

Privacy statement Pon Mobility Services & Retail B.V.

Mobility Services & Retail B.V. vindt de bescherming van persoonsgegevens van essentieel belang. We hebben deze privacyverklaring opgesteld, waarin we uitleggen hoe we jouw gegevens verzamelen, delen en anderszins gebruiken. We raden je aan om deze privacyverklaring aandachtig door te nemen.

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

In dit privacy statement beschrijft **Mobility Services & Retail B.V.** (hierna: “**Moves**” of “**wij**”) hoe zij als verwerkingsverantwoordelijke met jouw persoonsgegevens omgaat bij gebruik van de MOVES App (“App”). Ook beschrijft Moves welke gegevens zij - indien van toepassing - deelt of ontvangt van andere (mobiliteits)aanbieders in het kader van de dienstverlening.

2. Op wie is deze privacyverklaring van toepassing?

Deze privacyverklaring geldt voor personen die website(s) en/of de App van Moves bezoeken en/of gebruiken.

3. Wat is een persoonsgegeven?

Informatie over een geïdentificeerd of identificeerbare natuurlijke persoon is een persoonsgegeven. Of bepaalde informatie als een persoonsgegeven kan worden gekwalificeerd hangt er mede vanaf of Moves beschikt over wettige middelen waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat zij deze inzet om een betrokkene te identificeren.

4. 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 of privé. 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 optimaal van de App gebruik te laten maken

De diensten van Moves kunnen verschillende mobiliteitsdiensten betreffen, waaronder maar niet uitsluitend het gebruiken van openbaar vervoer, parkeren, taxi, OV-fiets, deelauto's, deelfietsen, deelscooters, en ritregistratie. Als je met Moves een overeenkomst aangaat, verwerken wij de volgende persoonsgegevens van jou om de App ter beschikking te stellen en gebruik van de App mogelijk te maken:

- Je naam, adres, geboortedatum, personeelsnummer bij de werkgever (indien van toepassing), e-mailadres en telefoonnummer. Afhankelijk van de mobiliteitsdienst die je gebruikt kan aanvullend om rijbewijsgegevens gevraagd worden en afhankelijk van het door jouw werkgever gekozen dienstenpakket kan aanvullend om je bankgegevens gevraagd worden zodat je ook privé gebruik kan maken van de App;

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

Als je gebruik maakt van diensten van Moves 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 App, zoals je gebruikersnaam, pincode en wachtwoord (wij kennen je wachtwoord uiteraard niet, deze wordt versleuteld opgeslagen en is voor ons niet inzichtelijk);
- Gegevens over het gebruik van de aan jou verstrekte App tickets, zoals het tijdstip, locatie, traject, klasse en kosten van jouw reistransactie.
- Jouw communicatievoorkeuren en instellingen;
- Indien van toepassing, gegevens die wij verwerken om jou een persoonlijk reisadvies te kunnen geven in de App, zoals het tijdstip, locatie, traject en kosten van de door jou geplande reistransactie.
- Surfgedrag, vastgesteld aan de hand van onze eigen observaties of cookies. Denk hierbij aan gegevens die betrekking hebben op jouw randapparatuur, zoals een MAC-adres, IP-adres of ander nummer en de pagina's die je daarbij bezoekt;
- Klanttevredenheidsgegevens zoals jouw antwoorden of feedback op onze enquêtes;
- 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 App. Wij kunnen gegevens over het gebruik van de App 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 App. Hier kun je onder andere jouw gemaakte reizen inzien.

De gegevens die wij van de (mobiliteits)aanbieders kunnen ontvangen en noodzakelijk zijn voor de dienstverlening, zijn met name:

- Het tijdstip, locatie, traject, klasse en kosten van een reistransactie;
- Gegevens met betrekking tot de status van een betaling waaronder, maar niet uitsluitend, wijze van betaling, status van betaling, incasso toestemming voor een later te bepalen bedrag of een stornering van betaling.

D) Gegevens die nodig zijn om jou te identificeren voor het gebruik van deelscooters en deelauto's

Als gebruiker van de App kun je ervoor kiezen om te reizen met een deelscooter of een deelauto. Om er zeker van te zijn dat je bevoegd bent om deze voertuigen te besturen, zijn wij genoodzaakt om je identiteit te verifiëren en de geldigheid van jouw rijbevoegdheid vast te stellen. Om het jou zo makkelijk mogelijk te maken, vragen wij een kopie van jouw rijbewijs in te scannen met onze App en vervolgens om een 'selfie' te maken. Vervolgens vergelijken wij door middel van technische analyse de pasfoto met de selfie om vast te stellen dat jij echt bij het getoonde ID hoort.

