

## Privacyverklaring

GVB vindt het belangrijk dat de persoonlijke gegevens van reizigers en relaties zorgvuldig en verantwoord worden verwerkt en beveiligd. Wij zijn daarom open en eerlijk over de gegevens die we van je verzamelen en waarom we dit doen. In deze privacyverklaring lichten wij onder meer toe welke persoonsgegevens worden verwerkt en waarvoor en op welke wijze wij deze gegevens gebruiken. Heb je na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen over je persoonsgegevens dan lees je verderop in deze privacyverklaring onder "Vragen, klachten of geschillen" hoe je contact kunt opnemen met GVB. We beantwoorden je vragen graag.

Voorop staat dat wij je persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de eisen die de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) en de Telecommunicatiewet stellen. Daarnaast is GVB gebonden aan de "Gedragscode verwerking persoonsgegevens OV-chipkaart" welke is vastgesteld door OV bedrijven en gedeponeed door het KNV. De gedragscode bevat regels die onder meer bepalen dat persoonsgegevens van onze reizigers op een verantwoorde en zorgvuldige wijze moeten worden verwerkt.

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens verkregen via onze eigen websites, gebruik van onze vervoersmiddelen, klantenservice, kopen van GVB reisproducten, camerabeelden, afhandelen van claims, het meedoen aan acties en campagnes, maar ook via bijvoorbeeld social media of apps.

GVB kan deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen. De wijzigingen zullen kenbaar gemaakt worden bij een nieuwe versie.

## Algemeen

Verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming is GVB Exploitatie BV, gevestigd in Amsterdam, Nederland. De verantwoordelijke bepaalt binnen de wettelijke kaders wat er met je persoonsgegevens gebeurt.

Contactgegevens

GVB Exploitatie BV  
Arlandaweg 106  
Postbus 2131  
1000 CC AMSTERDAM

GVB Exploitatie BV staat ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34259721.

## Welke persoonsgegevens verwerkt GVB?

GVB verwerkt in het kader van de openbaar vervoer dienstverlening gegevens die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen uitvoeren en die wij van jou krijgen zoals reistransactiegegevens, betalingsgegevens, abonnementgegevens en contactgegevens, maar ook gegevens om in het proces-verbaal op te nemen als daar aanleiding toe is. Neem je contact op met onze klantenservice dan verwerken je gegevens om je vraag, klacht of claim te kunnen afhandelen. Heb je een MijnGVB-gebruikersaccount aangemaakt dan heeft GVB daarvoor van jou ook persoonsgegevens ontvangen. Op de stations en in de vervoermiddelen is cameratoezicht aanwezig en verzamelt GVB camerabeelden. Daarnaast verzamelt GVB ook informatie van je computer of mobiele telefoon. Dit kan het IP-adres zijn, maar

ook locatiegegevens in verband met de werking van de GVB-app. In sommige gevallen ontvangen wij ook informatie over jou van anderen, zoals je werkgever die een jaarabonnement afsluit voor zijn medewerkers. Dit is een kort overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken. Meer gedetailleerde informatie hierover kunt u hieronder vinden.

## Persoonsgegevens die je aan ons verstrekt

Als je een jaarabonnement bij GVB afsluit ontvangen wij van jou naam- en contactgegevens van de jaarabonnementshouder, gegevens van je ov-chipkaart, gegevens in verband met de betaling, gegevens omtrent het abonnement en je geboortedatum. Koop je een maandabonnement, dagkaart, saldo of een kortingsabonnement van GVB via onze webshop, dan ontvangt GVB van jou je e-mailadres, gegevens van je ov-chipkaart, gegevens in verband met de betaling en gegevens omtrent het product. Koop je het maandabonnement, dagkaart, saldo of kortingsabonnement via een GVB verkoopautomaat of bij GVB Tickets & Info, dan ontvangt GVB van jou alleen gegevens van je ov-chipkaart, namelijk het chip-id van je kaart. Meer informatie over de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van de ov-chipkaart kan je verderop vinden in deze privacyverklaring onder "Privacy en ov-chipkaart".

Als je contact opneemt met onze klantenservice voor vragen, klachten of claims of op een andere manier contact met ons opneemt (bijvoorbeeld via social media, of onze Functionaris Gegevensbescherming) zullen wij ook daar persoonsgegevens van jou verwerken afhankelijk van je vraag, klacht of claim zoals naam- en contactgegevens, klachtgegevens, restitutiegegevens, geboortedatum, reistransactiegegevens, gegevens in verband met de betaling, gegevens omtrent het reisproduct of gegevens van je ov-chipkaart. Ook als je voorwerpen bent verloren en daarover contact opneemt of ze komt ophalen verwerken wij je naam, e-mailadres en eventueel adresgegevens om verloren voorwerpen naar jou op te sturen. Als je telefonisch contact met ons opneemt kunnen de telefoongesprekken opgenomen worden voor trainingsdoeleinden voor onze klantenservicemedewerkers.

Als je reist zonder geldig vervoersbewijs of je je op een andere wijze niet houdt aan de geldende vervoersvoorwaarden, dan kunnen controleurs van GVB je persoonsgegevens verwerken om een proces-verbaal op te stellen. Op de stations en in de vervoersmiddelen hangen camera's voor toezicht en je veiligheid. Deze camera's nemen camerabeelden op. Meer gedetailleerde informatie over het cameratoezicht door GVB vind je verderop in deze privacyverklaring onder "Cameratoezicht".

