

Privacybeleid

Laatst geüpdatet: **september 2021**

We herkennen het belang van de bescherming van uw privacy en uw rechten met betrekking tot gegevensbescherming. Het internet is een krachtig medium wanneer het aankomt op het overdragen van persoonlijke informatie; daarom nemen wij en alle andere bedrijven die tot lastminute.com group ("Im group") behoren de serieuze taak op ons om de huidige wetten omtrent de bescherming van persoonsgegevens en de beveiliging hiervan te respecteren, met als doel veilige, gecontroleerde, en vertrouwelijke navigatie te garanderen voor de gebruikers en klanten die de website en/of onze vergelijkingsdienst (u als "gebruiker") bezoeken en/of gebruiken of die vervolgens onze diensten aankopen of zich hiervoor registreren, onze app downloaden en/of ons hun toestemming geven voor een specifiek doel (u als "klant").

Dit privacybeleid beschrijft hoe wij uw persoonsgegevens verzamelen, gebruiken, verwerken en delen in verband met jouw toegang tot en het gebruik van onze website en diensten en in het bijzonder:

- 1. Wie is de beheerder van uw gegevens?**
- 2. Wat zijn de categorieën gegevens die we verzamelen en gebruiken?**
- 3. Waarom en hoe verzamelen we uw gegevens?**
- 4. Wie ziet, ontvangt en gebruikt uw gegevens en waar?**
- 5. Hoe lang houden we uw gegevens bij?**
- 6. Wat zijn uw rechten omtrent gegevensbescherming en hoe kunt u deze uitoefenen?**
- 7. Contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke**
- 8. Contactgegevens van onze functionaris voor gegevensbescherming**
- 9. Informatie over onze cookies**
- 10. Privacyverklaring voor Facebook**
- 11. Updates en oude versies van dit privacybeleid**

Het informeert u ook over de manier waarop u uw rechten kunt uitoefenen (inclusief het recht om bezwaar te maken tegen een deel van de gegevensverwerking die we uitoefenen). Meer informatie over uw rechten en hoe u deze kunt uitoefenen, wordt uiteengezet in onderstaande sectie.

Als u een ongedefinieerde term ziet in dit privacybeleid (zoals "service" of "website"), heeft deze dezelfde definitie als in onze contractuele servicevoorwaarden.

1. Wie is de beheerder van uw persoonsgegevens?

Wanneer dit privacybeleid gebruik maakt van "vennootschap", "wij", "we", "onze" of "verwerkingsverantwoordelijke", verwijst dit naar:

BravoNext, S.A., een Zwitsers bedrijf dat deel uitmaakt van Im group, ingeschreven in het handelsregister van Ticino onder nr. CHE - 115.704.228 en met hoofdzetel in Vicolo de' Calvi 2 - 6830 Chiasso, Zwitserland, en dat verantwoordelijk is voor het verwerken van de persoonsgegevens van de gebruiker en/of klant volgens dit privacybeleid (hierna vernoemd als "vennootschap", "wij", "we", "onze", "verwerkingsverantwoordelijke"). Daarnaast informeren we u dat, voor de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) (EU) 2016/679 (Art. 27 GDPR), BravoNext Viaggare SRL heeft aangewezen als EU-vertegenwoordiger: een Italiaans bedrijf dat deel uitmaakt van de Im group, ingeschreven in de Italiaanse kamer van koophandel - Milaan met btw-identificatienr. IT04403760962 en met hoofdzetel in Via del Don 3, 20123 Milaan, Italië.

Wij, een in Zwitserland gevestigde entiteit, zijn onderworpen aan de Zwitserse wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. Daarom verbinden wij ons ertoe de verplichtingen na te leven die voortvloeien uit de algemene verordening inzake gegevensbescherming (EU) 2016/679 ("GDPR") en de Zwitserse federale wet inzake gegevensbescherming van 19 juni 1992 (FADP). In dezelfde zin

informereren wij onze gebruikers en/of klanten dat in het besluit van de Commissie van 26 juli 2000 in overeenstemming met Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende het passende beschermingsniveau voor persoonsgegevens in Zwitserland is verklaard dat de wetten in Zwitserland een passend beschermingsniveau garanderen in overeenstemming met Richtlijn 95/46/EG.

In overeenstemming met de Zwitserse federale wet inzake gegevensbescherming van 19 juni 1992 en met artikel 45 van de Zwitserse federale wet inzake toezicht op verzekeringsmaatschappijen van 17 december 2004 (FASIC) informereren wij onze gebruikers en/of klanten dat hun persoonsgegevens door de vennootschap worden verwerkt en bewaard op de wijze en met de middelen zoals hieronder beschreven, in overeenstemming met de LPD en LSA.

2. Wat zijn de categorieën gegevens die we verzamelen en gebruiken?

Wanneer u onze website bezoekt en onze vergelijkingsdienst gebruikt (u als “gebruiker”) of dan iets aankoopt of u registreert voor onze diensten (u als “klant”) verzamelen we de categorieën van persoonsgegevens als volgt:

