

Privacybeleid

Ingangsdatum: 24 juni 2026

VoltStation B.V. | Statutaire zetel: Groningen | KVK: 97250325 | Btw-id: NL867969684B01
Straatweg 29, 8535 WG Follega, Nederland | support@voltstation.app | voltstation.app

Dit Privacybeleid geldt voor de VoltStation mobiele app (de 'App'), de website voltstation.app (de 'Website') en de daaraan gekoppelde diensten (de 'Diensten'), waaronder accountaanmaak, Huurbestellingen, betalingen, klantenservice, partneraanvraagformulieren en analytics waar ingeschakeld. Niet iedere verwerking geldt voor iedere gebruiker. Websitebezoekers plaatsen bijvoorbeeld geen Huurbestellingen tenzij zij ook de App gebruiken; appgebruikers gebruiken niet noodzakelijk websitecookies.

1. Wie is verantwoordelijk?

VoltStation B.V. is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in dit Privacybeleid.

Functionaris voor gegevensbescherming (FG): VoltStation voldoet op dit moment niet aan de criteria van artikel 37 AVG die de aanwijzing van een functionaris voor gegevensbescherming vereisen. Er is geen FG aangesteld. Voor alle privacygerelateerde vragen kunt u contact opnemen via support@voltstation.app.

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van uw gebruik van de App, Website of Diensten verwerken wij de volgende categorieën persoonsgegevens:

- Account- en contactgegevens: telefoonnummer, e-mailadres, optionele naam, account-ID en inlogmethode.
- Authenticatiegegevens: OTP-verificatiegegevens, aanmelden via Apple of Google, authenticatietokens en beveiligingsmetadata.
- Huurbestellings- en gebruiksgegevens: begin- en eindtijd van de Huurbestelling, Station-ID/locatie, powerbank-ID, gebruiksduur, tariefgegevens, orderstatus en retourstatus.
- Betaal- en transactiegegevens: betaalmethode-token, laatste vier cijfers waar beschikbaar, mandaat- of machtigings-ID's, transactie-ID's, bedragen, status, terugbetalingen, chargebacks en openstaande betalingsstatus. Wij slaan geen volledige kaartnummers of CVV-codes op.
- Locatiegegevens: uitsluitend wanneer u dit toestaat via uw apparaat- of browserinstellingen. Wij gebruiken locatiegegevens om nabijgelegen Stations te tonen en, waar noodzakelijk, misbruik of fraude te onderzoeken.
- Technische gegevens: IP-adres, apparaat- en app-informatie, browserinformatie, logbestanden, crashlogs, beveiligingslogs, app-events en pseudonieme identificatoren waar van toepassing.
- Support- en zakelijke communicatie: supportberichten, partneraanvraagformulieren, zakelijke contactberichten, klachtgegevens en gerelateerde informatie die u verstrekt, zoals foto's of bijlagen.
- Doorverwijsprogrammeergegevens: doorverwijscodes, het account-ID van de persoon die u heeft doorverwezen of die door u is doorverwezen, voucherstatus en de status van de kwalificerende Huurbestelling. VoltStation verstuurt geen marketingberichten naar doorverwezen vrienden. De doorverwijscode of -link wordt door de verwijzende gebruiker zelf gedeeld.
- Websitegegevens: cookievoorkeuren, analytics-toestemmingsstatus, paginaweergaven en rate-limitinggegevens voor partneraanvragen of zakelijke contactformulieren.

3. Doeleinden en rechtsgrondslagen

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden, elk op de aangegeven rechtsgrondslag van artikel 6 AVG:

Uitvoering van een overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG): aanmaken en beheren van uw Account; authenticatie; uitvoeren van Huurbestellingen; verwerken van betalingen, pre-autorisaties, SEPA-incassomandaten en automatische incasso's; afhandelen van retouren, vervangingsvergoedingen en geschillen; klantenondersteuning; en uitvoering van het Doorverwijsprogramma.

Wettelijke verplichtingen (artikel 6 lid 1 sub c AVG): bewaren van factuur- en transactiegegevens overeenkomstig wettelijke fiscale bewaarplichten en voldoen aan rechtmatige verzoeken van autoriteiten.

Gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG): beveiliging van de Diensten, App en Website; voorkoming van fraude, wanbetaling en misbruik; interne operationele rapportage, waaronder analyse van Station-prestaties, huurstatistiek en financiële rapportage; optimalisatie van de dienstverlening; kwaliteit van klantenservice; en algemene bedrijfsvoering. Wij hebben deze belangen afgewogen tegen uw privacybelangen. De gebruikte gegevens zijn beperkt tot wat noodzakelijk is en gebruikers mogen redelijkerwijs verwachten dat een digitale verhuurservice maatregelen treft voor beveiliging, betalingszekerheid en kwaliteit. U heeft het recht bezwaar te maken tegen verwerking op deze grondslag. Toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG): optionele precieze locatie waar vereist door uw apparaatinstellingen, analyticscookies op de Website en marketingcommunicatie indien en voor zover aangeboden. U kunt toestemming op elk moment intrekken via uw apparaat, cookie-instellingen of door contact met ons op te nemen. Verplichte en optionele gegevens: Voor het aanmaken van een Account heeft u één inlogmiddel nodig, afhankelijk van de door u gekozen methode: telefoonnummer, e-mailadres, aanmelden via Apple of aanmelden via Google. Voor het uitvoeren van een Huurbestelling heeft VoltStation daarnaast uw naam, e-mailadres en een ondersteunde betaalmethode nodig. Zonder deze gegevens kan VoltStation geen Account aanmaken, betaling verwerken of de huurovereenkomst sluiten en uitvoeren. Overige gegevens, zoals precieze locatie en analyticscookies, zijn optioneel tenzij noodzakelijk voor beveiliging of juridische aanspraken. Regelgebaseerde controles: Wij kunnen regelgebaseerde controles gebruiken om fraude, wanbetaling en misbruik te voorkomen, bijvoorbeeld door nieuwe Huurbestellingen tijdelijk te beperken wanneer betalingen nog niet zijn afgehandeld of wanneer een vooraf ingestelde limiet voor openstaande Huurbestellingen is bereikt. Deze controles worden niet gebruikt voor marketingprofilering en zijn bedoeld voor betalingszekerheid, beveiliging van de dienstverlening en misbruikpreventie. VoltStation maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming of profilering in de zin van artikel 22 AVG die zonder menselijke beoordeling waar wettelijk vereist rechtsgevolgen heeft of u anderszins in aanmerkelijke mate treft.

4. Met wie delen wij gegevens?

Wij delen persoonsgegevens uitsluitend waar dit noodzakelijk is voor de Diensten, beveiliging en betalingsverwerking, Websitewerking, operationele ondersteuning, of wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn. Waar van toepassing gebruikt VoltStation de volgende ontvangers en dienstverleners.

Belangrijkste dienstverleners

Hetzner Online GmbH

Hetzner verzorgt hosting van de kern-backend, verhuurdienstinfrastructuur en gerelateerde server-side onderdelen. Hierbij kunnen accountgegevens, Huurbestellingsgegevens, technische logs en supportgerelateerde technische gegevens worden verwerkt.

Shenzhen Besiter Power Bank Co., Ltd.

Besiter is de technologieleverancier van VoltStation voor de powerbank-verhuurdienst, waaronder hardware-integratie, software, backend-support, onderhoud en technische foutoplossing. Waar noodzakelijk voor support of onderhoud kan dit gaan om accountgegevens, Huurbestellingsgegevens, Station- en powerbank-ID's, systeemgegevens, logs, supportgegevens en andere persoonsgegevens die nodig zijn voor het betreffende technische probleem.

Stripe Technology Europe, Limited

Stripe verwerkt betalingen, pre-autorisaties, SEPA-incasso-inrichting en incasso, terugbetalingen, chargebacks, fraudepreventie en betalingscompliance. Hierbij kunnen betaalmethode-tokens, transactie-ID's, bedragen, betaalstatus, terugbetalingen, chargebacks, betalingsgerelateerde identificatoren en beperkte contactgegevens worden verwerkt.