Ook in andere gevallen kan je ons voorzien van persoonsgegevens. Je kan een gebruikersaccount aanmaken via MijnGVB waardoor je in staat bent je persoonlijke instellingen en voorkeuren op te slaan of te wijzigen, gegevens omtrent je abonnementen te bekijken of producten te kopen om op je ov-chipkaart te zetten en deze te bekijken. Voor het aanmaken van een gebruikersaccount is het opgeven van je e-mailadres noodzakelijk. Daarnaast kan je zelf ervoor kiezen om ook je contactgegevens, geboortedatum, ov-chipkaartnummer(s) en favoriete lijnnummer(s) (in verband met ontvangen van Seintje-alert) met ons te delen.

Daarnaast kan je je voorkeur voor ontvangst van nieuwsbrieven, reisinformatie (Seintje-alert) of nieuwe producten of diensten aangeven. Of je geeft aan dat je wenst deel te nemen aan marktonderzoek, zoals enquêtes van GVB. In dat geval verwerkt GVB daarvoor onder meer je e-mailadres en in geval van je voorkeur voor het ontvangen van reisinformatie ook je favoriete lijnnummer(s).

Ook kan je vrijwillig deelnemen aan (promotionele) campagnes, acties of enquêtes van GVB. Als je hieraan deelneemt verstrekt je ons persoonsgegevens afhankelijk van de betreffende campagne, actie of enquête. Je kan bij onze bussen en trams alleen nog maar een vervoersbewijs kopen als je met een bankpas of creditcard betaalt. Zodra je je vervoersbewijs afrekent worden je transactiegegevens geregistreerd om de betaling in orde te maken.

Als je een schadeclaim bij GVB indient worden er in het kader van de afhandeling van die claim gegevens van u je verwerkt. Dit zijn je naam en contactgegevens, rekening- en betalingsgegevens en gegevens over het voorval. Persoonsgegevens over anderen die je aan ons verstrekt.

Als je een werkgever bent die jaarabonnementen afsluit voor zijn medewerkers dan ontvangen wij via de werkgever naam- en contactgegevens van de medewerker voor wie het jaarabonnement is bedoeld. Als je een jaarabonnement afsluit voor je kind of voor een onder toezicht gestelde persoon dan ontvangen wij van je de naam- en contactgegevens van je kind of deze persoon. Ook is het mogelijk dat degene die het jaarabonnement betaalt een andere is dan de jaarabonementhouder. In dat geval ontvangen wij van je de naam en het rekeningnummer van de rekeninghouder.

Wij wijzen je erop dat als je persoonsgegevens van anderen aan ons verstrekt het je verantwoordelijkheid is dat zij zich hiervan bewust zijn en weten hoe GVB hun persoonsgegevens gebruikt, zoals beschreven in deze privacyverklaring.

## Persoonsgegevens die GVB automatisch verwerkt

Als je gebruik maakt van ons openbaar vervoer door met je ov-chipkaart in en uit te checken dan verwerkt GVB automatisch van iedere check-in en check-out transactiegegevens die onder meer je locatie, tijdstip en chip-ID van je ov-chipkaart vastleggen ter verwerking van je reis. Meer informatie over de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van de ov-chipkaart kan je verderop vinden in deze privacyverklaring onder "Privacy en ov-chipkaart".

Als je onze websites, onze GVB-app of de MijnGVB-omgeving bezoekt dan verzamelen wij automatisch bepaalde informatie door het gebruik van cookies.

## Persoonsgegevens die GVB uit andere bronnen verkrijgt

We ontvangen niet alleen persoonsgegevens rechtstreeks van jou, maar ook vanuit andere bronnen. Dat zijn onafhankelijke derden. Zo laadt Translink Systems BV de chip-id's van geblokkeerde ov-chipkaarten automatisch op in het ov-chipkaart systeem van GVB en kunnen reistransactiegegevens van andere ov-vervoerders gedurende 2 maanden geraadpleegd worden door GVB in het kader van het verlenen van klantenservice. Persoonsgegevens die wij van hen ontvangen kunnen gecombineerd worden met informatie die je hebt verstrekt aan GVB, bijvoorbeeld om je vraag te kunnen beantwoorden.

Als je reisproducten koopt in onze webshop dan maken wij gebruik van dienstverlening van derden voor het verrichten van je betaling. Deze derden delen de betalingsgegevens zodat GVB weet dat er betaald is en je reisproduct kan klaarzetten.

## Waarvoor verwerkt GVB je persoonsgegevens ?

GVB verwerkt je persoonsgegevens voor meerdere doelen, maar niet automatisch voor alle doelen tegelijkertijd. GVB heeft je persoonsgegevens nodig om uitvoering te kunnen geven aan gesloten overeenkomsten, bijvoorbeeld het jaarabonnement of het verlenen van korting als je reist met een product dat recht geeft op korting. Ook als je contact opneemt met de klantenservice met vragen, klachten, restitutie- of informatieverzoeken zal GVB je persoonsgegevens moeten gebruiken om je zo goed mogelijk te kunnen helpen en je verzoek af te wikkelen. Telefoongesprekken met de klantenservice kunnen worden opgenomen voor trainingsdoeleinden.

Als je contact opneemt met de Functionaris Gegevensbescherming of het privacy e-mailadres voor de uitoefening van je rechten onder de Algemene verordening gegevensbescherming zullen je persoonsgegevens worden verwerkt om vragen, verzoeken en klachten af te handelen.

Daarnaast worden persoonsgegevens gebruikt om een jaarabonnement financieel met je af te wikkelen en contact

met je op te nemen als bijvoorbeeld een betaling(termijn) niet door GVB is ontvangen. Ook dienen persoonsgegevens te worden bewaard om opbrengsten te kunnen aantonen aan de Belastingdienst waartoe GVB wettelijk verplicht is.

