

Privacybeleid Smoov

Laatste update: 14 januari 2020

Introductie

De Smoov app is erop gericht je leven eenvoudiger te maken en wordt beschikbaar gesteld door Allego. Met Smoov kun je snel en eenvoudig beschikbare laadpalen in je omgeving vinden. Smoov laat ook zien hoeveel je op welk moment aan het laden bent en kan meldingen versturen over de beschikbaarheid van je favoriete laadpaal. Binnenkort is het zelfs mogelijk om met Smoov een laadpaal te reserveren. Om je in staat te stellen gebruik te maken van de Smoov diensten, kan het noodzakelijk zijn om (een deel van) je persoonsgegevens te verwerken. Onze verantwoordelijkheden met betrekking tot het verwerken van elk type persoonsgegevens nemen wij uitermate serieus. Dit Privacybeleid beschrijft de wijzen waarop Allego je gegevens verzamelt en gebruikt. Ook informeren wij je over je privacyrechten. Nu privacy en de omgang met persoonsgegevens continue verantwoordelijkheden zijn, zullen wij dit Privacybeleid met enige regelmaat updaten om dit te laten aansluiten bij de implementatie van nieuwe wijzen waarop wij persoonsgegevens verwerken of nieuw beleid hieromtrent.

Functionaris Gegevensbescherming

Het hoofdkantoor van Allego is gevestigd in Arnhem, Nederland. Allego heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld waarmee je altijd contact kunt opnemen voor vragen of zorgen omtrent het beleid of de handelwijzen van Allego inzake persoonsgegevens. Dit doe je via de volgende gegevens:

Allego B.V.
T.a.v.: Functionaris Gegevensbescherming
Industriepark Kleefse Waard
Westervoortsedijk 73
6827 AV Arnhem
Nederland
dpo@allego.eu
+31(0)88-7500300

Welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken

Allego en door ons gecontracteerde derde partijen verzamelen en gebruiken persoonsgegevens van Smoov-gebruikers. Deze verzameling en dit gebruik is beperkt tot de gegevens die benodigd zijn voor je gebruik van Smoov. Het verwerken van je persoonsgegevens is noodzakelijk om Smoov te kunnen gebruiken. Deze informatie kan bestaan uit je voorletters, achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, Facebook accountnaam, Google accountnaam, laadpasnummer, bankrekeningnummer en creditcardnummer. Allego gebruikt deze informatie om de Smoov-diensten te leveren, waaronder het opslaan van je voorkeursinstellingen, betalingen van laadsessies, het vinden van laadpalen en (binnenkort) het reserveren van laadpalen. Wij delen of verkopen je gegevens nooit met of aan derde partijen, tenzij wij deze met gecontracteerde derde partijen moeten delen om de levering van de Smoov-diensten te faciliteren, of indien wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Dit deel van ons Privacybeleid geeft toelichting over de verschillende soorten persoonsgegevens die wij verzamelen en gebruiken met betrekking tot a) het inloggen in Smoov, b) je locatiegegevens, c) betalingen voor laadsessies en d) het aanbieden van klantenservice.

Inloggen in Smoov

Je kunt op drie manieren inloggen in Smoov en bepaalt zelf welke je gebruikt. Je keuze bepaalt hoe Allego je persoonsgegevens verzamelt en gebruikt voor betaaldiensten.

Optie #1: Smoov gebruiken als gast

Als je Smoov gebruikt als gast hoef je jezelf niet te registreren of je naam of e-mailadres in te voeren. Je kunt de app gebruiken om laadpalen te vinden en voor laadsessies te betalen per automatische incasso (bv. via je bankrekening of creditcard). Je kunt de status van individuele laadpalen inzien, ze opslaan als favorieten en je laadgeschiedenis weergeven. Deze informatie wordt wel telkens verwijderd zodra je de Smoov app verlaat.

