

## **TURNN PRIVACY STATUUT (ANONIEME GEBRUIKERS)**

BNV Mobility B.V. (hierna te noemen BNV) is de organisatie achter TURNN. Dit Statuut is van toepassing als je de TURNN app gebruikt zonder een account aan te maken.

Dit Statuut is daarnaast van toepassing wanneer je gebruik maakt van de website ([www.turnn.io](http://www.turnn.io)). Op de website kun je informatie vinden en opvragen over onze organisatie en diensten en in contact komen met onze medewerkers.

### **JOUW PERSOONSGEGEVENS ZIJN EEN PRIVÉZAAK**

Wij vinden het belangrijk ervoor te zorgen dat de geleverde diensten van TURNN betrouwbaar zijn. Dit geldt nadrukkelijk ook voor de wijze waarop wij omgaan met jouw persoonsgegevens. De manier waarop we jouw privacy waarborgen bij de uitvoering van de diensten van TURNN, hebben we samengevat in dit Privacy Statuut. In dit Privacy Statuut geven we aan waarvoor we jouw gegevens gebruiken, hoe we jouw gegevens beveiligen, hoe lang we jouw gegevens bewaren en welke rechten je hebt om onze gegevens te controleren.

### **WIJ ZORGEN VOOR JOUW PRIVACY**

Wij gaan zorgvuldig met jouw persoonsgegevens om en gebruiken deze enkel voor zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de TURNN dienstverlening. Elk gebruik van jouw gegevens voor TURNN voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en de Telecommunicatiewet.

### **WELKE PERSOONSGEGEVENS GEBRUIKEN WE?**

Er zijn verschillende manieren waarop wij jouw persoonsgegevens kunnen registreren. Hieronder lichten we dat verder toe.

#### TURNN app

Wanneer je de TURNN app anoniem gebruikt en een reis bestelt, verzamelen wij in elk geval onderstaande persoonsgegevens:

- Naam;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Jouw ophaal- en afleveradres;
- Merk en type mobiel apparaat, besturingssysteem (iOS of Android) en versie hiervan.

#### Overige

Als je een dienst bestelt (telefonisch of via de TURNN app) en je kiest voor de betaalwijze iDeal, dan verzamelen wij in elk geval onderstaande persoonsgegevens van de persoon die betaalt:

- Naam
- IBAN

#### Whitepapers en kennisdocumenten

Via onze website kun je whitepapers en kennisdocumenten downloaden waarin wij antwoord geven op vragen die we in de praktijk tegenkomen. Voordat je documenten kunt downloaden, vragen wij een aantal gegevens van je zodat wij contact met je op kunnen nemen over dit document. Wij registreren in dat geval onderstaande gegevens van je:

- Naam;
- Bedrijfsnaam;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer.

### Contactformulier

Als je het contactformulier op onze website invult, registreren wij altijd het ingevulde bericht. Ook heb je de mogelijkheid om je bedrijfsnaam en telefoonnummer achter te laten zodat we je nog beter kunnen helpen. Ook worden onderstaande gegevens altijd geregistreerd:

- Naam;
- E-mailadres.

We gebruiken deze gegevens alleen om je vragen te beantwoorden en niet voor commerciële doeleinden.

### Interesseformulier

Via onze website heb je de mogelijkheid om een interesseformulier in te vullen. Als je dit doet, registreren wij altijd in welke dienst(en) van TURNN je interesse hebt en je bericht. Ook worden onderstaande gegevens altijd geregistreerd:

- Naam;
- Bedrijfsnaam;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer.

Deze gegevens hebben we van je nodig om je goed te kunnen helpen.

