Privacybeleid

Privacybeleid

Onderwerpen

Inleiding
De persoonlijke gegevens die we verzamelen
De gevoelige persoonlijke gegevens die we verzamelen
Wat doen we met uw persoonlijke gegevens
Uw persoonlijke gegevens delen
Externe aanbieders
Uw rechten
Gegevensbeveiliging
Uw e-mailinstellingen beheren
Hoe u contact met ons kunt opnemen
Wijzigingen in het Privacybeleid

Inleiding

Deze website wordt beheerd doorSupersaver Travel B.V. die deel uitmaakt van de Etraveli Group. De bedrijven binnen de Etraveli Groep hanteren diverse persoonlijke gegevens, zoals namen, e-mailadressen en andere reisgerelateerde gegevens in hun dagelijkse activiteiten. Daarom nemen wij gegevensbeveiliging en de naleving van de wetgeving inzake gegevensbescherming zeer serieus. In dit privacybeleid wordt uitgelegd hoe we persoonlijke gegevens verzamelen, opslaan, gebruiken en openbaar maken wanneer u deze website gebruikt, en hoe wij de privacy en vertrouwelijkheid van uw persoonlijke gegevens beschermen. Uw privacy is belangrijk voor ons, dus of u nieuw bent bij onze dienst of deze al langere tijd gebruikt, neem dan de tijd om onze methoden te leren kennen – en neem contact met ons op als u vragen hebt.

Etraveli Groep AB, reg. nr. 556584-4684 (“wij”, “ons” of “ons”) is de zogenaamde "Gegevensbeheerder” van uw persoonlijke gegevens en is daarom verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van wat wij met uw persoonlijke gegevens doen.

De persoonlijke gegevens die we verzamelen

Over het algemeen is het type persoonlijke gegevens dat we verzamelen de informatie die we nodig hebben om u in staat te stellen uw reisarrangementen en boekingen te maken. Dit omvat informatie zoals uw voor- en achternaam, geboortedatum, geslacht, telefoonnummer, paspoortinformatie, e-mailadres en betalingsgegevens. De persoonlijke gegevens die we moeten ontvangen om u te voorzien van het reisarrangement dat u via onze website hebt geboekt, zijn de enige gegevens die verplicht zijn te verstrekken. Afhankelijk van het soort reisdiensten dat u gebruikt, kunnen we ook uw Frequent Flyer-nummer verzamelen, informatie over uw dieetwensen en gezondheidsproblemen (indien van toepassing) en andere gegevens die relevant zijn voor uw reisarrangementen, of die vereist zijn door een andere reisdienstverlener (zoals luchtvaartmaatschappijen en verzekeringsmaatschappijen). Dit is geen uitputtende lijst. Als u onze klantenservice belt, verzamelen wij de gegevens die u tijdens het telefoongesprek verstrekt. Zoals u hieronder en in ons Cookiebeleid kunt zien, worden via onze cookies op onze website ook wat gegevens verzameld.

We kunnen op rechtmatige wijze gegevens over u verkrijgen van zakenpartners en andere onafhankelijke externe bronnen. Persoonlijke gegevens zoals aankoop- of demografische gegevens kunnen bijvoorbeeld worden verstrekt door onze aanbieders van fraudedetectie.

Als u voor iemand anders een reservering doet via onze website, dan vragen wij om de persoonlijke gegevens van deze persoon. In die omstandigheden vertrouwen wij erop dat u deze personen op de hoogte brengt van dit privacybeleid en hun toestemming verkrijgt. Toegang om hun gegevens te bekijken of te wijzigen zal alleen beschikbaar zijn via uw e-mailadres.

