

Privacy

Het is voor Arriva van groot belang om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens van onze reizigers en bezoekers van de website. In dit privacy statement leest u hoe wij persoonsgegevens verwerken en waarvoor wij ze gebruiken..

Waarvoor worden persoonsgegevens gebruikt?

Arriva verwerkt persoonsgegevens op drie gronden:

- Uitvoering van een overeenkomst
- Gerechtvaardigd (bedrijfs)belang
- of voor de gevallen waarin u toestemming geeft

Soms is het voor het goed uitvoeren van de dienstverlening nodig dat Arriva uw persoonsgegevens opvraagt. Wanneer deze gegevens niet beschikbaar zijn, dan kan Arriva de dienstverlening wellicht niet goed uitvoeren.

Waar en waarvoor verwerkt Arriva uw persoonsgegevens?

- Voor de uitvoering van onze dienstverlening en de financiële afwikkeling hiervan, bijvoorbeeld bij de aanschaf van onze producten en abonnementen. Wanneer een andere partij het vervoer uitvoert, verstrekt Arriva alleen noodzakelijke persoonsgegevens aan deze partij.
- Wanneer u contact heeft met Arriva, via telefoon, e-mail, chat, social media, contactformulier, enquêtes, prijsvragen of (panel)onderzoeken. Of wanneer u gebruik maakt van onze (mobiele) websites en apps, wanneer u inlogt op uw account en wanneer u zich aanmeldt voor nieuwsbrieven.
- Om u te informeren over (nieuwe) producten en/of diensten van Arriva. Dat kan via:
 - o onze webshop
 - o onze stores
 - o klantenservice
 - o (ticket)automaten
 - o onze (mobiele) websites en apps
 - o social media campagnes
- De informatievoorziening is gebaseerd op uw voorkeuren, algemene reisgegevens, opgegeven interesses en gebruik van onze (mobiele) websites en apps.
- Voor (interne) analyses voor:
 - o procesverbetering
 - o bezettingsgraad, planning en inzet van materieel
 - o de ontwikkeling van producten en diensten
 - o marktonderzoek
 - o historische, statistische doeleinden
- Wanneer u toestemming heeft gegeven voor het ontvangen van de nieuwsbrief en/of speciale aanbiedingen van Arriva. U kunt uw toestemming altijd intrekken door middel van de afmeldlink die u in iedere nieuws of e-mail aantreft.
- Voor het afhandelen en terugbezorgen van gevonden voorwerpen
- Voor het behandelen van vragen en klachten met betrekking tot Arriva en voor het in behandeling nemen en beslechten van eventuele geschillen tussen u en Arriva. Ook kan correspondentie worden gebruikt worden ter evaluatie en verbetering van de kwaliteit van dienstverlening alsmede ten behoeve van training, coaching en beoordelingsdoeleinden

- Ter afhandeling van schades
- Voor het in behandeling nemen van uw sollicitatie via www.werkenbijarriva.nl

Social Media

Arriva gaat graag in gesprek met reizigers, klanten, gebruikers van apps en bezoeker van de website. Arriva volgt en neemt deel aan discussies op internet en social media-kanalen zoals Facebook, twitter en blogs. Via web en social media geeft Arriva nuttige informatie en beantwoordt relevante vragen. Hierbij kan het voorkomen dat Arriva (persoons-)gegevens vastlegt, bijvoorbeeld wanneer de klantenservice een vraag of klacht in behandeling neemt. Deze zullen in overeenstemming met dit privacy statement worden verwerkt. Arriva is niet verantwoordelijk voor de content van andere gebruikers van social media en voor hoe zij met persoonsgegevens omgaan.

Arriva apps

Arriva biedt een deel van haar dienstverlening aan door middel van apps. Arriva kan voor een goede werking van de app bij installatie toestemming vragen voor toegang en verwerking van bepaalde persoonsgegevens. Het verzamelen en verwerken van deze gegevens via apps valt ook onder dit privacy statement.

