|  |  |
| --- | --- |
| **onderwerp:** | Privacyverklaring OV-chipkaart |
| **datum:** | 31 maart 2023 |
| **versie/status:** | Versie 2.21 |

Bij Translink willen we dat iedere reiziger vrij kan bewegen en je zelf kan kiezen voor de manier waarop jij reist. We kunnen je helpen om die behoefte te vervullen, al moeten we soms iets over je weten. We vinden dat privacy draait om vrijheid en de mogelijkheid zelf te beslissen hoe je persoonsgegevens worden gebruikt en door wie.

In deze privacyverklaring zetten wij voor je op een rij hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens. Je kunt hierin lezen welke gegevens wij van je verwerken en welke invloed je daar zelf op kunt uitoefenen. Deze privacyverklaring is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Zodra gegevens direct of indirect naar een persoon te herleiden zijn, worden deze gegevens persoonsgegevens genoemd. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn je naam, (e-mail)adres, geboortedatum en bankrekeningnummer. Ook kunnen je OV-chipkaartnummer of gebruikersnaam als persoonsgegeven worden aangemerkt.

## Waarom verwerkt Translink persoonsgegevens?

Translink verwerkt gegevens om de volgende diensten te verlenen:

* Het produceren, distribueren, beëindigen en vervangen van de OV-chipkaarten.
* Het beantwoorden van vragen via Klantenservice OV-chipkaart, zoals het blokkeren van een persoonlijke OV-chipkaart na verlies of diefstal.
* Het bieden van de mogelijkheid om via Mijn OV-chip gebruik te maken van onder meer de OV-reishistorie.
* Het opladen van saldo en het beheren van het saldo dat op de OV-chipkaarten is geladen.
* Het innen van (achterstallige) betalingen en het uitvoeren van debiteurencontrole.
* Het verwerken van transacties, bijvoorbeeld bij in- en uitchecken.
* Het terugstorten van je restsaldo op je laatst bekende rekeningnummer na het verlopen van je OV-chipkaart.
* Het maximaal 5 jaar na verlopen van een OV-chipkaart aanhouden van de minimale gegevensset nadat je restitutie van restsaldo hebt aangevraagd, om te kunnen aantonen dat we het restsaldo hebben uitgekeerd van een verlopen OV-chipkaart.

Deze verwerkingen vinden plaats op basis van de grondslag uitvoering overeenkomst.

NB: Translink verwerkt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk is. Translink verwerkt je gegevens niet voor marketingdoeleinden en stuurt je geen aanbiedingen van producten of diensten.

Translink verwerkt daarnaast gegevens voor

* Fraudemanagement, waaronder preventie, detectie en het nemen van maatregelen om fraude tegen te gaan. Dit doen we op basis van ons gerechtvaardigd belang als bedrijf.
* Statische doeleinden, waarbij persoonsgegevens worden geaggregeerd zodat ze niet meer tot een natuurlijke persoon zijn te herleiden. Dit doen we op basis van verenigbaar gebruik voor statistische doeleinden.
* Aanvullende serviceverlening via Klantenservice OV-chipkaart. Om vragen van kaarthouders te kunnen beantwoorden, is soms de samenhang van kaart-, product- en saldogegevens noodzakelijk. Hiervoor moeten we dan deze gegevens aan elkaar koppelen. Dit doen we op basis van ons gerechtvaardigd belang als bedrijf.

Translink heeft een gerechtvaardigd belang om fraude te voorkomen, op te sporen en aan te pakken. Dit is zowel in het belang van Translink als andere reizigers, omdat fraude financiële schade toebrengt aan anderen, aan Translink en ook de kosten verhoogt voor het gehele OV-chipkaartsysteem.

NB: Mocht je bezwaar willen maken tegen het gebruik van je gegevens voor een van deze doelen, dan kun je een e-mail richten aan: privacy@ov-chipkaart.nl

## Waarvoor gebruiken wij jouw gegevens?

**OV-chipkaartsysteem**

Het OV-chipkaartsysteem biedt een systeem voor betalingen en elektronische reisrechten met onder andere de ov-chipkaart. Dit kan bij de aangesloten tien openbaarvervoerbedrijven, te weten Arriva, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz, RET en Transdev. Daarnaast kan dit ook bij Blue Amigo. Voor het OV-chipkaartsysteem zijn de kernprocessen rondom de aanschaf van de OV-chipkaart, saldo en producten, het reizen en service van essentieel belang voor Translink en de openbaarvervoerbedrijven. Omdat deze kernprocessen zodanig op elkaar ingrijpen, kwalificeren Translink en de openbaarvervoerbedrijven als gezamenlijk verantwoordelijk voor het geheel van deze verwerkingen. Voor individuele verwerkingen in het kader van de kernprocessen is iedere partij zelfstandig verantwoordelijk.

