



# Privacy Statement

Swapfiets B.V. (Hierna "Swapfiets", "wij", "ons" of "onze") vindt de bescherming van jouw 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?

Swapfiets B.V. (Molukkenstraat 200, 1098 TW Amsterdam) is de rechtspersoon die verantwoordelijk is voor alle verzameling en alle verwerking van jouw persoonsgegevens in verband met de merkproducten, diensten en websites van Swapfiets.

Swapfiets maakt deel uit van Pon Holdings B.V. en diens verbonden ondernemingen ("Pon"). Swapfiets en Pon zijn toegewijd aan het respecteren en beschermen van je privacy en de bescherming van de persoonsgegevens die je met ons deelt.

## 2. Wat is een persoonsgegeven?

Informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon is een persoonsgegeven. Dit betekent dat informatie ofwel direct, ofwel indirect naar jou is te herleiden.

## 3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij verwerken persoonsgegevens van jou, wanneer je gebruikmaakt van één van onze diensten zoals het afnemen van een abonnement voor het gebruik van een fiets, het bezoeken van één van onze websites, of het gebruikmaken van de Swapfiets-app (hierna samen de "Diensten").

### A) Gegevens die worden gegenereerd door jouw gebruik van onze Diensten

Welke gegevens we exact verwerken, is afhankelijk van welke website(s), producten of Diensten je gebruikt en hoe je die gebruikt. We verwerken de volgende persoonsgegevens.



- Gegevens die noodzakelijk zijn om een overeenkomst met jou te sluiten voor het gebruik van onze Diensten, zoals jouw contactgegevens, naam, adres, geboortedatum en lengte;
- Gegevens die noodzakelijk zijn voor de financiële administratie, zoals jouw bankrekeningnummer, naam en adres;
- Gegevens die noodzakelijk zijn om fraude en misbruik van de Diensten tegen te gaan, zoals jouw bankrekeningnummer, naam en adres;
- Gegevens die noodzakelijk zijn om jou van service te kunnen voorzien, zoals de gewenste locatie voor een serviceafspraak met Swapfiets;
- Gegevens die noodzakelijk zijn voor toegang tot en gebruik van de Swapfiets app, zoals wachtwoord en gebruikersnaam.
- Gegevens om met jou te kunnen communiceren, zoals jouw contactgegevens en communicatievoorkeuren;
- Gegevens over jouw bezoek aan onze websites, vastgesteld aan de hand van cookies en aanverwante technieken (zie ook artikel 9 van dit Privacy Statement voor meer informatie);
- Gegevens die betrekking hebben op jouw apparatuur, zoals een MAC-adres of IP-adres;
- Gegevens om de klanttevredenheid te kunnen meten en verbeteren;
- Gegevens om onze dienstverlening te verbeteren, en;
- Gegevens over jouw communicatie met onze klantenservice (hierna de "Swapdesk"), zoals jouw vragen, feedback of klachten. Een telefoongesprek met de Swapdesk kan worden opgenomen voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden. Je wordt van tevoren geïnformeerd als het gesprek wordt opgenomen.
- Gegevens die we verzamelen om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, beslechting van geschillen en handhaving van onze rechten en overeenkomsten, zoals fiscale gegevens, klachten of informatie over het abonnement dat je met Swapfiets bent aangegaan.

## B) Gegevens die worden verwerkt bij een e-bike abonnement

### Anti-diefstal en wanbetaling



Als je met Swapfiets een e-bike abonnement aangaat dan kan de laatst bekende locatie van de fiets worden verwerkt om verloren of gestolen e-bikes terug te vinden en om e-bikes in geval van wanbetaling terug te halen. In geval van wanbetaling zal Swapfiets de fiets komen ophalen wanneer jij (meermaals) niet op het schriftelijke verzoek om de e-bike bij ons in te leveren bent ingegaan. De verwerking van deze gegevens is noodzakelijk voor onze dienstverlening en Swapfiets heeft daarbij een gerechtvaardigd belang. Pas vanaf het moment dat jij zelf verklaart dat de fiets verloren of gestolen is of wanneer er sprake is van wanbetaling, worden de locatiegegevens continu verzameld.

Handelen in strijd met de Algemene Voorwaarden van Swapfiets

Wanneer je een overeenkomst met Swapfiets aangaat en een abonnement voor het gebruik van een e-bike afneemt, kan je kiezen uit een abonnement voor normaal gebruik of voor commercieel gebruik (bijvoorbeeld het gebruik van de e-bike voor commerciële doeleinden, zie de Algemene Voorwaarden van Swapfiets). Om te bepalen of jij voor het juiste abonnement hebt gekozen en om misbruik tegen te gaan, kan Swapfiets e-bike gegevens uitlezen en hieraan vervolgens rechtsgevolgen verbinden conform de Algemene Voorwaarden van Swapfiets en het e-bike abonnement dat Swapfiets met je is overeengekomen. Je wordt door Swapfiets geïnformeerd als je een upgrade nodig hebt en over de mogelijkheden om hiertegen bezwaar te maken.

