgen van de administratie van de Shuttel kaart voor financiële en fiscale verplichtingen, inclusief het (verzameld) factureren van het gebruik van de Shuttel kaart [grondslag 2 of 3];
- Het aan de kaarthouder en/of werkgever in rekening brengen van kosten van het gebruik van de zakelijke OV-chipkaart [grondslag 2];
- Het communiceren met en informeren van jou en/of je werkgever en het verlenen van service (bijvoorbeeld via de servicedesk) [grondslag 2 of 5];
- Het verwerken van, en door middel van managementinformatie rapporteren over, transacties en reisbewegingen gemaakt met de Shuttel kaart aan jou en/of je werkgever. De informatie die wordt verstrekt aan jouw werkgever en de verwerking van persoonsgegevens tot managementinformatie is niet direct herleidbaar tot jou [grondslag 2 of 5];
- Indien van toepassing, het uitvoeren voor jouw werkgever van onderzoek naar (reis)gedrag [grondslag 2 of 5];
- Het automatisch opladen van het saldo op jouw zakelijke OV-chipkaart [grondslag 2];
- Het verschaffen van inzicht aan de kaarthouder en/of werkgever van de gemaakte transacties en daarmee gemoeide kosten. Privé transacties en details van gemaakte zakelijke transacties zijn alleen inzichtelijk voor de gebruiker [grondslag 2];
- Het verlenen van service aan de kaarthouder, bijvoorbeeld in geval van verlies en diefstal van de zakelijke OV-chipkaart [grondslag 2].

## B) Algemene doeleinden

- Het opbouwen en onderhouden van de klantrelatie inclusief het onderhouden van een directe relatie tussen Shuttel en servicepartners [grondslag: 2];
- Het afhandelen van bestellingen (inclusief facturering), het verwerken in financiële administraties en de logistieke afhandeling [grondslag: 2];
- Het bieden van klantenservice inclusief service rondom het kopen van diensten en producten, het afhandelen van klachten en verzoeken [grondslag: 2];
- Het in bepaalde gevallen onderhouden van communicatie met tot ons netwerk behorende servicepartners om pro-actief contact met gebruikers op te nemen in het kader van gebreken of storingen [grondslag: 2 of 5];
- De verwerking van persoonsgegevens tot managementinformatie [grondslag 2];
- Het uitvoeren van marktonderzoek, waaronder het meten van klanttevredenheid, om onze bedrijfsvoering, merken, diensten en producten te verbeteren [grondslag: 5];
- Het (verder) ontwikkelen en verbeteren van nieuwe en bestaande producten en diensten [grondslag: 5];
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, beslechting van geschillen en handhaving van onze rechten en overeenkomsten [grondslag: 2, 3 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].

## 6. 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.

## 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 4 van dit privacy statement:

- jouw gegevens worden indien noodzakelijk door Shuttel gedeeld met je werkgever, zodat je werkgever deze gegevens kan gebruiken om je rekening te voldoen en inzicht te krijgen in je zakelijke reisbewegingen. [grondslag: 2].
- wij verstrekken jouw persoonsgegevens aan TLS ten behoeve van de vervaardiging en verzending van de zakelijke OV-chipkaart. Wij hebben hiervoor een overeenkomst gesloten met TLS. De zakelijke OV-chipkaart wordt op basis van deze overeenkomst uitgegeven [grondslag: 2, 5].
- 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 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. Bewaren van jouw gegevens

We zullen persoonsgegevens zo lang bewaren als dat nodig of toegestaan is binnen het kader van de in dit Privacy statement beschreven doeleinden en in overeenstemming met het toepasselijk recht. Tot de criteria die worden gebruikt om onze opslagtermijn te bepalen behoren:

- De duur van de tijd waarin we een lopende relatie met jou hebben en de diensten aan jou leveren (bijvoorbeeld, zolang als jij een account bij ons hebt of gebruik blijft maken van onze diensten);
- Of er een wettelijke verplichting bestaat waaraan wij moeten voldoen (bepaalde wetten vereisen bijvoorbeeld dat wij onze transacties gedurende een bepaalde tijd bewaren voordat wij deze kunnen verwijderen); of
- Of bewaren wenselijk is gezien onze juridische positie (zoals ten aanzien van verjaringstermijnen, geschillen of onderzoeken door verordenende instanties).

## 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](http://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 verwerken en aan wie wij jouw persoonsgegevens hebben verstrekt. Ook heb je het recht informatie te verkrijgen over de aan jou verstrekte zakelijke OV-chipkaart. Als je toestemming hebt gegeven voor de verwerking van jouw persoonsgegevens, heb je ook het recht om deze weer in te trekken.

Indien jij de door ons verwerkte persoonsgegevens wilt inzien, corrigeren, bijwerken, beperken of verwijderen, bezwaar wilt maken tegen de verwerking van persoonsgegevens of tegen direct marketing, of als je een elektronische kopie van jouw persoonsgegevens wilt ontvangen om die aan een ander bedrijf door te geven (voor zover dit recht op gegevensoverdracht door de toepasselijke wetgeving aan jou wordt verstrekt) kun je contact met onze klantenservice opnemen via de contactgegevens zoals vermeld onder artikel 12. Wij verzoeken je in je aanvraag zo duidelijk mogelijk te beschrijven op welke persoonsgegevens je verzoek betrekking heeft. We zullen zo snel als redelijkerwijs uitvoerbaar maar in elk geval binnen de wettelijk vereiste termijnen op jouw verzoek reageren. Tot slot heb je het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

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, kunnen wij vragen om een kopie van jouw identiteitsbewijs bij dit verzoek mee te sturen. Dit vragen wij alleen als we dit noodzakelijk achten om jou te kunnen identificeren en verzoeken 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 jouw identiteitsbewijs vernietigen wij direct nadat wij jou hebben geïdentificeerd.

## 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, zoals het toepassen van versleutelingstechnieken. 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 Stationsplein 1 E, 3818 LE Amersfoort. Voor vragen en/of opmerkingen met betrekking tot dit privacy statement kun je contact opnemen met:

Shuttel B.V.

T.a.v: Klantenservice

Stationsplein 1 E

3818 LE Amersfoort

Tel. 033 30 34 600

advies@shuttel.nl

Onze Functionaris voor Gegevensbescherming is bereikbaar per e-mail via [privacy@pon.com](mailto: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.

Dit statement is voor het laatst herzien op 16 december 2019