

**NOOT**  
voor het hele koor



# Privacyverklaring

Noot

Versie | jan-2020

## Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Noot Touringcar Ede B.V. / Gomes B.V. en haar dochter- en zusterondernemingen (hierna: Noot), waarvan het hoofdkantoor is gevestigd aan het Horaplantsoen 2, 6717 LT in Ede, is de verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring.

## Van wie verwerken wij persoonsgegevens en hoe krijgen wij deze gegevens?

We krijgen de gegevens rechtstreeks van jou, bijvoorbeeld wanneer je een rit boekt, gebruik maakt van onze vervoersdiensten, onze website bezoekt, een offerte aanvraagt of wanneer je contact zoekt met onze klantenservice.

In sommige gevallen ontvangen we jouw gegevens van anderen, zoals provincies, gemeenten, zorgverzekeraars en zorginstellingen. Deze organisaties verstrekken jouw gegevens, omdat zij Noot opdracht hebben gegeven om jou te vervoeren.

## Welke gegevens verwerken we van jou, waarvoor gebruiken we die en hoelang worden deze bewaard?

### Gegevens om ritten uit te kunnen voeren (vanuit een vervoersopdracht)

Noot voert in opdracht van jou of in opdracht van organisaties zoals gemeenten, zorginstellingen en zorgverzekeraars personenvervoer uit. Van deze organisaties krijgen wij jouw persoonsgegevens, zodat je bij ons bekend bent en wij jou passend vervoer kunnen bieden.

Noot ontvangt via verschillende contactkanalen persoonsgegevens van jou, ondermeer telefonisch, via e-mail, via webportalen of via de website.

Onze telefonisten op het callcenter en planners op de centrale ontvangen rechtstreeks van jou, of vanuit organisaties, de volgende gegevens over jou: voor- en achternaam, adres, postcode en woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, geslacht en eventueel persoonlijke gezondheidsinformatie zodat wij je veilig kunnen vervoeren. Jouw bankrekeningnummer registreren wij alleen als jij een machtiging afgeeft aan ons voor automatische incasso. Een BSN-nummer registreren wij alleen als we deze nodig hebben om een declaratie te kunnen doen bij de zorgverzekeraar. Tijdens de uitvoering van de rit registreren we jouw locatiegegevens. Ook registreren we het contact met jou over jouw ritopdracht.



Op grond van de belastingwet bewaren wij deze gegevens 7 jaar, omdat deze onderdeel zijn geworden van onze (verkoop)-/ritadministratie.

Gegevens van telefoongesprekken worden geregistreerd. Ook kunnen telefoongesprekken worden opgenomen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden. Wij hebben een gerechtvaardigd belang om deze interacties te gebruiken om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Wij bewaren opnames maximaal 3 maanden. De overige gegevens bewaren we maximaal 2 jaar.

## Gegevens over jouw contact met de klantenservice

Je kunt contact opnemen met de klantenservice. Wij registreren bij klachten jouw (bedrijfs)naam en adresgegevens en waar je klacht betrekking op heeft. Ook registreren we jouw telefoonnummer en e-mailadres. We registreren deze gegevens zodat we contact met je kunnen opnemen over de klacht. De aantekeningen over het klantcontact met Noot bewaren wij 7 jaar, tenzij in de vervoersopdracht anders is overeengekomen.

## Gegevens om een huurovereenkomst aan te gaan

Als jij een voertuig bij ons huurt, hebben we bepaalde gegevens van je nodig om de huurovereenkomst op te stellen en je op de hoogte te houden over je reservering. Hiervoor hebben wij je naam-, adres- en woonplaatsgegevens, geslacht, land, telefoonnummer, e-mailadres, geboorteplaats/-datum/-land, rijbewijsgegevens en bankrekening (terugstorten borg) nodig. De gegevens zullen onderdeel zijn van onze verkoopadministratie. Op grond van de belastingwet bewaren wij de gegevens gerelateerd aan je opdracht 7 jaar.

## Gegevens voor een optimale websitebeleving

Op onze website bieden wij vormen van mobiliteit aan. Wij willen jou dan ook graag helpen om tussen al deze mobiliteitsvormen te vinden wat je zoekt.

