

VOORWAARDEN ARRIVA VOOR ELKAAR PAS (KAARTHOUDEUR)

Inleiding

In deze voorwaarden staan de rechten en plichten van Kaarthouder met een Voor Elkaar Pas.

Definities

Arriva

Arriva Personenvervoer Nederland B.V. en haar dochterondernemingen.

Klant

Het Bedrijf of organisatie die een overeenkomst is aangegaan met Arriva op grond waarvan Arriva Voor Elkaar Pas producten worden geleverd.

Voor Elkaar Pas

Zakelijke OV-chipkaart uitgegeven voor Arriva, bestemd voor het faciliteren van reizigers die vallen onder doelgroepenvervoer, waaronder leerlingenvervoer, cliënten die naar een dagbesteding gaan, medewerkers van sociale werkplaatsen en sociaal-recreatief WMO-vervoer.

Karthouder

De natuurlijke persoon die houder is van de Voor Elkaar Pas van Arriva en die recht heeft op het gebruik van een of meerdere Reisproducten. Meestal is dit een medewerker of cliënt van de Klant.

TLS

Trans Link Systems BV: de organisatie die verantwoordelijk is voor de centrale registratie van transacties met de Voor Elkaar Pas.

Artikel 1 - Afspraken

- 1.1 De Voor Elkaar Pas wordt uitgegeven door Arriva. De Voor Elkaar Pas is en blijft eigendom van TLS.
- 1.2 Deze voorwaarden gelden voor de Voor Elkaar Pas waarmee u in het openbaar vervoer in Nederland kunt reizen en betalen.
- 1.3 Deze voorwaarden zijn van toepassing op de Voor Elkaar Pas en het gebruik ervan.

- 1.4 Het is van belang dat Kaarthouder de Voor Elkaar Pas zorgvuldig en in overeenstemming met deze voorwaarden gebruikt.
- 1.5 Deze voorwaarden zijn vanaf 1 juli 2017 van toepassing op de Voor Elkaar Pas, zijnde een zakelijke OV-chipkaart. Deze voorwaarden gelden voor alle nieuwe en bestaande Voor Elkaar Passen maar hebben geen terugwerkende kracht.
- 1.6 Deze voorwaarden zijn kosteloos te verkrijgen bij de zakelijke Klantenservice van Arriva. Op www.arriva.nl/zakelijk staan de contactgegevens van de servicedesk vermeld. Deze voorwaarden zijn ook te raadplegen en te downloaden op www.arriva.nl/zakelijk.
- 1.7 Op de Voor Elkaar Pas kan de Kaarthouder verschillende producten plaatsen van bedrijven die de OV-chipkaart als betaalmiddel accepteren. Dit noemt Arriva opladen. Voorbeeld van producten zijn: een kortingsregeling, een abonnement, een andere aanbieding of automatisch opladen van Arriva zelf. Als Kaarthouder een product op de OV-chipkaart laadt, kunnen ook instructies en voorwaarden van die producten van toepassing zijn. Arriva is geen partij bij producten die kaarthouder bij deze bedrijven afneemt, tenzij het Arriva producten betreft. Raadpleeg de voorwaarden van de bedrijven voor bijvoorbeeld de mogelijkheden van restitutie of de gevolgen voor producten op de Voor Elkaar Pas in het geval van verlies of diefstal van de Voor Elkaar Pas.
- 1.8 De Voor Elkaar Pas kent geen mogelijkheid om automatisch op te laden.
- 1.9 Arriva doet er alles aan om ervoor te zorgen dat de verschillende Arriva voorwaarden niet met elkaar in strijd zijn. Mocht dat toch gebeuren, dan gaan deze voorwaarden voor, tenzij voor kaarthouder een gunstiger bepaling geldt.
- 1.10 Als Arriva nieuwe voorwaarden Arriva Voor Elkaar Pas opstelt, wordt deze minimaal een maand voor de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden gepubliceerd op www.arriva.nl/zakelijk.

Artikel 2 - Hoe omgaan met het transacties met de Voor Elkaar Pas

Klant kan binnen drie maanden na registratie of na constatering van een fout met Arriva contact opnemen indien Kaarthouder/Klant van mening is dat Arriva een verkeerde registratie heeft gedaan van Diensten afgenomen met de Voor Elkaar Pas of van Kaarthouder transactie(s) of dat Arriva een fout heeft gemaakt bij het verwerken van de gegevens. De gegevens in de administratie van Arriva kunnen in die gevallen gebruikt worden als tegenbewijs.

