



## SNAPPCAR - PRIVACY POLICY

SnappCar neemt je privacy zeer serieus en behandelt al je persoonlijke informatie uiterst zorgvuldig. SnappCar handelt altijd overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). In dit document wordt de privacy policy van SnappCar uiteengezet voor het gebruik van SnappCar diensten. We raden je aan deze privacy policy zorgvuldig door te lezen. Indien je vragen hebt of meer informatie over dit onderwerp wenst, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via [Privacy@snappcar.nl](mailto:Privacy@snappcar.nl).

### **Inhoud**

1. [Wie is SnappCar en hoe kan ik contact opnemen met SnappCar?](#)
2. [Welke persoonsgegevens worden door SnappCar verwerkt, waarom en op welke rechtsgrond?](#)
3. [In welke gevallen maakt SnappCar mijn persoonsgegevens bekend aan derden?](#)
4. [Wat zijn mijn rechten?](#)
5. [Hoe kan ik me uitschrijven bij SnappCar en wat gebeurt er met mijn persoonsgegevens als ik mij uitschrijf?](#)
6. [Hoe lang bewaart SnappCar mijn persoonsgegevens?](#)
7. [Hoe beschermt SnappCar mijn persoonsgegevens?](#)
8. [Kan deze privacy policy worden gewijzigd?](#)
9. [Wat zijn cookies en hoe worden die gebruikt door SnappCar?](#)
10. [Waar kan ik een klacht indienen?](#)

### **1. Wie is SnappCar en hoe kan ik contact opnemen met SnappCar?**

SnappCar beheert een online platform en community marktplaats die de huur van voertuigen tussen personen faciliteert op haar websites [www.snappcar.nl](http://www.snappcar.nl), [www.snappcar.de](http://www.snappcar.de), [www.snappcar.dk](http://www.snappcar.dk), [www.snappcar.se](http://www.snappcar.se), [www.snappcar.com](http://www.snappcar.com) (gezamenlijk genoemd: "de website") en de SnappCar app (hierna genoemd: "de app"). Om haar diensten aan te bieden en te leveren, verwerkt SnappCar bepaalde persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacy policy.

De partij die verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens is SnappCar, een handelsnaam van Carshare Ventures B.V., gevestigd te (3521 AL) Utrecht, Nederland, aan het Jaarbeursplein 6 ("SnappCar").

Binnen de SnappCar Bedrijvengroep, die bestaat uit CarShare Ventures B.V. (als moedermaatschappij) en plaatselijke dochtermaatschappijen CarShare Duitsland GmbH, Flexidrive Sverige AB en MinBilDinBil ApS, is CarShare Ventures B.V. verwerkingsverantwoordelijke, en bepaalt als zodanig het doel en de middelen van alle gegevensverwerkingen en is de verantwoordelijke partij op wiens instructie de operationele gegevensverwerking plaatsvindt.

Alle vragen over de verwerking van persoonsgegevens door SnappCar kunnen gericht worden aan [Privacy@SnappCar.nl](mailto:Privacy@SnappCar.nl), via gewone post gericht aan Jaarbeursplein 6, 3521 AL Utrecht, Nederland en telefonisch op het nummer +31 (0)30-2087011 (of +49 (0)30-58849323 (Gebruikers in Duitsland), +46 (0)10-8848003 (Gebruikers in Zweden), + 45(0)89-880160 (Gebruikers in Denemarken).

Indien je vragen of wensen hebt in verband met jouw persoonsgegevens, kun je ook contact opnemen met onze functionaris gegevensbescherming:



Naam: Lora Mourcous, e-mail: [DPO@snappcar.nl](mailto:DPO@snappcar.nl) , Tel # : +31 (20)530.01.60.

Adres: SnappCar, t.a.v. DPO, Jaarbeursplein 6, 3521 AL Utrecht, Nederland

## **2. Welke persoonsgegevens worden door SnappCar verwerkt, waarom en op welke rechtsgrond?**

### Een account aanmaken

Om gebruik te kunnen maken van de SnappCar dienst, moet een persoonlijk account worden aangemaakt. Als je een account aanmaakt, moet je bepaalde informatie over jezelf invullen:

- Je contactgegevens (zoals voornaam, tweede naam, achternaam, e-mail, volledig adres, mobiele telefoonnummer, geboortedatum en -land) zijn vereist om een account bij SnappCar aan te kunnen maken ("**Contactgegevens**").
- Je kunt vrijwillig extra persoonsgegevens toevoegen aan je Contactgegevens, zoals geslacht, profielfoto, afbeeldingen, je biografie ('over mij') en links naar sociale media (zoals Facebook, LinkedIn en Twitter) ("**Extra informatie**").
- JE kunt ook besluiten een account aan te maken met behulp van je Facebookaccount. In dat geval verwerkt SnappCar de volgende gegevens van je Facebookaccount: informatie op je openbare Facebookprofiel (naam, profielfoto, leeftijdsgroep, geslacht, taal, land en andere specifieke openbare informatie), je Facebookvriendenlijsten en je e-mailadres ("**Facebookgegevens**"). Indien je besluit om in te schrijven met je Facebookaccount, verwerkt SnappCar de Facebookgegevens als Contactgegevens.

SnappCar verwerkt deze persoonsgegevens om jouw account aan te maken en om ervoor te zorgen dat je de website en/of app kunt gebruiken. De verwerking van je persoonsgegevens in dit verband is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst in verband met het gebruik van de website en/of app waarbij je partij bent (Artikel 6, lid 1, sub b) AVG).