Allereerst zorgen we ervoor dat onze website goed werkt, zodat jij optimaal kunt navigeren door de site. Daarvoor verzamelen we bij een bezoek aan [www.noot.nl](http://www.noot.nl) jouw IP-adres, informatie over je internetbrowser en apparaat type, je locatie, eventuele taalinstellingen en informatie over de instellingen van het besturingssysteem van de computer of het mobiele toestel waarmee je ons bezoekt. De gegevens zijn niet te herleiden naar een persoon of organisatie.

Gegevens die wij bewaren zijn standaardgegevens die bewaard worden voor website statistieken. Wij gebruiken hiervoor de statistieken van Google Analytics. Noot gebruikt alleen technische cookies om de website correct te laten functioneren.



## Gegevens voor marketingdoeleinden

We hebben geregeld aanbiedingen, speciale acties en nieuwtjes die we met je willen delen. We delen die graag via e-mail. Als je bij ons een reservering hebt gemaakt, vragen we vooraf jouw toestemming of je marketing gerelateerde mails wilt ontvangen. Als je toestemming hebt gegeven en dit soort informatie in de toekomst liever niet meer wilt ontvangen, kun je via de opt-out optie in de mail jezelf altijd weer afmelden.

## Gegevens uit klanttevredenheidsonderzoeken

We zijn voortdurend bezig onze dienstverlening te verbeteren en nog beter te laten aansluiten op wat klanten en reizigers willen. Daarom kunnen we je gegevens (klantnummer, e-mailadres en/of telefoonnummer) gebruiken om je uit te nodigen voor een klanttevredenheidsonderzoek.

Deelname aan een klanttevredenheidsonderzoek is geheel vrijwillig. Jij beslist zelf of je mee wilt doen aan het onderzoek. Hoelang jouw gegevens (gerelateerd aan de uitslagen van het klanttevredenheidsonderzoek) worden bewaard, varieert per onderzoek. Wij verwijderen alle naar jouw herleidbare gegevens binnen 3 maanden nadat de uiterlijke reactietermijn is verstreken. Meer informatie is opgenomen in een specifiek privacy statement bij het KTO.

## Met wie worden jouw gegevens gedeeld?

### Vervoerpartners

Noot besteedt ritten uit aan vervoerspartners. Deze partijen ontvangen jouw klantnummer, voor- en achternaam, geslacht, ophaal- en bestemmingsadres en eventueel persoonlijke gezondheidsinformatie, indicaties en hulpmiddelen die je meeneemt. Wij geven deze informatie door, zodat vervoerspartners jou op de juiste manier kunnen vervoeren. De vervoerspartner gaat integer om met jouw persoonsgegevens en is zelf verantwoordelijk voor jouw gegevens.

### De overheid

Soms moeten wij persoonsgegevens doorgeven aan de overheid. Dit kan zich allereerst voordoen als bepaalde overheidsinstellingen deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken, zoals de Belastingdienst. Ook kan de politie of justitie bepaalde gegevens nodig hebben in het geval van fraude of misbruik. Tot slot kunnen bepaalde toezichthouders toegang tot persoonsgegevens krijgen in het kader van een onderzoek. Wij verstrekken alleen gegevens als daar een wettelijke grondslag voor is.



## Opdrachtgevers

Noot voert vervoersopdrachten uit in opdracht van opdrachtgevers. Vanuit de overeenkomst met deze opdrachtgevers deelt Noot ritgegevens met deze opdrachtgevers.

## Met andere bedrijven

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan andere bedrijven of organisaties.

## Hoe worden jouw gegevens beveiligd

Noot neemt veel maatregelen om jouw persoonsgegevens te beveiligen. Zowel op organisatorisch als op technisch gebied. Wij hebben specialisten die dagelijks werken aan het beveiligen van onze systemen en het zoeken naar kwetsbaarheden. Door een strenge toegangscontrole zorgen wij dat jouw persoonsgegevens alleen toegankelijk zijn voor medewerkers waarvoor het noodzakelijk is.

Mocht je het gevoel hebben dat jouw gegevens niet goed beveiligd zijn, laat het ons dan weten via [privacy@noot.nl](mailto:privacy@noot.nl).