Als je klant bent kan GVB je persoonsgegevens ook gebruiken voor marketingdoeleinden door je ov-gerelateerde aanbiedingen te sturen of je te informeren over (promotionele) acties en campagnes. Je kan je hiervoor altijd en op elk gewenst moment snel en makkelijk afmelden door op "Afmelden" te klikken onderaan elk marketingbericht. Soms kan GVB je ook vragen deel te nemen aan een marktonderzoek in welk geval je persoonsgegevens alleen verwerkt worden als je vooraf toestemming daarvoor heeft gegeven.

Ook in het kader van opsporing en bestrijding van fraude met de ov-chipkaart (bijvoorbeeld onterecht gebruik van een ov-chipkaart met een GVB reisproduct) of bij de aankoop van reisproducten in de GVB-webshop kunnen je persoonsgegevens gebruikt worden. Soms zijn je persoonsgegevens ook nodig voor veiligheidsdoeleinden zoals het opsporen en inschatten van veiligheidsrisico's in het ov-chipkaartsysteem van GVB.

Heb je een persoonlijk gebruikersaccount aangemaakt op mijngvb.nl dan verwerkt GVB je gegevens om je account te beheren en wijzigingen die je aanbrengt in je persoonlijk account door te voeren in haar systemen zodat je gegevens juist en compleet zijn.

GVB vindt het belangrijk dat je je veilig voelt op onze stations en in onze voertuigen. Daarom maakt GVB gebruik van camera's. Behalve voor je veiligheid dient dit cameratoezicht ook voor de veiligheid van onze eigendommen en medewerkers. De camerabeelden kunnen als bewijs dienen. Daarnaast worden de camerabeelden ook gebruikt om een ongeval te onderzoeken en te kunnen reconstrueren. Tenslotte zorgen camera's bij de bestuurder van de metro ervoor dat hij kan zien wanneer hij veilig kan vertrekken bij een metrohalte of -station. Meer gedetailleerde informatie over het cameratoezicht door GVB vind je verderop in deze privacyverklaring onder "Cameratoezicht". GVB kan je persoonsgegevens gebruiken voor statistische doeleinden. Hiermee kan GVB haar dienstverlening, efficiëntie en kwaliteit verbeteren en optimaliseren en nieuwe producten en diensten ontwikkelen zodat GVB je nog beter van dienst kan zijn.

Als je de kantoren of werkplaatsen van GVB bezoekt dan zal GVB persoonsgegevens van jou vastleggen zodat GVB weet wie er in haar kantoren of werkplaatsen aanwezig zijn ten behoeve van toegangsbewaking en als zich calamiteiten voordoen.

Tot slot kan GVB je persoonsgegevens voor juridische doeleinden gebruiken om bijvoorbeeld juridische geschillen op te lossen of wet- en regelgeving na te leven.

GVB gebruikt je persoonsgegeven voor verschillende – hierna genoemde – doeleinden. Je persoonsgegevens worden niet automatisch voor alle doelen tegelijkertijd gebruikt.

#### **Uitvoering overeenkomst:**

Als je gebruik maakt van onze vervoersmiddelen en diensten dien je met je ov-chipkaart in te checken en uit te checken waarbij GVB gegevens verkrijgt (we noemen dat reistransactiegegevens). De verwerking van deze gegevens is noodzakelijk om uitvoering te kunnen geven aan de vervoersovereenkomst tussen jou en GVB (onder andere afrekening van de gemaakte rit bij reizen op saldo) maar ook om uitvoering te geven aan de productovereenkomst als je een reisproduct op je ov-chipkaart laadt (bijvoorbeeld een jaarabonnement of een product met korting). Overeenkomsten kunnen rechtstreeks met jou zijn gesloten of met bedrijven zoals je werkgever.

#### **Handhaving:**

Als je reist zonder geldig vervoersbewijs of je je op een andere wijze niet houdt aan de geldende vervoersvoorwaar-

den dan kunnen controleurs van GVB je persoonsgegevens verwerken om een proces-verbaal op te stellen en je een boete op te leggen.

#### **Klantenservice:**

Je kan gebruik maken van onze klantenservice en GVB Tickets & Info loketten voor vragen, opmerkingen, klachten of claims. Als je met hen contact opneemt zal je in de meeste gevallen gevraagd worden om persoonsgegevens te verstrekken die noodzakelijk zijn om je te helpen en goed van dienst te kunnen zijn. Denk daarbij aan het afhandelen van klachten/ geschillen, vragen, inzageverzoeken in het eigen reisgedrag, reisinformatie, afhandelen van gevonden en verloren voorwerpen, restitutieverzoeken in verband met gebruik van de ov-chipkaart e.d.

Bij vragen, klachten of verzoeken die een persoonlijke ov-chipkaart betreffen kan de klantenservice om persoonsgegevens vragen, of als je bij GVB Tickets & Info bent vragen om je te legitimeren. Dit dient om na te gaan of je daadwerkelijk de kaarthouder bent zodat persoonsgegevens niet in verkeerde handen komen.

#### **Trainingsdoeleinden klantenservice:**

Telefoongesprekken met de klantenservice van GVB kunnen worden opgenomen voor trainingsdoeleinden van de klantenservicemedewerkers.