2.1. Persoonsgegevens door jou verstrekt

- De persoonsgegevens die u met ons deelt inclusief wanneer u zich registreert voor een account, u inschrijft op onze marketingcommunicatie en die u aan ons verstrekt bij het gebruik van onze diensten, het downloaden van onze app, inclusief de informatie die is ingegeven in ons boekingsplatform en die is opgenomen in uw commentaren, of recensies gestuurd via telefoon naar onze klantendienst, of via de Live Chat of via socialemediakanalen.
- Meer specifiek:
 - Wanneer u bij ons boekt, kunt u ons informatie verstrekken zoals:
 - Passagiersinformatie, paspoortgegevens, contactgegevens, betalingsgegevens (i.e. kredietgegevens, factuuradres, rekeninginformatie), geboortedatum, etc.
 - Informatie over uw aankopen, inclusief wat u geboekt heeft, wanneer en waar u geboekt heeft en hoe u hiervoor betaald heeft.
 - Speciale categorieën van persoonsgegevens, bijvoorbeeld, relevante medische gegevens en eventuele speciale dieet- of invaliditeitsaanvragen, aldus informatie over uw gezondheid of de onthulling van religieuze, filosofische, of seksuele geaardheid die u ons vrijwillig kunt verstrekken tijdens het maken van een boeking door het vakje “speciale transportbehoefte” te selecteren en het lege veld in te vullen of op een andere manier, zoals via de telefoon, via de Live Chat of op eender welk moment tijdens het maken van een boeking. Wij zullen de speciale categorieën van persoonsgegevens alleen gebruiken als dit strikt noodzakelijk is om aan uw verzoek te voldoen. Waar wij deze gegevens moeten verwerken, zullen wij dit alleen doen als wij uw uitdrukkelijke toestemming hebben, in overeenstemming met Art. 6.1.a) en Art. 9.2 van de GDPR of indien toegestaan door regelgeving.
 - Wanneer u ons contacteert of wij jou via de Live Chat, de klantendienst via e-mail, post en/of telefoon of via sociale media, kunnen we het volgende verzamelen: persoonsgegevens die u ons verstrekt wanneer u contact met ons opneemt, inclusief uw naam, gebruikersnaam, telefoonnummer, e-mail.
 - Wanneer u deelneemt aan onze enquêtes of vragenlijsten over onze diensten kunt u ons ook uw contactgegevens, uw feedback en uw bijdragen aan klantenquêtes en vragenlijsten verstrekken.

- Wanneer u zich inschrijft op de gepersonaliseerde marketingdiensten onder p. 3 - F van dit privacybeleid kunt u ons ook het volgende verstrekken: uw persoonsgegevens, informatie over uw aankopen, inclusief wat u geboekt heeft, informatie over wanneer u op onze advertenties klikt, via welke weg u de website bezoekt, inclusief IP-adres, online identifiers en browsergegevens. U kunt ons ook informatie over uw boekingen, uw surfgedrag of uw persoonlijke interesses verstrekken. Merk op dat sommige van deze informatie automatisch verzameld kan worden in overeenstemming met p. 2.2.
 - Wanneer u registreert voor een account of uw account gebruikt kunt u ons het volgende verstrekken: uw persoonsgegevens zoals uw naam, achternaam, e-mail, adres, telefoonnummer, profielfoto en uw inloggegevens zoals uw e-mailadres en het wachtwoord dat u kiest. Gelieve p 2.3. van dit privacybeleid te raadplegen indien u zich registreert of verbindt met de diensten van de persoonlijke ruimte met uw sociale netwerkgegevens. Merk op dat wanneer u inlogt in uw geregistreerde account, u ingelogd blijft gedurende een periode van zestig dagen of tot u zelf kiest uit te loggen. Het bedrijf dat deze dienst aanbiedt op alle websites van de Im group is BravoNext, S.A., een Zwitsers bedrijf dat deel uitmaakt van Im group, ingeschreven in het handelsregister van Canton Ticino onder identificatienr. CHE-115.704.228 en met hoofdzetel in Vicolo de' Calvi 2 - 6830 Chiasso, Zwitserland. Alvorens het registratieproces te voltooien, moet u bevestigen dat u het privacybeleid en de gebruiksvoorwaarden van BravoNext, S.A. voor deze dienst heeft gelezen en aanvaard.
 - Wanneer u onze app downloadt en gebruikt: We verzamelen niet rechtstreeks persoonsgegevens. Merk wel op dat sommige informatie gedeeld wordt met Facebook (p. 11.2 van dit privacybeleid). Door onze app te installeren, verklaart u dat u het privacybeleid en de gebruiksvoorwaarden van onze app heeft gelezen en aanvaard.
 - Wanneer u instemt deel te nemen aan promoties, wedstrijden, prijsvragen, kunt u ons van het volgende voorzien: uw persoonsgegevens, inclusief uw adres, e-mail of telefoonnummer of eventueel andere gegevens die nodig zijn om deel te nemen aan het specifieke geval. We informeren u over het privacybeleid van de specifieke promoties, prijsvragen of wedstrijden van zodra deze van start gaan.
 - Wanneer u instemt zich in te schrijven op onze marketingcommunicatie via WhatsApp, kunt u ons van het volgende voorzien: uw naam en telefoonnummer. Alvorens u in te schrijven op de marketingcommunicatie via Whatsapp, moet u het specifieke privacybeleid voor de WhatsApp-communicatie lezen en aanvaarden.
- Persoonsgegevens die u over andere personen verstrekt: Als u van plan bent gegevens van iemand anders aan ons te voorzien, bijvoorbeeld wanneer u in hun naam boekt, moet u ons enkel de gegevens van deze derde partij verstrekken met hun toestemming en nadat zij toegang hebben gekregen tot dit privacybeleid. Als u gegevens van anderen verstrekt, verklaart u dat u hun toestemming heeft.
 - Persoonsgegevens van kinderen: Merk op dat we de informatie van kinderen enkel mogen verzamelen en gebruiken zoals verstrekt door hun ouder of voogd of met hun toestemming. Als we gewaarworden dat we informatie van een kind hebben verwerkt zonder geldige toestemming van een ouder of voogd, hebben we het recht om deze te verwijderen.

Het verstrekken van de bovengenoemde persoonsgegevens is, indien daarom wordt verzocht, noodzakelijk voor een adequate uitvoering van het contract tussen u en ons en om ons in staat te

stellen onze wettelijke verplichtingen na te komen, behalve wanneer wij vertrouwen op toestemming als legitieme basis voor de verwerking en of ons legitieme belang. Zonder deze toestemming zijn wij mogelijk niet in staat om u alle gevraagde diensten te leveren.

Het is belangrijk dat alle persoonsgegevens die u ons verstrekt correct en nauwkeurig zijn. Dit houdt in dat wij er, bij wijze van voorbeeld, voor moeten zorgen dat wij te allen tijde over uw juiste contactgegevens (inclusief e-mail) beschikken.

2.2. Automatisch verzamelde persoonsgegevens van onze website, via de telefoon, van communicatie die we toesturen, en/of van derde partijen

- We verzamelen informatie over uw bezoeken aan en gebruik van de website, zoals informatie over uw toestel en de browser die u gebruikt, uw IP-adres of domeinnamen van de computers verbonden met de websites, uniform resource identifiers voor ingediende aanvragen, het tijdstip van aanvraag, de methode gebruikt voor het indienen van de aanvraag naar de server, de grootte van het archief verkregen als antwoord, de numerieke code die de status van het door de server gegeven antwoord aangeeft (correct, error, etc.) en andere parameters gerelateerd aan het besturingssysteem en de gebruikte computeromgeving, de datum en het tijdstip van bezoek, de duur van uw bezoek, de verwijzingsbron en navigatiepaden van de website en interacties op de website inclusief de diensten en aanbiedingen waarin u geïnteresseerd bent. Merk op dat we deze informatie kunnen koppelen aan uw account.