Artikel 3 - Gebruik van de Voor Elkaar Pas

- 3.1 Kaarhouder gaat zorgvuldig met de Voor Elkaar Pas om en gebruikt de Voor Elkaar Pas alleen voor het doel waarvoor hij is verstrekt.
- 3.2 Kaarhouder is verantwoordelijk voor de Voor Elkaar Pas zodra deze de pas heeft ontvangen. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Voor Elkaar Pas ligt bij Kaarhouder/Klant.
- 3.3 Kaarhouder is als enige gerechtigd de Voor Elkaar Pas te gebruiken. Als Kaarhouder toch toestaat dat een ander de Voor Elkaar Pas gebruikt, gebeurt dat voor eigen rekening en risico van Kaarhouder.
- 3.4 Het is niet toegestaan de Voor Elkaar Pas met winst oogmerk op enige wijze aan derden (door) te verkopen, ter verkoop aan te bieden of te verstrekken. Het is ook niet toegestaan om de Voor Elkaar Pas met winst oogmerk ten behoeve van derden op te (doen) laden.
- 3.5 Mogelijk moet Kaarhouder gebruik maken van meerdere OV-chipkaarten dan alleen de Voor Elkaar Pas. Wij raden Kaarhouder uitdrukkelijk af om met meer dan één OV-chipkaart tegelijk in of uit te checken. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren als Kaarhouder een portemonnee met meerdere OV-chipkaarten voor een automaat met het OV-chipkaartlogo houdt. Doet Kaarhouder dat toch, dan loopt Klant risico dubbel te betalen.
- 3.6 Het is niet toegestaan de Voor Elkaar Pas te beschadigen, te wijzigen of te gebruiken in strijd met deze voorwaarden of instructies van Arriva. Het is niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen op de Voor Elkaar Pas te vereenvoudigen, openbaar te maken, te wijzigen, te omzeilen of de werking daarvan op een andere manier te hinderen ten behoeve van ongeoorloofd gebruik. Het is ook niet toegestaan om gelegenheid te bieden tot een van de bovenstaande handelingen of deze handelingen door anderen te laten uitvoeren.

Artikel 4 - Wat te doen bij verlies of diefstal van de Voor Elkaar Pas

- Als Kaarhouder ontdekt dat de Voor Elkaar Pas is gestolen meldt Kaarhouder dit zo snel mogelijk bij Klant (de klantenservice van Omnibuzz) en meldt Klant dit vervolgens zo snel mogelijk bij de Arriva zakelijke servicedesk. Binnen 24 uur na de melding blokkeert Arriva de Voor Elkaar Pas voor verder gebruik.
- 4.2 Als de Voor Elkaar Pas gestolen is, heeft Arriva het recht om Kaarhouder te verzoeken de diefstal zo snel mogelijk te melden bij de politie. Kaarhouder bevestigt deze aangifte schriftelijk aan Arriva door een afschrift van de aangifte toe te sturen. Als eigenaar van de Voor Elkaar Pas heeft Arriva het recht om bij de politie aangifte te doen van diefstal. Arriva hoeft van dat recht geen gebruik te maken. Als Arriva aangifte doet van diefstal, zal Arriva (persoons)gegevens van Kaarhouder die bij Arriva bekend zijn, aan de politie verstrekken als de politie daarom vraagt.

Artikel 5 - Wat gebeurt er met het saldo, producten en oude Voor Elkaar Pas als deze wordt vervangen?

- 5.1 Is de Voor Elkaar Pas gestolen of verloren of is de Voor Elkaar Pas defect? Op verzoek van Klant kan Arriva een vervangend exemplaar worden gemaakt van de oude Voor Elkaar Pas. Dit kan kosten met zich meebrengen.
- 5.2 Wat dient Kaarthouder te doen indien (vermoedt dat) de Voor Elkaar Pas defect is? In dit geval neemt Kaarthouder contact op met Klant (de klantenservice van Omnibuzz) en neemt Klant vervolgens contact op met de Arriva zakelijke servicedesk.
- 5.3 Zijn er volgens de administratie producten aanwezig op de Voor Elkaar Pas? Arriva schrijft deze producten altijd over naar de nieuwe Voor Elkaar Pas, tenzij dit conform de voorwaarden van de leveranciers van deze producten niet mogelijk is.
- 5.4 Wanneer Arriva de oude Voor Elkaar Pas in bezit heeft, zal Arriva deze beëindigen en vernietigen zodat deze niet door iemand anders gebruikt kan worden.

