

# PRIVACY STATEMENT

Wij waarderen het vertrouwen dat je in ons stelt en dat is voor ons de reden om uiterst zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens die je aan ons doorgeeft. Fruhstuk respecteert je recht op privacy. Met dit beleid informeren wij je over hoe wij met je persoonsgegevens omgaan.

## Wie zijn wij?

Fruhstuk is een handelsnaam van Fruhstuk B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid gevestigd aan de Borssenburgplein 157 te Amsterdam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64315991.

Dit privacy statement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die wij, Fruhstuk B.V., als verwerkingsverantwoordelijke, van of over je verkrijgen op een van de hieronder beschreven momenten of manieren via een van onze websites of via een van onze merken.

## Wie ben jij?

Jij bent degene die onze website bezoekt en/of een reis boekt via onze website, zich inschrijft voor een nieuwsbrief of degene die een account van ons heeft ontvangen na een reservering en deze gebruikt. Het kan ook zijn dat je alleen een vraag stelt via ons contactformulier, met ons chat of belt of dat je gebruik maakt van een van onze apps, een offerte opvraagt voor een groepsreis of gebruik maakt van een van onze andere diensten.

## Welke persoonsgegevens verwerken we voor welke doeleinden?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets vertellen over jou of die we in verband kunnen brengen met jou. In het kader van onze dienstverlening, de verkoop van onze producten of wanneer je op een andere manier contact hebt met Fruhstuk, leggen wij persoonsgegevens vast. Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor onze dienstverlening zoals bijvoorbeeld je naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Dergelijke gegevens zijn bijvoorbeeld nodig om een boeking te maken.

Hieronder volgen de persoonsgegevens die wij verwerken onderverdeeld naar het de verschillende doeleinden waartoe wij deze gegevens verzamelen:

- Om je reis te kunnen boeken, uitvoeren, factureren en / of je opgegeven voorkeuren te kunnen verzorgen

Het betreft hier klantgegevens, contactgegevens, reserveringsgegevens, betalingsgegevens die je tijdens het boeken verstrekt van jezelf als hoofdboeker (persoon<sup>1</sup>) of welke de hoofdboeker verstrekt namens de medereizigers (persoon<sup>2</sup>) inclusief de voorkeuren zoals ski les en ski huur welke verder in het reserveringsproces worden gevraagd. Bovenstaande gegevens worden gebruikt om de reis te boeken, te reserveren, te factureren en aan je te bevestigen. De bijbehorende reisbescheiden/reisovereenkomst en nuttige informatie voor aanvang van je reis sturen we je per e-mail toe. Ook stellen we de reisbescheiden, factuur en andere nuttige informatie beschikbaar in de "mijn Fruhstuk" omgeving (indien beschikbaar). We gebruiken jouw opgegeven reserveringsgegevens en voorkeuren ook om ervoor te zorgen dat de partijen die je reis en voorkeuren verzorgen (bijv. voor je vlucht, transfer naar hotel en verblijf op bestemming/hotel) deze dienstverlening kunnen uitvoeren.

Tijdens het boeken van een reis kan je bijzondere persoonsgegevens aan ons doorgeven zoals het aanmelden van medische bagage en opmerkingen over je gezondheid. Wij verwerken jouw bijzondere persoonsgegevens alleen in het kader van de doeleinden waartoe jij deze gegevens hebt doorgegeven aan ons, uitdrukkelijk toestemming geeft voor deze verwerking hetzij omdat je de gegevens kennelijk openbaar hebt gemaakt.

Specifiek voor desbetreffende situaties kan additionele informatie worden opgevraagd bijvoorbeeld bij het reserveren van fietshuur en parking.

Indien je vanaf onze website door linkt naar externe leveranciers voor het reserveren van additionele services zoals taxi en airportparking is de desbetreffende leverancier verantwoordelijke voor de bescherming van je persoonsgegevens.

- Om je account (indien beschikbaar) welke is aangemaakt te kunnen onderhouden

Na het boeken van een reis maken wij m.b.v. je reserveringsgegevens een account voor je aan waarna je de mogelijkheid hebt het account al dan niet te activeren. In dit account, kun je alle relevante informatie over je reis, je klantgegevens, je betalingen, en je factuur vinden. We bewaren alle reserveringsgegevens die bij je account horen zodat we je iedere keer dat je inlogt de juiste klantgegevens en boekingshistorie kunnen laten zien.

- Om in geval van calamiteiten jou en de thuisblijver te kunnen bereiken tijdens de reis

Er doen zich helaas tijdens reizen soms calamiteiten voor. Op je plaats van bestemming of thuis. We willen je dan graag op de hoogte houden van ontwikkelingen die voor jou van belang zijn. Daarvoor gebruiken we de contactgegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres van jezelf of de opgegeven thuisblijver.