### Een reservering maken

Om een voertuig te huren op het SnappCar Platform moet je je Contactgegevens verstrekken, een kopie van je rijbewijs en betaalgegevens (zoals IBAN-rekeningnummer en naam rekeninghouder en/of gegevens van je creditcard).

Deze persoonsgegevens zijn vereist om een reservering te maken bij SnappCar, om te controleren of je voldoet aan de voorwaarden (zoals een geldig rijbewijs, je identiteit en leeftijdsgroep indien aangegeven door de verhuurder) en om betalingen te verwerken ("**Reserveringsgegevens**").

**Bedek je pasfoto en persoonlijk identificatienummer voordat je een kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitskaart uploadt.**

De verwerking van je persoonsgegevens in dit verband is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst in verband met het gebruik van de website en/of app waarbij je partij bent (of wordt) (Artikel 6, lid 1, sub b) AVG).

### Een voertuig te huur aanbieden



Om een voertuig te huur aan te bieden via het SnappCar Platform moet je je Contactgegevens verstrekken, een kopie van je identiteitskaart, rijbewijs of paspoort (**bedek je pasfoto en persoonlijk identificatienummer (BSN) voordat je een kopie uploadt**), de beschikbaarheid van je voertuig, het kenteken van je auto/voertuig en niet-persoonlijke informatie over het voertuig.

Deze informatie wordt gevraagd en verwerkt door SnappCar om het voor jou mogelijk te maken je voertuig te huur aan te bieden via SnappCar, en om de beschikbaarheid en de locatie van je auto of voertuig te tonen ("**Autogegevens**"). Autogegevens worden verder door SnappCar gebruikt om te controleren of je auto of voertuig correct is ingeschreven in je SnappCar account en niet als gestolen of vermist is opgegeven, en om jouw identiteit en de eigendom van het voertuig te controleren. Ook zijn betaalgegevens (zoals bankgegevens, rekeningnummer en naam van je bank, evenals de naam van de rekeninghouder (zoals vermeld op de bankpas) vereist om betalingen te verwerken.

De verwerking van je persoonsgegevens in dit verband is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst met SnappCar in verband met het gebruik van de website en/of app waarbij je partij bent (Artikel 6, lid 1, sub b) AVG).

#### Een huurovereenkomst aangaan

Contactgegevens van de huurder en verhuurder, kenteken van de auto en geolocatie ("**Huurgegevens**") zijn vereist om een huurcontract aan te gaan en om ervoor te zorgen dat de Verzekeringsmaatschappij de verzekerde dekking biedt.

Opmerking: om ervoor te zorgen dat de Verzekeringsmaatschappij verzekerde dekking biedt, stuurt SnappCar Autogegevens en Huurgegevens door aan haar verzekeringsmaatschappij, zie <https://www.snappcar.nl/verzekering> voor contactgegevens van de Verzekeringsmaatschappij. De gegevensoverdracht naar de Verzekeringsmaatschappij is vereist om verzekerde dekking tussen jou en de verzekeringsmaatschappij tot stand te brengen, om te controleren of je aan de eisen voldoet, of het voertuig niet als gestolen of gemist staat geregistreerd, en om je identiteit en eigendom van het voertuig te controleren. De verwerking van je persoonsgegevens in dit verband is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met de Verzekeringsmaatschappij waarbij je een partij bent.

Indien de Verzekeringsmaatschappij hierom verzoekt, verstrekt SnappCar je Contactgegevens, Reserveringsgegevens en Huurgegevens indien er sprake is van diefstal of (vermoeden van) fraude. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar en de Verzekeringsmaatschappij, namelijk om fraude te voorkomen en op te sporen.

Bovendien deelt SnappCar de volgende informatie tussen huurder en verhuurder: je Contactgegevens, Reserveringsgegevens, de Huurovereenkomst, de Huurgegevens en het rijbewijsnummer van de huurder (om je identiteit te controleren). De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen die SnappCar heeft (Artikel 6, lid 1, sub f) AVG), namelijk om de (ver)huur van het voertuig mogelijk te maken, evenals communicatie tussen huurders en verhuurders.

Elektronische communicatie tussen huurders en verhuurders kan worden verzonden via SnappCar's servers of kan door SnappCar verzonden worden aan dienstverleners om de diensten aan je te leveren.



### Fraudedetectie

Om fraude en misbruik te voorkomen en om fraudeurs, oplichters en andere (auto-)criminelen tegen te gaan, profileert SnappCar je persoonsgegevens, zoals je activiteiten op je account, betalingsvoorkeuren, online account voorkeuren, betaalgegevens en -geschiedenis, contractduur, geleverde diensten, contactgeschiedenis, bezoeken aan de website, inloggedrag, voor fraudedetectie. Profilering betekent elke vorm van geautomatiseerde verwerking van je persoonlijke informatie om bepaalde persoonlijke aspecten over jou te beoordelen, zoals het analyseren of voorspellen van aspecten in verband met je economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, locatie of verplaatsingen.

SnappCar kan detecteren dat een account wordt gebruikt op een manier zoals fraudeurs die gebruiken. Of SnappCar kan opmerken dat een account wordt gebruikt op een manier die voor jou ongebruikelijk is. Als SnappCar denkt dat er (een risico van) fraude is, kan SnappCar de activiteit op je account stopzetten of toegang tot je account weigeren. Opmerking: als wij op basis van de profilering detecteren of redelijke gronden hebben om te vermoeden dat je je bezighoudt met fraude, oplichting of criminele activiteiten, verwerken wij je persoonsgegevens zodanig dat voorkomen wordt dat je in de toekomst van onze dienst gebruik kunt maken. In dat geval kan SnappCar je gegevens ook doorgeven aan de bevoegde autoriteiten.