Bird B.V.

Bird verzendt SMS-verificatiecodes en bezorgstatussen. Hierbij kunnen telefoonnummers, OTP-berichtinhoud, bezorgstatus en technische metadata worden verwerkt.

AC PM, LLC (Postmark)

Postmark verzendt e-mailverificatiecodes en transactionele e-mails. Hierbij kunnen e-mailadressen, OTP- of transactionele berichtinhoud, bezorgstatus en technische metadata worden verwerkt.

Google Cloud EMEA Limited

Google Cloud EMEA Limited levert Google Firebase / Google Cloud, Google Maps Platform en Google Workspace / Gmail SMTP-diensten waar gebruikt. Deze diensten kunnen app-infrastructuur, authenticatie, beveiliging, crashrapportage, foutanalyse, push- of appdiensten, kaarten, routes, nabijgelegen Station-functionaliteit, supportmails, routing van partneraanvragen en interne communicatie ondersteunen. Afhankelijk van de gebruikte dienst kan dit gaan om account-ID's, app- en apparaatgegevens, crashlogs, foutrapporten, IP-adressen, pseudonieme identificatoren, kaartinteractiegegevens, locatiegegevens indien ingeschakeld door de gebruiker, namen, e-mailadressen, bedrijfsnamen, berichtinhoud en bijlagen waar verstrekt.

Apple- en Google-inlogdiensten

Indien u ervoor kiest om in te loggen met Apple of Google, kan de betreffende inlogaanbieder uw account-ID, e-mailadres of relay-adres, naam waar verstrekt en authenticatiemetadatum verwerken.

Vercel Inc.

Vercel verzorgt Websitehosting, CDN/edge-levering en beveiligingslogging voor de publieke Website. Hierbij kunnen IP-adressen, requestheaders, user agent, pagina-URL's en technische requestlogs worden verwerkt.

Upstash, Inc.

Upstash wordt gebruikt voor rate limiting en misbruikpreventie voor partneraanvragen en zakelijke contactformulieren. Hierbij kunnen eenrichtingshashes van IP-adressen en e-mailadressen, tellers en technische metadata worden verwerkt. De datastorage is waar van toepassing geconfigureerd in Frankfurt, Duitsland.

Google Ireland Limited (Google Analytics 4)

Waar u toestemming geeft voor analytics, wordt Google Analytics 4 gebruikt voor Websiteanalyse, verkeersmeting en optimalisatie van de dienstverlening. Hierbij kunnen pagina-events, user agent-informatie, globale technische gegevens, analytics-identificatoren en IP-adressen worden verwerkt voor zover Google deze verwerkt voor het verzoek.

Partnerlocaties

Partnerlocaties zijn niet verantwoordelijk voor Huurbestellingen en ontvangen geen volledige gebruikersprofielen of betaalgegevens. Waar nodig voor een relevant operationeel probleem, zoals een Station-probleem, retourprobleem, beschikbaarheidsprobleem of ordergerelateerd supportverzoek, kan een Partnerlocatie beperkte orderinformatie zien: order-ID, orderbedrag en starttijd van de order.

Bevoegde autoriteiten en juridische verzoeken

Wij kunnen gegevens delen met bevoegde autoriteiten, rechtbanken, toezichthouders, juridisch adviseurs of andere partijen wanneer dit wettelijk verplicht is, noodzakelijk is voor juridische procedures of noodzakelijk is om onze rechten te beschermen. In die gevallen delen wij uitsluitend de gegevens die nodig zijn voor het betreffende verzoek of de betreffende procedure. Wij sluiten verwerkersovereenkomsten met verwerkers waar artikel 28 AVG dit vereist. Voor internationale doorgiften buiten de EER gebruiken wij passende waarborgen, zoals Standaard Contractuele Bepalingen waar vereist.