De gevoelige persoonlijke gegevens die we verzamelen

In sommige gevallen kunnen we zogenaamde “speciale categorieën van persoonlijke gegevens” over u behandelen, die als gevoelig worden beschouwd. Dit zou bijvoorbeeld het geval zijn als u (i) een medische verklaring hebt ingediend voor gebruik van een annuleringsverzekering of een terugbetaling van een luchtvaartmaatschappij (ii) een medische of gezondheidsaandoening heeft die van invloed is op uw reis en waarvoor u hulp vraagt of wanneer een bepaalde goedkeuring nodig is, of (iii) een verzoek hebt ingediend waarin andere gevoelige persoonlijke gegevens over u worden onthuld

Voordat we gevoelige persoonlijke gegevens over u behandelen, hebben wij uw toestemming daarvoor nodig. We vragen u daarom om de speciale contactformulieren op onze website te gebruiken voor het indienen van gevoelige gegevens. Met de contactformulieren kunt u ons de toestemming geven die vereist is op grond van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Dergelijke toestemming kan natuurlijk op elk moment worden ingetrokken door contact met ons op te nemen (raadpleeg het gedeelte over “Contact met ons opnemen” in dit beleid). We behandelen geen gevoelige persoonlijke gegevens die wij niet mogen behandelen, of die u ons niet hebt gegeven. Een beperkt deel van ons personeel heeft toegang tot uw gevoelige persoonsgegevens en na het verwerken van uw gevoelige gegevens in overeenstemming met uw verzoek, zullen we de gegevens zo snel mogelijk wissen, tenzij anders vereist door de wet.

Wat doen we met uw persoonlijke gegevens

Om uw persoonlijke gegevens te mogen behandelen verplicht de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming ons om een zogenaamde "rechtsgrondslag" te hebben voor elk van onze doeleinden om uw persoonlijke gegevens te verwerken. Daarom hebben we de onderstaande tabel opgesteld om onze rechtsgrondslag voor elk van onze doelen te laten zien.

Wat we doen (onze doeleinden met het omgaan met uw persoonlijke gegevens)	**Onze rechtsgrondslag**	**Opslagtijd**
De reisarrangementen en boekingen regelen die u bij ons hebt aangevraagd (d.w.z. het boeken van reisdiensten die door ons zijn bemiddeld, evenals het leveren van onze eigen diensten). Dit omvat het voltooien en beheren van uw reisarrangement en boeking, het afhandelen van betalingen en het sturen van communicatie via e-mail, een telefoontje of sms met betrekking tot hetzelfde (bijv. bevestigingen, wijzigingen en herinneringen).	Uitvoering van ons contract met u. Wanneer u ons gevoelige persoonsgegevens hebt verstrekt, is toestemming de rechtsgrondslag	3 jaar vanaf de datum van aankoop. Toestemming voor gevoelige persoonlijke gegevens kan te allen tijde worden ingetrokken. Als u een aankoop met een creditcard heeft gedaan, worden uw betalingsgegevens maximaal een uur bewaard. Andere betalingsgegevens worden niet opgeslagen.
Als u een boekingsproces hebt gestart, maar de aankoop niet hebt voltooid, kunnen we u een e-mail sturen met een link terug naar het zoekresultaat, of naar de gestarte boeking, afhankelijk van op welk punt uw boekingsproces op de website werd beëindigd.	Ons rechtmatig belang om zaken te doen en u in staat te stellen uw aankoop te voltooien zonder dat u alle gegevens nogmaals hoeft in te vullen. Als u deze e-mails niet wilt, kunt u zich op elk moment in de e-mail afmelden.	24 uur vanaf het moment dat u het boekingsproces hebt afgesloten.
Voordat uw reisarrangement begint, zullen wij u via e-mail aanvullende informatie en aanbiedingen verstrekken met betrekking tot uw	Ons rechtmatig belang om u een	Niet langer dan tot uw reisarrangement begint. Andere soortgelijke verwerking kan