## **WAT ZIJN DE DOELEN EN GRONDSLAGEN VOOR VERWERKING?**

- **Uitvoering van een overeenkomst:** wanneer je gebruik maakt van onze diensten, kunnen jouw persoonsgegevens worden verwerkt en gedeeld met derden (zoals vervoersbedrijven) in het kader van de uitvoering hiervan. De verwerking vindt in dat geval plaats op grond van de uitvoering van een overeenkomst.
- **Communicatie:** we kunnen jouw persoonsgegevens gebruiken om met je te kunnen communiceren over onze diensten, belangrijke informatie, de afhandeling van vragen en klachten en andere informatie met betrekking tot onze diensten. De verwerking vindt in dat geval plaats op grond van de uitvoering van een overeenkomst en op grond van gerechtvaardigde belangen van BNV, namelijk de uitvoering van reguliere bedrijfsactiviteiten.
- **Marketingdoeleinden:** wanneer je hiervoor hebt ingeschreven, kunnen jouw persoonsgegevens worden gebruikt voor het verzenden van nieuwsbrieven en informatie naar aanleiding van het invullen van interesseformulieren. De verwerking vindt in dat geval plaats op grond van jouw toestemming.
- **Customer Service:** wanneer je gebruik maakt van onze Customer Service, kunnen jouw persoonsgegevens in dat kader worden verwerkt. Deze verwerking vindt in dat geval plaats op grond van de uitvoering van een overeenkomst en op grond van gerechtvaardigde belangen van BNV, namelijk de uitvoering van reguliere bedrijfsactiviteiten.

## **ONDERZOEK**

Gegevensbeschermingsbeginselen zijn niet van toepassing op geanonimiseerde gegevens. Personen zijn in dat geval immers niet langer identificeerbaar door middel van de gegevens. Geanonimiseerde gegevens mogen dan ook worden gebruikt voor onderzoek en eventueel met derden worden uitgewisseld.

De anonimisering van persoonsgegevens wordt echter gezien als een verwerking in het kader van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De verwerking vindt plaats op grond van gerechtvaardigde belangen van BNV, namelijk de verbetering van onze bedrijfsprocessen, producten en diensten.

## **UITWISSELING VAN (PERSOONS)GEGEVENS**

Voor de uitvoering van de TURNN dienstverlening wisselen wij (persoons)gegevens uit met externe dienstverleners als er gebruik gemaakt wordt van hun diensten. De gegevens die met de externe dienstverleners uitgewisseld worden, hoeven niet altijd persoonsgegevens te zijn. Hieronder lichten we dit verder toe.

### Stroomlijn

Als je via de TURNN app een reis bestelt met de bestelBuzz, U-Flex en/of e-wheels, dan worden jouw naam, telefoonnummer en e-mailadres met de dienstverlener Stroomlijn (die handelt namens Qbuzz en U-OV) uitgewisseld, zodat zij jouw bestelde reis kunnen verwerken. Ook gebruiken zij deze gegevens om met jou te kunnen communiceren over deze reis. Bij het bestellen van e-wheels worden ook jouw ophaal- en afleveradres uitgewisseld. De vervoerders waar je gebruik van maakt, verwerken jouw gegevens vervolgens onder eigen verantwoordelijkheid.

### Mollie B.V.

Een bestelling kun je via de TURNN app betalen met iDeal. Ook als je telefonisch een bestelling plaatst via Stroomlijn, kun je ervoor kiezen om via iDeal te betalen. Je krijgt dan via e-mail een betaallink toegestuurd. BNV werkt hiervoor samen met Mollie B.V. (hierna te noemen Mollie). Als jij via iDeal betaalt, worden de naam en IBAN van de persoon die betaalt verwerkt door Mollie zodat zij jouw betaling kunnen verwerken. Ook worden vertrek- en aankomstlocatie, datum en bedrag verwerkt door Mollie. BNV heeft inzage in al deze voorgenoemde gegevens.

### LiveChat

Om je snel van dienst te kunnen zijn, kun je op onze website met ons chatten. Hiervoor gebruiken we LiveChat van LiveChat Inc. ([www.livechatinc.com](http://www.livechatinc.com)). Alle chatgesprekken worden door LiveChat Inc. voor ons gearchiveerd tot maximaal één jaar na de afhandeling hiervan. Naast de inhoud van de chatsessie, wordt ook je opgegeven naam, e-mailadres en IP-adres geregistreerd.

### MailerLite

Om je per e-mail te informeren over TURNN, kunnen wij MailerLite ([www.mailerlite.com](http://www.mailerlite.com)) gebruiken om de e-mail mee te versturen. Je e-mailadres wordt in dat geval met hen uitgewisseld.

### Outsystems

Onze backoffice systemen worden gehost door Outsystems/Amazon en CloudVPS. Hier worden jouw (persoons) gegevens vastgelegd.

### Google Inc.

Om de hoeveelheid spam te beperken, maken wij gebruik van de dienst reCAPTCHA van Google Inc. Als je ons contactformulier op de website invult, worden jouw IP-adres en de overige ingevulde gegevens uitgewisseld. Dit is nodig zodat er vastgesteld kan worden of een contactformulier door een persoon of door een robot is ingevuld.