#### **Behandelen rechten van betrokkenen:**

Heb je vragen over de verwerking van je persoonsgegevens of verzoeken ter uitoefening van je rechten onder de Algemene verordening gegevensbescherming die je via het e-mailadres [privacy@gvb.nl](mailto:privacy@gvb.nl) - of voor rechtstreeks contact met de Functionaris Gegevensbescherming via [fg@gvb.nl](mailto:fg@gvb.nl) - bij GVB indient, dan zal GVB de door jou verstrekte persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn om de vraag of het verzoek te behandelen. Als dat nodig is zullen persoonsgegevens van je gevraagd worden om na te gaan of je daadwerkelijk degene bent die je zegt te zijn, zodat persoonsgegevens niet in verkeerde handen komen.

#### **Financiële administratie:**

Als je een jaarabonnement hebt aangeschaft gebruikt GVB persoonsgegevens voor het uitvoeren van de financiële administratie zoals het berekenen, innen of crediteren van facturen van jaarabonnementen. Voor het uitvoeren van debiteurencontrole voor verkoopondersteuning en het onderhouden van contacten met debiteuren worden door de debiteurenadministratie persoonsgegevens verwerkt. Daarnaast is GVB volgens de wet verplicht om haar opbrengsten te kunnen aantonen aan de Belastingdienst. Daarvoor dient GVB een abonnementenadministratie bij te houden waarin verkoopgegevens van abonnementen zitten.

#### **Persoonlijk gebruikersaccount beheren:**

Heb je bij [mijngvb.nl](http://mijngvb.nl) een persoonlijk gebruikersaccount aangemaakt, dan gebruikt GVB de informatie die je verstrekt om je account te beheren. Zo kan je snel en makkelijk reisproducten aanschaffen en beheren, je voorkeursinstellingen zelf bijhouden (bijvoorbeeld afmelden voor de nieuwsbrief of marktonderzoek) en je contactgegevens aanpassen. Ook kan je eerder gekochte reisproducten inzien en de geldigheidsdatum van lopende reisproducten bekijken. GVB voert wijzigingen die je aanbrengt in je persoonlijk account door in haar systemen zodat je persoonsgegevens altijd juist en compleet zijn.

#### **Verbeteren websites en apps:**

Als je onze websites bezoekt of de GVB app gebruikt dan wil GVB graag de gegevens over het gebruik van de website of app analyseren om zo de websites en app te optimaliseren en te verbeteren zodat de gebruikersvriendelijkheid voor jou toeneemt. GVB plaatst daarvoor cookies. Bepaalde cookies zijn noodzakelijk om de website of app technisch te laten functioneren en je gebruik te kunnen laten maken van bepaalde functies van de website of app.

## **Marketingdoeleinden:**

Als je klant bent van GVB gebruikt GVB je persoonsgegevens ook voor marketingdoeleinden. GVB kan dan je contactgegevens gebruiken voor het sturen van OV-gerelateerde aanbiedingen of informatie over (promotionele) acties of campagnes van GVB, bijvoorbeeld voor een nieuw abonnement of een nieuwe dienst. Wens je niet meer deze marketingberichten te ontvangen, dan kan je je snel en eenvoudig op elk moment hiervoor afmelden door onderaan het marketingbericht op "Afmelden" te klikken.

Als je deelneemt aan acties of campagnes van GVB dan worden de door jou verstrekte persoonsgegevens gebruikt om deze acties en campagnes te beheren en uit te voeren. Het kan voorkomen dat GVB je om toestemming vraagt om je een enquête op te sturen naar aanleiding van de actie of campagne. Je vindt altijd nadere informatie over het gebruik van je persoonsgegevens voor de betreffende actie of campagne en eventueel de enquête in een nadere toelichting bij de actie of de campagne.

## **Marktonderzoek:**

GVB kan soms klanten vragen om deel te nemen aan een marktonderzoek. Persoonsgegevens die je ons verstrekt voor het marktonderzoek worden alleen verwerkt met je toestemming en je zal altijd vooraf nader geïnformeerd worden over het gebruik van je persoonsgegevens voor dit onderzoek.

## **Service- en nieuwsberichten (nieuwsbrief en Seintje-alert):**

GVB kan indien je dat wenst je informeren over geplande of ongeplande reisinformatie zoals omleidingen, stremmingen, komende werkzaamheden op je traject, maar ook nieuws over GVB of het reizen bij GVB zoals bijvoorbeeld de Noord-Zuidlijn of wijzigingen in het lijnennet e.d. Als je je daarvoor hebt aangemeld ontvang je deze service- en nieuwsberichten per e-mail in de nieuwsbrief of per SMS als je je voor Seintje hebt aangemeld. Wens je de nieuwsbrief of het Seintje niet meer te ontvangen, dan kan je je snel en eenvoudig op elk moment hiervoor afmelden door onderaan de nieuwsbrief op "Afmelden" te klikken en voor Seintje de geselecteerde lijnummers uit te vinken in de GVB app of het persoonlijk gebruikersaccount op mijngvb.nl.

## **Fraudebestrijding en veilige dienstverlening:**

Om fraude of andere illegale of ongewenste activiteiten met de ov-chipkaart of met aankopen in de webshop van reisproducten op te sporen en te voorkomen, kan GVB je persoonsgegevens gebruiken. Daarnaast kunnen je persoonsgegevens ook gebruikt worden voor veiligheidsdoeleinden zoals het opsporen en het inschatten van veiligheidsrisico's in het ov-chipkaartsysteem van GVB of de GVB webshop.

## **Verantwoording afleggen aan concessieverlener:**

GVB heeft het recht verkregen om het openbaar vervoer in het concessiegebied Amsterdam uit te voeren. Ter verantwoording van de uitvoering van de concessie zal GVB rapportages moeten overleggen aan de concessieverlener. De inhoud van deze rapportages bevatten nooit persoonsgegevens, maar om de rapportages te kunnen opstellen moet GVB wel persoonsgegevens verwerken tot geaggregeerde gegevens. Deze persoonsgegevens betreffen reistransactiegegevens.