Artikel 6 - Wat zijn de gevolgen van fraude met de Voor Elkaar Pas

Frauduleuze handelingen met de Voor Elkaar Pas van Kaarthouder, of een vermoeden daarvan dienen zo snel mogelijk te worden gemeld bij de Arriva zakelijke Servicedesk. Onder frauduleuze handelingen wordt onder meer verstaan het kopiëren of vervalsen van de Voor Elkaar Pas. Arriva kan naar aanleiding van de melding van Kaarthouder een onderzoek instellen, maar is daartoe niet verplicht. Arriva kan bij een dergelijk onderzoek derden inschakelen.

- 6.2 Na melding van fraude of een vermoeden daarvan, heeft Arriva het recht om naar eigen inzicht en zo snel als Arriva nodig vindt:
 - a. de Voor Elkaar Pas te blokkeren
 - b. het saldo te blokkeren
 - c. een of meer producten op de Voor Elkaar Pas te blokkeren.
- 6.3 Arriva heeft het recht ook als Arriva zelf een redelijk vermoeden heeft dat er frauduleuze handelingen worden gepleegd met de Voor Elkaar Pas van Kaarthouder. Arriva is niet verplicht om de Voor Elkaar Pas bij fraude of een vermoeden daarvan te blokkeren. Arriva kan er bijvoorbeeld voor kiezen om dat niet te doen als dat nader onderzoek in de weg staat.
- 6.4 Na melding van fraude of een vermoeden daarvan, levert Kaarthouder/Klant de Voor Elkaar Pas zo snel mogelijk in als Arriva daarom vraagt. Dat kan in overleg met de Arriva zakelijke servicedesk.
- 6.5 Als Arriva fraude met de Voor Elkaar Pas heeft vastgesteld, zal Arriva aan Klant de financiële schade vergoeden die Kaarthouder of Klant aantoonbaar en in direct verband hiermee heeft geleden als gevolg van deze fraude. Dat doet Arriva nadat Kaarthouder of Klant de Voor

Elkaar Pas heeft ingeleverd bij de Arriva zakelijke servicedesk, volgens de instructies die u ter plekke krijgt. Arriva zal vervolgens:

- a. kosteloos een nieuw exemplaar verstrekken van de Voor Elkaar Pas en/of
- b. de financiële schade vergoeden die Kaarthouder of Klant met betrekking tot het saldo of producten op de Voor Elkaar Pas aantoonbaar en in direct verband heeft geleden als gevolg van deze fraude. Hierop is de informatie onder het kopje 'Waarvoor is Arriva aansprakelijk' van toepassing.

- 6.6 Heeft Kaarthouder of Klant recht op compensatie van het verlies van saldo als gevolg van fraude met De Voor Elkaar Pas? Dan geeft Arriva het saldo terug aan Kaarthouder of Klant dat volgens de administratie aanwezig was op de Voor Elkaar Pas direct voordat de vastgestelde fraude plaatsvond. Bij de berekening van de hoogte van het uit te keren saldo houdt Arriva rekening met alle oplaad- en betaalhandelingen die Kaarthouder met de OV-chipkaart heeft verricht voorafgaand aan de fraude. Dat geldt ook voor handelingen die wegens de termijnen van de technische verwerking pas na de vastgestelde fraude uit het OV-chipkaartsysteem blijken.
- 6.7 Is de fraude met de Voor Elkaar Pas een gevolg van opzet, schuld of grove nalatigheid van Kaarthouder of Klant? Of heeft opzet, schuld of grove nalatigheid van Kaarthouder of Klant substantieel bijgedragen aan de fraude, inclusief maar niet beperkt tot de situatie waarin Kaarthouder of Klant de Voor Elkaar Pas heeft laten gebruiken door een ander? Dan heeft Arriva het recht om redelijke kosten in rekening te brengen voor een vervangend exemplaar van de Voor Elkaar Pas, zonder afstand te doen van eventuele andere rechten. Ook heeft Arriva in dat geval het recht verdere compensatie achterwege te laten.
- 6.8 Heeft Kaarthouder of Klant ten onrechte aantoonbaar voordeel genoten als gevolg van fraude met de Voor Elkaar Pas? Dan heeft Arriva het recht om het door Kaarthouder of Klant genoten voordeel te verrekenen met Klant of terug te vorderen van Klant.
- 6.9 Compensatie van door Kaarthouder of Klant geleden schade of het vergoeden van schade, betekent niet dat Arriva enige aansprakelijkheid voor de fraude erkennen.