### Telefoon

Van alle telefoongesprekken die wij met jou voeren, wordt je telefoonnummer en de inhoud van het gesprek opgeslagen in het systeem Fileserver. Dit doen wij om onze medewerkers te kunnen trainen en om, in geval van klachten, gesprekken terug te kunnen luisteren.

## **HOE BEVEILIGEN WE JOUW GEGEVENS?**

Wij beveiligen onze systemen waarop jouw persoonsgegevens worden verwerkt op een adequate manier. Hiervoor gebruiken wij up-to-date en internationaal als goed geaccepteerde informatiesystemen en -methodes. Jouw gegevens worden bewaard op servers in de datacenters binnen de EU. Jouw gegevens zijn alleen toegankelijk voor personen die daar uit hoofde van hun functie binnen BNV en haar leveranciers toe bevoegd zijn.

## **HOE LANG BEWAREN WE JOUW GEGEVENS?**

Wij bewaren jouw persoonsgegevens, waaronder de persoonsgegevens die we hebben verzameld in het kader van ons contact met jou, niet langer dan noodzakelijk voor de uitvoering van de doelen waarvoor zij verzameld zijn, doch maximaal één jaar, tenzij een wettelijke bewaartermijn van toepassing is op (bepaalde) persoonsgegevens. Denk hierbij aan de fiscale bewaarplicht.

Persoonsgegevens die we hebben verzameld in het kader van contact dat je met ons hebt opgenomen, in het geval dat je geen account bij ons hebt, worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de uitvoering van de doelen waarvoor zij zijn verzameld, doch maximaal één jaar na de afhandeling ervan, tenzij een wettelijke bewaartermijn van toepassing is op (bepaalde) persoonsgegevens.

Persoonsgegevens die we hebben verzameld in het kader van websitebezoeken (cookies) worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de uitvoering van de doelen waarvoor zij zijn verzameld, doch maximaal één jaar na het laatste bezoek, tenzij een wettelijke bewaartermijn van toepassing is op (bepaalde) persoonsgegevens.

Statistische gegevens, die worden verzameld voor onderzoeksdoelstellingen, worden langer bewaard. Deze gegevens zijn echter geanonimiseerd en nooit terug te voeren op een persoon. Er is dan ook geen sprake van een persoonsgegeven in de zin van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

### **WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR HET VERZAMELEN VAN JOUW GEGEVENS?**

Jouw (persoons)gegevens worden beheerd door BNV. Wij zijn gevestigd op de Emmastraat 6B, 4811 AG in Breda en staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50096354.

### **WAT ZIJN JOUW RECHTEN?**

#### Recht op inzage

Je hebt het recht om te weten wat wij van jou weten. Daarom heb je via de TURNN app rechtstreeks inzage in een deel van jouw persoonsgegevens. Bij de Customer Service (zie de contactgegevens onder "Contact") kun je opvragen welke overige gegevens er van jou zijn geregistreerd.

#### Recht op rectificatie

Ook kun je bij Customer Service een verzoek indienen om je persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of af te schermen als deze feitelijk onjuist zijn, onvolledig zijn, niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld en/of op een andere manier in strijd met een wet worden gebruikt.

#### Recht op bezwaar

Als je het niet eens bent met de manier waarop we jouw persoonsgegevens verwerken, heb je het recht om hier bezwaar tegen te maken. Als je bezwaar maakt, wegen wij jouw privacybelangen af tegen onze bedrijfsbelangen. Als jouw belang zwaarder weegt, worden jouw gegevens niet verder verwerkt.

#### Recht op beperking van de verwerking

Je hebt het recht om een verzoek in te dienen tot beperking van de verwerking van je persoonsgegevens, wanneer wij onjuiste persoonsgegevens gebruiken, jouw persoonsgegevens onrechtmatig gebruiken, wij jouw persoonsgegevens niet meer nodig hebben of wanneer je bezwaar maakt tegen de verwerking. Dit recht betekent dat wij, met uitzondering van opslag ervan, jouw gegevens slechts mogen verwerken, in geval van jouw toestemming, ter onderbouwing van een rechtsvordering, ter bescherming van rechten van anderen of gewichtige redenen van algemeen belang.