- Om analyses uit te voeren op het gebruik van onze website en/of app

Bij het gebruik van onze website worden gegevens over je gebruik en gedrag verzameld. Om goed in staat te zijn onze website aan te passen aan de wensen en interesses van de bezoeker en om een optimale bezoekerservaring te bieden, maken wij gebruik van analytische cookies.

Daarnaast slaan wij log files van de website op zoals error meldingen. Wanneer bijvoorbeeld tijdens het boeken het reserveringsysteem niet functioneert onthouden we de gegevens welke zijn ingevuld tijdens het boeken zodat je niet alles opnieuw hoeft in te vullen.

- Voor het afhandelen van klachten en verzoeken om informatie of om de uitoefening van jouw rechten mogelijk te maken en daarvan te leren

Wij slaan je contactgegevens op als je contact met ons zoekt via een contactformulier, tijdens een chat of telefoongesprek en /of wanneer je invloed wilt uitoefenen op het gebruik dat wij maken van je persoonsgegevens. Dit doen we mede om je te kunnen antwoorden of helpen maar ook om zelf te leren van onze klachtafhandeling.

- Bij aanvragen van offertes voor groepsreizen

Het betreft hier de persoonsgegevens welke je van jezelf verstrekt als hoofdboeker en de voorkeuren welke in het formulier worden opgegeven voor de groepsreis.

- Kwaliteitsborging

Het gehele IP-adres (IPv4 en IPv6) wordt gebruikt voor logging doeleinden en het nakijken van problemen gerapporteerd door jou. Incidenteel wordt het IP-adres van een reservering gebruikt voor validatie van een reservering en betaling. Online betalingen vinden alleen plaats via een aangesloten leverancier. Om onze campagnes van foto- en beeldmateriaal te voorzien.

- Om onze campagnes beter af te stemmen op jouw voorkeuren

Wij verkrijgen op verschillende momenten persoonsgegevens van je. Een deel van deze gegevens, zoals je e-mailadres en telefoonnummer, wordt door ons gebruikt om diensten af te nemen van advertentieplatformen zoals Facebook indien we jouw toestemming (d.m.v. het accepteren van cookies) daarvoor hebben.

Indien je jezelf hebt opgegeven, versturen wij nieuwsbrieven. Je kunt je op ieder moment afmelden voor onze nieuwsbrieven of andersoortige commerciële uitingen per mail. Deze mogelijkheid wordt je in de e-mail zelf geboden.

- Om campagnes relevanter te maken voor derden

Om een sfeerimpressie te creëren voor onze toekomstige gasten hebben wij het recht om door ons gemaakte beeld- en geluidsmateriaal te plaatsen op onze website, sociale media, e-mailcampagnes, onze brochures of geaffilieerde websites die ons promoten. Wij zullen nooit gemaakt materiaal verkopen of delen met derden.

## Wie ontvangen jouw persoonsgegevens?

We delen je persoonsgegevens met derde partijen. Dit zijn de volgende partijen:

- Medewerkers op de kantoren van Fruhstuk B.V. in de betreffende landen (zoals bovenaan in dit privacy statement genoemd) maar ook ter plaatse voor zover ze de gegevens nodig hebben voor de uitvoering van de reisovereenkomst en vanzelfsprekend om jou een optimale vakantie ervaring te bieden met een passende voorbereiding.
- Partijen die jou (een deel van) de geboekte reis gaan leveren, zoals luchtvaartmaatschappijen, andere vervoerders, accommodatie eigenaren, reisleiders en overige partijen.
- We geven jouw persoonsgegevens niet door naar landen buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij noodzakelijk voor de uitvoering van de reisovereenkomst (bijv. luchtvaartmaatschappijen en accommodatie eigenaren buiten de EER). In alle overige gevallen zorgen we dat er passende maatregelen worden getroffen voor een adequate bescherming van je persoonsgegevens. Dit doen wij o.a. door het sluiten van overeenkomsten die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie. In voorkomende gevallen zorgen we dat alleen partijen in derden landen met een door de Europese Commissie aangegeven passend beschermingsniveau persoonsgegevens verwerken.
- Wanneer je naar het buitenland reist, kan het verplicht worden gesteld (door overheidsinstanties op vertrek- en aankomstpunten) dat je persoonsgegevens verstrekt en verwerkt worden in het kader van een grenscontrole, immigratie-, veiligheids-, antiterrorisme- en andere doeleinden die toepasselijk worden geacht. Welke gegevens verstrekt moeten worden, kan per bestemming verschillen. Voorbeelden van gegevens die worden opgevraagd bestaan bijvoorbeeld uit klantgegevens, contactgegevens en reserveringsgegevens.
- Externe partijen zoals marketing / development bureaus, online software partijen en Payment providers ter ondersteuning van onze dagelijkse werkzaamheden, waaronder marketing en data-analyse.