Translink en de openbaarvervoerbedrijven hebben in een samenwerkingsovereenkomst afspraken gemaakt over onder andere welke persoonsgegevens worden gebruikt, bewaartermijnen, procedure datalekken en hoe de uitoefening van rechten van betrokkenen onderling te stroomlijnen.

**Persoonlijke OV-chipkaart**

Een persoonlijke OV-chipkaart staat op naam. Dat betekent dat je bij de aanvraag van deze kaart een aantal persoonsgegevens moet invullen. Translink is de Verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die je rechtstreeks aan Translink hebt verstrekt. Dit kan via de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), de telefoon en via een aanvraagformulier. Van een persoonlijke OV-chipkaart worden de volgende gegevens bewaard in de systemen van Translink. Niet al deze gegevens staan op je kaart.

* Naam
* Adres, postcode en woonplaats
* Pasfoto
* Geslacht (optioneel)
* Telefoonnummer
* Geboortedatum
* Bankrekeningnummer
* Kaartnummer OV-chipkaart (16 cijfers)
* Gebruikersnaam (als je je aanmeldt voor Mijn OV-chip op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl))
* E-mailadres

**Kaartgegevens**

Op een persoonlijke OV-chipkaart staan een pasfoto en je naam. Op persoonlijke kaarten uitgegeven vóór 1 januari 2020 staat ook een geboortedatum. Daarnaast staat op de chip in de kaart de volgende informatie:

* Chipnummer (intern nummer)
* Saldo
* Laatste tien reistransacties en laatste twee oplaadtransacties
* Bedrag voor automatisch opladen (eventueel)
* Reisproducten (eventueel)
* Geboortedatum (alleen bij een persoonlijke OV-chipkaart om automatisch leeftijdskorting te geven)

**Anonieme OV-chipkaart**

Deze kaart is anoniem. Je persoonlijke gegevens zijn niet bij ons bekend. Een anonieme OV-chipkaart kan niet rechtstreeks bij Translink worden aangeschaft door een consument. Translink weet niet wie een anonieme kaart koopt en ook niet wie de anonieme kaart gebruikt om te reizen. De kaart kan door meerdere personen worden gebruikt (niet tegelijk).

Als je een anonieme OV-chipkaart gebruikt, kun je betalen en reizen in het openbaar vervoer zonder dat bekend wordt wie je bent. Ook [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) kun je anoniem raadplegen en je OV-reishistorie en je saldo op de kaart inzien.

Voor een aantal serviceprocessen is het nodig om ook gegevens van een anonieme kaart tijdelijk vast te leggen. Het gaat onder meer om:

* Saldo terugvragen van een (verlopen) kaart: voor dit proces zijn het OV-chipkaartnummer en het bankrekeningnummer nodig waarop het saldo kan worden gestort. Als je het saldo per formulier terugvraagt, leggen wij aanvullend vast in onze systemen hoeveel we je hebben uitgekeerd. Na uitbetalen van saldo van een verlopen kaart op jouw verzoek, houden we deze gegevens maximaal 5 jaar vast om te kunnen aantonen dat we het restsaldo hebben uitgekeerd.
* Klantenservice: klantcontacten van anonieme kaarthouders worden bij de telefonische klantenservice geregistreerd zonder NAW-gegevens. Alleen de vraag waarover je hebt gebeld wordt geregistreerd. Het komt voor dat je moet worden teruggebeld of gemaild. In dat geval en voor dat specifieke doel worden je contactgegevens tijdelijk vastgelegd.

**Transactie en locatiegegevens**

Ga je reizen met de OV-chipkaart, dan is de vervoerder bij wie je reist (in haar rol als dienstverlener) de Verwerkingsverantwoordelijke van de transactie- en locatiegegevens. Translink is Verwerkingsverantwoordelijke voor het valideren (controleren) van deze gegevens en het afrekenen van alle gemaakte reizen met de vervoerder. Translink en de vervoerders stellen deze gegevens beschikbaar via de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Als je een account hebt aangemaakt voor de website [www.ov-chipkaart.nl](https://www.ov-chipkaart.nl), kun je daar onder meer je transactie- en locatiegegevens inzien. De contactgegevens van de vervoerders vind je op [www.ov-chipkaart.nl/vervoerders](https://www.ov-chipkaart.nl/vervoerders).