De profilering en verwerking van je persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk om fraude te voorkomen en op te sporen.

### Toezicht op het (ver)huurgedrag

Om huurders en gebruikers in staat te stellen je (ver)huurgedrag te controleren, worden deze gegevens (beoordelingen, gebruikerservaringen, verhuur- en huurgegevens en frequentie) door SnappCar gegenereerd op basis van je reserveringen en kunnen deze gegevens worden toegevoegd aan je profiel, dat op de website voor alle bezoekers zichtbaar is. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk om te zorgen voor een grotere betrouwbaarheid van de dienst.

### Klantenservice

Om (internationale) klantenservice aan te bieden, kunnen wij je persoonsgegevens (Contactgegevens, Reserveringsgegevens, Autogegevens en Huurgegevens) verzamelen en delen om je vragen te beantwoorden, zoals jou helpen bij zaken die zich kunnen voordoen met betrekking tot je reservering(en), huur of de diensten. Als je de online chatfunctie gebruikt, zijn de gegevens die door SnappCar voor dit doel verwerkt de browsergegevens en de gegevens die je invult in het contactformulier aan of verstrekt in een chatgesprek met SnappCar. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk om je efficiënt van dienst te kunnen zijn en de klantenservice van SnappCar te optimaliseren.

### Keyless rental (Huren zonder sleutel) / SnappCar Direct



Om keyless rental (huren zonder sleutel) mogelijk te maken, verzamelt SnappCar de geolocatiegegevens van het voertuig. Deze informatie wordt opgevraagd en verwerkt door SnappCar zodat je je voertuig voor keyless rental kunt aanbieden via SnappCar en om de huurder de locatie van je voertuig aan de huurder te kunnen laten zien. Ook kan SnappCar informatie uit het logbestand, zoals gebeurtenissen, status, locatie en snelheid, opslaan voor fraudedetectie en -preventie.

Indien je huurder bent, is de verwerking van deze persoonsgegevens noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk om keyless rental van het voertuig tussen huurders en verhuurders mogelijk te maken, de locatie van het voertuig te kunnen bepalen en om fraude te voorkomen en op te sporen.

Wat verhuurders betreft is de verwerking van bovengenoemde informatie alleen gebaseerd op toestemming (Artikel 6, lid 1, sub a AVG) die door de verhuurders wordt gegeven op het moment dat ze een SnappCar Direct Overeenkomst aangaan om de keyless apparatuur in hun voertuig laten installeren.

#### Informatieberichten

Om je informatieberichten te kunnen sturen (geen marketingcommunicatie) die nodig zijn om de diensten te leveren (zoals pushberichten, systeemmeldingen, e-mailmeldingen en sms-berichten die een verhuurder ontvangt als een huurder belangstelling heeft voor een voertuig, of een bericht wanneer een reservering niet is afgerond), kunnen we je mobiele telefoonnummer en/of je e-mailadres gebruiken. SnappCar kan je ook informatie sturen met betrekking tot een reservering en een vragenlijst of beoordelingsformulier nadat je een reservering hebt gemaakt. De verwerking van je persoonsgegevens voor dit doel is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Article 6.1(f) AVG), namelijk om gebruikers voldoende informatie te verstrekken over hun gebruik van de dienst en om de dienst te verbeteren aan de hand van beoordelingen.

#### Communicatie en beoordelingen

Om ervoor te zorgen dat je kunt communiceren met andere geregistreerde gebruikers en om beoordelingen en ervaringen te kunnen uploaden, kan SnappCar je naam, autogegevens, profielfoto en beoordelingen verwerken. SnappCar kan gebruikerservaringen op haar website plaatsen met persoonsgegevens van gebruikers. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar, namelijk om te zorgen voor een grotere betrouwbaarheid van de dienst en om communicatie tussen gebruikers mogelijk te maken.

#### E-mails

##### *Nieuwsbrief*

SnappCar wilt je graag informeren over de ontwikkelingen van haar producten en dienstverlening. Daarom informeert SnappCar je als de dienst is veranderd of geüpdatet, maar alleen als je je hebt ingeschreven voor de nieuwsbrieven van SnappCar. SnappCar kan je ook gepersonaliseerde nieuwsbrieven sturen, afhankelijk van onder andere je verblijfplaats, accountactiviteit en -gedrag, en of je een huurder of een verhuurder bent. Als je bijvoorbeeld een huurder bent, kan de SnappCar nieuwsbrief tips bevatten om je auto op tijd te huren als je in een plaats woont waar SnappCar een toename van de verhuur verwacht.



Voor zover vereist, wordt bij de inschrijving gebruikgemaakt van een Dubbele Opt-In-Procedure. Na de inschrijving op onze website ontvang je een bevestigingsmail, waarin je wordt gevraagd je inschrijving te bevestigen. Dit gehele proces wordt gedocumenteerd en bewaard door SnappCar. Dit is inclusief het tijdstip en de bevestiging van inschrijving en je IP-adres.

Als je op welk moment dan ook geen e-mails meer van SnappCar wilt ontvangen, kun je de instellingen in je account veranderen. Een mogelijkheid je af te melden is tevens in elke e-mail die SnappCar je stuurt opgenomen.

Om te kunnen inschrijven, moet je ons je e-mailadres verstrekken. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk direct marketing.