specifieke reisarrangement, zoals mogelijke toevoegingen zoals extra bagage en andere gebruiksinformatie voor uw reis. Een deel van de informatie in de e-mail is gebaseerd op profilering die wordt uitgevoerd op basis van de informatie die u tijdens het boekingsproces hebt verstrekt (bijvoorbeeld de datum(s) waarop u reist, uw bestemming enz.).	meer aangename reis te bieden en om u in staat te stellen om gemakkelijk meer gegevens te vinden die relevant voor u zijn.	worden voortgezet in overeenstemming met de onderstaande doeleinden. Als u deze informatie niet wilt, kunt u zich op elk moment afmelden in de e-mail of op onze website (zie gedeelte “Uw e-mailinstellingen beheren” in dit beleid).
Na uw reisarrangement kunnen we u onze nieuwsbrief per e-mail verstrekken met aanbevelingen over andere reisarrangementen en reisgerelateerde producten en diensten die voor u interessant kunnen zijn. Sommige aanbevelingen zijn gebaseerd op profilering die is uitgevoerd op basis van uw eerdere keuzes bij het boeken van een reis en op uw reactievermogen met betrekking tot onze e-mails	Ons rechtmatig belang om zaken te doen en u in staat te stellen reisarrangementen te maken die van belang voor u zijn.	2 jaar vanaf de datum van aankoop. Als u deze e-mails niet wilt, kunt u zich te allen tijde afmelden in de e-mail of op onze website (zie gedeelte “Uw e-mailinstellingen beheren” in dit beleid).
U klantenondersteuning bieden wanneer u contact opneemt via e-mail, contactformulieren op de website of websitechat.	Uitvoering van ons contract met u. Wanneer u ons gevoelige persoonsgegevens hebt verstrekt, is toestemming de rechtsgrondslag	2 jaar vanaf de datum waarop elke klantenondersteuningscase is gesloten. Toestemming voor gevoelige persoonlijke gegevens kan te allen tijde worden ingetrokken.
Neem telefoongesprekken op van/naar onze klantenservice voor kwaliteitsborgingsdoeleinden en voor toekomstige verzoeken of vragen van u. Slechts een beperkt aantal personen heeft toegang tot uw opname.	Ons rechtmatig belang om (i) onze service te verbeteren via interne opleiding en, waar van toepassing, (ii) uw potentiële verzoeken of claims op te lossen.	6 maanden vanaf de datum van het telefoongesprek. Als u niet wilt dat het telefoongesprek wordt opgenomen, kunt u bezwaar maken tegen deze opname voordat de opname begint.

Gebruik van cookies om bijvoorbeeld de bruikbaarheid van deze website te verbeteren, een gepersonaliseerde ervaring te leveren en voor het verzamelen van gebruiksstatistieken. We gebruiken ook sessiecookies om de beveiliging van deze website te verbeteren.	Uw toestemming, zoals verstrekt via de cookiebanner van de website. U kunt uw toestemming op elk moment intrekken.	Afhankelijk van het type cookie. Als u niet wilt dat wij cookies op uw computer opslaan, kunt u bezwaar maken tegen cookies wanneer u onze website bezoekt. Zie ons Cookiebeleid voor meer gedetailleerde bewaartijden.

Naast de bovengenoemde doeleinden nemen wij de dagelijkse maatregelen die nodig zijn voor bedrijven die diensten verlenen aan consumenten, zoals boekhouding, facturering, het voldoen aan wettelijke verplichtingen (zoals screeningsverplichtingen), het opsporen van betalingsfraude en het veilig houden van onze website. Voor zover dit niet verplicht is volgens de toepasselijke wetgeving, nemen wij deze maatregelen op basis van ons rechtmatig belang. We verwerken en slaan bijvoorbeeld bepaalde persoonlijke gegevens op voor boekhoudkundige doeleinden. In Zweden, waar Etraveli Group AB is gevestigd, moeten de boekhoudkundige gegevens ten minste zeven jaar worden gearchiveerd.

De opslagtijden worden bepaald op basis van de tijd die nodig is om u in staat te stellen gebruik te maken van onze diensten of om onze diensten aan u te leveren, om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving, om eventuele geschillen op te lossen en anderszins om ons in staat te stellen onze activiteiten uit te voeren.