Artikel 7 - Waarvoor is Arriva aansprakelijk?

- 7.1 Arriva is tegenover Klant aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming door Arriva in de nakoming van de overeenkomst. Arriva is in elk geval aansprakelijk als de tekortkoming het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de kant van Arriva. Als de tekortkoming niet aan Arriva kan worden toegerekend, is Arriva niet aansprakelijk. Arriva hoeft Klant slechts schade te vergoeden als die in voldoende direct verband staat met de gebeurtenis waarvoor Arriva aansprakelijk is en daarvan een gevolg is, en die schade Arriva mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade kan worden toegerekend. Uit de wet vloeit voort dat Klant gehouden is tot het in redelijkheid nemen van maatregelen ter voorkoming of beperking van de schade.

Artikel 8 - Wanneer eindigt het gebruiksrecht voor Kaarhouder

Het gebruiksrecht op de Voor Elkaar Pas eindigt in de volgende gevallen:

- a. een bevoegd persoon bij Arriva ontvangt de OV-chipkaart van Kaarhouder of Klant, of Arriva ontvangt de OV-chipkaart per post.
 - b. de Kaarhouder van een Voor Elkaar Pas overlijdt en Arriva ontvangt hiervan een melding.
 - c. Arriva blokkeert een Voor Elkaar Pas na melding van verlies of diefstal.
 - d. Arriva blokkeert een Voor Elkaar Pas bij fraude of een redelijk vermoeden daarvan.
 - e. Arriva is genoodzaakt de Voor Elkaar Pas te beëindigen vanwege een richtlijn of aanwijzing van een autoriteit, zoals een toezichthouder of een bankinstelling.
 - f. Klant heeft schriftelijk aangegeven dat Klant niet akkoord gaat met een wijziging van diensten, instructies, tarieven of deze voorwaarden.
 - g. de geldigheidsduur van de Voor Elkaar Pas is verlopen. De geldigheidsduur kan op de Voor Elkaar Pas zijn aangegeven. De geldigheidsduur van de Voor Elkaar Pas kan nagegaan worden bij de Arriva zakelijke servicedesk.
 - h. een zwaarwegend belang rechtvaardigt beëindiging van het gebruiksrecht op de Voor Elkaar Pas, bijvoorbeeld als deze technisch defect is, uit oogpunt van veiligheid, ter bescherming van de werking van het OV-chipkaartsysteem of als Arriva misbruik of fraude met de Voor Elkaar Pas constateert of een redelijk vermoeden daarvan heeft.
- 8.2 Kaarhouder mag de Voor Elkaar Pas direct na het einde van het gebruiksrecht niet meer gebruiken.
- 8.3 Het einde van het gebruiksrecht van de Voor Elkaar Pas van Kaarhouder heeft geen gevolgen voor de gegevens die zijn opgeslagen op de betreffende Voor Elkaar Pas of in de administratie van Arriva, zoals de gegevens over producten.
- 8.4 Het einde van het gebruiksrecht van de Voor Elkaar Pas van Kaarhouder heeft geen gevolgen voor het recht op restitutie van het saldo, behalve in gevallen van eigen schuld.

Artikel 9 – Toestemming Kaarhouder verwerking (persoons) gegevens

- 9.1 Kaarhouder stemt er mee in dat TLS en Arriva de persoonsgegevens gebruiken om zijn Voor Elkaar Pas te personaliseren.
- 9.2 Kaarhouder stemt er mee in dat Arriva de persoonsgegevens, gebruikstransactiegegevens en service- en verkooptransactiegegevens met betrekking tot zijn Voor Elkaar Pas verwerkt.
- 9.3 Kaarhouder stemt er mee in dat Arriva de gebruikstransactiegegevens en service- en verkooptransactiegegevens van zijn Voor Elkaar Pas door TLS worden verwerkt en aan Arriva ter beschikking worden gesteld.
- 9.4 Kaarhouder stemt er mee in dat Arriva recht heeft op inzage in en toegang krijgt tot gereedstaande en reeds uitgevoerde acties met betrekking tot zijn Voor Elkaar Pas.

- 9.5 Kaarthouder stemt er mee dat Arriva het recht krijgt tot het verkrijgen van informatie over zijn door Arriva ter beschikking gestelde Voor Elkaar Pas welke informatie is vastgelegd in het Centrale Backoffice systeem van TLS.
- 9.6 De verwerking van de persoonsgegevens van de Kaarthouder door of namens Arriva zal plaatsvinden met inachtneming van het Privacy Policy Arriva Voor Elkaar Pas, Kaarthouder kan deze verkrijgen via www.arriva.nl/zakelijk en opvragen bij de Arriva zakelijke servicedesk.