#### *Marketingmails*

Je kunt je inschrijven voor onze marketingmails. Onze marketingmail kan informatie bevatten over nieuwe aanbiedingen, diensten van SnappCar of producten en diensten van andere partners, etc. Om te kunnen inschrijven dien je ons je e-mailadres te verstrekken. Andere informatie die gebruikt wordt om de marketingmail te optimaliseren, kan vrijwillig worden ingevuld. SnappCar kan je ook gepersonaliseerde marketingmails sturen, afhankelijk van onder andere je verblijfplaats, accountactiviteit en -gedrag, en of je een huurder of een verhuurder bent. Als je auto bijvoorbeeld een APK nodig heeft, dan kan SnappCar je een marketingmail sturen met een aanbieding van een partner voor een APK. Met de inschrijving op onze marketingmail ga je akkoord met het ontvangen van advertentieberichten. Het e-mailadres dat bij je inschrijving wordt gebruikt, wordt alleen maar gebruikt om je onze marketingmails te versturen, tenzij je ons toestemming hebt gegeven om je e-mail voor andere doeleinden te gebruiken. Het is altijd mogelijk om je toestemming voor het ontvangen van onze marketingmails in te trekken. Om uit te schrijven, gebruik je de link die wordt gegeven in onze mails; je kan ook de instellingen in je account veranderen. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk direct marketing.

#### *E-mail tracking*

SnappCar heeft e-mail tracking en link tracking functionaliteit verwerkt in haar e-mails, door een kleine, transparante beeldpixel in de uitgaande e-mail in te sluiten. Zodra de e-mail wordt geopend, kan SnappCar toegang krijgen tot bepaalde informatie, zoals de naam en achternaam van de ontvanger; het e-mailadres van de ontvanger; onderwerp van de e-mail; datum en tijd waarop de e-mail is verstuurd; bevestiging dat de ontvanger de e-mail heeft ontvangen; bevestiging dat de ontvanger de e-mail heeft geopend nadat het is ontvangen; tijdstempel van elke keer dat de e-mail wordt geopend; de geschiedenis van het aantal keer (aantal, datum en tijd) dat de ontvanger de ontvangen e-mail heeft geopend; IP van waaraf de e-mail is geopend; browser en besturingssysteem dat gebruikt is door de ontvanger die de e-mail heeft geopend; aantal links dat de e-mail bevat; tekst en URL van die links; aantal keer dat de ontvanger op elk van deze links heeft geklikt; tijdstempel van elke klik op de link; IP van waaruit op de link is geklikt en browser en besturingssysteem die gebruikt werden door de persoon die op de link heeft geklikt.





De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk om het bereik en de doeltreffendheid van de door SnappCar verzonden e-mails te analyseren.

#### Pushberichten

Als je gebruikmaakt van onze app (of website) via een apparaat dat pushberichten kan ontvangen, kun je toestemming geven voor het ontvangen van pushberichten. Wij gebruiken Apple Push Notification Service (iOS versie) van Apple Inc., 1 Infinite Loop, Cupertino, CA 95014 ("Apple pushbericht") of Google Cloud Messaging (Android versie) van Google Inc. (www.google.de), 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA ("Google pushbericht").

Via Apple en Google kun je bijvoorbeeld via pushberichten updates over de status van je boekingen of andere nuttige meldingen ontvangen. Om pushberichten naar je apparaat te sturen, versturen we gegevens (bijvoorbeeld de melding dat je een nieuw bericht hebt in je app mailbox) naar de server van Apple en Google, die zij vervolgens versleutelen en doorzenden naar je app en je apparaat. Om te zorgen voor een veilige verzending van je bericht naar je apparaat, versturen we naar Apple en Google je apparaat ID token. Een apparaat ID token is een afzonderlijk verbindingsnummer dat is gemaakt op basis van je apparaat ID.

De verwerking van je gegevens gebeurt alleen met je toestemming (Artikel 6, lid 1, sub a AVG). Je kunt je toestemming voor het ontvangen van pushberichten altijd intrekken. Om je toestemming in te trekken, kun je deze berichten op elk moment uitschakelen door de notificatie-instellingen in je account of je apparaat instellingen te veranderen, of door de SnappCar app te verwijderen van je apparaat.

Lees de privacy policy van Apple en Google voor meer informatie over de gegevensbescherming tijdens dit proces.

#### Marketing

Adverteren is alleen effectief als advertenties relevant voor je zijn. SnappCar kan daarom je persoonsgegevens gebruiken om klantprofielen te maken en gepersonaliseerde advertenties weer te geven binnen en buiten de website van SnappCar. Op basis van de informatie die je met ons deelt, kan SnappCar gepersonaliseerde aanbiedingen tonen, wat ook aanbiedingen van derden kunnen zijn. We zenden de gegevens niet door aan onze partners, maar onze partners kunnen zien dat je geklikt hebt op de partnerlink op onze website. De verwerking van je gegevens is alleen gebaseerd op je toestemming (Artikel 6, lid 1, sub a AVG). Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen de profilering en je kunt je toestemming om gepersonaliseerde advertenties te ontvangen op elk moment intrekken via de contactgegevens je hoofdstuk 4.

#### Custom Audience (Facebook).

SnappCar kan deelnemen aan het Custom Audience programma van Facebook, waardoor SnappCar gepersonaliseerde advertenties kan tonen aan personen op de SnappCar e-maillijsten als ze Facebook.com bezoeken. SnappCar verstrekt persoonlijke informatie zoals je naam, woonplaats, postcode, e-mailadres en telefoonnummer aan Facebook, zodat Facebook kan bepalen of je een account hebt geregistreerd op Facebook. Je kunt deelname aan SnappCar's Facebook Custom Audience uitschakelen (opt-out) door een e-mail te sturen vanaf het e-mailadres waarvoor je de opt-out



kiest, naar het e-mailadres dat vermeld staat in onze contactgegevens hieronder. Om je opt-out te bevestigen, moet u: (i) de volgende tekst gebruiken in de onderwerpregel van de e-mail - "Opting Out of Facebook Custom Audience Ads", en (ii) je naam en e-mailadres vermelden in de hoofdtekst van de e-mail. Wij sturen je naam en e-mailadres naar Facebook.com met het verzoek je te verwijderen uit al onze Facebook Custom Audience Advertenties.