Na het maken van de scan wordt jouw burgerservicenummer (BSN) direct automatisch afgedekt/gemaskeerd met behulp van kunstmatige intelligente technieken. Jouw BSN is voor ons dus niet zichtbaar. Jouw handtekening wordt tijdens de validatie van het document alleen gebruikt om de echtheid van het document te vast te stellen, ook deze verwerken wij verder niet in onze systemen voor andere doeleinden. Daarnaast is het mogelijk om jouw BSN handmatig af te dekken.

De validatie van jouw identiteit wordt uitgevoerd door onze partner Onfido. We vragen je in de App vooraf toestemming voor het verwerken van deze gegevens. Ook wordt door ons mogelijk een validatie gedaan bij het RDW op de geldigheid van het rijbewijs en de bijbehorende rijbevoegdheid. De gemaakte scan van het rijbewijs en de pasfoto verwijderen wij direct zodra wij jouw identiteit/rijbevoegdheid hebben vastgesteld: we bewaren deze dus niet langer dan strikt noodzakelijk en gebruiken dit ook niet voor andere doeleinden.

Indien bovenstaande scanmethode niet werkt of je geen gebruik wenst te maken van deze scanmethode, dan kunnen wij samen met jou ook op een andere manier jouw gegevens controleren: je kunt met ons videobellen (dit videogesprek wordt niet opgenomen/opgeslagen) of bij ons op locatie langskomen. Volg hiervoor de instructies in de App.

Voor het gebruik van deze diensten nemen wij de volgende gegevens over van jouw rijbewijs: rijbewijsnummer, vervaldatum, land en de voertuigklasse die jij mag besturen. De uitkomst van de controle op jouw identiteit en rijbevoegdheid delen wij indien noodzakelijk met de betreffende dienst waar je gebruik van wilt maken. Wij doen dit alles om te voorkomen dat je mogelijk onwettig een voertuig gaat besturen of om te voorkomen/verhalen van schade door fraude, diefstal of ander misbruik van de aan jou ter beschikking gestelde voertuigen.

5. 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. Gerechtvaardigd belang van Moves of een derde.

Gerechtvaardigde belangen zijn onder andere: beveiliging, fraudebestrijding en misdaadpreventie, IT-beheer, onderzoek en analyse naar eigen producten of diensten, bedrijfshuishouding, juridische zaken en intern beheer van gegevens.

6. 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. Moves 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.

A) Doeleinden voor Moves app

- Het verzorgen van de administratie van het gebruik van jouw Moves app voor financiële en fiscale verplichtingen, inclusief het (verzameld) factureren en incasseren van het gebruik van diensten via de Moves app [grondslag 2 of 3];
- Het communiceren met en informeren van jou en/of je werkgever en het verlenen van service (bijvoorbeeld via de servicedesk) [grondslag 2 of 4];
- Het verwerken van, en door middel van managementinformatie rapporteren over, transacties en reisbewegingen gemaakt met (mobiliteits)diensten via de Moves app 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 4];
- Het verschaffen van inzicht aan de Moves app gebruiker 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];

B) Algemene doeleinden

- Het opbouwen en onderhouden van de klantrelatie inclusief het onderhouden van een directe relatie tussen Moves en servicepartners [grondslag: 2 of 4];
- 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 4];
- De verwerking van persoonsgegevens tot eigen managementinformatie [grondslag 2 of 4];
- Het uitvoeren van marktonderzoek, waaronder het meten van klanttevredenheid, om onze bedrijfsvoering, merken, diensten en producten te verbeteren [grondslag: 4];
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, beslechting van geschillen en handhaving van onze rechten en overeenkomsten [grondslag: 2, 3 of 4];
- Het verbeteren van datakwaliteit met behulp van adresvalidatie-technieken [grondslag: 4];
- Het analyseren van cookies van onze website(s). Dit doen wij om de inhoud van onze communicatie zo goed mogelijk op jouw persoonlijke voorkeur af te stemmen [grondslag: 1 of 4].

7. 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 Moves hun persoonsgegevens verwerkt. Gebruikers van App dienen minimaal 16 jaar of ouder te zijn.

8. Delen met derden

Moves 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:

- jouw gegevens worden indien noodzakelijk door Moves 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].
- met geautoriseerde servicepartners uit het distributienetwerk van Moves met als doel bijvoorbeeld betalingen goed te laten verlopen, jouw rijbewijs te valideren, of je per e-mail op de hoogte te houden van nieuwe producten. [grondslag: 1, 2 of 4];
- 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 of 4];
- met partijen die Moves assisteren in haar dienstverlening en geen verwerker zijn, denk aan betalingsproviders, accountants en (juridisch) adviseurs. [grondslag: 2, 4];
- voor bedrijfseconomische doeleinden zoals de verkoop van bedrijfsactiviteiten [grondslag: 4];

Moves gebruikt 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 Moves schriftelijke afspraken maken met deze derden. Deze dienstverleners zullen persoonsgegevens uitsluitend verwerken in overeenstemming met de instructies en onder de controle van Moves.