Artikel 10 - Wat kan kaarthouder doen als er een verschil is met Arriva

- 10.1 Indien kaarthouder het niet eens met de manier waarop Arriva een klacht heeft afgehandeld? Dan kan Kaarthouder en/of Klant het geschil binnen drie maanden na het ontstaan van het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
- 10.2 De Geschillencommissie Openbaar Vervoer neemt een geschil pas in behandeling als Kaarthouder en/of Klant de klacht eerst bij Arriva heeft ingediend.
- 10.3 Kaarthouder en/of Klant kan het geschil met Arriva alleen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of de gewone rechter indienen.
- 10.4 Als de Kaarthouder een geschil indient bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, is Arriva aan deze keuze gebonden. Als Arriva een geschil willen indienen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, vraagt Arriva aan Kaarthouder en/of Klant om binnen vijf weken te laten weten of Kaarthouder en/of Klant daarmee akkoord gaat. Als Kaarthouder en/of Klant binnen deze vijf weken niet reageert, is Arriva vrij om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 10.5 De Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet een uitspraak op basis van haar reglement. Dit reglement wordt aan Kaarthouder en/of Klant toegezonden als daarom wordt gevraagd. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer brengt een bindend advies uit. Dat betekent dat Kaarthouder en/of Klant en Arriva verplicht is dit advies na te komen. Als Kaarthouder en/of Klant een geschil bij de Geschillencommissie aanbrengt, is Klant een vergoeding verschuldigd.

Artikel 11 - Overige afspraken

- 11.1 Via www.arriva.nl/zakelijk houdt Arriva Kaarthouder en Klant op de hoogte van wijzigingen binnen de diensten, de instructies die daarbij horen en de tarieven die Arriva in rekening brengt. Arriva heeft het recht deze wijzigingen op elk moment te laten ingaan. Gaat Kaarthouder of Klant niet akkoord met een wijziging? Dan geeft Kaarthouder of Klant dit binnen dertig dagen na het bericht schriftelijk aan Arriva door. Het gebruiksrecht op de Voor Elkaar Pas eindigt tien kalenderdagen na het moment dat Arriva het bericht ontvangt. Restitutie van saldo gebeurt zoals beschreven onder het kopje 'Restitutie saldo Voor Elkaar Pas'.

- 11.2 Arriva kan op elk gewenst moment nieuwe Voor Elkaar Passen uitgeven met gewijzigde mogelijkheden of voorwaarden, of tegen andere vergoedingen.
- 11.3 Arriva heeft op elk moment het recht om bij de uitgifte van de Voor Elkaar Pas en werkzaamheden die daarvoor nodig zijn gebruik te maken van de diensten van derden.
- 11.4 Heeft Arriva een bedrag van Klant te vorderen? Dan heeft Arriva het recht om wat wij opeisbaar of onder voorwaarde van Klant te vorderen hebben, te verrekenen met al dan niet opeisbare vorderingen van Klant op ons.
- 11.5 Voor vragen, instructies, informatie over administratiekosten en tarieven of klachten over de Voor Elkaar Pas of over Arriva, kan Kaarthouder contact met Arriva via www.arriva.nl/zakelijk of via de Arriva zakelijke servicedesk.

PRIVACY POLICY VOOR ELKAAR PAS

Inleiding

Om u als Klant en/of Kaarthouder goed van dienst te kunnen zijn moeten wij bepaalde gegevens van u verwerken. Arriva Personenvervoer Nederland B.V. (hierna: Arriva) neemt uw privacy zeer serieus en behandelt uw gegevens daarom uiterst zorgvuldig. De Arriva Voor Elkaar Pas is een zakelijke OV-chipkaart uitgegeven voor Arriva, bestemd voor het faciliteren van reizigers die vallen onder doelgroepenvervoer, waaronder leerlingenvervoer, cliënten die naar een dagbesteding gaan, medewerkers van sociale werkplaatsen en sociaal-recreatief WMO-vervoer.

Voorop staat dat Arriva zich in alle gevallen houdt aan de eisen van de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: 'Wbp'). Op het moment dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming (COM 2012/11 final) van kracht wordt, verbindt Arriva zich er toe alle verplichtingen die uit dien hoofde een verantwoordelijke worden opgelegd, na te leven.