De verwerking van je gegevens om gepersonaliseerde advertenties aan personen op de SnappCar mailinglijsten te tonen wanneer ze Facebook bezoeken is alleen gebaseerd op je toestemming (Artikel 6, lid 1, sub a AVG).

#### Samenvoegen van gegevens

Om de verwerking van persoonsgegevens tot een minimum te beperken, kan SnappCar je persoonsgegevens samenvoegen of versleutelen om anonieme gegevens te maken die niet herleid kunnen worden naar een natuurlijke persoon. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk om te voldoen aan privacywetgeving en om je privacy te beschermen.

#### Automatisch gegenereerde gegevens (logbestanden)

SnappCar verzamelt automatisch gegenereerde gegevens over je gebruik van de website. Deze informatie bestaat uit je IP-adres (een uniek cijfer, waardoor het mogelijk is je apparaat te herkennen); accountactiviteit (zoals gebruik van opslagruimte, aantal keren inloggen); gegevens die zijn weergegeven of waarop is geklikt (zoals UI elementen, links); en andere loginformatie (zoals soort browser, IP-adres, datum en tijd van toegang, cookie ID, en URL referrer). SnappCar heeft deze informatie nodig om ervoor te zorgen dat de website optimaal werkt (bijvoorbeeld om inhoud juist weer te geven en om de website veilig te houden); de verwerking van deze persoonsgegevens is daarom noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG).

#### Voldoen aan nationale wetgeving

Om te voldoen aan toepasselijke wetgeving, kan het vereist zijn dat SnappCar al je persoonsgegevens verwerkt voor andere doeleinden dan uiteengezet in deze privacy policy, zoals wetshandhaving en gehoor geven aan gerechtelijke vonnissen. De verwerking van je persoonsgegevens in dit verband is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op SnappCar rust (Artikel 6, lid 1, sub c AVG).

### **3. In welke gevallen maakt SnappCar mijn persoonsgegevens bekend aan derden?**

In bepaalde omstandigheden kan SnappCar je persoonsgegevens delen met derden:

- Om de reservering af te ronden, moet SnappCar relevante reserveringsgegevens delen tussen de **huurder** en de **verhuurder**. Dit kunnen gegevens zijn zoals je Contactgegevens.
- Om de diensten te kunnen leveren, deelt SnappCar je persoonsgegevens met **dienstverleners** (verwerkers). Deze dienstverleners verwerken je persoonsgegevens namens SnappCar. Op de verwerking door dienstverleners is een zogeheten verwerkersovereenkomst van toepassing, waarin SnappCar er zorg voor heeft gedragen dat de dienstverlener alleen de persoonsgegevens zal verwerken in opdracht van SnappCar. Sommige van deze dienstverleners zijn gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte (EER), namelijk de Verenigde Staten. Om te voldoen aan de EU-





wetgeving inzake gegevensbescherming bij internationale doorgifte, staat SnappCar alleen dienstverleners buiten de EEA toe om je persoonsgegevens te verwerken indien ze zelfgecertificeerd zijn onder de EU-US Privacy Shield en de Zwitserse-US Privacy Shield (Artikel 46, lid 2, sub a AVG) of overeenkomstig een contract dat is aangegaan tussen SnappCar en de dienstverlener waarin de door de Europese Commissie vastgestelde modelcontractbepalingen zijn opgenomen, waarmee gegarandeerd wordt dat er toereikende gegevensbeschermingsregelingen zijn getroffen (Artikel 46, lid 1, sub (c) AVG).

- Voorbeelden van dienstverleners waarmee SnappCar je gegevens deelt voor de gerechtvaardigde belangen van SnappCar, namelijk om je de diensten te leveren, zijn:
  - **Adyen:** We verwerken betalingen via de Betalingsdienstverlener Adyen B.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam ("**Adyen**"): een in Nederland gevestigd bedrijf dat betalingen verwerkt. SnappCar heeft Adyen opdracht gegeven alle betalingen op onze website te verwerken. Daarom dragen wij je betaalgegevens (dat wil zeggen naam, adres, IBAN-rekeningnummer en naam rekeninghouder en/of creditcardgegevens) over aan Adyen. Het is Adyen toegestaan deze gegevens te gebruiken om de betalingen te verwerken en de betaal informatie met SnappCar te delen. Ga voor meer informatie naar [www.adyen.com](http://www.adyen.com). Zie de [privacy policy](#) van Adyen voor meer informatie over de gegevensbescherming gedurende dit proces. Adyen treedt op als gegevensverwerker namens SnappCar.
  - **Zendesk:** We verwerken vragen van klanten via het ticketsysteem Zendesk, een klantenserviceplatform van Zendesk Inc., 989 Market Street #300, San Francisco, CA 94102 ("Zendesk"). Alle nodige gegevens (zoals naam, achternaam, straatadres, telefoonnummer, e-mailadres) worden via onze website geregistreerd om je vraag te beantwoorden. Zie de [privacy policy](#) van Zendesk voor meer informatie over de gegevensbescherming gedurende dit proces. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar, namelijk het verlenen van klantenservice aan u. Om te voldoen aan de EU-wetgeving inzake gegevensbescherming wat internationale gegevensoverdracht betreft, is Zendesk zelf gecertificeerd in het kader van het EU-US Privacy Shield en het Zwitserse-US Privacy Shield (Artikel 46, lid 2, sub a) AVG).
  - **customer.io:** We gebruiken de dienst customer.io van Peaberry Software Inc., 921 SW Washington St, Suite #820, Portland, OR 97205, USA; ("customer.io") op onze website. Customer.io verstuurt namens ons e-mails naar onze geregistreerde klanten. Om customer.io te gebruiken, wordt een cookie op je computer gezet en je browser maakt een rechtstreekse verbinding met de customer.io server. De cookie traceert je activiteiten op onze website en stuurt je berichten op basis van je activiteiten. Customer.io biedt ook statistische analyses van gebruiksgegevens door gebruikers te identificeren. Customer.io verwerkt daarom informatie (bijvoorbeeld of een e-mail is ontvangen of is geweigerd door de server). Zie het gegevensbeschermingsbeleid van customer.io voor meer informatie over de gegevensbescherming gedurende dit proces. Om te voldoen aan EU-wetgeving inzake gegevensbescherming in het bijzonder internationale gegevensoverdracht, is Customer.io zelfgecertificeerd onder de EU-US Privacy Shield en Zwitserse-US Privacy Shield (Artikel 46, lid 2, sub (a) van de AVG).
- **Sift Science:** We maken op onze website gebruik van analysetool Sift Science van Sift Science Inc, 123 Mission St. 2000, San Francisco CA 94105) ("Sift Science"). Sift Science analyseert jouw e-mailadres, factuuradres, bezorgadres, gebruikersnaam, telefoonnummer, IP-adres,