Uw persoonlijke gegevens delen

We delen uw persoonlijke gegevens alleen indien nodig voor de doeleinden die in dit privacybeleid worden vermeld. Dit kan zijn voor andere bedrijven binnen de Etraveli Group, aan overheidsinstanties voor naleving van de wet en aan onze vertrouwde zakenpartners. Wij kunnen uw persoonsgegevens (waaronder gevoelige persoonsgegevens indien van toepassing) delen met reisdienstverleners bij wie u hebt geboekt (zoals luchtvaartmaatschappijen), met andere dienstverleners voor diensten die u hebt gekocht (zoals verzekeringsmaatschappijen) en met wereldwijde distributiesystemen (zogeheten GDS'en) die het technisch mogelijk maken om uw reisarrangementen en boekingen mogelijk te maken.

Elke partner is verantwoordelijk voor zijn eigen behandeling van uw persoonlijke gegevens nadat hij deze van ons heeft ontvangen, wat betekent dat u contact moet opnemen met de betrokken partner voor verzoeken met betrekking tot uw rechten op grond van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. De partners kunnen wereldwijd gevestigd zijn en wij raden u aan het respectieve privacybeleid van de partners te lezen voor informatie over hun omgang met uw persoonsgegevens.

We zullen uw persoonlijke gegevens ook delen met andere bedrijven (zogenaamde "gegevensverwerkers”) die nodig zijn om de diensten te leveren die u hebt aangevraagd, zoals dienstverleners die onze callcenters beheren en andere leveranciers en verkopers die uw persoonlijke gegevens zullen verwerken bij het leveren van hun diensten (bijvoorbeeld externe opslag). Ook aanbieders van betalings- en fraudediensten, aanbieders van IT-infrastructuur, software-oplossingen en software-ingenieurs, en financiële, administratieve en juridische diensten en instrumenten vallen hieronder. Wanneer een gegevensverwerker uw persoonsgegevens behandelt, doet hij dat alleen met afdoende beveiligingsmaatregelen en uitsluitend volgens de instructies die wij hem hebben gegeven. Dit privacybeleid is van toepassing op de wijze waarop de gegevensverwerkers met uw persoonsgegevens omgaan.

Door het internationale karakter van de reisbranche kunnen uw persoonlijke gegevens op verschillende locaties over de hele wereld worden verwerkt wanneer de partijen met wie wij uw persoonlijke gegevens delen, zich in een land buiten de EU/EER bevinden. Onze uitwisseling van persoonlijke gegevens buiten de EU/EER vereist een bepaalde rechtsgrondslag in het kader van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Wanneer een land door de Europese Commissie wordt beschouwd als een land met een adequaat beschermingsniveau voor persoonsgegevens, zal dit onze rechtsgrondslag zijn. Klik hier voor een lijst van dergelijke landen. Anders zijn er twee belangrijke soorten rechtsgronden waarop wij een dergelijke uitwisseling kunnen baseren. Deze zijn:

1. dat de doorgifte noodzakelijk is voor onze uitvoering van het contract met u, bijvoorbeeld wanneer u een vlucht hebt geboekt bij een luchtvaartmaatschappij die buiten de EU/EER is gevestigd (overeenkomstig artikel 49, lid 1, onder b), van de AVG); en
2. II. dat wij voor de doorgifte specifieke technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen moeten treffen en de door de Europese Commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen voor internationale doorgiften moeten ondertekenen (klik hier om de modelcontractbepalingen volledig te lezen).

Externe aanbieders

Houd er rekening mee dat onze website links naar andere websites bevat en inhoud van externe aanbieders aanbiedt. Dit privacybeleid geldt alleen voor onze website en onze diensten. Wanneer u links naar andere websites volgt of diensten en producten van derden gebruikt, moet u hun privacybeleid lezen. Ook, als u ervoor kiest om contact met ons op te nemen via social media, is dit privacybeleid niet van toepassing op persoonlijke gegevens die door u als onderdeel een dergelijk contact worden verstrekt. In dat geval raden wij u aan het privacybeleid van deze sociale media-aanbieder te lezen.