Zie het gedeelte over cookies in dit privacybeleid (9. Informatie over cookies) voor meer informatie over de doeleinden waarvoor we deze informatie verzamelen en gebruiken. Houd er rekening mee dat jouw persoonlijke informatie ook kan worden gekoppeld aan cookies om bijvoorbeeld de opslag van uw zoekopdrachten op uw account mogelijk te maken wanneer u zich voor de dienst registreert en/of om informatie te verzamelen over hoe u onze producten en diensten gebruikt.

- We kunnen oproepen van en naar onze klantendienst opnemen en opvolgen om contractuele redenen, voor de kwaliteitscontrole, voor analyses, voor personeelstrainingen en/of om ons te beschermen in geval van een juridisch geschil. Alle persoonsgegevens verkregen tijdens het gesprek worden behandeld in overeenstemming met dit privacybeleid.
- We kunnen deze stijl ook gebruiken om te begrijpen hoe u omgaat met communicatiemateriaal dat we naar u sturen, zoals e-mails, inclusief de acties die u onderneemt zoals links in de mails waar u op klikt, de duur en frequentie van uw interactie met de e-mail.
- Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving waarin wij aanvullende informatie over u ontvangen, zoals informatie over de opsporing van fraude en waarschuwingen van externe dienstverleners en/of partners voor onze activiteiten op het gebied van fraudepreventie.

2.3. Andere bronnen van persoonsgegevens: Facebook login, Google login en Apple login wanneer u registreert en/of uw account gebruikt.

U kunt een account creëren en gebruiken via ons login-systeem of u kunt kiezen om te verbinden of in te loggen via een dienst van derden (bijv. Facebook, Google en Apple). De dienst van derden kan ons informatie sturen zoals uw registratie- en profielinformatie (bijv. gebruikersnaam, gebruikers-ID gekoppeld aan uw sociale media-account, foto, e-mail), en alle andere informatie waarvan u toestaat dat het sociale netwerk deelt met derden. De gegevens die wij ontvangen zijn afhankelijk van uw privacy-instellingen bij deze derden. U moet uw privacy-instellingen altijd controleren en, indien nodig, aanpassen op websites en diensten van derden voordat u ze verbindt met onze website.

Hou er ook rekening mee dat door het gebruik van de service die door derden wordt geleverd, de informatie doorgegeven of opgeslagen en verwerkt kan worden door deze derden, in de Verenigde

Staten of andere landen buiten de EU, conform de verschillende links naar privacybeleid hieronder. Daardoor kunnen bepaalde nationale programma's van niet-EU-landen de overheden om veiligheidsredenen toegang geven tot uw persoonsgegevens.

In het bijzonder:

Facebook met login

- Wanneer u kiest te registreren en/of in te loggen met Facebook om verbinding te maken met onze dienstenplatforms op onze website, hetzij voor of nadat u heeft ebt geregistreerd, gaat u ermee akkoord uw naam, e-mail, profielfoto, gebruikers-ID gekoppeld aan uw sociale media-account met ons te delen. We registreren ook dat u zich heeft geregistreerd met Facebook.

Informatie over uw activiteit op onze website kan worden verstuurd naar Facebook, wanneer u een account bij hen hebt en ervoor kiest om de sociale media loginfunctie te gebruiken om bij ons te registreren.

Het socialemediaplatform kan informatie ontvangen, zoals uw IP-adres en de URL van de browser.

Voor meer informatie over het verzamelen en gebruiken van gegevens van Facebook, over uw rechten in dit verband en manieren om uw privacy te beschermen, zie het privacybeleid van Facebook <https://nl-nl.facebook.com/policy.php>

Google met login

- Wanneer u inlogt met Google om verbinding te maken met onze platforms en diensten, stemt u ermee in om uw e-mailadres en profielfoto met ons te delen. We registreren ook dat u zich via Google heeft aangemeld.

Het platform van Google kan informatie ontvangen, zoals uw IP-adres en de URL van uw browser.

Gelieve het privacybeleid van Google om meer te weten te komen over uw rechten in dit verband en manieren om uw privacy te beschermen: <https://policies.google.com/privacy?hl=nl>

Inloggen met Apple

- Wanneer u via Inloggen met Apple inlogt om verbinding te maken met onze platforms en diensten, stemt u ermee in om uw naam, achternaam, e-mailadres en uw geassocieerde Apple ID met ons te delen. We registreren ook dat u zich via Apple heeft aangemeld.

Het platform van Apple kan informatie ontvangen, zoals uw IP-adres en de URL van uw browser.

Bekijk a.u.b. het privacybeleid van Apple om meer te lezen over uw rechten hieromtrent, en over manieren om uw privacy te beschermen: <https://support.apple.com/en-us/HT208650>

3. Waarom verzamelen we uw gegevens?

In het algemeen gebruiken we uw persoonsgegevens om u de diensten te leveren die u aanvraagt, om de betaling te verwerken, om klantendiensten te leveren, om u marketing- en promotiecommunicatie te sturen, om u op de hoogte te brengen van belangrijke wijzigingen aan onze Website en om onze inhoud en advertenties te leveren waarvan wij denken dat ze voor u interessant zijn. Meer in het bijzonder:

Waarom?

A. Het aangaan en onderhouden van de contractuele relatie, in elke fase en via elke mogelijke aanvulling of wijziging, in verband met levering van het aangevraagde product en/of de aangevraagde dienst (de "Dienst"), of het handelen op verzoek van de Gebruiker en/of de Klant in verband met voorafgaand daaraan te nemen stappen (bijv. ter vergemakkelijking van de reservering, om betalingen te kunnen ontvangen, om te kunnen reageren op twijfels en zorgen van de Gebruiker en/of de Klant, voor beheer van het account). Gegevens over onze dienstverlening, en/of ter informatie of ondersteuning van de Gebruiker en/of Klant, kunnen worden verstrekt via e-mail, telefoon, sms, opgenomen gesprekken of vergelijkbare technologische middelen.