Optie #2: Een Smoov account maken met je Facebook of Google account

Om je Facebook of Google account te gebruiken, log je in met één van deze accounts en geef je Smoov toestemming om toegang tot je naam te krijgen. Als je inlogt met Facebook of Google, dan geeft deze partij ook automatisch het IP adres door van het apparaat dat je gebruikt om in te loggen in Smoov. Allego gebruikt deze informatie nergens voor en verwijdert deze automatisch na 90 dagen. Je kunt je toestemming om je Google of Facebook account te gebruiken altijd intrekken vanuit deze accounts. Als je inlogt in Smoov met één van deze accounts, dan kun je kiezen uit drie betaalmethodes: betalen per automatische incasso, met een credit card, of met een laadpas die je hebt ontvangen van je MSP (Mobility Service Provider). Je kunt direct gebruik maken van diensten zoals het opslaan van individuele laadpalen als favoriet of het bekijken van hun huidige status. Ook kun je je persoonlijke voorkeuren en laadgeschiedenis inzien. Zodra je de app verlaat, worden je voorkeuren opgeslagen in je account voor toekomstig gebruik (wat niet gebeurt als je inlogt als gast).

Let op: als je kiest voor deze manier van inloggen, dan slaan Facebook en Google conform hun eigen privacy-beleid informatie op over de frequentie waarmee je Smoov gebruikt. Allego deelt geen andere informatie met Facebook of Google, zoals je persoonlijke voorkeuren, je gekozen betaalmethode, je type voertuig of je favoriete laadpalen.

Optie #3: Een account maken met je e-mailadres

Je kunt ook een account aanmaken die is gekoppeld aan je e-mailadres, waarvoor wij je e-mailadres verwerken als persoonsgegevens. Als je inlogt in Smoov met je e-mailadres, dan kun je kiezen uit drie betaalmethodes: betalen per automatische incasso, met een credit card, of met een laadpas die je hebt ontvangen van je MSP (Mobility Service Provider). Het aanmaken van een account met je e-mailadres biedt dezelfde mogelijkheden als het gebruik van Facebook of Google om in te loggen. Je kunt de status van individuele laadpalen inzien, ze opslaan als favoriet en je laadgeschiedenis weergeven. Zodra je de app verlaat, worden je voorkeuren opgeslagen in je account voor toekomstig gebruik (wat niet gebeurt als je inlogt als gast).

Het gebruik van je locatiegegevens

Je kunt Smoov gebruiken om de locaties van laadpalen te vinden, hun beschikbaarheid in te zien en (binnenkort) laadpalen van Allego vooraf te reserveren. Smoov is vooraf ingesteld om je locatie niet te volgen. Als je Smoov wilt gebruiken om de locaties van laadpalen te vinden, hun huidige beschikbaarheid in te zien of (binnenkort) laadpalen vooraf te reserveren, dan vraagt de Smoov app je expliciet om toestemming om je locatie te gebruiken. Als je deze functie gebruikt, dan word je locatie niet door Allego opgeslagen of gevolgd. Wel maakt deze functie gebruik van Google Maps. De voorwaarden, het privacybeleid en de privacyinstellingen van Google Maps zijn dus van toepassing.

Je laadpas toevoegen aan Smoov

Om je laadpas te gebruiken, moet het nummer worden ingevoerd van de laadpas die je van je dienstverlener (Mobility Service Provider, MSP) hebt ontvangen. Deze laadpas is voorzien van een

uniek nummer, die is gekoppeld aan je persoonlijke account. Allego en je MSP moeten deze persoonsgegevens verwerken om je in staat te stellen je voertuig op te laden. Je laadpasinformatie wordt direct via een beveiligde verbinding verzonden naar je MSP, zodat je laadsessies aan deze partij gefactureerd kunnen worden. Voltooide laadsessies bij Allego laadpalen waarvoor je je laadpas hebt gebruikt, kun je altijd terugvinden in je Smoov account.

Allego en je MSP hebben afzonderlijk van elkaar verantwoordelijkheden met betrekking tot het verwerken van je persoonsgegevens. Neem contact op met je MSP als je vragen hebt over hoe je MSP omgaat met je persoonsgegevens.

Laadsessies betalen per automatische incasso

Om per automatische incasso te betalen, dien je een SEPA-registratie te voltooien bij Allego's betaalprovider (Payment Service Provider, PSP). Hiervoor is het nodig om je initialen, achternaam, IBAN (bankrekeningnummer) en e-mailadres in te vullen. Het verwerken van deze informatie is vereist om deze betaalmethode te gebruiken. Als je ervoor kiest om laadsessies per automatische incasso te betalen, dan worden je bankgegevens direct via een beveiligde verbinding naar Allego's PSP verzonden. Allego slaat je bankinformatie niet op, maar heeft wel toegang tot je betaalhistorie, bijvoorbeeld om problemen op te lossen, of terugbetalingen en soortgelijke diensten te verzorgen.