Uw rechten

Volgens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming hebt u bepaalde rechten als een zogenaamde “betrokkene”. Hieronder hebben we uw rechten uiteengezet. Uw rechten omvatten de volgende:

1. **Recht op toegang** – U hebt recht op toegang tot uw persoonlijke gegevens die wij verwerken. U hebt ook het recht bepaalde informatie te ontvangen over wat wij met de persoonlijke gegevens doen. Deze informatie wordt in dit document vermeld.
2. **Recht op rectificatie** – U hebt het recht om onjuiste persoonsgegevens over u te corrigeren en onvolledige persoonsgegevens te laten invullen. Er zij op gewezen dat dit geen absoluut recht is en dat wij wellicht niet in staat zijn de door u verstrekte onjuiste persoonsgegevens te corrigeren, bijvoorbeeld als gevolg van de regels van de luchtvaartmaatschappijen, en dat aan een dergelijke wijziging kosten verbonden kunnen zijn.
3. **Recht op verwijdering** – U hebt het recht om uw persoonlijke gegevens te laten wissen. Dit is het zogenaamde “recht om vergeten te worden”. Houd er rekening mee dat dit geen absoluut recht is en dat we onder bepaalde omstandigheden persoonsgegevens kunnen bewaren.
4. **Recht op beperking van de verwerking** – U hebt het recht om de manier waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken te beperken. Er zij op gewezen dat dit geen absoluut recht is en dat wij in bepaalde omstandigheden persoonsgegevens kunnen blijven verwerken.
5. **Recht op gegevensoverdraagbaarheid** – U hebt het recht om uw persoonlijke gegevens van ons te ontvangen (of om uw persoonlijke gegevens rechtstreeks te laten overdragen aan een andere gegevensbeheerder) in een gestructureerd, veelgebruikt en machinaal leesbaar formaat.
6. **Recht om bezwaar te maken** – U hebt het recht bezwaar te maken tegen een bepaald soort gebruik dat wij maken van uw persoonlijke gegevens. Dit geldt voor al onze activiteiten die gebaseerd zijn op ons "rechtmatig belang", met inbegrip van onze verwerkingsactiviteiten op basis van profilering, zoals beschreven onder "Wat wij met uw persoonsgegevens doen" hierboven.

U hebt ter afsluiting ook het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende gegevensbeschermingsinstantie.

Gegevensbeveiliging

Om uw persoonsgegevens veilig te stellen, hebben wij een aantal technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen getroffen en handhaven wij een hoog niveau van beveiliging in alle systemen. Dergelijke veiligheidsmaatregelen omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- traceerbaarheid, noodherstel, toegangsbeperkingen enz.;
- pseudonimisering en versleuteling indien van toepassing;
- het verwerken van betalingsgegevens in overeenstemming met de Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS); en

- gebruik te maken van beveiligde verbindingen die uw gegevens versleutelen via internet, information in transitwaardoor wordt voorkomen dat iemand uw gegevens tijdens de doorvoer van informatie steelt.

Bovendien hebben wij beleidsmaatregelen genomen om ervoor te zorgen dat onze werknemers (die aan geheimhoudingsplicht zijn onderworpen) geen persoonsgegevens gebruiken wanneer dat niet nodig is. Dit beleid bevat ook onze normen voor wanneer we leveranciers inhuren of nieuwe IT-systemen invoeren binnen onze activiteiten.

Uw e-mailinstellingen beheren

Hier is de link naar uw persoonlijke voorkeurscentrum.

Hoe u contact met ons kunt opnemen

Als u vragen hebt over onze behandeling van uw persoonsgegevens of ons gebruik van cookies, als u een beroep wilt doen op een van uw rechten op grond van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming of als u een specifieke toestemming wilt intrekken, kunt u een e-mail sturen naar: privacy@etraveligroup.com of de volgende gegevens gebruiken:

Etraveli Group AB
Att: Privacy Manager
P.O Box 1340
751 43 Uppsala
Zweden

Wijzigingen in het privacybeleid

Als wij veranderen hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, zullen wij dit privacybeleid onmiddellijk bijwerken en op deze website publiceren.

Laatst bijgewerkt op: 2022-07-11