5. Gegevenslocatie en doorgifte buiten de EER

Serverlocatie: De kernverhuurdienst, waaronder de backend die wordt gebruikt voor de mobiele applicatie en gerelateerde server-side onderdelen, wordt gehost door Hetzner Online GmbH op servers in Falkenstein, Duitsland, binnen de Europese Economische Ruimte (EER). VoltStation heeft met Hetzner Online GmbH een verwerkersovereenkomst gesloten, inclusief passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens.

Websitediensten: De publieke Website kan gebruikmaken van Vercel, Google Analytics 4, Google Workspace/Gmail SMTP en Upstash, Inc. zoals hierboven beschreven. Afhankelijk van de dienst en configuratie kunnen deze aanbieders technische requestmetadata, inhoud van partneraanvragen of zakelijke contactformulieren, of analyticsgegevens buiten de EER verwerken, waaronder in de Verenigde Staten. Waar vereist gebeurt dit op basis van contractuele waarborgen zoals Standaard Contractuele Bepalingen of andere rechtsgeldige doorgiftemechanismen. Google Analytics wordt uitsluitend geladen nadat u via de cookiebanner toestemming heeft gegeven voor analytics.

Technologieleverancier en technische ondersteuning: Wij gebruiken Shenzhen Besiter Power Bank Co., Ltd., gevestigd in China, als technologieleverancier voor de powerbank-verhuurdienst, waaronder hardware-integratie, backend-ondersteuning, onderhoud en technische foutoplossing. Bevoegde medewerkers van deze leverancier kunnen beheerderstoegang hebben tot de backendomgeving en kunnen daardoor, voor zover noodzakelijk voor diagnose, onderhoud of oplossing van technische problemen, toegang hebben tot systeemgegevens, logs en persoonsgegevens. Voor zover deze toegang een doorgifte van persoonsgegevens naar China vormt in de zin van artikel 44 AVG, maakt VoltStation gebruik van Standaard Contractuele Bepalingen overeenkomstig artikel 46 AVG en past zij toegangsbeperkingen, geheimhoudingsverplichtingen, logging en dataminimalisatie toe.

Betalingsverwerking: Betaalgegevens worden verwerkt door Stripe Technology Europe, Limited. Stripe-infrastructuur en subverwerkers kunnen deels buiten de EER gevestigd zijn. Stripe ondervangt internationale doorgiften door middel van Standaard Contractuele Bepalingen of andere toepasselijke waarborgen.

Informatie en verzoeken: Indien u meer wilt weten over onze doorgifteregelingen of een kopie van de toepasselijke waarborgen wilt opvragen, kunt u contact opnemen via support@voltstation.app. Commercieel vertrouwelijke informatie kan worden weggelaten waar de wet dit toestaat.

6. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld. De volgende indicatieve termijnen gelden:

- Transactie- en factuurgegevens: 7 jaar bewaard overeenkomstig de Nederlandse fiscale bewaarplicht.
- Accountgegevens: bewaard gedurende de looptijd van uw actieve Account en tot 2 jaar na sluiting van uw Account waar noodzakelijk voor openstaande aanspraken, geschillen, fraudepreventie, betalingskwesties of wettelijke verplichtingen.
- Ondersteuningscommunicatie: 12 maanden na afhandeling van de betreffende aanvraag bewaard, waarna deze wordt verwijderd of geanonimiseerd tenzij langere bewaring noodzakelijk is voor een geschil, veiligheidskwestie of juridische aanspraak.
- Beveiligings- en toegangslogs: maximaal 6 maanden bewaard, tenzij langere bewaring noodzakelijk is voor onderzoek naar een specifiek beveiligingsincident, misbruik, betalingsgeschil of fraudegeval.
- Doorverwijsprogrammeergegevens: bewaard totdat de betreffende voucher is gebruikt of verlopen, plus maximaal 6 maanden voor de afhandeling van geschillen of misbruikonderzoeken.
- Locatiegegevens: realtime gebruikt voor het tonen van nabijgelegen Stations en niet bewaard na de actieve sessie, tenzij noodzakelijk voor fraude-, misbruik-, veiligheids- of geschilonderzoek. In dat geval worden locatiegegevens maximaal 6 maanden bewaard, tenzij langere bewaring noodzakelijk is voor een juridische aanspraak.
- OTP- en transactionele berichtgegevens: maximaal 12 maanden bewaard, tenzij de betreffende aanbieder de gegevens eerder verwijdert of langere bewaring noodzakelijk is voor verificatie, beveiliging, bezorgdiagnostiek, geschilafhandeling of wettelijke verplichtingen.