Cookies

Arriva maakt bij het aanbieden van haar diensten gebruik van cookies. Dit zijn kleine bestandjes met gegevens die of op de harde schijf van uw computer worden opgeslagen of in de sessie van uw browser staan. Arriva plaatst cookies die noodzakelijk zijn voor de goede werking van haar website of voor het leveren van een gevraagde dienst. In het geval van gebruik van tracking cookies, bedoeld voor marketingdoeleinden, wordt vooraf toestemming gevraagd aan de bezoeker van de website.

U kunt het gebruik van cookies voorkomen door geen cookies te accepteren en/of alle reeds geplaatste cookies te verwijderen. Raadpleeg de help-functie van uw browser om te zien hoe u dit kunt doen. Arriva kan niet garanderen dat de website of elektronische diensten goed werken zonder cookies. Het kan zijn dat enkele functies verloren gaan of dat onderdelen zelfs helemaal niet te zien zijn.

Google Analytics

De diensten en websites van Arriva kunnen ook gebruik maken van Google Analytics. Dit is een dienst van google om gedetailleerde statistieken van o.a. een website te verzamelen. Arriva gebruikt Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers de website gebruiken en zo deze te verbeteren. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht of voor zover derde de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. Arriva staat Google niet toe de verkregen informatie te gebruiken voor andere Google-diensten. Google is aangesloten bij het Privacy shield programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat er sprake is van een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens.

Andere websites

Op de websites van Arriva kunt u links naar andere websites aantreffen. Arriva draagt geen verantwoordelijkheid voor hoe die externe partijen met uw gegevens omgaan. Lees hiervoor het privacy statement van die site die u bezoekt.

Camerabeelden en geluidsopnames

Arriva heeft alle voertuigen, dus zowel bus als trein, alsmede haar terreinen en gebouwen voorzien van camerabewaking inclusief geluidsopnames. De opgenomen camerabeelden en geluidsopnames worden slechts kort bewaard en alleen uitgelezen in geval van een incident. De inzet van camerabewakingssystemen vergroot de veiligheid van ons personeel, onze reizigers en alle overige mensen middelen die aan de zorg van Arriva zijn toevertrouwd. Bij een eventueel incident kan Arriva de camerabeelden en geluidsopnames binnen de wettelijke kaders beschikbaar stellen aan politie en justitie ter ondersteuning van aangifte van een strafbaar feit.

Hoe lang bewaart Arriva uw gegevens?

Arriva bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verzameld en nooit langer dan wettelijk is toegestaan. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.

Wat zijn uw rechten?

U heeft recht op inzage in uw eigen persoonsgegevens. Wanneer gegevens onjuist zijn, dan kunt u deze laten corrigeren. Ook heeft u recht op gegevensoverdracht. Dat betekent dat u gegevens die Arriva verwerkt aan een andere partij kunt laten overdragen. Wilt u uw gegevens bij Arriva laten verwijderen? Dat is mogelijk vanaf het moment dat u geen (financiële) verplichtingen meer heeft bij Arriva.

Wijzigingen

Arriva behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het privacy statement. Wij adviseren u om regelmatig op deze pagina te kijken of er wijzigingen zijn. Indien Arriva een belangrijke wijziging doorvoert in de manier waarop we uw persoonsgegevens verwerken, dan zullen wij dit kenbaar maken via website(s) en nieuwsbrieven.

Contact

Heeft u vragen of opmerkingen over dit privacy statement of een klacht over de wijze waarop Arriva uw gegevens verwerkt, neem dan gerust contact met ons op via onderstaande contactgegevens. Hier kunt u ook terecht met vragen over de (mogelijke) verwerking, aanpassing, aanvulling of verwijdering van uw gegevens.

Arriva Personenvervoer Nederland B.V.

- 0800 - 0232545
- klantenservice@arriva.nl

Wanneer u van mening bent dat Arriva niet juist heeft gehandeld naar aanleiding van uw opmerking of klacht, dan kunt u bij de Autoriteit Persoonsgegevens een melding achterlaten via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl