

## **Privacybeleid RET Klantenservice via WhapsApp**

De RET biedt haar klanten klantenservice via WhatsApp aan. De service is dagelijks bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09.00 – 17.00 uur. Op deze serviceverlening is dit privacy-beleid van toepassing. Door het WhatsAppnummer van de RET toe te voegen aan je adresboek en de RET te benaderen, verklaar je dit privacybeleid te hebben gelezen.

### **Verantwoordelijke en bewerkers**

Voor de verwerking van je persoonsgegevens via WhatsApp is de RET N.V., gevestigd aan de Laan op Zuid 2 ( 3071 AA) te Rotterdam de verantwoordelijke in de zin de van de Wet Bescherming persoonsgegevens. Voor de goede werking en uitvoering van de klantenservice via WhatsApp wordt gebruik gemaakt van diensten van andere partijen. Met deze bewerkers heeft de RET goede afspraken gemaakt om jouw persoonsgegevens te beschermen en te beveiligen.

De RET zal jouw gegevens niet verstrekken aan derden, behoudens indien de RET op grond van wettelijke verplichtingen, een rechterlijk bevel of andere rechtmatige vorderingen van autoriteiten daartoe is gehouden.

### **WhatsApp**

De RET is niet verantwoordelijk voor de dienst van WhatsApp zelf. Voor de verwerking van gegevens door WhatsApp verwijzen we je naar het privacy beleid en de [servicevoorwaarden](#) van WhatsApp Inc.

### **Verwerking persoonsgegevens**

De RET verwerkt jouw WhatsApp naam, jouw telefoonnummer en de inhoud van het WhatsAppgesprek tussen jou en de RET. De RET verwerkt deze gegevens met het doel om klantenservice aan jou te verlenen.

De opgeslagen gegevens kunnen tevens worden gebruikt voor evaluatie-, analytische en statistische doeleinden. Jouw profielfoto is niet zichtbaar en wordt ook niet opgeslagen. Ook worden geen cookies of vergelijkbare technieken worden geplaatst op je (mobiele) apparaat.

Maar niet alles is via WhatsApp bespreekbaar. De RET zal nooit om gevoelige gegevens vragen, zoals rekeningnummer, kopieën van identiteitsbewijzen, ov-chipkaartnummers etc. Vragen die hierop betrekking hebben zullen niet worden beantwoord en worden verwijderd. Dit geldt ook voor berichten of beelden die seksistisch, pornografisch, racistisch, discriminerend of anderszins beledigend zijn. Ook verkoopt de RET geen reisproducten via WhatsApp. Indien nodig verwijzen wij je naar een ander communicatiekanaal van de RET teneinde je vragen goed te kunnen beantwoorden.

### **Bestand**

De verwerking van persoonsgegevens via WhatsApp is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens te Den Haag onder de naam "Reizigersbestand" (meldingsnummer 1310245).

### **Bewaartermijn**

De RET bewaart jouw gegevens nog gedurende 18 maanden. Na afloop van die termijn worden al jouw persoonsgegevens definitief verwijderd. Geanonimiseerde gegevens kunnen langer worden bewaard.

## **Beveiliging**

De gegevens die je via WhatsApp verstuurd, worden door WhatsApp Inc. beveiligd door middel van end-to-end encryptie. De persoonsgegevens die door de RET worden verwerkt, worden beschermd door verschillende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen teneinde onrechtmatige verwerking of verlies te voorkomen.

## **Jouw rechten**

Je hebt recht op inzage, wijziging en verwijdering van je persoonsgegevens bij de RET. Hiertoe kun je een verzoek doen aan de klantenservice van de RET. Omdat de RET jouw identiteit moet verifiëren, kan een dergelijk verzoek niet via WhatsApp, maar wel via een van onze andere communicatiekanalen. De contactmogelijkheden van de RET klantenservice zijn te vinden op de website [www.ret.nl](http://www.ret.nl).

## **Wijzigingen**

De RET behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit privacy beleid. Het verdient daarom aanbeveling regelmatig dit privacy beleid te raadplegen.

6 december 2016