Laadsessies betalen met een creditcard card

Als je je laadsessies met je credit card wilt betalen, dan dien je je credit card te registreren bij Allego's betaalprovider (Payment Service Provider, PSP) via de Smoov app. Het verwerken van deze informatie is vereist om deze betaalmethode te gebruiken. Je vult zelf je creditcardinformatie in, waarna deze naar onze PSP wordt verzonden via een beveiligde verbinding die volledig voldoet aan de beveiligingsnorm voor betaalkaarten (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS). Je creditcardgegevens worden door Allego niet opgeslagen of verwerkt. Wel heeft Allego toegang tot je betaalhistorie met je credit card, bijvoorbeeld om problemen op te lossen, of terugbetalingen en soortgelijke diensten te verzorgen.

Contact opnemen met de Allego Service Desk

Als je met ons correspondeert middels het contactformulier op onze website, per e-mail, post of telefoon, dan bewaren wij deze correspondentie en de informatie hierin om je (aan)vraag te beantwoorden of je klacht of verzoek te registreren.

Feedback geven

Gebruik je Smoov bij een Allego laadpaal? Dan kun je feedback geven om ons te informeren over je tevredenheid. Wij verwerken dan je gebruiker-ID en gebruikersnaam waarmee je inlogt in Smoov.

Verbetering van onze diensten

Wij gebruiken informatie over alle laadsessies voor interne kwaliteitsborging en verbeteringsdoelen (bv.: tijdstip, duur, locatie van de laadsessie) om zo de kwaliteit van onze dienstverlening en dekking van onze laadpalen continu te verbeteren.

Hoe en wanneer wij gegevens delen met derde partijen

Allego verwerkt en bewaart persoonsgegevens over je laadsessies met betrekking op je account. De persoonsgegevens die Allego verwerkt worden opgeslagen in een of meerdere databases die worden gehost door derde partijen die door Allego specifiek voor dit doel zijn gecontracteerd en welke zijn gevestigd in de Europese Unie. Deze derde partijen hebben geen toegang tot je persoonsgegevens en gebruiken deze niet voor enig doel anders dan cloudopslag en gegevensontsluiting ten behoeve van de diensten die je gebruikt.

Wij delen je persoonsgegevens niet met derde partijen zodat zij dit onafhankelijk kunnen gebruiken, tenzij: (1) je dit aan ons vraagt of hier toestemming voor geeft, (2) de informatie wordt gedeeld om te voldoen aan een wettelijke plicht (bv. een gerechtelijk bevel), of (3) de gegevens worden doorgegeven aan onze agenten of dienstverlenende partijen die bepaalde zaken namens ons uitvoeren. Wij verzamelen ook geaggregeerde informatie (die niet is terug te leiden naar individuele gebruikers) over laadsessies van Smoov gebruikers en gebruiken deze geaggregeerde gegevens samen met onze partners, dienstverlenende partijen en/of andere derde partijen om onze Smoov(-gerelateerde) diensten verder te verbeteren.

Overdracht van gegevens binnen de Europese Economische Ruimte

Het hoofdkantoor van Allego is gevestigd in Nederland en is daarmee onderworpen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Gegevens die wij van je verzamelen worden uitsluitend verwerkt door Allego en door ons gecontracteerde derde partijen die zijn gevestigd binnen de Europese Unie.

Bewaartermijn van je persoonsgegevens

Wij bewaren je persoonsgegevens om je voortdurende gebruik van Smoov mogelijk te maken, zo lang als dit noodzakelijk is om de relevante, in dit Privacybeleid omschreven doelen te bereiken, of zolang wij dit wettelijk verplicht zijn om bijvoorbeeld te voldoen aan onze fiscale en boekhoudkundige verplichtingen.

Je recht op privacy

De door de Europese Unie aangenomen Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de privacywetten van andere landen geven je bepaalde rechten. Een goede uitleg van deze wetten en rechten vind je op de websites van de betreffende toezichthoudende autoriteiten in de landen waarin Allego opereert.

Dit Privacybeleid is bedoeld om je informatie te verschaffen over de wijze waarop Allego je persoonsgegevens verzamelt en hoe deze worden gebruikt. Heb je hier vragen over? Neem dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming via dpo@allego.eu.