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 Moves 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 14).

9. Analytische, statistische en wetenschappelijke verwerkingen

Wij kunnen jouw gegevens verwerken voor marktonderzoek, historische analysedoeleinden om trends en correlaties in gegevens te ontdekken, of om bijdragen te leveren aan onderzoeken voor onder meer maatschappelijke en/of wetenschappelijke doeleinden of de verbetering van de verkeersveiligheid.

Deze gegevens kunnen bijvoorbeeld worden verwerkt voor het real time weergeven van weersomstandigheden ten behoeve van verkeersveiligheid, of worden verstrekt aan partijen die informatie verwerken over de kwaliteit en het gebruik van wegen, bijvoorbeeld ten behoeve van filebestrijding of wegonderhoud. Hiervoor kunnen wij jouw gegevens verstrekken aan partijen binnen de Pon Groep en eventueel ook aan derde partijen. Deze gegevens kunnen bestaan uit reisbewegingen, gebruikte modaliteiten, tijdstippen, overstap locaties, kosten, voorkeuren, customerservice contact, klanttevredenheidsonderzoeken. waarbij wij passende maatregelen (zoals hashing, aggregatie en versleuteling) nemen ter bescherming van jouw privacy zodat persoonsgegevens voor ons, de Pon Groep en eventueel betrokken derde partijen niet meer direct herleidbaar zullen zijn naar jou als natuurlijk persoon (pseudo anoniem). Wij verwerken jouw gegevens op basis van de grondslag gerechtvaardigd belang. Je hebt in de App via het instellingenmenu de mogelijkheid om de verwerking van persoonsgegevens voor de in dit artikel omschreven doeleinden te allen tijde te beëindigen.

We bewaren informatie over de Moves app, hoe je gebruik hebt gemaakt van onze diensten en het aantal contactmomenten dat je met ons hebt gehad (niet de inhoud ervan). Deze gegevens worden gebruikt voor statistische doeleinden. Bijvoorbeeld: in 2020 zijn er 150 contactmomenten geweest over het onderwerp 'boeken reis'.

10. Bewaren van jouw gegevens

Wij bewaren persoonsgegevens zo lang als dit nodig is, bijvoorbeeld zo lang als jij klant bent of interesse blijft tonen in de diensten van Moves. Soms zijn wij ook wettelijk verplicht jouw gegevens te bewaren. Wij hanteren de volgende termijnen:

- Gegevens die wij verwerken om onze diensten aan jou te kunnen verlenen, bewaren wij zolang jij bij ons de dienst blijft afnemen, denk hierbij aan jouw naam, contactgegevens en andere accountgegevens. Gegevens over de door jou gemaakte boekingen en reizen worden na tien jaar verwijderd.
- Gegevens die wij verwerken wanneer je contact hebt met onze klantenservice bewaren wij zolang jij klant bent of tot uiterlijk twee jaar tot na het laatste contactmoment. Hier geldt een uitzondering voor telefoongesprekken die eventueel worden opgenomen voor trainingsdoeleinden; deze worden uiterlijk na een periode van 30 dagen verwijderd. Ook

voor gegevens die te maken hebben met klachten kan een uitzondering gemaakt worden; deze worden maximaal vijf jaar bewaard na het afhandelen van de klacht.

- Financiële/fiscale gegevens die nodig zijn voor het opmaken van bijvoorbeeld facturen, contracten of interne rapportages bewaren wij minimaal zeven jaar op basis van wettelijke verplichtingen.

Aan het einde van de bewaartijd zal Moves jouw gegevens of permanent verwijderen of anonimiseren.

11. 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.moves.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 van de website die je bezoekt.

12. 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 Moves app. 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 14. 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 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.

13. Beveiliging en bescherming van gegevens

Moves past passende beveiligingsmaatregelen toe om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging zoveel mogelijk tegen te gaan. Moves 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.

14. Contact

Moves is statutair gevestigd onder de naam Mobility Services & Retail B.V. te Zuiderinslag 2, 3833 BP in Leusden en houdt kantoor aan de Stationsplein 19-A, 3818 LE Amersfoort. Voor vragen en/of opmerkingen met betrekking tot dit privacy statement kun je contact opnemen met:

Moves

T.a.v: Customer Care Moves
Zuiderinslag 2
3833 BP Leusden
Tel. 085 8085204
info@moves.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').

15. 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 27-9-2022.