- Rate-limitinggegevens voor partneraanvragen of zakelijke contactformulieren via de Website: 10 minuten voor IP-gebaseerde tellers en 24 uur voor e-mailgebaseerde tellers.
- Opslag van cookievoorkeuren: maximaal 13 maanden bewaard.
- Analyticscookies en identificatoren: indien analytics-toestemming is gegeven, verlopen de Google Analytics-cookies na 13 maanden.

7. Beveiliging

Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens tegen ongeoorloofde toegang, verlies of misbruik. Deze maatregelen omvatten toegangscontroles, versleuteling tijdens transport waar passend, logging, beveiligingsmonitoring, rolgebaseerde toegang, geheimhoudingsverplichtingen voor leveranciers en dataminimalisatie. Geen enkel systeem is 100% veilig. Vermoedt u misbruik van uw Account of een beveiligingsprobleem, neem dan onmiddellijk contact met ons op.

8. Uw rechten

Op grond van de AVG heeft u de volgende rechten: inzage in uw persoonsgegevens; rectificatie van onjuiste gegevens; gegevenswissing; beperking van verwerking; bezwaar tegen verwerking; gegevensoverdraagbaarheid; en, waar van toepassing, intrekking van toestemming. U kunt een verzoek indienen door een e-mail te sturen naar support@voltstation.app. Wij kunnen aanvullende informatie vragen om uw identiteit te verifiëren voordat wij een verzoek uitvoeren.

Accountverwijdering: U kunt Accountverwijdering verzoeken via de App waar beschikbaar of door contact met ons op te nemen. Wanneer u verwijdering van uw Account verzoekt, sluiten of deactiveren wij uw Account waar mogelijk. Wij kunnen de minimale persoonsgegevens blijven bewaren en verwerken die noodzakelijk zijn voor openstaande kosten, nog niet afgehandelde betalingen, geschillen, fraudepreventie, beveiligingsincidenten, juridische aanspraken en wettelijke bewaarplichten. Ongebruikte Doorverwijsprogramma-vouchers kunnen vervallen wanneer het Account wordt gesloten.

Toezichthouder: U heeft tevens het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag, of via haar website.

9. Cookies en vergelijkbare technologieën

Mobiele app: De VoltStation mobiele app gebruikt geen webgebaseerde cookies op dezelfde wijze als een website. De app kan apparaatidentificatoren, lokale opslag, SDK-identificatoren en vergelijkbare technologieën gebruiken voor sessiebeheer, authenticatie, beveiliging, crashrapportage, fraudepreventie en appfunctionaliteit.

Website: De VoltStation-website gebruikt cookies en vergelijkbare technologieën voor essentiële functionaliteit, beveiliging en opslag van cookievoorkeuren. Essentiële cookies zijn noodzakelijk voor basisfunctionaliteit en beveiliging en vereisen geen toestemming. Met uw toestemming gebruikt de Website Google Analytics voor analytics, verkeersmeting en optimalisatie van de dienstverlening. VoltStation gebruikt geen cookies of vergelijkbare technologieën voor advertenties of gedragsprofilering. Indien analytics-toestemming is gegeven, gebruikt de Website de Google Analytics-cookies. Beide verlopen na 13 maanden. U kunt uw analytics-toestemming op elk moment wijzigen of intrekken via de link Cookie-instellingen in de footer van de Website.

10. Wijzigingen

Wij kunnen dit Privacybeleid bijwerken. De meest actuele versie is beschikbaar in de App en/of op voltstation.app. Bij wezenlijke wijzigingen informeren wij u via de App, de website en/of per e-mail waar passend. Taal: Dit document is beschikbaar in het Nederlands en Engels. Bij tegenstrijdigheid of inconsistentie tussen versies prevaleert de Nederlandse versie.