**Verwerken van gegevens op deze website en Mijn OV-chip**  
Op deze website kun je je aanmelden voor Mijn OV-chip. Dit doe je met een gebruikersnaam en wachtwoord. Met een OV-chipaccount heb je inzicht in je reizen. Ook kun je een declaratieoverzicht maken, je kaartgegevens bekijken, gegevens wijzigen en gebruikmaken van een aantal diensten. Wij verwerken ook IP-adressen om fraude tegen te gaan en op te sporen.

Deze website maakt gebruik van analytische cookies om je een optimale gebruikerservaring te bieden en we gebruiken functionele cookies om jouw voorkeuren op te slaan. Wij plaatsen momenteel geen marketingcookie(s). [Ga voor meer informatie naar onze cookie verklaring](https://www.ov-chipkaart.nl/privacy/cookie-statement.htm).

**Telefoongesprekken**

Voor training- en kwaliteitsdoeleinden worden telefoongesprekken opgenomen als je ons belt en als wij jou bellen vanuit de klantenservice. De gesprekken worden voor een periode van 3 maanden bewaard. De verwerking vindt plaats op basis van de grondslag gerechtvaardigd belang.

**Gepseudonimiseerd verwerken van Persoonsgegevens**

Wij verwerken voor testdoeleinden jouw persoonsgegevens in gepseudonimiseerde vorm.

Dit doen wij voorafgaand aan het ontwikkelen van nieuwe diensten en het verbeteren van de bestaande diensten. Hiervoor hebben wij als Translink een gerechtvaardigd belang. Wij zorgen natuurlijk dat dit zo moeilijk mogelijk te herleiden gegevens zijn. Als je als reiziger niet wil dat jouw, zo ver mogelijk gepseudonimiseerde, gegevens voor deze testdoeleinden worden gebruikt kun je hier bezwaar tegen maken. Dat kan via ons e-mailadres: [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl).

## Informatiehuishouding

Translink en de openbaar vervoersbedrijven willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de openbaar vervoersbedrijven en Translink er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dat inzicht is ook belangrijk voor derde partijen, zoals overheden die (openbaar) vervoer als taak hebben en zich inzetten voor de verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Dit inzicht verkrijgen wij door middel van statistisch onderzoek. Translink en de openbaar vervoersbedrijven hebben samen besloten welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt om het inzicht te verkrijgen en op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden gebruikt. We noemen dat de Informatiehuishouding. Deze afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de openbaar vervoersbedrijven en Translink. De openbaar vervoersbedrijven en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de Informatiehuishouding.

**Welke persoonsgegevens gebruiken wij?**

Wij maken voor het uitvoeren van het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers alléén gebruik van zogenaamde transactiegegevens. Als we klantgegevens van je verwerken, zoals je naam of geboortedatum, dan gebruiken we die gegevens dus niet voor statistisch onderzoek. Hierna kun je lezen welke persoonsgegevens we voor statistisch onderzoek verwerken, wanneer je reist met een OV-chipkaart, betaalkaart of ander vervoersbewijs.

Wij mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving gebruiken voor statistisch onderzoek omdat dit noodzakelijk is voor ons gerechtvaardigd belang en het gerechtvaardigd belang van derde partijen, zoals overheden. Het gerechtvaardigd belang is om het openbaar vervoer te optimaliseren en de dienstverlening aan reizigers te verbeteren.

Transactiegegevens ontstaan als je met je OV-chipkaart in- en uitcheckt bij een vervoersbedrijf. Deze gegevens worden gebruikt om je reistransacties af te handelen. De transactiegegevens worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in je kaart. Je vindt de transactiegegevens in je transactieoverzicht van je OV-chipkaart ( Mijn OV-chipkaart.nl).