Hieronder vindt u de privacy policy zoals die op de verwerking van de persoonsgegevens door Arriva van toepassing is.

Verantwoordelijke

Verantwoordelijke in de zin van de Wbp/Algemene Verordening Gegevensbescherming is: Arriva Personenvervoer Nederland B.V.

Antwoordnummer 1004, 8440 VB Heerenveen

Tel: 0900 – 202 202 2

klantenservice@arriva.nl

Doeleinden van de verwerking

Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt als daar (een) wettelijke grondslag(en) voor is/zijn. De grondslagen die Arriva hanteert voor het verwerken van persoonsgegevens zijn:

- de Klant en Kaarthouder hebben voor de verwerking zijn of haar ondubbelzinnige toestemming verleend:
 - door bij het afnemen van een Arriva Voor Elkaar Pas, akkoord te gaan met de productvoorwaarden, de verwerking van persoonsgegevens en de privacy policy, geeft u toestemming voor het verwerken van uw gegevens door Arriva zoals omschreven in deze privacy policy
- De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de Klant en/of Kaarthouder partij is (artikel 8 sub b Wbp):
 - het factureren aan Klant van door Kaarthouder gemaakte reizen;
 - het factureren aan Klant van reisproducten;
 - het specificeren van reizen zoals die door Kaarthouder zijn gemaakt;
 - communicatie met de Klant en/of Kaarthouder;
 - het restitueren van ten onrechte in rekening gebrachte reizen;
 - het restitueren van geld terug bij vertraging of gemiste check out

- het restitueren van gelden welke betaald zijn voor reisproducten, die niet of deels zijn afgenomen.

Verwerking persoonsgegevens

Door Arriva worden de volgende persoonsgegevens verwerkt: naam, adres, postcode, woonplaats, telefoon en email van zowel (de vertegenwoordiger van) Klant als Kaarthouder en de geboortedatum, locatie start rit en locatie einde rit van de Kaarthouder. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor de onder 'Doeleinden van de verwerking' aangegeven doeleinden.

De Klant en Kaarthouder hebben met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens het recht bij Arriva een verzoek in te dienen om inzage, correctie, verwijdering en/of afscherming van gegevens dan wel verzet tegen de verwerking van de betreffende persoonsgegevens. Arriva legt dit verzoek vast en voert het verzoek uit. Indien Arriva niet aan het verzoek kan voldoen, wordt in overleg met de Klant of Kaarthouder overeengekomen de bestaande overeenkomst op het betreffende punt aan te passen of in zijn geheel te ontbinden.

Kaarthouder:

via contactpersoon Klant

Doorgifte aan derden

Arriva deelt alleen gegevens met derden voor zover dat noodzakelijk is voor de landelijk goede werking van de Arriva Voor Elkaar Pas. Er kan een beperkte hoeveelheid functionele gegevens worden gedeeld met Trans Link Systems en andere openbaar vervoerbedrijven. Dit zullen echter nooit meer gegevens zijn dan noodzakelijk voor door hen te verrichten werkzaamheden of uit te voeren controles.

Bewaartermijnen

(Reis)gegevens worden voor een periode van maximaal 18 maanden vastgelegd (of bewaard) om het rechtmatige gebruik van een reisproduct te controleren voor, tijdens of na afloop van de reis.

Beveiliging van gegevens

Conform de eisen uit de Wbp draagt Arriva zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

Website en cookies

Arriva kan informatie over het gebruik van haar website verzamelen en analyseren, met inbegrip van de domeinnaam, het aantal hits, de bezochte pagina's, bezochte vorige en

volgende internetsites en de duur van de gebruikerssessie. Het doel hiervan is om de inrichting van de website te optimaliseren, zodat Arriva haar dienstverlening verder kan optimaliseren. Verder worden de cookies gebruikt om mogelijke technische problemen met de website op te lossen. Tenslotte stelt de via cookies verzamelde informatie Arriva in staat om relevante producten en diensten op de Arriva website aan te bieden.

Wijzigingen

Arriva behoudt zich het recht voor om, waar nodig, wijzigingen aan te brengen in deze privacy policy. Deze policy zal echter nimmer in strijd zijn met de eisen zoals deze zijn gesteld in de Wbp. Op www.arriva.nl vindt u altijd de meest recente versie van onderhavige privacy policy.

Vragen of klachten

Klant of Kaarhouder die vraag heeft over de bescherming van persoonsgegevens, kan terecht bij Arriva (Zakelijke) Klantenservice op telefoonnummer 088 – 277 72 72 (lokaal tarief).

