

Privacy Statement

Swapfiets België BVBA 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”, “wij”, “ons”** of **“onze”**) hoe zij als verwerkingsverantwoordelijke met jouw persoonsgegevens omgaat.

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

Als je gebruik maakt van Diensten van Swapfiets, 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 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 surfgedrag, vastgesteld aan de hand van onze eigen observaties of cookies (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
- Gegevens over jouw gebruik van onze klantenservice (hierna de “**Swapdesk**”).

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

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 is Swapfiets gerechtigd om de fiets op te halen, wanneer jij niet op het schriftelijke verzoek om de e-bike bij ons in te leveren (meermaals) bent ingegaan.

De verwerking van deze gegevens is noodzakelijk voor onze dienstverlening en Swapfiets heeft daarbij een gerechtvaardigd belang vanwege de grote vervangingswaarde van de fietsen. Swapfiets beoogt op deze wijze e-bikes voor een zo scherp mogelijk tarief aan jou te kunnen aanbieden.

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.

C) Gegevens die worden verwerkt over het gebruik van de e-bike

Wanneer je een overeenkomst met Swapfiets aangaat en een abonnement voor het gebruik van een e-bike afneemt, kan je uit verschillende soorten abonnementen kiezen die passen bij jouw gebruik van de fiets. Om te bepalen of jij het juiste abonnement hebt gekozen, kan Swapfiets (technische) gegevens van de fiets verwerken. Hierdoor krijgt Swapfiets inzicht jouw gebruik van de fiets zoals het aantal keren dat jij stopt, de gemiddelde snelheid en de gemiddelde afstand die jij per dag rijdt.

De verwerking van deze (technische) gegevens is noodzakelijk voor onze dienstverlening en om fraude tegen te gaan. Swapfiets beoogt de e-bikes voor een zo scherp mogelijk tarief aan jou te kunnen aanbieden. Intensief gebruik leidt namelijk tot hogere kosten voor Swapfiets. Je wordt door Swapfiets geïnformeerd, als je een upgrade nodig hebt.

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. Gerechtvaardigd belang van Swapfiets of een derde.

Gerechtvaardigde 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];
- 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].

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 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 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 Swapfiets app bezoekt of gebruikt, kunnen wij cookies, web beacons en andere soortgelijke technologieën. Voor meer details over het gebruik van cookies verwijzen wij naar ons cookie statement (www.swapfiets.be/cookies/).

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.be.

Datalek of een vermoeden van een datalek? Laat het ons dan direct weten via security@pon.com.

Onze Functionaris voor Gegevensbescherming is bereikbaar per e-mail via 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.

Dit Privacy Statement is voor het laatst herzien op 2 oktober 2023.

www.swapfiets.be

