

# Privacy Statement

Swapfiets vindt de bescherming van persoonsgegevens van essentieel belang. Wij verwerken jouw gegevens dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Met dit privacy statement informeren wij jou over hoe wij omgaan met persoonsgegevens.

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

In dit privacy statement beschrijft Swapfiets België BVBA (hierna: “Swapfiets” of “wij”) hoe zij als verwerkingsverantwoordelijke met jouw persoonsgegevens omgaat wanneer je gebruik maakt van onze diensten, zoals een abonnement voor het gebruik van een fiets, deze website of de Swapfiets app.

## 2. Wat is een persoonsgegeven?

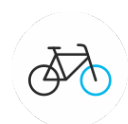
Informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon is een persoonsgegeven. Of bepaalde informatie als een persoonsgegeven moet worden gekwalificeerd hangt er mede vanaf of Swapfiets beschikt over wettige middelen waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat zij deze inzet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

## 3. 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 deze website of de Swapfiets app.

A) Gegevens die worden gegenereerd door jouw gebruik van onze diensten, website en Swapfiets app

Als je gebruik maakt van diensten van Swapfiets, zoals een abonnement voor het gebruik van een fiets, 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:

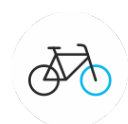
- Gegevens die noodzakelijk zijn om het verhuur van een fiets mogelijk te maken, zoals jouw contactgegevens, naam, adres en geboortedatum;
- Gegevens die noodzakelijk zijn voor de financiële administratie, zoals jouw bankrekeningnummer, naam en adres;
- Gegevens die noodzakelijk zijn voor toegang tot en gebruik van de Swapfiets app, zoals wachtwoord en gebruikersnaam, cookies, beacons, meta data
- Gegevens die noodzakelijk zijn voor serviceverlening rondom de fiets, zoals locatiegegevens voor de Store Look-up en Pick-up Service;
- Jouw communicatievoorkeuren en instellingen;
- Surfgedrag, vastgesteld aan de hand van onze eigen observaties of cookies (zie ook artikel 9 van dit privacy statement);
- Gegevens die betrekking hebben op jouw randapparatuur, zoals een MAC-adres, IP-adres of ander nummer;
- Klanttevredenheidsgegevens;
- Gegevens over jouw gebruik van onze klantenservice.

## B) Gegevens die worden verwerkt via de GPS Tracker in de Swapfiets e-bikes

Een e-bike uitgegeven door Swapfiets is mogelijk voorzien van een GPS Tracker. Als je bij Swapfiets een e-bike abonnement aangaat dan kunnen we in uitzonderlijke gevallen de locatiegegevens van de fiets verwerken om verloren of gestolen e-bikes terug te vinden en om e-bikes in geval van wanbetaling terug te halen. De verwerking van deze gegevens is noodzakelijk voor onze dienstverlening. Swapfiets heeft ervoor gekozen om de GPS Tracker enkel in te bouwen in e-bikes, gezien de grote vervangingswaarde van deze fietsen.

Swapfiets beoogt op deze wijze e-bikes voor een zo scherp mogelijk tarief aan jou te kunnen aanbieden.

In het geval van diefstal wordt de GPS Tracker aangezet op het moment dat jij zelf verklaart – via de Swapfiets app of in een Swap Store – dat jouw fiets verloren of gestolen is. Bij wanbetaling zal Swapfiets de GPS Tracker aanzetten op het moment dat jij op het verzoek om de e-bike bij ons in te leveren (meermaals) niet bent ingegaan. Op dat moment wordt de Tracker aangezet om de locatie van de fiets te achterhalen. Locatiedata worden dus niet





continu verzameld.

De locatie van de fiets wordt geregistreerd middels het opslaan van de coördinaten. Deze coördinaten worden enkel gebruikt voor het berekenen van de locatie van de e-bike om hiermee de fiets terug te kunnen vinden. Nadat de fiets is teruggevonden, wordt het verwerken van de locatie direct gestopt en worden de verwerkte gegevens verwijderd.

#### 4. 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. Vervulling van een taak van algemeen belang;
5. Gerechtvaardigd belang van Swapfiets of een derde.

Gerechtvaardigde belangen zijn onder andere: beveiliging, (misdaad)preventie, IT-beheer, onderzoek en analyse naar eigen producten of diensten, bedrijfshuishouding, juridische zaken en intern beheer.

#### 5. 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 onze dienstverlening. Swapfiets verwerkt jouw persoonsgegevens voor de hieronder genoemde doeleinden. Het cijfer achter ieder doel correspondeert met de grondslag genoemd in artikel 4 van dit privacy statement.