## **Cameratoezicht:**

GVB heeft op de stations en in haar voertuigen camera's hangen die beelden opnemen voor toezicht en handhaving in het kader van (sociale) veiligheid voor zowel jou als reiziger als haar eigen personeelsleden, maar ook ter beveiliging van haar eigendommen. De camerabeelden kunnen als bewijs dienen zodat (een) eventuele dader(s) van een incident opgespoord en vervolgd kan worden en/of de eventuele schade op hem verhaald kan worden. Daarnaast worden de camerabeelden ook gebruikt om een ongeval te onderzoeken en te kunnen reconstrueren. Tenslotte zorgen camera's bij de bestuurder van de metro ervoor dat hij kan zien wanneer hij veilig kan vertrekken bij een metrohalte of -station. De camerabeelden worden na een bepaalde vastgestelde termijn overschreven, tenzij er aanleiding



is om camerabeelden veilig te stellen, bijvoorbeeld bij een incident. Meer gedetailleerde informatie over het camera-toezicht door GVB vind je verderop in deze privacyverklaring onder “Cameratoezicht”.

#### **Verbeteren dienstverlening en bedrijfsstrategie:**

Bij het gebruik van uw persoonsgegevens voor statistische doeleinden worden je persoonsgegevens verwerkt tot niet tot personen herleidbare gegevens ten behoeve van bijvoorbeeld (statistisch of historisch) marktonderzoek, managementinformatie, marktanalyse, product- en dienstontwikkeling om het openbaar vervoer beter af te stemmen op het gebruik door reizigers en algemene bedrijfsstrategie. Hiermee kan GVB haar dienstverlening verbeteren en optimaliseren.

#### **Toegangsbewaking gebouwen en werkplaatsen:**

Bezoekers dienen bij de receptie van GVB hun naam, bedrijfsnaam, met wie zij een afspraak hebben, datum, tijdstippen van aankomst en vertrek en hun paraaf te registreren zodat GVB kan bijhouden wie haar gebouwen en werkplaatsen betreden en verlaten. Daarnaast ontvangen bezoekers een bezoekerspas en wordt het nummer daarvan geregistreerd. Deze registratie heeft toegangsbewaking tot doel maar dient ook ter beveiliging van haar bezoekers zodat in geval van bijvoorbeeld calamiteiten GVB weet dat er nog bezoekers in haar gebouwen of werkplaatsen aanwezig zijn.

#### **Juridische doeleinden**

In sommige gevallen verwerkt GVB je persoonsgegevens om juridische geschillen te behandelen en op te lossen, bijvoorbeeld zaken die zijn ingediend bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Daarnaast kan het voorkomen dat GVB je persoonsgegevens verwerkt om wet- en regelgeving na te komen zoals bijvoorbeeld de Algemene verordening gegevensbescherming, Wet Personenvervoer 2000 en fiscale wet- en regelgeving.

#### **Wat zijn de rechtmatige grondslagen voor de verwerking van je persoonsgegevens?**

Om je persoonsgegevens rechtmatig te verwerken baseert GVB zich op de volgende juridische grondslagen:

- **Uitvoering van de overeenkomst:** verwerking van je persoonsgegevens kan noodzakelijk zijn om uitvoering te geven aan de overeenkomst die je met GVB bent aangegaan. Dat kan zijn de vervoersovereenkomst, of de productovereenkomst in het geval je bij GVB een GVB product hebt aangeschaft. Zo is GVB verplicht je te vervoeren als je een geldig vervoersbewijs hebt en aan de overige voorwaarden van de vervoersovereenkomst voldoet, maar kan GVB je ook een boete opleggen als je je niet aan de vervoersovereenkomst houdt. Heb je een product dat recht geeft op korting dan zal GVB daar uitvoering aan dienen te geven zodat je met korting kan reizen. Ook kan het zijn dat GVB uitvoering geeft aan de met jou gesloten productovereenkomst door vragen over je product te behandelen.
- **Voldoen aan wettelijke verplichting:** in bepaalde gevallen is GVB op grond van de wet verplicht om je persoonsgegevens te verwerken. Dat is bijvoorbeeld de fiscale wetgeving die GVB verplicht om een abonnementenadministratie bij te houden waarin verkoopgegevens van abonnementen en reisproducten zitten.
- **Gerechtigd belang:** we kunnen je persoonsgegevens ook verwerken omdat dat noodzakelijk is voor ons gerechtvaardigd belang, zoals het opsporen van fraude of het kunnen onderbouwen van een juridische claim van GVB, maar ook het verbeteren van onze website, de webshop, de MijnGVB-omgeving of voor het beveiligen van onze ov-chipkaart apparatuur en systeemnetwerk- en informatiebeveiliging.
- **Toestemming:** met je toestemming mogen wij je persoonsgegevens voor direct marketing doeleinden gebruiken, of mogen wij je onze nieuwsbrief sturen. Je kan altijd op elk moment je toestemming hiervoor intrekken door op “Afmelden” te klikken onderaan elk marketingbericht en elke nieuwsbrief.

#### **Hoe lang bewaart GVB je persoonsgegevens?**

Voor de verschillende hiervoor genoemde verwerkingsdoelen hanteert GVB verschillende bewaartermijnen. GVB be-

waart je persoonsgegevens in ieder geval niet langer dan noodzakelijk is voor het bereiken van het doeleinde. Is het doeleinde eerder bereikt dan de vastgestelde bewaartermijn, dan zullen de persoonsgegevens al eerder niet meer zijn te raadplegen voor dat specifieke doel. In bepaalde gevallen geldt een wettelijke bewaartermijn die GVB dient toe te passen. Na het verlopen van de vastgestelde (wettelijke) bewaartermijn (of zoveel eerder als het doel is bereikt) worden de persoonsgegevens zodanig bewerkt dat deze niet meer te herleiden zijn naar individuele personen of ov-chipkaarten. Als je meer wilt weten over de bewaartermijnen die GVB hanteert kan je hieronder meer lezen. GVB bewaart je persoonsgegevens voor zolang deze noodzakelijk zijn voor het bereiken van het doeleinde of totdat de bewaartermijn die (wettelijk) is vastgesteld is verstreken.

**Reistransactiegegevens (dit zijn gegevens die voortkomen uit het gebruik van de ov-chipkaart):**

maximaal 18 maanden. De bewaartermijnen zijn afgestemd met onder meer consumentenorganisaties, het Ministerie van Financiën, de Belastingdienst, werkgeversorganisatie VNO-NCW en de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen het College bescherming persoonsgegevens).

**Abonnementenadministratie:**

maximaal 7 jaar in overeenstemming met de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen. Als je een jaarabonnement hebt van GVB dan worden je persoonsgegevens (o.a contactgegevens) verwerkt in de abonnementenadministratie.

**Camerabeelden:**

De camerabeelden in de vervoersmiddelen worden, indien er zich geen incidenten hebben voorgedaan waardoor de camerabeelden bewaard moeten worden, nadat de opnamecapaciteit van de recorder vol is, overschreven met nieuwe beelden. De camerabeelden die bewaard worden omdat er zich een incident heeft voorgedaan of omdat de politie de beelden vordert, worden door GVB gedurende 2 jaar bewaard. Voor meer informatie over bewaartermijnen voor camerabeelden kan je verderop in deze privacyverklaring onder "Cameratoezicht" kijken.

Gegevens verkregen uit acties, campagnes, marktonderzoek: GVB stelt je per actie, campagne of marktonderzoek vooraf op de hoogte hoe lang je persoonsgegevens worden bewaard.

**E-mailadressen voor voorkeuren/interesses:**

worden bewaard totdat je je toestemming hiervoor intrekt.

## Verstrekt GVB je persoonsgegevens aan derden ?

Je vertrouwen dat je persoonsgegevens bij GVB in goede handen zijn waarderen wij. GVB zal je persoonsgegevens daarom niet aan derden verkopen. In bepaalde gevallen is het wel nodig dat GVB je persoonsgegevens aan derden verstrekt, bijvoorbeeld de verzekeringsmaatschappij als er een schadeclaim is ingediend, Translink Systems BV voor het melden van verloren en gestolen kaarten om ze te laten blokkeren, andere ov-vervoerders in het kader van het verlenen van klantenservice en de Belastingdienst.

Daarnaast verstrekt GVB in bepaalde gevallen je persoonsgegevens aan derden die in opdracht en ten behoeve van GVB persoonsgegevens verwerken. Dat zijn verwerkers van GVB. GVB maakt met deze verwerkers afspraken zodat zij zich houden aan geheimhouding en je persoonsgegevens alleen gebruiken voor het uitvoeren van de specifieke opdracht verkregen van GVB. Je persoonsgegevens mogen deze verwerkers niet zelfstandig gebruiken of doorgeven. Het betreffen betaaldienstverleners, incassobureaus, cloud- en hostingspartijen, IT-dienstverleners, enquêtebureaus en bureaus die campagnes van GVB ondersteunen en onderzoeks- en adviesbureaus voor het berekenen van de opbrengstverdeling bij gezamenlijke producten van ov-vervoerders.

Voor een goede landelijke werking van je ov-chipkaart en de financiële afwikkeling voor opbrengstverdeling tussen de ov-bedrijven deelt GVB je transactiegegevens met Translink Systems B.V. Meer informatie vind je hierover op



[www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Over de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van de ov-chipkaart kan je verderop in de privacyverklaring onder “Privacy en ov-chipkaart” nadere informatie vinden.

Op grond van wet- en regelgeving is GVB verplicht om mee te werken en persoonsgegevens te verstrekken als opsporingsinstanties, zoals de politie of bijvoorbeeld de FIOD, gegevens vorderen. GVB onderzoekt in dergelijke gevallen nauwkeurig de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie en zal zich uiteraard ook bij deze wettelijke verplichting houden aan de eisen zoals deze door de Algemene verordening gegevensbescherming zijn vastgesteld. GVB kan persoonsgegevens ook zelfstandig verstrekken aan politie of justitie om de rechten en eigendommen van GVB te beschermen, of in gerechtelijke procedures of procedures voor de Geschillencommissie Openbaar Vervoer als onderbouwing van haar standpunt.

## Waar worden je persoonsgegevens opgeslagen ?

Je persoonsgegevens worden voor zover mogelijk binnen Nederland of de Europese Unie opgeslagen of verwerkt. Voor gegevens die buiten de Europese Unie worden verstuurd contracteert GVB alleen met partijen die volgens de Algemene verordening gegevensbescherming voldoende bescherming bieden voor je persoonsgegevens. Voor een aantal landen is dit door de Europese Unie vastgesteld (bijvoorbeeld voor Amerikaanse partijen die onder het Privacy Shield vallen). Voor partijen in landen waar dat niet voor bepaald is werken we met speciale contracten. Je kan voor nadere informatie contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming.

## Hoe beveiligt GVB je persoonsgegevens ?

GVB heeft passende beveiligingsmaatregelen getroffen om je persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging of ongeautoriseerde verstrekking van of toegang tot je persoonsgegevens. Die maatregelen variëren van fysieke maatregelen als een inbraakalarm en toegangscontrole tot diverse organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen. Alleen geautoriseerde medewerkers of derden hebben toegang tot je persoonsgegevens als dat nodig is voor de uitvoering van hun werk.

## Wat zijn je rechten?

Je hebt altijd het recht om de persoonsgegevens die GVB van je verwerkt te bekijken. Ja kan daartoe een schriftelijk overzicht van je persoonsgegevens aanvragen bij GVB door een e-mail te sturen naar [privacy@gvb.nl](mailto:privacy@gvb.nl). Je kunt je reisgegevens ook inzien via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

Als je persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn kan je GVB verzoeken de persoonsgegevens te corrigeren. Daarnaast heb je het recht te verzoeken je persoonsgegevens te laten verwijderen, om een beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verzoeken, tegen de verwerking van je persoonsgegevens bezwaar te maken of een verzoek doen tot gegevensoverdraagbaarheid. Meer informatie over de wijze van uitoefening van je rechten tref je hieronder aan.

Een verzoek om een schriftelijk overzicht van je persoonsgegevens of tot uitoefening van een van je andere hiervoor genoemde rechten, kan je indienen door een e-mail te sturen naar [privacy@gvb.nl](mailto:privacy@gvb.nl). Om te voorkomen dat je persoonsgegevens aan onbevoegden worden verstrekt of dat je niet bevoegd bent om het verzoek in te dienen, dient je identiteit te worden vastgesteld. Daarom dien je je verzoek te voorzien van een kopie van je paspoort of ID-kaart waarop het BSN-nummer, pasfoto en handtekening onleesbaar zijn gemaakt. Binnen 1 maand na ontvangst van je verzoek ontvang je een reactie van GVB. Na afhandeling van je verzoek zal GVB de kopie van je paspoort of ID-kaart vernietigen.

Als je van mening bent dat je privacyrechten worden geschonden of dat GVB daarmee in strijd handelt, heb je het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl))  
Vragen, klachten of geschillen

Mocht je vragen of klachten hebben met betrekking tot de verwerking van je persoonsgegevens door GVB, opmerkingen of suggesties hebben over deze privacyverklaring of je rechten willen uitoefenen (onder meer het recht op inzage, rectificatie of gegevenswissing) dan kan je met ons contact opnemen. Voor klachten en rechtstreeks contact met de Functionaris Gegevensbescherming bij GVB kan je een e-mail sturen naar [fg@gvb.nl](mailto:fg@gvb.nl). Voor vragen, suggesties of opmerkingen of het uitoefenen van je rechten kan je een e-mail sturen naar [privacy@gvb.nl](mailto:privacy@gvb.nl). Wij zullen zo snel mogelijk reageren.

Voor vragen ten aanzien van je OV-chipkaart kan je ook contact opnemen met de Klantenservice van GVB door het webformulier in te vullen op [www.gvb.nl/klantenservice](http://www.gvb.nl/klantenservice) of te bellen naar 0900-8011 (telefonische bereikbaar van maandag tot en met zaterdag (m.u.v. nationale feestdagen) van 9.00 tot 19.00 uur). Daarnaast kan je in de gevallen dat de “Gedragscode verwerking persoonsgegevens OV-chipkaart” van toepassing is bij klachten of geschillen ook terecht bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer

## Privacy en ov-chipkaart

### De ov-chipkaart

Met de ov-chipkaart kan je betalen voor al het openbaar vervoer in Nederland. Je kan de ov-chipkaart telkens opnieuw opladen met saldo of reisproducten (abonnementen, kortingsproducten etc).

Je kan kiezen uit twee verschillende ov-chipkaarten: de persoonlijke ov-chipkaart en de anonieme ov-chipkaart. Daarnaast is er ook nog een papieren ov-chipkaart die je voor beperkte duur of voor een bepaalde reis kunt aanschaffen. Ook de papieren ov-chipkaart is voor anoniem gebruik.

De persoonlijke ov-chipkaart is een kaart op naam en met pasfoto. Deze heb je nodig als je gebruikt wilt maken van de zogenaamde persoonsgebonden producten zoals jaarabonnementen of leeftijdskorting. Als je kiest voor de persoonlijke ov-chipkaart, dan ben je bekend bij de kaartuitgever Trans Link Systems B.V. (Translink). Als je bij een ov-bedrijf een jaarabonnement aanschafft en dat op je ov-chipkaart laat zetten, ben je ook bij dat ov-bedrijf bekend. Verwerkingsverantwoordelijken ov-chipkaart

Als je een persoonlijke ov-chipkaart aanvraagt heb je te maken met Translink in haar rol als kaartuitgever. Om je aanvraag te behandelen ontvangt Translink persoonsgegevens van je waarmee de persoonlijke ov-chipkaart kan worden aangemaakt en naar jou kan worden opgestuurd. Daarnaast biedt Translink je de mogelijkheid om je persoonlijke ov-chipkaart te blokkeren als deze gestolen is. Translink is voor al deze verwerkingen van je persoonsgegevens de verwerkingsverantwoordelijke. Verder zorgt Translink voor de verwerking van alle check-in en check-out transacties die je met de ov-chipkaart uitvoert. Voor meer informatie over het privacybeleid van Translink verwijzen wij je naar de privacyverklaring van Translink op de website [www.ov-chipkaart.nl/privacy](http://www.ov-chipkaart.nl/privacy). GVB is niet aansprakelijk voor het privacybeleid of de inhoud van de privacyverklaring van Translink.