Indien de Gebruiker en/of de Klant ons telefonisch niet kan bereiken, of als een lopend gesprek wordt verbroken, bellen we hem/haar via zijn/haar telefoonnummer terug om te reageren op zijn/haar verzoeken.

Tot slot zal de Klant worden gevraagd om de identificatiecode van zijn/haar reservering (i.c. "boekings-ID") in te voeren, teneinde toegang tot de Klantenservice en tijdige en efficiënte ondersteuning te ontvangen. Wanneer de Klant via het op het moment van boeking ingevoerde telefoonnummer contact opneemt met onze Klantenservice, wordt de boekings-ID automatisch herkend.

Op welke wettelijke basis?

Naleving van een contract of uitvoering van aan een contract gebonden maatregelen (of ten behoeve van levering van de gevraagde producten en/of diensten en/of verstrekking van uitleg of ondersteuning aan de Gebruiker en/of de Klant), alsmede uitoefening van ons rechtmatig belang en dat van onze Klanten (het bieden en ontvangen van directe en efficiënte ondersteuning).

Waarom?

B. Indien toegestaan door de toepasselijke wetgeving, om uw deelname aan onze onderzoeken via e-mail, sms, opgenomen gesprekken of andere soortgelijke technologieën van tijd tot tijd aan te vragen, zodat u ons kunt vertellen over uw ervaring als ontvanger van de dienst. Wij zullen uw feedback gebruiken om onze diensten te ontwikkelen en te verbeteren. Naar aanleiding van onze analyses van uw feedback kunnen wij het nodig achten om contact met u op te nemen om u een antwoord te geven op de door u ingediende enquête. U kunt ons op elk moment informeren als u onze enquêtes niet meer wilt ontvangen door te schrijven naar privacy.nl@lastminutegroup.com. Houd er rekening mee dat uw deelname aan de enquête vrijwillig is en dat er geen gevolgen zijn als u liever niet deelneemt.

Op welke wettelijke basis?

Het nastreven van ons legitiem belang (d.w.z. het beheren en verbeteren van onze producten, diensten en dagelijkse activiteiten) of wanneer de Gebruiker en/of de Klant volgens de vereiste toepasselijke lokale wetgeving toestemming verleent.

Waarom?

C. Om te voldoen aan de wettelijke, regelgevende en nalevingsvereisten en om te reageren op verzoeken van de overheid of de wetshandavingsinstanties die een onderzoek uitvoeren.

Op welke wettelijke basis?

Om te voldoen aan de wet (d.w.z. om persoonsgegevens te delen met de regelgevende instanties)

Waarom?

D. Het uitvoeren van geaggregeerde statistische analyses op geanonimiseerde groepen of het analyseren van het gedrag van identificeerbare personen, zodat we kunnen zien hoe onze website, producten en diensten worden gebruikt en hoe onze onderneming presteert.

Op welke wettelijke basis?

Om ons rechtmatige belang na te streven (d.w.z. het verbeteren van onze website, de functies ervan en onze producten en diensten)

Waarom?

E. Om u (in gevallen die door de wet zijn toegestaan, behalve wanneer u geen bezwaar heeft gemaakt) reclamemateriaal te sturen via e-mail of, wanneer de wet dat toestaat, andere gelijkwaardige elektronische communicatie met betrekking tot producten en diensten die vergelijkbaar zijn met de producten en diensten die al door u zijn aangeschaft en op onze website worden aangeboden. In sommige gevallen kunnen wij u een gepersonaliseerde en op maat gemaakte versie van het bovengenoemde reclamemateriaal toesturen.

Op welke wettelijke basis?

Soft Opt-in/Om ons rechtmatige belang na te streven (d.w.z. marketing)

Waarom?

F. Onverminderd de bepalingen in bovenstaande paragraaf E en uitsluitend na uw uitdrukkelijke toestemming, om u via e-mail, telefoon, WhatsApp, sms en/of op onze website of die van derden (bv. met behulp van advertenties en/of Web Push Notifications) op de hoogte te brengen van de beste deals en aanbiedingen op producten en diensten die u volgens ons interessant zou kunnen vinden. Als u ons al uw toestemming hebt gegeven voor profileringsactiviteiten via marketingcookies of andere middelen, kunnen we gepersonaliseerde communicatie sturen. De gepersonaliseerde service of de aanbiedingen kunnen betrekking hebben op de volgende sectoren (houd er rekening mee dat we uw e-mailadres niet met derden delen): toerisme, vrije tijd, amusement, hightech, mode, decoratie, consumptiegoederen, eten en drinken, financiën, bankwezen, verzekeringen, energie, milieu, communicatie, massamedia, onroerend goed, farmaceutica, kleding en textiel, onderwijs en opleiding, energie, publicaties en uitgeverij, informatie- en communicatietechnologie, detailhandel, sport, telecommunicatie en algemene diensten.

Voor dit doel kunnen we:

- uw persoonlijke gegevens analyseren om een profiel van uw interesses en voorkeuren op te stellen, zodat we onze communicatie op een voor u tijdige en relevante manier kunnen aanpassen en richten.
- de informatie die u ons verstrekt via cookies en andere trackingtechnologieën combineren met informatie over uw aankopen
- informatie analyseren over de manier waarop u zich bezighoudt met communicatiemateriaal dat u van ons ontvangt, zoals gegevens over wanneer e-mails zijn geopend of om te bepalen of u een

advertentie hebt bekeken of ermee hebt gecommuniceerd, om het aantal keren dat u elke advertentie hebt bekeken te registreren, om te voorkomen dat een enkele advertentie te vaak aan u wordt getoond, enz.

- tijdelijk een gecodeerde versie van uw e-mailadres delen met zorgvuldig geselecteerde partners die deze informatie kunnen combineren met andere vormen van online-identificatie of andere persoonlijke gegevens om u onze aanbiedingen over verschillende toestellen of kanalen te presenteren, bijvoorbeeld op sociale netwerken (Facebook, Pinterest, Instagram, Twitter).

- gebruik maken van geautomatiseerde besluitvorming om productaanbiedingen te segmenteren en te richten op basis van uw eisen en behoeften. Dit stelt ons in staat om doelgerichter, efficiënter en kosteneffectiever te zijn met onze middelen en vermindert ook het risico dat iemand informatie ontvangt die hij of zij ongeschikt of irrelevant vindt. U kunt altijd een handmatig besluitvormingsproces aanvragen, uw mening geven of een beslissing betwisten die uitsluitend gebaseerd is op geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, als een dergelijke beslissing juridische gevolgen heeft of op een andere, vergelijkbare manier aanzienlijke gevolgen voor u heeft. Voor verdere details kunt u contact opnemen met onze functionarissen voor gegevensbescherming waarvan de gegevens in dit privacybeleid zijn opgenomen.

Op welke wettelijke basis?

Wanneer u uw toestemming geeft (door het juiste vakje af te vinken of door uw e-mailadres in het daartoe bestemde veld in te vullen om gepersonaliseerde communicatie over ons en onze geselecteerde derden).

Waarom?

G. Het doorgeven van uw gegevens aan BravoNext, S.A. om de informatie over uw boekingen te verzamelen en te verkrijgen van de verwerkingsverantwoordelijke waarmee u een contract hebt afgesloten, waarbij dit bedrijf op zijn beurt toestemming krijgt om deze informatie te delen met BravoNext, S.A.; dit zal het zoeken naar en de locatie van boekingen die u hebt gemaakt met een bedrijf van de Im-group op een van de websites van de Im-group via de app of als gebruiker van de persoonlijke ruimte vergemakkelijken.

Op welke wettelijke basis?

Om een contract uit te voeren, wanneer u zich registreert of inlogt op de app of uw account bij BravoNext, S.A. via de website of de app

Waarom?

H. Om onze website en systemen veilig te houden en fraude, veiligheidsincidenten en andere misdaden te voorkomen en op te sporen.

Op welke wettelijke basis?

Om ons rechtmatige belang na te streven (d.w.z. het waarborgen van de veiligheid van onze website)

Waarom?

I. Om de naleving van onze gebruiksvoorwaarden en voor het instellen, uitoefenen of verdedigen van juridische claims te controleren.

Op welke wettelijke basis?

Om ons rechtmatig belang na te streven (i.e. naleving van onze gebruiksvoorwaarden, bescherming van onze rechten in het geval van een geschil of claim)

Waarom?

J. Om online marketingmeldingen en advertenties op maat te maken en te personaliseren voor jou op basis van de informatie over uw gebruik van onze website, producten en diensten en andere sites die via cookies worden verzameld (bekijk de cookies-sectie van dit privacybeleid voor verdere informatie)

Op welke wettelijke basis?

Waar u uw toestemming geeft (i.e. via de cookiebanner of de instellingen van uw browser)

Waarom?

K. Indien toegestaan op grond van de toepasselijke wetgeving en na het verkrijgen van de wettelijk vereiste toestemming, kunnen we om contractuele redenen (zoals documentatie van wijzigingen of verzoeken om wijziging van het contract) oproepen van en naar onze Klantenservice registreren of monitoren, met het oog op controle van de kwaliteit van de aangeboden dienst, analyses en opleiding van het personeel.

Wanneer de Gebruiker en/of de Klant telefonisch contact opneemt met onze Klantenservice, zal hem/haar, voordat hij/zij met één van onze operators wordt doorverbonden, worden gevraagd om expliciet toestemming te verlenen voor opname van het gesprek volgens de tijdens dit gesprek gegeven instructies. Wanneer de Gebruiker en/of de Klant hier geen toestemming voor verleent, zal hij/zij nog steeds ondersteuning ontvangen van onze operators, maar het gesprek zal niet worden opgenomen.

Op welke wettelijke basis?

Uitoefening van onze rechtmatige belangen (of het verbeteren van onze Klantenservice) of wanneer de Gebruiker en/of de Klant volgens de vereiste toepasselijke lokale wetgeving toestemming verleent.

Wanneer we uitgaan van een legitiem belang als basis voor de verwerking van uw persoonsgegevens, voeren we een beoordeling uit om ervoor te zorgen dat ons belang in het gebruik van uw gegevens legitiem is en dat uw fundamentele rechten op privacy niet zwaarder wegen dan onze legitieme belangen ('afwegingstoets'). U kunt meer informatie vinden over de afwegingstoets door contact op te nemen met onze functionaris voor gegevensbescherming (DPO) op dpo.nl@lastminutegroup.com.

4. Wie ziet, ontvangt en gebruikt uw gegevens en waar?

4.1. Categorieën van ontvangers van uw gegevens

Wij delen uw persoonsgegevens voor de doeleinden beschreven in dit privacybeleid, met de volgende categorieën van ontvangers:

- Onze geautoriseerde werknemers en/of medewerkers die ons assisteren en adviseren op het gebied van administratie, producten, juridische zaken, klantendienst en informatiesystemen, alsmede degenen die verantwoordelijk zijn voor het onderhoud van ons netwerk en hardware/softwareapparatuur;
- Luchtvaartmaatschappijen, hotels, autoverhuurbedrijven, verzekeringsmaatschappijen,

touroperators en andere partijen aan wie het nodig is om uw persoonsgegevens te verstrekken om u te voorzien van de gevraagde diensten die zullen worden uitgevoerd als autonome verantwoordelijken voor de verwerking van gegevens. Houd er rekening mee dat luchtvaartmaatschappijen, in overeenstemming met de nieuwe regelgeving die in de VS en andere landen is ingevoerd, verplicht zijn om de douane- en grensautoriteiten toegang te geven tot de gegevens van vliegtuigpassagiers. Om die reden kunnen wij in bepaalde situaties de verzamelde gegevens van de passagiers die in de reservering zijn opgenomen, doorgeven aan de bevoegde autoriteiten van de landen die deel uitmaken van de reisroute van de klant, indien de plaatselijke wetgeving dit vereist.

- Onze externe dienstverleners (inclusief andere entiteiten van de lastminute.com group), die uw persoonsgegevens namens ons en in opdracht van ons verwerken voor de hierboven beschreven doeleinden, handelen als gegevensverwerkers, zoals degenen die ons voorzien van IT- en hostingdiensten, callcenter- en klantenondersteuning, analyse- en administratiediensten, enz.
- Betalingsdientaanbieders en financiële instellingen (bv. voor terugboeking, fraudeopsporing en -preventie) die als autonome gegevensbeheerders optreden.
- Onze zakelijke partners die socialemediaplatforms zijn wanneer u daar expliciet om vraagt (bijvoorbeeld wanneer u informatie die vanaf onze website is gegenereerd op die platforms deelt), wanneer u gebruik maakt van sociale media-authenticatiemethoden of wanneer u onze app downloadt waarbij u akkoord gaat met ons privacybeleid of met de platforms dat wij informatie over uw online activiteit kunnen delen met deze partners, zelfs wanneer u niet bent ingelogd op het socialemediaplatform), of wanneer deze zakelijke partners die ons voorzien van functionaliteiten informatie vragen over de specificaties van het apparaat waarop de app is geïnstalleerd, waarop zij het recht hebben verkregen om dit te doen. De informatie die u deelt, valt onder het privacybeleid van de sociale media. Raadpleeg artikel 2.3 van dit privacybeleid voor meer informatie.
- Bevoegde autoriteiten wanneer wij daartoe volgens de huidige wet verplicht zijn.
- Bevoegde autoriteiten en wetshandhavers en derden wanneer dit nodig is zodat we onze gebruiksvoorwaarden kunnen afdwingen en onze rechten of eigendommen of die van een derde partij kunnen beschermen en verdedigen.
- Derden die de gegevens ontvangen (bijvoorbeeld bedrijfsadviseurs, professionals voor het leveren van due diligence-diensten of het beoordelen van de waarde en mogelijkheden van het bedrijf) wanneer dit nodig is in verband met een verkoop van ons bedrijf of de activa ervan (in dat geval zullen uw gegevens worden bekendgemaakt aan onze adviseurs en de adviseurs van de potentiële koper en zullen worden doorgegeven aan de nieuwe eigenaren).

De volledige lijst van de partijen waaraan uw persoonsgegevens kunnen worden meegedeeld, is beschikbaar op onze hoofdzetel en kan schriftelijk worden aangevraagd op privacy.nl@lastminute.com.

4.2. Internationale overdracht van uw gegevens

De persoonsgegevens van gebruikers en/of klanten worden verwerkt op de zetel van de verwerkingsverantwoordelijke (zie punt 1), op de servers van de Im-group en in de kantoren van andere entiteiten waaraan gegevens kunnen worden verstrekt om de gevraagde diensten van de verantwoordelijke voor de verwerking te verlenen.

Gezien het feit dat wij een internationaal reisbureau zijn, geven wij uw persoonlijke gegevens ook door aan:

- landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) die een passend niveau van gegevensbescherming bieden, zoals Zwitserland, overeenkomstig de "Adequaateitsbesluiten" van de EU-Commissie, waarin sommige landen worden erkend als landen die een passende bescherming bieden;
- landen buiten de Europese Economische Ruimte waar de wetgeving inzake gegevensbescherming mogelijk minder beschermend is dan de wetgeving in de EER. Dit gebeurt wanneer:
 - Wij uw gegevens doorgeven aan autonome verantwoordelijken voor de verwerking,

zoals luchtvaartmaatschappijen, hotels, autoverhuurbedrijven, touroperators, enz. die uw gegevens buiten de EER zouden kunnen verwerken om u de gevraagde diensten te kunnen leveren.

- Wij uw gegevens doorgeven aan onze dienstverleners die namens ons als gegevensverwerkers optreden en die zich mogelijk in een land buiten de EER bevinden, waaronder Marokko, Albanië, het Verenigd Koninkrijk, India en Tunesië. Wanneer een dergelijke overdracht plaatsvindt, zorgen wij ervoor dat deze plaatsvindt in overeenstemming met dit privacybeleid en wordt geregeld door standaard contractuele clausules die door de Europese Commissie zijn goedgekeurd om een adequate bescherming van de betrokkenen te waarborgen. Onze aanbieders, die als gegevensverwerker optreden, kunnen onder andere betrokken zijn bij de uitvoering van uw serviceverzoek, de verwerking van uw betalingsgegevens, het leveren van reclame- en marketingdiensten namens ons en het leveren van ondersteunende diensten door middel van elektronische communicatie of het callcenter.

Als u meer informatie wilt over de getroffen voorzorgsmaatregelen, kunt u contact met ons opnemen door te schrijven naar privacy.nl@lastminutegroup.com.

5. Hoe lang houden we uw gegevens bij?

Wij bewaren uw persoonsgegevens zo lang als nodig is voor het bereiken van de doeleinden en het uitvoeren van de activiteiten zoals uiteengezet in dit privacybeleid, op andere wijze aan u gecommuniceerd of zolang als toegestaan is door de toepasselijke wetgeving. Meer informatie over de bewaartermijn is hier beschikbaar:

KLANTENGEGEVENS

Document

Boekingsgegevens (naam, adres, contactinformatie, PNR, Booking-ID, geboortedatum, identiteitsnummer of -document, datum van uitgifte, vervaldatum, land van uitgifte, typologie) inclusief:

- Productgegevens
- gegevens van klantencontacten met betrekking tot de sectie Agent (d.w.z. Opmerkingen/Evenementen in het BO),
- aankoopgegevens
- sectie "speciaal verzoek" tijdens het betaalproces

Bewaartermijn

10 jaar

Startdatum

Vanaf de datum van de aankoop

Document

Accountinformatie (zie mijn account) - **Bewaartermijn: 10 jaar vanaf de datum van de laatste interactie**

- Gebruiker, wachtwoord
- Sociale login

- Aankoopgegevens - **Bewaartermijn: 3 jaar vanaf de aankoopdatum**

Document

E-mails van de klantendienst (bevestiging, schemawijziging/-annulering, offerte, boeteberekening, betalingsherinnering, keuze van terugbetaling, voucher/betaling, massale communicatie), inclusief klantenaanvragen/claims via e-mail