Als je graag bevestigd wilt zien dat Allego je persoonsgegevens verwerkt, of als je toegang wilt krijgen tot je persoonsgegevens die in bezit zijn van Allego, neem dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming via dpo@allego.eu.

Je kunt ook informatie opvragen over: het doel waarvoor persoonsgegevens worden verwerkt, de soorten persoonsgegevens die dit betreft, wie buiten Allego deze gegevens mogelijk van of via Allego heeft ontvangen, en hoe lang deze gegevens worden bewaard. Gegevens inzake laadsessies worden beveiligd opgeslagen voor de minimale wettelijke termijn. Alle andere gegevens worden opgeslagen zolang je een specifieke dienst gebruikt of zolang wij wettelijk verplicht zijn deze te bewaren.

Je hebt het recht om de registratie van je persoonsgegevens door Allego te laten corrigeren (rectificeren) als deze incorrect zijn. Je kunt Allego verzoeken om al deze gegevens te verwijderen of te stoppen met de verwerking hiervan (als je ons eerder expliciet toestemming gaf om deze gegevens te verwerken), waarvoor enkele uitzonderingen gelden. Als je je zorgen maakt om de wijze waarop Allego je persoonsgegevens gebruikt, heb je – onafhankelijk van het land waarin je gebruik maakt van Smoov – het recht om een klacht tegen ons in te dienen bij de Autoriteit

Persoonsgegevens in Nederland. Klik [hier](#) voor de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Redelijke verzoeken om toegang te krijgen tot je persoonsgegevens worden kosteloos ingewilligd als je hiervoor een verzoek indient bij dpo@allego.eu. Als wij niet in staat blijken je deze toegang binnen een redelijke termijn te bieden, dan informeren wij je over een verwachte datum waarop je deze informatie wel ontvangt. Als een verzoek tot toegang wordt geweigerd, dan legt Allego je de hieraan ten grondslag liggende reden(en) uit.

Indien je wilt dat Allego je persoonsgegevens verwijdert, of niet langer contact met je opneemt, informeer dan onze Functionaris Gegevensbescherming via dpo@allego.eu. Je account en alle andere persoonsgegevens worden dan binnen 60 dagen uit onze bestanden verwijderd, met dien verstande dat wij wettelijk verplicht zijn om je laadhistorie bij laadpalen van Allego te bewaren voor fiscale en boekhoudkundige doeleinden. Zodra de wettelijke bewaartermijn voor deze doeleinden is verstreken, kan deze informatie ook worden verwijderd.

Beveiliging van je persoonsgegevens

Allego maakt gebruik van diverse fysieke, technische en administratieve beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beschermen die je door het gebruik van onze diensten met ons deelt. Het updaten en testen van de technologie die wij hiervoor gebruiken is een continu proces. Wij beperken de toegang tot je persoonlijke gegevens tot medewerkers die deze daadwerkelijk nodig hebben om je van onze diensten of voordelen te voorzien. Daarnaast worden onze medewerkers opgeleid inzake het belang van vertrouwelijkheid en het onderhouden van de privacy en veiligheid van je gegevens. Wij nemen gepaste disciplinaire maatregelen om de privacy-verantwoordelijkheden van individuele medewerkers te handhaven.

Wijzigingen en updates van dit Privacybeleid

Nu zowel onze diensten als technologische mogelijkheden met enige regelmaat kunnen veranderen, past ook ons Privacybeleid zich hieraan aan. Wij behouden ons daarom het recht voor om dit Privacybeleid op elk moment en om elke mogelijke reden te wijzigen zonder je hierover, anders dan middels publicatie van het gewijzigde Privacybeleid op onze website <https://www.allego.eu/>, expliciet te informeren. Wij zullen je op onze website herinneren aan ons Privacybeleid, maar adviseren je ook om onze website regelmatig te bezoeken om kennis te nemen van de op dat moment geldende versie van dit Privacybeleid en de wijzigingen die hierin ten opzichte van de voorgaande versie zijn doorgevoerd.

Vragen, opmerkingen of klachten

Voor vragen, opmerkingen of klachten over dit Privacybeleid, of als je toegang wilt krijgen tot je persoonsgegevens die wij mogelijk verwerken, neem je contact op met:

Allego B.V.
T.a.v.: de Functionaris Gegevensbescherming
Industriepark Kleefse Waard
Westervoortsedijk 73
6827 AV Arnhem
Nederland
dpo@allego.eu
+31(0)88-7500300