#### Recht om vergeten te worden (recht op vergetelheid)

Je hebt het recht om een verzoek in te dienen om jouw persoonsgegevens te verwijderen in geval jouw persoonsgegevens niet meer nodig zijn, jij je toestemming hebt ingetrokken, je bewaar hebt gemaakt tegen de verwerking, de verwerking onrechtmatig is of wanneer de wettelijke bewaartermijn verlopen is. Als jij dit verzoek indient, verwijderen wij alle gegevens die herleidbaar zijn naar jou, behalve wanneer één van de uitzonderingen van toepassing is.

### Recht op dataportabiliteit

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te ontvangen of te laten overdragen aan een derde organisatie. Dit recht is van toepassing op digitale persoonsgegevens, die wij verwerken op grond van jouw toestemming of ten behoeve van de uitvoering van een overeenkomst.

### Recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering

Je wordt niet onderworpen aan geheel automatische besluitvorming wanneer hier persoonlijke rechtsgevolgen aan verbonden zijn, tenzij aan bepaalde voorwaarden is voldaan.

## **BIJZONDERE STRAFRECHTELIJKE SITUATIES**

Wij verstrekken geen gegevens aan derden voor doeleinden die buiten de TURNN dienstverlening vallen. Uitzondering hierop is als er een wettelijke verplichting is om dit wel te doen. In het geval van bijvoorbeeld een verdenking van een ernstig misdrijf, kunnen middels een justitieel bevel gegevens worden opgevraagd.

## **COOKIEBELEID**

Cookies zijn kleine tekstbestanden die door een pagina van de website op de computer van de bezoeker worden geplaatst. Bijna iedere website gebruikt ze, onze website ([www.turnn.io](http://www.turnn.io)) ook. We gebruiken alleen cookies die nodig zijn voor een goede werking van onze website en niet voor marketing doeleinden. Daarom geven we hierover geen specifieke melding op onze website.

Daarnaast maken we gebruik van cookies die de kwaliteit en effectiviteit van de website meten om onze website te kunnen optimaliseren. In dit kader maken wij onder andere gebruik van cookies van Google Analytics voor zowel de website als de app van TURNN. Maar ook andere op onze website gebruikte externe diensten kunnen mogelijk een cookie registreren op jouw computer.

Verder wijzen wij je erop dat elke bezoeker de browser van zijn computer zo kan instellen dat er geen cookies worden geaccepteerd. Dit kan wel betekenen dat onze website dan niet goed werkt. Daarnaast geldt deze instelling alleen voor die betreffende browser op dat betreffende apparaat en moet je dit voor al je apparaten en browsers apart instellen.

Onze website gebruikt Smartlook van Smartlook.com om informatie te verzamelen over het gebruik van onze website door onze bezoekers. Alle verzamelde informatie wordt opgeslagen en beheerd op de Smartlook.com servers volgens hun Privacy Statement.

Onze website maakt ook gebruik van de dienst reCAPTCHA van Google Inc. Dit wordt gebruikt om ervoor te zorgen dat berichten die via onze site verzonden worden, van mensen afkomstig zijn en niet van robots. Hiermee proberen we de hoeveelheid spam te beperken.

## **WIJZIGINGEN IN DIT PRIVACY STATUUT**

BNV behoudt zich het recht voor dit Privacy Statuut te wijzigen. De meest recente versie kan je terugvinden op onze website en in de TURNN app. Dit Privacy Statuut is van toepassing op de gegevens die wij tijdens de geldigheid van dit Statuut ontvangen/verzamelen. Een wijziging van dit Statuut zal nooit jouw rechten over deze gegevens, ontleend uit een eerder geldend Privacy Statuut, ontkrachten. Mocht dit onoverkomelijk blijken (bijvoorbeeld door een wijziging in de wetgeving), dan zullen wij dat nadrukkelijk aan je melden.

## **KLACHTEN**

Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens over de manier waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan. Dit lossen wij echter het liefst zelf met je op. Als je een klacht hebt, kun je contact opnemen

met onze Customer Service. Dit kan door een e-mail te sturen naar [info@turnn.io](mailto:info@turnn.io) of bel ons op 076-762 01 56.

## **CONTACT**

Wij zijn te bereiken via:

- E-mail: [info@turnn.io](mailto:info@turnn.io)
- Chat: [www.turnn.io](http://www.turnn.io)
- Telefoon: 076-762 01 56
- Post: Postbus 1920, 4801 BX Breda

**LAATSTE UPDATE: MEI 2019**