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. Voordat we de gegevens daarin opslaan, zorgen we dat de gegevens gepseudonimiseerd zijn. Bij dit pseudonimiseren worden de identificerende kenmerken in de gegevens versleuteld. Hierdoor zijn de gegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Nadat de gegevens zijn gepseudonimiseerd, maakt Translink in opdracht van openbaar vervoerders onderzoeksbestanden. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kan Translink of kunnen andere daarin gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Deze onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

**Centraal aanspreekpunt**

Wij hebben een centraal aanspreekpunt ingericht waar je terecht kunt met al je vragen over verwerking van je gegevens voor de samenstelling van onderzoeksbestanden en informatieproducten. Je kunt contact opnemen via privacy@ov-chipkaart.nl, waar je ook een verzoek kunt indienen om je AVG rechten uit te oefenen. Indien je niet wilt dat wij je transactiegegevens gebruiken voor statistisch onderzoek naar reispatronen, kun je dit aangeven door een email te sturen naar privacy@ov-chipkaart.nl.

**Met wie delen wij gegevens?**

De openbaar vervoersbedrijven en Translink maken gebruik van diensten van verwerkers. Met verwerkers maken wij altijd schriftelijke afspraken door middel van het sluiten van een zogeheten verwerkersovereenkomst, waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging en het gebruik van je persoonsgegevens. Door pseudonimisering is het moeilijker om de gegevens met personen in verband te brengen.

Op basis van de onderzoeksbestanden kunnen Translink of andere gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld trends zien in reizigersstromen, die kunnen worden gebruikt om te bepalen waar nieuwe openbaar vervoerstrajecten moeten komen. Dit soort informatieproducten kunnen wij doorgeven aan overheidsinstanties en aan derde partijen die een taak hebben op het gebied van (openbaar) vervoer en verbetering van dienstverlening aan reizigers. De informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Wij geven je persoonsgegevens voor dit doeleinde niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte.

**Hoe lang bewaren wij je gegevens?**

Wij bewaren de transactiegegevens en de gepseudonimiseerde transactiegegevens maximaal 18 maanden na de door jou gemaakte reis.

## Valys reispas

Met de Valys Reispas kun je reizen in het openbaar vervoer en met de Valys taxi. De Valys Reispas is een gecombineerde kaart bedoeld voor reizigers die zowel met Valys mogen reizen als met het reguliere openbaar vervoer willen reizen. Wanneer je de Valys Reispas aanvraagt ontstaan er twee zelfstandige overeenkomsten. Je gaat een overeenkomst aan met Transvision B.V. voor het Valys reisrecht zodat je kunt reizen met Valys. Je gaat ook een overeenkomst aan met Translink voor de persoonlijke OV-chipkaart waarmee je kunt reizen in het openbaar vervoer. Wanneer je de Valys Reispas aanvraagt, verstrekt Transvision aan Translink de volgende persoonsgegevens van jou:

* Valys pasnummer
* Naam
* Adres, postcode en woonplaats
* Geslacht (optioneel)
* Pasfoto
* Geboortedatum
* Telefoonnummer
* E-mailadres

De verstrekking van deze persoonsgegevens door Transvision aan Translink is noodzakelijk voor het vervaardigen van de Valys Reispas in de vorm van een persoonlijke OV-chipkaart. Translink is namelijk verantwoordelijk voor het maken, de uitgifte en werking van de OV-chipkaart en afhandeling van de reistransacties. Translink is de verwerkingsverantwoordelijke wanneer deze persoonsgegevens worden verwerkt voor de OV-chipkaart.

De verstrekking van persoonsgegevens door Transvision aan Translink voor de Valys Reispas vindt plaats op basis van de grondslag uitvoering van een overeenkomst.

## We beschermen je gegevens

Wij gaan zorgvuldig om met je gegevens en verwerken en beveiligen die volgens de eisen die de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt. Translink laat regelmatig controles uitvoeren om de privacy van de reiziger doorlopend te waarborgen.

## Delen van je gegevens met derden

**Wat doen wij niet**

Translink verkoopt je gegevens niet aan derden voor marketing-, verkoop- en andere bedrijfsmatige activiteiten.

**Wat doen wij wel**

Translink schakelt derde partijen in voor het uitvoeren van bepaalde diensten, bijvoorbeeld voor het verwerken van formulieren en voor het beheren van systemen. Voor zover deze derde partijen bij het uitvoeren van de betreffende diensten toegang hebben tot jouw gegevens heeft Translink de vereiste contractuele en organisatorische maatregelen getroffen om te verzekeren dat je gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden worden verwerkt.