##### A) Doeleinden voor uitvoering van onze dienstverlening

- Het in- en uitleveren en tussentijds swappen van de fiets [grondslag 2];



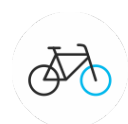
- Het verzorgen van de administratie van Swapfiets voor financiële en fiscale verplichtingen, inclusief het (verzameld) factureren voor onze dienstverlening [grondslag 2 of 3];
- Het uitvoeren van het 'lost and found'-proces van gestolen of verloren fietsen en in geval van wanbetaling via tracking [grondslag 2];
- Het communiceren met en informeren van jou en het verlenen van service (bijvoorbeeld via de Swapdesk) [grondslag 2 of 5];
- Het verlenen van service, bijvoorbeeld in geval onderhoud, reparatie en/of vervanging van de fiets [grondslag 2].

## B) Algemene doeleinden

- Het opbouwen en onderhouden van de klantrelatie [grondslag: 2];
- Het bieden van klantenservice inclusief service rondom het afnemen van diensten en het afhandelen van klachten en verzoeken [grondslag: 2];
- De verwerking van persoonsgegevens tot managementinformatie [grondslag 2];
- Het uitvoeren van marktonderzoek, waaronder het meten van klanttevredenheid, om onze bedrijfsvoering, merken, diensten en producten te verbeteren [grondslag: 5];
- Het (verder) ontwikkelen en verbeteren van nieuwe en bestaande producten en diensten [grondslag: 5];
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, beslechting van geschillen en handhaving van onze rechten en overeenkomsten [grondslag: 2, 3 of 5];
- Het analyseren van cookies van onze website en de Swapfiets app. Dit doen wij om de inhoud van onze communicatie zo goed mogelijk op jouw persoonlijke voorkeur af te stemmen [grondslag: 1 of 5].

## 6. 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 Swapfiets hun persoonsgegevens verwerkt.



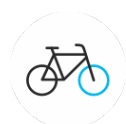
## 7. Delen met derden

Swapfiets 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 4 van dit privacy statement:

- 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, 4 of 5];
- Swapfiets kan jouw gegevens ook delen met anderen voor de uitvoering van een overeenkomst met jou, of vanwege gerechtvaardigde bedrijfsbelangen, zoals het voeren van een centrale administratie of klantenservice, en het analyseren van onze dienstverlening aan jou [grondslag: 5];
- met partijen die Swapfiets assisteren in haar dienstverlening en geen verwerker zijn (denk aan accountants en (juridisch) adviseurs) [grondslag: 5];
- voor bedrijfseconomische doeleinden (zoals de verkoop van bedrijfsactiviteiten of aandelen of een reorganisatie) [grondslag: 5];

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

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 Swapfiets 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 Swapfiets (zie artikel 12).

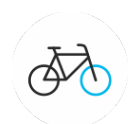
## 8. Bewaren van jouw gegevens

We zullen persoonsgegevens zo lang bewaren als dat nodig of toegestaan is binnen het kader van de in dit Privacy statement beschreven doeleinden en in overeenstemming met het toepasselijk recht. Tot de criteria die worden gebruikt om onze opslagtermijn te bepalen behoren:

- De duur van de tijd waarin we een lopende relatie met jou hebben en de diensten aan jou leveren (bijvoorbeeld, zolang als jij een account bij ons hebt of gebruik blijft maken van onze diensten);
- Of er een wettelijke verplichting bestaat waaraan wij moeten voldoen (bepaalde wetten vereisen bijvoorbeeld dat wij onze transacties gedurende een bepaalde tijd bewaren voordat wij deze kunnen verwijderen); of
- Of bewaren wenselijk is gezien onze juridische positie (zoals ten aanzien van verjaringstermijnen, geschillen of onderzoeken door verordenende instanties).

## 9. In kaart brengen websitebezoek

Wanneer je onze website(s), diensten of Swapfiets app 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 (<https://swapfiets.nl/nl/cookies/>). 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 het privacy statement van de website die je bezoekt.



## 10. Jouw rechten, waaronder het recht om bezwaar te maken

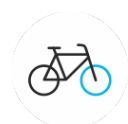
Je hebt het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van jou verwerken en aan wie wij jouw persoonsgegevens hebben verstrekt. Als je toestemming hebt gegeven voor de verwerking van jouw persoonsgegevens, heb je ook het recht om deze weer in te trekken.

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 de Swapdesk opnemen via de contactgegevens zoals vermeld onder artikel 12. 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 de 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.

## 11. Beveiliging en bescherming van gegevens

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





## 12. Contact

Voor vragen en/of opmerkingen met betrekking tot dit privacy statement kun je Swapfiets bereiken op [info@swapfiets.be](mailto:info@swapfiets.be).

Onze Functionaris voor Gegevensbescherming is bereikbaar per e-mail via [privacy@pon.com](mailto:privacy@pon.com) (t.a.v. Functionaris voor Gegevensbescherming').

## 13. 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.

Dit statement is voor het laatst herzien op 27 februari 2020