Bewaartermijn

10 jaar

Startdatum

Vanaf de datum dat de e-mail verstuurd werd

Document

Telefoongegevens van de klantendienst voor contractuele redenen

Bewaartermijn

6 maanden

Startdatum

Vanaf de datum van de opname

Document

Opgenomen oproepen voor kwaliteitsredenen

Bewaartermijn

1 maand

Startdatum

Vanaf de datum van de oproep

Document

Chat (klant/gebruiker)

Bewaartermijn

3 jaar

Startdatum

Vanaf de datum van de aanvraag

Document

Meldingen of claims

Bewaartermijn

10 jaar

Document

Contractuele documentatie (logboek van de aanvaarding)

Bewaartermijn

10 jaar

Startdatum

Vanaf de datum van de aankoop

Document

Cleartrext kredietkaartgegevens

Bewaartermijn

Niet bewaard

Document

Financiële/transactionele informatie

Bewaartermijn

10 jaar

Startdatum

Vanaf voltooiing van de financiële transactie

Document

Gegevens van de fraudecontrole

Bewaartermijn

5 jaar

Startdatum

Vanaf de afwijzing van de transactie wegens fraude

Document

Enquêtes

Bewaartermijn

1 maand

Startdatum

Vanaf de datum van de enquête

GEGEVENS GEBRUIKT VOOR MARKETINGDOELEINDEN (CRM)

Document

Gegevens die worden gebruikt voor marketingactiviteiten voor klanten/gebruikers onder voorbehoud van toestemming of onder soft-opt in.

Bewaartermijn

5 jaar

Startdatum

Vanaf de toestemming of de verlenging van de toestemming via interactie met marketingcommunicatie.

GEGEVENS VERZAMELD VIA TAG

Document

Technische cookies

Bewaartermijn

Max. 3 jaar

Startdatum

Vanaf de datum van het browsen op onze websites

Document

Niet-technische cookies

Bewaartermijn

Max. 1 jaar

Startdatum

Vanaf de datum van toestemming

6. Wat zijn uw gegevensbeschermingsrechten en hoe kunt u deze uitoefenen?

U kunt de rechten uit hoofde van Verordening EU 2016/679 (artikelen 15-22) uitoefenen, met inbegrip van

Naam van het recht

Recht op toegang

Inhoud

Om een bevestiging van het bestaan van uw persoonsgegevens te ontvangen, heeft u toegang tot de inhoud ervan en kunt u een kopie verkrijgen.

Naam van het recht

Recht op rectificatie

Inhoud

Uw persoonsgegevens updaten, rectificeren en/of corrigeren.

Naam van het recht

Recht om te wissen/recht vergeten te worden en recht op beperking.

Inhoud

Om de verwijdering van uw gegevens te vragen of de beperking van uw gegevens die in strijd met de wet zijn verwerkt, met inbegrip van die waarvan de opslag niet noodzakelijk is in verband met de doeleinden waarvoor de gegevens zijn verzameld of anderszins zijn verwerkt; wanneer wij uw persoonsgegevens openbaar hebben gemaakt, hebt u ook het recht om de verwijdering van uw persoonsgegevens te vragen en om redelijke maatregelen te nemen, met inbegrip van technische maatregelen, om andere verwerkingsverantwoordelijken die de persoonsgegevens verwerken te informeren dat u hebt verzocht om de verwijdering door verantwoordelijken van alle koppelingen naar, of kopieën of replicaties van die persoonsgegevens.

Naam van het recht

Recht op gegevensoverdraagbaarheid

Inhoud

Om een kopie te ontvangen van uw persoonsgegevens die u ons voor een contract of met uw toestemming hebt verstrekt in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machinaal leesbaar formaat (bv. gegevens met betrekking tot uw aankopen) en om ons te vragen die persoonsgegevens door te geven aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.

Naam van het recht

Recht om uw toestemming in te trekken

Inhoud

Waar we ook op uw toestemming vertrouwen (zie p. 3 - F en J), u kunt die toestemming altijd intrekken, hoewel we andere wettelijke redenen kunnen hebben om uw gegevens voor andere doeleinden te verwerken.

Naam van het recht

Recht op bezwaar, op elk moment

Inhoud

U hebt het recht om te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden (met name wanneer wij de gegevens niet hoeven te verwerken om te voldoen aan een contractuele of andere wettelijke verplichting (zie p. 3-B, C D, H, I), of wanneer wij uw gegevens gebruiken voor direct marketing (p. 3-E).

Naam van het recht

Recht om niet te worden onderworpen aan een besluit dat uitsluitend gebaseerd is op geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering

Inhoud

U kunt altijd een handmatig besluitvormingsproces aanvragen, uw mening geven of een besluit betwisten dat uitsluitend gebaseerd is op geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, als een dergelijk besluit rechtsgevolgen zou hebben of op een andere, vergelijkbare manier aanzienlijke gevolgen voor u zou hebben.

U kunt de opgenoemde rechten te allen tijde uitoefenen door:

- Ons via e-mail te contacteren op privacy.nl@lastminutegroup.com.
- Wat direct marketing betreft, kunt u ook te allen tijde bezwaar maken door te klikken op de uitschrijvingslink die wij in elke aan u verzonden communicatie voorzien
- Voor online gerichte advertenties en het intrekken van uw toestemming verwijzen wij u naar ons Cookie-gedeelte van dit privacybeleid.

Indien u gebruik maakt van één van de bovenstaande rechten die door de GDPR zijn verstrekt, gelieve op te merken dat wij uw verzoek zullen bijwonen, rekening houdend met de persoonlijke informatie die in het bezit is van alle bedrijven binnen de Im-group waar BravoNext, S.A., rechtstreeks of onrechtstreeks, 100% van de aandelen in bezit heeft.

Uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens kunnen in sommige situaties beperkt zijn. Bijvoorbeeld, als het inwilligen van uw verzoek persoonsgegevens van een andere persoon zou onthullen of als we een wettelijke verplichting of een dwingende legitieme grond hebben, kunnen we uw persoonsgegevens die u ons hebt gevraagd te verwijderen, blijven verwerken.

U kunt ook het recht hebben om een klacht in te dienen als u denkt dat uw persoonsgegevens verkeerd zijn behandeld. Wij raden u aan om ons in eerste instantie te contacteren, maar voor zover dit recht op u van toepassing is, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de betreffende toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming.

7. Contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke

De contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke van de gegevensverwerking hierboven beschreven zijn:

BravoNext, S.A., een Zwitsers bedrijf dat toebehoort tot de Im group, ingeschreven in het Ticino handelsregister onder nr. CHE - 115.704.228 en met hoofdzetel in Vicolo de' Calvi 2 - 6830 Chiasso, Zwitserland.

8. Contactgegevens van onze functionaris voor gegevensbescherming (DPO)

Onze functionaris voor gegevensbescherming (of "DPO") is bereikbaar op:

dpo.nl@lastminutegroup.com

Vicolo de' Calvi 2 - 6830 Chiasso, Zwitserland

9. Informatie over Cookies

Lees het volgende Cookiebeleid voor meer Cookiebeleid.

10. Privacyverklaring voor Facebook

10.1. Facebook Custom Publiek - Facebook pixel

We gebruiken de remarketingfunctie "Custom Audiences" van Facebook Inc. (1601 Willow Road, Menlo Park, Californië 94025) of, als u in de EU gevestigd bent, Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ierland. Deze functie stelt ons in staat om onze gebruikers en/of klanten van onze website op interesse gebaseerde advertenties te tonen wanneer zij Facebook bezoeken ("Facebook-advertenties"), en om dergelijke Facebook-advertenties te analyseren voor statistische en marktonderzoeksdoeleinden, wat ons helpt bij het optimaliseren van toekomstige reclame. Dit stelt ons in staat om meer relevante reclame te dienen.

Hiervoor gebruiken we de zogenaamde Facebook-pixel voor onze website.

Wanneer een gebruiker of een klant onze website bezoekt en een actie onderneemt (bijvoorbeeld iets kopen), wordt de Facebook-pixel getriggerd en wordt deze actie gemeld. Op deze manier weten wij wanneer een klant een actie heeft ondernomen na het zien van onze Facebook-advertentie. Ook kunnen we deze klant weer bereiken door gebruik te maken van Custom Audience. Deze pixel maakt het dus mogelijk om het gedrag van de gebruiker te volgen nadat deze is doorgestuurd naar onze website door te klikken op een Facebook-advertentie. Op deze manier weten we wanneer een klant een actie heeft ondernomen na het zien van onze Facebook-advertentie. We zullen deze klant ook weer kunnen bereiken door gebruik te maken van Custom Audience.

Dit stelt ons in staat om de effectiviteit van Facebook-advertenties te meten voor statistische en marktonderzoeksdoeleinden. De gegevens die op deze manier worden verzameld zijn voor ons anoniem, wat wil zeggen dat we de persoonsgegevens van individuele gebruikers niet zien. Deze gegevens worden echter wel door Facebook opgeslagen en verwerkt en daarom informeren wij u, op basis van onze kennis van de situatie. Facebook kan deze gegevens koppelen aan uw Facebook-account en ze ook gebruiken voor eigen promotionele doeleinden, in overeenstemming met de Data Usage Policy (Beleid over gegevensgebruik) van Facebook

<https://www.facebook.com/about/privacy>. Dergelijke gegevens kunnen Facebook en zijn partners in staat stellen om advertenties te tonen op of buiten Facebook. Voor deze doeleinden kan ook een cookie op uw computer worden opgeslagen.

10.2. Facebook SDK

Binnen onze app gebruiken we de Software Development Kit (SDK) van Facebook. De Facebook SDK wordt uitgegeven en beheerd door Facebook Inc, 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA, of, als u in de EU gevestigd bent, Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ierland. Door middel van deze integratie kunnen wij verschillende Facebookdiensten koppelen aan onze app (o.a. Facebook Analytics, Facebook Ads, Facebook Login via de SDK, Facebook Account Kit, Facebook Share, Facebook Graph API en Facebook App Events).

In het bijzonder hebben wij de volgende SDK Facebookdiensten gekoppeld aan onze app:

Facebook Login: om u de mogelijkheid te bieden zich te registreren of in te loggen met uw Facebookaccount

Facebook App Events: om de acties van mensen in onze app te begrijpen en de effectiviteit van uw mobiele appadvertenties te meten. We gebruiken deze dienst om het bereik van onze reclamecampagnes en het gebruik van Facebook SDK te evalueren. Facebook geeft ons alleen een geaggregeerde analyse van het gebruikersgedrag binnen onze app.

Aangezien onze app gekoppeld is aan SDK Facebook diensten, moeten wij bovendien het Facebookbeleid volgen, wat inhoudt dat wij verplicht zijn om de volgende gegevens te delen met Facebook, wanneer u de app downloadt, zelfs wanneer u niet bent ingelogd op het socialemediaplatform:

- Anonieme online identifier;
- Informatie die bevestigt dat u onze app heeft gedownload;
- Type toestel waarmee u onze app heeft gedownload;
- De modelnaam van uw toestel;
- Uw geografische zone;
- Uw tijdzone;
- Uw verbindingaanbieder;
- De grootte en de dichtheid van uw schermtoestel;
- CPU-kernen van uw toestel;
- De externe opslagruimte in GB van uw toestel;
- De vrije ruimte op de externe opslag in GB van uw toestel;

Door het downloaden van onze app verklaart u zich akkoord met de communicatie van de gegevens naar Facebook zoals hierboven beschreven.

Meer informatie over Facebook SDK binnen iOS vindt u hier: <https://developers.facebook.com/docs/ios>. Voor Android verwijzen wij u naar: <https://developers.facebook.com/docs/android>.

U kunt de status van uw verbinding met Facebook en de respectievelijke toegangsrechten van onze apps te allen tijde controleren en wijzigen onder uw Facebook-profielinstellingen (<https://www.facebook.com/settings?tab=applications>). Als u de verbinding tussen Facebook en onze

app wilt annuleren, log dan in op Facebook en breng de nodige wijzigingen aan in uw profielinstellingen.

11. Update en oude versies van dit privacybeleid

Wij behouden ons het recht voor om dit privacybeleid te allen tijde te wijzigen in overeenstemming met deze bepaling. Als we wijzigingen aanbrengen in dit privacybeleid, zullen we het herziene privacybeleid op onze website plaatsen en de datum "Laatst bijgewerkt" bovenaan dit privacybeleid updaten.

Oudere versies van dit privacybeleid zijn hier beschikbaar.