Als Translink in bepaalde gevallen je persoonsgegevens aan derden verstrekt die in opdracht en ten behoeve van Translink persoonsgegevens verwerken, dan maakt Translink met deze verwerkers schriftelijke afspraken. Dit zodat zij zich houden aan geheimhouding en je persoonsgegevens alleen gebruiken voor het uitvoeren van de specifieke opdracht verkregen van Translink. Je persoonsgegevens mogen deze verwerkers niet zelfstandig gebruiken of doorgeven. Het betreft betaaldienstverleners, incassobureaus, cloud- en hostingpartijen, IT-dienstverleners, klantenservice, bureaus die campagnes van Translink ondersteunen en onderzoeks- en adviesbureaus.

Twee organisaties gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte (EER) verwerken namens Translink gegevens. De ene organisaties is gevestigd in Suriname en daarnaast maakt incidenteel een van onze leveranciers met ‘Binding Corporate Rules’ gebruik van een dochtervestiging in India. Met beide organisaties heeft Translink de nodige overeenkomsten afgesloten om je gegevens goed te beschermen in overeenstemming met artikel 46 AVG. Wil je meer informatie over de afspraken die Translink heeft gemaakt met deze organisaties dan kun je hiervoor contact opnemen met Translink via [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl).

**Verwerken van je gegevens bij gebruik OV-chipkaart als identificatiemiddel**  
Als een deelnemer van het OV-chipkaartsysteem, bijvoorbeeld een vervoerder, de OV-chipkaart gebruikt als identificatiemiddel, dan geven wij alleen het interne chipnummer door als je daar toestemming voor geeft. Een voorbeeld van een aanvullende dienst is een abonnement voor de OV-fiets.

**Verstrekken van gegevens aan bevoegde autoriteiten**

Translink is op grond van de wet verplicht om je gegevens in sommige gevallen aan derden te verstrekken. Translink verstrekt informatie aan politie en justitie als het gaat om vermiste personen, omdat Translink vindt dat hier een maatschappelijk belang geldt. Daarnaast is Translink, net als ieder ander bedrijf in Nederland, wettelijk verplicht informatie te verstrekken bij onder andere een strafvordering van justitie. Wij leveren dan alleen informatie in geval van een formele vordering en alleen als die vordering voldoet aan de regels en de wet.

## Hoelang worden jouw gegevens bewaard?

Translink hanteert een maximale bewaartermijn van 18 maanden voor de transacties die je maakt met de OV-chipkaart. Na deze periode zijn transacties, bijvoorbeeld de in- en uitcheckgegevens, niet meer zichtbaar in de OV-reishistorie. Ook kan Klantenservice OV-chipkaart geen vragen meer beantwoorden over transacties die ouder zijn dan 18 maanden.

Als je kaart is verlopen/ beëindigd, dan worden de gegevens die aan deze kaart zijn gekoppeld, zoals de pasfoto en overige persoonsgegevens, na drie maanden uit de systemen van Translink verwijderd. De transacties worden 18 maanden na de beëindiging van de kaart verwijderd.

## Je rechten op grond van de privacywetgeving

Je hebt de volgende rechten onder de AVG

**Recht op inzage -** Je hebt altijd het recht te weten welke persoonsgegevens wij van je verwerken en deze in te zien. Je kan daartoe een schriftelijk overzicht van je persoonsgegevens opvragen bij Translink. We zullen je onder meer informeren waarvoor we je persoonsgegevens gebruiken, hoe lang we ze bewaren en aan welke derden wij je persoonsgegevens verstrekken.

**Recht op rectificatie** - Als je persoonsgegevens die wij gebruiken onjuist of onvolledig zijn, kan je ons vragen de persoonsgegevens aan te passen of aan te vullen.

**Recht op verwijdering** - In bepaalde gevallen heb je het recht ons te verzoeken je persoonsgegevens te laten verwijderen. Wij zijn daartoe gehouden, tenzij we bijvoorbeeld op grond van de wet of een overeenkomst verplicht zijn deze gegevens gedurende een bepaalde termijn te bewaren en wij deze daarom niet mogen verwijderen.

**Recht op beperking** - In bepaalde gevallen heb je het recht om een beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verzoeken. Het gebruik van die gegevens zullen wij dan tijdelijk stoppen.

**Recht van bezwaar** - Je kan tegen de (verdere) verwerking van je persoonsgegevens bezwaar maken vanwege met je specifieke situatie verband houdende redenen. Je kunt bijvoorbeeld bezwaar maken tegen gebruik van je persoonsgegevens voor statistische en wetenschappelijke doeleinden.