Wanneer je een persoonlijke ov-chipkaart hebt met daarop een jaarabonnement van GVB dan zal ook GVB je persoonsgegevens verwerken vanwege het GVB jaarabonnement. GVB verwerkt dan naam- en contactgegevens van de jaarabbonementhouder, gegevens van je ov-chipkaart, gegevens in verband met de betaling, gegevens omtrent het abonnement en de geboortedatum in haar abonnementenadministratie. GVB verwerkt deze persoonsgegevens om uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomst voor het jaarabonnement. Voor deze verwerking is GVB de verwerkingsverantwoordelijke en is de privacyverklaring van GVB van toepassing. Voor de (financiële) afwikkeling van je reis en de goede werking van het ov-chipkaartsysteem ontvangt Translink van GVB alle reistransactiegegevens (onder meer check-in en check-out gegevens, locatiegegevens en chip-id). Voor die verwerking is Translink een verwerker van GVB.

### Wanneer vindt koppeling plaats tussen abonnementenadministratie en transactiegegevens?

De persoonsgegevens van reizigers met een persoonlijke ov-chipkaart met daarop een jaarabonnement van GVB worden door GVB verwerkt in de abonnementenadministratie. De reistransactiegegevens worden verwerkt in het ov-chipkaartsysteem. De abonnementenadministratie maakt geen deel uit van het ov-chipkaartsysteem en is technisch en fysiek hiervan gescheiden. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van onze reizigers is koppeling van deze gegevens alleen mogelijk op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger (bijvoorbeeld bij serviceverlening of klachtafhandeling) of in geval van (een vermoeden van) fraude met een ov-chipkaart en dan alleen door daartoe geautoriseerde personen.

## Cameratoezicht

Een van de maatregelen die GVB neemt om de veiligheid in het openbaar vervoer en op de stations te verbeteren is cameratoezicht. Cameratoezicht blijkt in de praktijk een belangrijk hulpmiddel te zijn bij de opsporing en vervolging van strafbare feiten of een onrechtmatige daad.

### Cameratoezicht in voer- en vaartuigen

In alle trams, bussen, metro's en veren van GVB hangen camera's. Het cameratoezicht in de voer- en vaartuigen is bedoeld voor de verhoging van de sociale veiligheid van de medewerkers en de reizigers en ter bescherming van eigendommen. De camerabeelden worden gebruikt bij het opsporen en vervolgen van personen die een strafbaar feit of onrechtmatige daad hebben gepleegd, voor verhaal bij letsel of (im)materiële schade van medewerkers of reizigers als gevolg van een strafbaar feit of onrechtmatige daad en voor het geven van onderricht aan functionarissen betrokken bij de verwerking van camerabeelden. Tevens worden de camerabeelden gebruikt om een ongeval te onderzoeken en te kunnen reconstrueren. Tenslotte zorgen camera's bij de bestuurder van de metro ervoor dat hij kan zien wanneer hij veilig kan vertrekken bij een metrohalte of -station.

De camerabeelden worden zo spoedig mogelijk bekeken als er een incident is voorgevallen waarvan GVB het voornemen heeft aangifte te doen bij de politie en er wordt verwacht dat de beelden dienst kunnen doen als (ondersteunend) bewijsmateriaal. Daarnaast kunnen de camerabeelden binnen de wettelijke kaders ook ter beschikking worden gesteld aan opsporingsinstanties als zij deze vorderen. Alleen medewerkers die hiervoor door de GVB-directie zijn geautoriseerd mogen de beelden bekijken. Dit gebeurt in een ruimte die niet toegankelijk is voor andere medewerkers. Zijn de camerabeelden bruikbaar voor een opsporings- en vervolgingsonderzoek, dan worden die betreffende camerabeelden veiliggesteld door uitsluitend de daarvoor geautoriseerde medewerkers. Camerabeelden die niet bruikbaar zijn worden binnen 24 uur nadat de beelden bekeken zijn, vernietigd. De betreffende medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

### Cameratoezicht op metrostations

Op de metrostations en -haltes is er, naast menselijk toezicht, ook cameratoezicht. Dit cameratoezicht is bedoeld om de sociale veiligheid op de stations en haltes te vergroten en om onveilig en ongewenst gedrag van reizigers te voorkomen. De camerabeelden worden gebruikt bij het opsporen en vervolgen van personen die een strafbaar feit of onrechtmatige daad hebben gepleegd, voor verhaal bij letsel of (im)materiële schade van medewerkers of reizigers als gevolg van een strafbaar feit of onrechtmatige daad, het opheffen van geconstateerde onregelmatigheden (onder meer aan materieel van GVB) en het geven van onderricht aan functionarissen betrokken bij de verwerking van camerabeelden.

De camerabeelden van de metrostations en -haltes worden live bekeken door medewerkers die daartoe specifiek geautoriseerd zijn. Als er sprake is van een incident dat mogelijk om opvolging vraagt, dan wordt het tijdstip dat het incident heeft plaatsgevonden genoteerd. De camerabeelden worden maximaal 1 maand bewaard voordat ze automatisch worden overschreven.

Als GVB naar aanleiding van het incident het voornemen heeft om aangifte te doen, dan worden de camerabeelden

rond het genoteerde tijdstip bekeken door andere daartoe geautoriseerde medewerkers van GVB. Daarnaast kunnen de camerabeelden van het incident binnen de wettelijke kaders ook bekeken en/of ter beschikking worden gesteld aan opsporingsinstanties als zij deze vorderen. Zijn de camerabeelden bruikbaar voor een opsporings- en vervolgingsonderzoek of kunnen ze dienen als ondersteunend bewijsmateriaal, dan worden de betreffende beelden veiliggesteld.