#### 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; en
4. Gerechvaardigd belang van Swapfiets of een derde.

Gerechvaardigde belangen zijn onder andere: beveiliging, bescherming van eigendommen (lees: diefstal- en misbruikpreventie), IT-beheer, onderzoek naar en analyse van 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 van de fiets [grondslag 2];
- Het beschermen van onze dienstverlening tegen onder andere fraude en wanbetaling [grondslag 2 of 4];
- Het verzorgen van de administratie van Swapfiets voor financiële en fiscale verplichtingen, inclusief het (verzameld) factureren voor onze dienstverlening [grondslag 2 of 3];
- Het terughalen van de fiets in geval van vermissing, diefstal of wanbetaling [grondslag 2 of 4];
- Het communiceren en informeren over onze dienstverlening [grondslag 2 of 4];
- Het verlenen van service, bijvoorbeeld in geval van 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];
- Het communiceren van promotionele en marketingtechnische informatie, inclusief doeleinden voor direct marketing en retargeting [grondslag 1 of 4];
- Het bieden van app-functionaliteiten, inclusief het verzenden van relevante commerciële berichten [grondslag 1, 2 en 4];
- De verwerking van persoonsgegevens tot managementinformatie [grondslag 2 of 4];
- Het uitvoeren van marktonderzoek, waaronder het meten van klanttevredenheid, om onze bedrijfsvoering, merken, Diensten en producten te verbeteren [grondslag 4];



- Het (verder) ontwikkelen en verbeteren van nieuwe en bestaande producten en Diensten [grondslag 4];
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, beslechting van geschillen en handhaving van onze rechten en overeenkomsten [grondslag 2, 3 of 4];
- 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 4].
- Het aggregeren en/of anonimiseren van persoonsgegevens ten behoeve van het eigen gebruik door Swapfiets, zoals maar niet uitsluitend analyse doeleinden en verbetering van de product- en dienstverlening. [grondslag 4];
- Het vastleggen van incidenten [grondslag 4].

## 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. 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 of 4];
- 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: 4];
- met partijen die Swapfiets assisteren in haar dienstverlening en geen verwerker zijn (denk aan accountants en (juridisch) adviseurs) [grondslag: 4];
- voor bedrijfseconomische doeleinden (zoals de verkoop van bedrijfsactiviteiten of aandelen of een reorganisatie) [grondslag: 4];

Swapfiets gebruikt ook Diensten van derde partijen die namens Swapfiets uitvoeren en kwalificeren als 'verwerkers'. Dit kunnen dienstverleners zijn van services zoals website hosting, onderzoeksbureaus, betalingsverwerking, orderafhandeling, informatietechnologie, audits, klantenservice, e-mail providers en andere diensten. Swapfiets kan jouw persoonlijke gegevens ook delen met derden, zodat zij je marketingcommunicatie kunnen sturen, in overeenstemming met jouw keuzes. Swapfiets zal je persoonsgegevens niet verkopen aan derden.

Swapfiets of Pon kan reorganiseren, fuseren of op enigerlei andere wijze (een deel van) een onderneming aan een ander bedrijf verkopen of afstoten. Als een dergelijke onderneming aan Swapfiets gerelateerd is, kan een dergelijke overdracht van eigendom de overdracht van jouw persoonlijke gegevens aan de nieuwe eigenaar en zijn adviseurs bevatten.

We zullen jouw persoonsgegevens alleen openbaren als dit toegestaan of geautoriseerd is bij wet, noodzakelijk is voor het voorkomen of bestrijden van fraude, noodzakelijk is voor geschillenbeslechting of noodzakelijk is voor enige andere legitieme behoefte die in de omstandigheden zwaarder weegt dan jouw privacybelangen, zoals de beveiliging van ons bedrijf en de veiligheid van ons personeel.

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







passend beschermingsniveau biedt of waar Swapfiets passende veiligheidsmaatregelen heeft genomen om jouw privacy te waarborgen. 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 wet- en regelgeving.

## 9. In kaart brengen websitebezoek

Wanneer je onze website(s), Diensten of de Swapfiets app bezoekt of gebruikt, kunnen wij cookies, web beacons en andere soortgelijke technologieën voor het opslaan van informatie gebruiken om je een betere, snellere en veiligere browserervaring te bieden. Voor meer details over het gebruik van cookies, web beacons en vergelijkbare technieken, hoe we ze gebruiken en hoe je ze kunt beheren, verwijzen wij naar ons cookie statement



## 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 opnemen met de Swapdesk via de contactgegevens zoals vermeld onder artikel 12. Wij verzoeken je 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.

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, zullen wij jouw identiteit moeten vaststellen door middel van een aantal checks.

Tot slot heb je het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 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

Heb je vragen en/of klachten over de bescherming van jouw persoonsgegevens of opmerkingen of opmerkingen met betrekking tot dit Privacy Statement, dan kun je ons bereiken via [info@swapfiets.nl](mailto:info@swapfiets.nl).

Datalek of een vermoeden van een datalek? Laat het ons dan direct weten via [security@pon.com](mailto:security@pon.com).

Onze Functionaris voor Gegevensbescherming is bereikbaar per e-mail via [privacy@pon.com](mailto:privacy@pon.com).

## 13. Wijzigingen

We kunnen deze Privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen. Wijzigingen in deze privacyverklaring worden van kracht wanneer we de herziene verklaring publiceren.