Een bezwaar maken kan alleen als de wettelijke grondslag voor de verwerking gerechtvaardigd belang (AVG, art 6.1.f) is. Wij maken dan een belangenafweging tussen je privacybelang en ons belang om je persoonsgegevens (verder) te mogen verwerken. Als wij gehoor geven aan je bezwaar zullen we persoonsgegevens niet meer voor dat doeleinde verwerken.

**Recht op dataportabiliteit** - Je kan een verzoek indienen om je persoonsgegevens aan jou over te dragen. Je kunt zelf een kopie krijgen of ons verzoeken deze door ons laten overdragen aan iemand anders. Dit recht is alleen van toepassing als de wettelijke grondslag toestemming of uitvoering overeenkomst is.

**Recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde individuele besluitvorming** - Je hebt het recht om niet te worden onderworpen aan een besluit dat enkel op basis van automatisch besluitvorming tot stand komt en dat gevolgen voor jou heeft. Het is dan niet een persoon die het besluit neemt maar de computer. Je mag dan verzoeken om een nieuw besluit waarbij een persoon je gegevens beoordeelt.

**Uitoefenen van jouw rechten**

Wil je inzage in je reishistorie, je reisproducten en de door jouw verstrekte persoonsgegevens zoals je NAW-gegevens, dan verwijzen wij je in de eerste plaats naar de Mijn OV-chip-omgeving op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Ook kun je contact opnemen met de klantenservice via [info@ov-chipkaart.nl](mailto:info@ov-chipkaart.nl), per post of bellen met 0900-0980 (gebruikelijke belkosten).

Wil je één van de andere rechten uitoefenen, neem dan contact op met de klantenservice via

* [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl)

Indien relevant zullen wij derde partijen aan wie wij je persoonsgegevens hebben verstrekt van het uitoefenen van jouw recht(en) op de hoogte stellen.

Als je je verzoek specifieert (bijvoorbeeld waarin je inzage wilt) dan kan de klantenservice je verzoek sneller en gerichter afhandelen.

**Jezelf identificeren bij een verzoek**

Om zeker te zijn dat we jouw persoonsgegevens alleen aan jou verstrekken en niet aan iemand anders, vragen we je de volgende gegevens te sturen naar de klantenservice om je te identificeren:

* Je naam;
* Je geboortedatum;
* Je OV-chipkaartnummer (externe nummer op de OV-chipkaart);
* Een screenshot van je Mijn OV-chip-omgeving.

Als je geen Mijn-OV-chip-omgeving hebt (en daardoor voor de identificatie geen screenshot kunt verstrekken) dan vragen wij je te identificeren door een kopie van je paspoort of ID-kaart te versturen. Maak hierop Burgerservicenummer (BSN), pasfoto en handtekening onleesbaar.

Ook als je een niet-gespecificeerd (inzage)verzoek indient bij de klantenservice kunnen wij je alsnog vragen om je te identificeren met behulp van een kopie van je paspoort of ID-kaart.

Je ontvangt binnen vier weken nadat je het verzoek hebt gedaan bericht. Wil je de reactie per post ontvangen? Vermeld in je brief dan duidelijk je adres en geef dit aan. Na afhandeling van het verzoek vernietigen wij de kopie van je paspoort of ID-kaart (indien je deze verstrekt hebt).

**Indienen klacht Autoriteit Persoonsgegevens (AP)** - Als je van mening bent dat je privacyrechten worden geschonden of dat wij daarmee in strijd handelen, dan heb je het recht een klacht in te dienen bij de AP. Verdere informatie vind je op de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## Contact

Mocht je na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen of een klacht rondom privacy hebben, neem dan contact met ons op via [privacy@ovpay.nl](mailto:privacy@ovpay.nl). We helpen je graag verder!

Als je meer informatie wilt over hoe Translink met je persoonsgegevens omgaat, dan kun je contact opnemen met de Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) van Translink via [FG@translink.nl](mailto:FG@translink.nl), per telefoon: +31 33 467 20 00 of schriftelijk via Trans Link Systems B.V. t.a.v. de Functionaris voor de Gegevensbescherming, Postbus 1808, 3800BV Amersfoort.

**Andere privacyverklaringen Translink:**

Privacyverklaring: [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)

Privacyverklaring: [www.ovpay.nl/nl/privacy](https://translinkonline-my.sharepoint.com/personal/carl_hoyer_translink_nl/Documents/Documenten/PV%20websites/www.ovpay.nl/nl/privacy)