gebruikersgedrag op onze website, boekingsgegevens, betaalgegevens zoals het bedrag van de factuur, betaalmethode en creditcardnummer, om fraude en frauduleus gedrag op onze website te voorkomen. Zie de [privacy\\_policy](#) van Sift Science voor meer informatie over de gegevensbescherming gedurende dit proces. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk het opsporen en voorkomen van fraude. Om te voldoen aan EU-wetgeving inzake gegevensbescherming in het bijzonder internationale gegevensoverdracht, is Sift Science zelf-gecertificeerd in het kader van het EU-US Privacy Shield en het Zwitserse-US Privacy Shield (Artikel 46, lid 2, sub a AVG).

- **Onfido Ltd:** We maken op onze website gebruik van de dienst Onfido, een dienst van de in het Verenigd Koninkrijk gevestigde onderneming Onfido Ltd. (40 Long Acre, Covent Garden, London, WC2E 9LG, Verenigd Koninkrijk) ("Onfido") om identiteitsdocumenten te verifiëren. Om je de dienst te kunnen leveren, verzamelt en verwerkt Onfido je identiteitsdocumenten en controleert zij hoe waarschijnlijk het is dat het verstrekte document authentiek is en indien van toepassing, vergelijkt zij de informatie op het document met de gevalideerde identiteit. Zie de [privacy\\_policy](#) van Onfido voor meer informatie over de gegevensbescherming gedurende dit proces. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar (Artikel 6, lid 1, sub f AVG), namelijk om identiteitsdocumenten te verifiëren en zo de betrouwbaarheid van de dienst te verzekeren.
- Om ervoor te zorgen dat de **Verzekeringsmaatschappij** verzekerde dekking biedt, stuurt SnappCar Autogegevens en Huurgegegevens door aan haar verzekeringsmaatschappij, zie <https://www.snappcar.de/versicherung> <https://www.snappcar.nl/verzekering>, <https://www.snappcar.se/forsakring> of <https://www.snappcar.dk/forsikring> voor contactgegevens van de Verzekeringsmaatschappij. De gegevensoverdracht naar de Verzekeringsmaatschappij is vereist om verzekerde dekking tussen jou en de verzekeringsmaatschappij tot stand te brengen, om te controleren of je aan de eisen voldoet, of het voertuig niet als gestolen of gemist geregistreerd staat, en om jouw identiteit en de eigendom van het voertuig te controleren. De verwerking van je persoonsgegevens in dit verband is nodig voor de uitvoering van een overeenkomst met de Verzekeringsmaatschappij waarin jij een partij bent (Artikel 6, lid 1, sub e AVG).
- **Social Plug-Ins:** We gebruiken op onze website een aantal social plug-ins. We verzamelen zelf geen persoonsgegevens. Om te voorkomen dat gegevens zonder dat je dat weet worden doorgestuurd naar een dienstverlener in de USA, maken wij gebruik van de zogeheten Shariff-oplossing. De Shariff-oplossing voorkomt in een eerste stap dat er persoonsgegevens worden verstuurd naar een social plugin, als je onze website bezoekt. Alleen als je op een social plugin klikt, kunnen gegevens worden doorgestuurd en opgeslagen. Als je onze website bezoekt, wordt vanaf jouw browser rechtstreeks verbinding gemaakt met de betreffende server van het sociale netwerk. De inhoud van de plugin wordt rechtstreeks doorgestuurd vanaf het desbetreffende sociale netwerk naar jouw browser en vanaf daar naar onze website. We hebben daarom geen invloed op de hoeveelheid gegevens die het betreffende sociale netwerk verzamelt met behulp van zijn plugin. We informeren je daarom dat, voor zover wij weten, het betreffende sociale netwerk in ieder geval de informatie zal ontvangen dat je onze website heeft bezocht. Indien je gebruikmaakt van de plugin, wordt de betreffende informatie (bijvoorbeeld gebruik van de Vind Ik Leuk/Delen knop) doorgestuurd en opgeslagen door het sociale netwerk.



Als je tijdens je bezoek aan onze website bent ingelogd op je persoonlijke sociale netwerkaccount, kan het sociale netwerk jouw bezoek koppelen aan je account. Als je niet wilt dat deze koppeling gemaakt wordt, moet je uitloggen van je sociale netwerk en je cookies verwijderen voordat je onze website bezoekt. Je kan meestal ook je toestemming voor het gebruik van je gegevens voor advertentiedoeleinden intrekken in de accountinstellingen van het sociale netwerk. Als je geen lid bent van een sociaal netwerk, dan kan het nog steeds zo zijn dat een sociaal netwerk je IP-adres opslaat. Wij gebruiken de plugins van de volgende sociale netwerken:

- Facebook
  - Twitter
  - Google+ / YouTube
  - LinkedIn
  - Bing
- **Sociale Media:** Wij zijn behalve op onze website ook aanwezig op een aantal sociale netwerken. Indien je ons daar bezoekt, kan het zijn dat je persoonsgegevens worden doorgestuurd naar het desbetreffende sociale netwerk. Het kan zijn dat de gegevens die je specifiek hebt ingevoerd in het sociale netwerk, evenals andere informatie, worden verzameld, geanalyseerd en gebruikt door de provider van dat sociale netwerk. Verder kan het zijn dat de provider van het sociale netwerk de belangrijkste informatie over je computersysteem van waaruit je het sociale netwerk bezoekt (bijvoorbeeld je IP-adres, het gebruikte soort processor en je browsersversie, waaronder alle plugins), verzamelt en verwerkt.

Als je tijdens je bezoek aan onze sociale media pagina's bent ingelogd op je persoonlijke sociale netwerkaccount, kan het sociale netwerk je bezoek aan je account koppelen. Als je niet wilt dat deze koppeling gemaakt wordt, moet je uitloggen van je sociale netwerk en je cookies verwijderen voordat je onze sociale media bezoekt.

Zie de privacy policy van het desbetreffende sociale netwerk voor meer informatie over de gegevensbescherming gedurende dit proces.

- [Facebook](#)
  - [Twitter](#)
  - [Google+ / YouTube](#)
  - [LinkedIn](#)
  - [Bing](#)
- **Inhoud van derden:** Op onze website staat ook inhoud van derden (zoals YouTube video's, kaarten van Google Maps, RSS-Feeds of afbeeldingen van andere websites). Om deze inhoud van derden aan je te kunnen weergeven, versturen wij je IP-adres aan de desbetreffende derden. Wij hebben er geen invloed op of een derde je IP-adres alleen maar gebruikt om hun content te tonen of dat je IP-adres ook wordt verzameld en opgeslagen voor andere doeleinden. Indien we kennis verkrijgen over dergelijk gedrag, informeren wij je daarover via ons gegevensbeschermingsbeleid. De verwerking van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar, namelijk het weergeven van inhoud van derden.
  - **Bevoegde autoriteiten:** voor zover wettelijk voorgeschreven of strikt noodzakelijk voor de preventie, detectie of vervolging van strafbare handelingen en fraude, maakt SnappCar persoonsgegevens bekend aan ordehandhavers en andere overheidsinstanties. De verwerking van je persoonsgegevens in dit verband is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op SnappCar rust.



- **Fusie en Overname:** SnappCar kan je persoonsgegevens overdragen aan derden in het geval van een fusie, overname, reorganisatie, verkoop van vermogensbestanddelen, faillissement of insolventie van SnappCar. Indien dit vereist wordt door toepasselijke wetgeving, zorgt SnappCar ervoor dat eerst je toestemming wordt verkregen. De verwerking van deze persoonsgegevens is in dit verband noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van SnappCar.

Je kunt contact opnemen met SnappCar via [privacy@snappcar.nl](mailto:privacy@snappcar.nl), als je vragen hebt over het doorzenden van je gegevens aan derden.

#### 4. Wat zijn mijn rechten?

Onder de AVG heb je een aantal rechten met betrekking tot je persoonsgegevens en de verwerking daarvan:

- Je hebt het recht om van SnappCar uitsluitel te krijgen of je persoonsgegevens al dan niet worden verwerkt en wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van je persoonsgegevens en van aanvullende informatie over de verwerking van je persoonsgegevens;
- Je hebt het recht SnappCar te verzoeken om onjuiste persoonsgegevens die te corrigeren;
- In sommige gevallen heb je het recht om SnappCar te verzoeken je persoonsgegevens te verwijderen (het recht om vergeten te worden);
- In sommige gevallen heb je het recht om van SnappCar de beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verkrijgen, bijvoorbeeld wanneer je de juistheid van je persoonsgegevens hebt betwist;
- Je hebt het recht om op jouw verzoek je persoonsgegevens te ontvangen die je verstrekt hebt aan SnappCar in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm en je hebt het recht deze gegevens door te sturen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, waar de verwerking is gebaseerd op je toestemming of op een overeenkomst;
- Je hebt het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonsgegevens die gebaseerd is op de gerechtvaardigde belangen van SnappCar. SnappCar zal dan de persoonsgegevens niet meer verwerken, tenzij SnappCar aantoont dat er dwingende gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking die zwaarder wegen dan jouw belangen, rechten en vrijheden of die verband houden met de instelling, de uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- Wanneer persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing worden verwerkt, heb je te allen tijde het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens voor dergelijke marketing. In dat geval verwerkt SnappCar je persoonsgegevens niet langer voor die doeleinden;
- Waar de verwerking van je persoonsgegevens is gebaseerd op je toestemming, heb je het recht je toestemming op elk moment in te trekken. De intrekking van toestemming heeft geen invloed op de rechtmatigheid van verwerking op basis van toestemming voordat deze is ingetrokken.

Je kunt je verzoek indienen bij SnappCar via [Privacy@snappcar.nl](mailto:Privacy@snappcar.nl). SnappCar beantwoordt je verzoek zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek. Deze periode kan indien worden verlengd met twee maanden, afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en het aantal daarvan. SnappCar informeert je binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek indien een dergelijke verlenging zal plaatsvinden, met vermelding van de reden voor de vertraging.

Als SnappCar geen actie onderneemt op je verzoek, informeert SnappCar je zo snel mogelijk, maar in ieder geval niet later dan 30 dagen na ontvangst van het verzoek over de redenen om niet in actie te



komen. In dat geval heb je ook het recht een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit en om beroep bij de rechter in te stellen.

#### **5. Hoe kan ik mij uitschrijven van SnappCar en wat gebeurt er met mijn persoonsgegevens als ik dat doe?**

Je kunt je uitschrijven als gebruiker van de diensten van SnappCar door een e-mail te sturen aan [Privacy@snappcar.nl](mailto:Privacy@snappcar.nl), waarin je aangeeft dat je je wilt uitschrijven, of via het Contactformulier op de website. SnappCar verwerkt dergelijke verzoeken zo spoedig mogelijk, uiterlijk 4 weken na ontvangst, of zoals anders vereist door toepasselijke wetgeving.

Sommige persoonsgegevens blijven bewaard na uitschrijving, zoals je huur- en verhuurgeschiedenis, zoals hieronder is vermeld in de paragraaf over het bewaren van gegevens.

#### **6. Hoe lang bewaart SnappCar mijn persoonsgegevens?**

<b>Soorten persoonsgegevens</b>	<b>Bewaartermijn</b>	<b>Verwijderd na uitschrijving?</b>
Contactgegevens	2 jaar na uitschrijving	Ja
Kopie rijbewijs	2 maanden na uitschrijving	Ja
Kopie Identiteitskaart	2 maanden na uitschrijving	Ja
Kopie Paspoort	2 maanden na uitschrijving	Ja
Extra Informatie	2 jaar na uitschrijving	Ja
Facebookgegevens	2 jaar na uitschrijving	Ja
Betaalgegevens	2 jaar na uitschrijving	Ja
Gegevens voertuig	2 jaar na uitschrijving	Ja
Huurgegevens	2 jaar na uitschrijving	Ja
Gegevens over Communicatie/Beoordelingen	2 jaar na uitschrijving	Ja
Gegevens over Huur/Verhuurgedrag	2 jaar na uitschrijving	Ja
Marketinggegevens	2 jaar na uitschrijving	Ja
Gegevens Gebruikersprofiel	2 jaar na uitschrijving	Ja
Gegevens om te voldoen aan nationale wetgeving	Zoals vereist door toepasselijke wetgeving	Indien toegestaan door toepasselijke wetgeving
Reserveringsgegevens	5 jaar na uitschrijving	Ja
Gegevens over fraudedetectie	5 jaar na uitschrijving	Ja

Opmerking: met het oog op bescherming tegen fraude kunnen wij de benodigde persoonsgegevens voor een redelijke termijn bewaren die langer kan zijn dan de bovengenoemde bewaartermijn. SnappCar kan ook persoonsgegevens langer bewaren indien dit vereist is door toepasselijke wetgeving.

SnappCar kan altijd de verzamelde gegevens bewaren in een geaggregeerde en anonieme vorm, om analyses en onderzoek uit te voeren, voor marktonderzoek en/of om fraude tegen te gaan.

#### **7. Hoe beschermt SnappCar mijn persoonlijke informatie?**



De bescherming van je Persoonsgegevens is uiterst belangrijk voor ons. SnappCar hanteert daarom redelijke administratieve, technische en fysieke beveiligingsmaatregelen om je Persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, vernietiging of wijziging van informatie. Verder voeren wij jaarlijks Privacy Impact Assessments uit, en wij laten onze systemen elke maand scannen door een gespecialiseerde beveiligingsorganisatie, om te bepalen of onze beveiligingsmaatregelen nog steeds toereikend zijn.

#### **8. Kan deze privacy policy worden gewijzigd?**

Het is mogelijk dat de privacy policy in de toekomst gewijzigd wordt. Daarom wordt aanbevolen om regelmatig een bezoek te brengen aan het gedeelte op de website waar de privacy policy te lezen is.

#### **9. Wat zijn cookies en hoe worden die gebruikt door SnappCar?**

Terwijl je de website gebruikt, worden verschillende cookies opgeslagen op je computer, mobiele apparaat en/of tablet ("Apparaten") die dan ingezien kunnen worden. Cookies zijn kleine stukjes informatie (in de vorm van tekst) die een server naar de browser verstuurt (zoals Internet Explorer of Firefox) met de bedoeling dat de browser deze informatie terugstuurt naar de server wanneer een gebruiker de volgende keer een bezoek brengt aan de website. Cookies kunnen je Apparaten of daarin opgeslagen bestanden niet beschadigen. Ga naar [het SnappCar cookiebeleid](#) voor meer informatie over de manier waarop SnappCar cookies gebruikt.

#### **10. Waar kan ik mijn klacht indienen?**

Als je vermoedt dat er inbreuk is gepleegd op wetgeving inzake gegevensbescherming en de kwestie kan niet in onderling overleg geregeld worden tussen jou en SnappCar, heb je het recht een klacht in te dienen bij een toezichthoudende instantie.

-----

Indien je vragen hebt of meer informatie wenst over het bovenstaande en/of dit onderwerp, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via [Privacy@snappcar.nl](mailto:Privacy@snappcar.nl).