## Hoe gaan wij om met gegevens van kinderen?

Onze website is niet gericht op kinderen. Dit betekent dat het gebruik van [www.noot.nl](http://www.noot.nl) door personen jonger dan 18 jaar alleen is toegestaan met de nadrukkelijke toestemming van een ouder of voogd.

Noot verwerkt voor het veilig vervoeren van jouw kind, als dat nodig is, bijzondere persoonsgegevens. Voor de verwerking van gezondheidsinformatie vragen wij vooraf jouw toestemming. De gegevens kun je inzien en wijzigen op het Infopoint Groepsvervoer. Indien wij gezondheidsgegevens van kinderen ontvangen van een opdrachtgever, zoals een gemeente, controleren wij of wij toestemming hebben om deze gegevens te mogen registreren.

Als je van mening bent dat wij zonder jouw toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [privacy@noot.nl](mailto:privacy@noot.nl), dan verwijderen wij deze informatie.



# Welke rechten kun jij uitoefenen met betrekking tot jouw gegevens?

## Recht op informatie

Jij hebt het recht op een begrijpelijke en transparante uitleg over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan en welke rechten jij in dat verband kunt uitoefenen. In dit privacy statement hebben wij daarom uitgebreid uitgelegd welke gegevens wij van jou verzamelen en hoe wij met jouw gegevens omgaan.

## Recht op inzage

Jij hebt het recht om te allen tijde inzage van ons te vragen in de gegevens die wij over jou beschikbaar hebben.

## Recht op correctie

Jij hebt het recht om jouw persoonsgegevens te laten corrigeren als deze onjuist of verouderd zijn en/of om ze te laten aanvullen als ze onvolledig zijn.

## Recht om bezwaar te maken

Jij hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw gegevens als jij het niet eens bent met de manier waarop we jouw persoonsgegevens verwerken. Dit recht geldt ook voor gegevens die we van je gebruiken op basis van ons gerechtvaardigd belang. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen dat we de gegevens die wij nodig achten voor veilig vervoer vergeten en blijven vergeten.

## Recht op dataportabiliteit

Jij hebt het recht om gegevens die jij aan ons hebt gegeven in het kader van de overeenkomst die je met ons hebt gesloten te ontvangen in een machine-leesbaar formaat, zodat jij deze gegevens kan bewaren. Dit betreffen jouw naam-, adres- en woonplaatsgegevens en reserverings-/ritgeschiedenis.

## Recht op beperking

Jij hebt het recht om beperking van de verwerking van jouw gegevens te verzoeken. Dit betekent dat wij jouw gegevens mogen bewaren maar niet gebruiken. Dit recht ontstaat in een aantal gevallen. Als je van mening bent dat hier sprake van is, kun je contact met ons opnemen.



## Recht om vergeten te worden/verzoek om account te verwijderen

Jij hebt het recht om ons te verzoeken om alle gegevens die wij van jou hebben te verwijderen. Wanneer jij een verzoek indient om jouw gegevens te verwijderen, zullen wij gegevens verwijderen die naar jou herleidbaar zijn behalve de gegevens die wij op basis van de wet moeten of mogen bewaren.

## Recht om vergeten te worden/verzoek om account te verwijderen

Jij hebt het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop wij met jouw gegevens omgaan. Wanneer jij een klacht hebt, dan lossen wij dat het liefst zelf met je op. Maar je hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij onze Privacy Officer. Tot slot heb je het recht om je met jouw klacht te wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wil je contact met ons opnemen omtrent je rechten? Neem dan contact met onze Privacy Officer op via [privacy@noot.nl](mailto:privacy@noot.nl). Aanvragen en verzoeken verwerken wij binnen uiterlijk 30 dagen.

## Vragen?

Als je nog vragen hebt over de wijze waarop Noot met persoonsgegevens omgaat, neem dan gerust contact met ons op via [privacy@noot.nl](mailto:privacy@noot.nl). We helpen je graag.



**NOOT**  
voor het hele koor



## Contact

**Noot**  
Horaplantsoen 2  
6717 LT Ede

**TX | KEUR**  
HET KEURMERK  
IN PERSONENVERVOER