## Op basis van welke grondslagen verwerken we je persoonsgegevens?

Wij gebruiken een aantal grondslagen bij het gebruik van je persoonsgegevens. De grondslagen die wij gebruiken zijn:

- De verwerking is noodzakelijk voor het uitvoeren van een overeenkomst waarbij jij partij bent. Dit is bijvoorbeeld de uitvoering van de (reis)overeenkomst met jou;
- De verwerking is noodzakelijk om een wettelijke plicht na te komen waaraan wij moeten voldoen;
- De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen. Als aanbieder van reizen omvatten onze gerechtvaardigde belangen bijvoorbeeld ook het kunnen uitvoeren van marketingactiviteiten;
- Wij verwerken jouw bijzondere persoonsgegevens (o.a.) aanmelden van medische bagage en opmerkingen over je gezondheid) en persoonsgegevens welke niet onder bovengenoemde grondslagen behoren zoals aanmelding nieuwsbrief en persoonlijke banner advertenties alleen indien jij daarvoor uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven of omdat jij de gegevens duidelijk openbaar hebt gemaakt. Deze toestemming kun je te allen tijde intrekken, hoe en waar je dat kan doen staat beschreven in deze privacy statement onder het kopje "Jouw Privacy rechten".

# Bewaartermijn

Jouw persoonsgegevens worden zo lang bewaard als nodig voor de doeleinden van de verwerking en worden daarna permanent verwijderd binnen de daarvoor gestelde termijn, rekening houdend met wettelijke verplichtingen. Dat wil bijvoorbeeld zeggen dat jouw gegevens m.b.t. de reisovereenkomst maximaal tien jaar bewaard worden conform onze fiscale bewaartermijn. Op het moment dat je bezwaar maakt tegen een verwerking van persoonsgegevens voor commerciële doeleinden registreren we dat in onze systemen en maken we geen gebruik meer van je persoonsgegevens voor de betreffende gepersonaliseerde en/of commerciële doeleinden.

Het persoonlijk fruhsruk Account blijft actief tot 2 jaar na terugkomst, van laatste reis datum. Na deze dag, wordt je account en alle bijbehorende data verwijderd.

Email correspondentie wordt verwijderd 999 dagen na ontvangst.

## Jouw privacy rechten

Fruhsruk B.V. is transparant en staat een goede dienstverlening voor naar haar klanten, website bezoekers en/of wanneer je gebruiker bent van een van onze andere (online) diensten. Om deze goede dienstverlening mogelijk te maken verwerken wij persoonsgegevens zoals in dit privacy statement staat uitgelegd. Wij hopen dat jij daar het voordeel van inziet en er ook voordeel uithaalt waarbij een ieder persoonlijke voorkeuren kan hebben. Mocht dit niet jouw beleving zijn en je dit anders zien dan kan je met ons in overleg treden om het mogelijk aan te passen.

Je kan de volgende privacy rechten uitoefenen op de in dit privacy statement omschreven verwerkingen van jouw persoonsgegevens:

- Je kan bezwaar maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens.
  - Mocht je bezwaar willen maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens in zijn geheel neem dan contact op met Fruhsruk B.V.
- Je hebt het recht om onjuiste persoonsgegevens te laten wijzigen of om persoonsgegevens aan te vullen.
- Onder bepaalde omstandigheden heb je het recht om persoonsgegevens welke wij van jou hebben te laten verwijderen uit al onze systemen en online diensten indien mogelijk, rekening houdend met wettelijke verplichtingen. Om al je cookies te verwijderen zal je zelf op de apparaten in alle internetbrowsers waarmee je op onze website(s) bent geweest je cookies moeten verwijderen.
- Je hebt het recht om de verwerking van je persoonsgegevens te beperken wanneer gegevens bijvoorbeeld onjuist zijn, je bezwaar hebt gemaakt of als je aangeeft dat we bepaalde gegevens niet verder mogen verwerken.
- Je hebt het recht om je persoonsgegevens op te vragen en om deze indien gewenst aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen zoals andere partijen welke reizen aanbieden.
- Je hebt het recht tot inzage om je persoonsgegevens in te zien. Zo kan je in de Mijn Account omgeving (indien beschikbaar) zien welke persoonsgegevens we van je

hebben ontvangen en geregistreerd met betrekking tot een bepaalde reservering. Ook zie je daar de overige relevante gegevens die bij een reservering behoren.

- Je hebt het recht op een menselijke blik bij geautomatiseerde besluiten. Er kan een besluit worden genomen op basis van automatische verwerkte gegevens (zonder menselijke tussenkomst) waar voor jou als klant/consument consequenties aan kunnen zitten. Een voorbeeld hiervan is de verificatie die wij laten uitvoeren op het accepteren van creditcard betalingen ter voorkoming van fraude en ter bescherming van jouw privacy.

Heb je vragen over bovenstaande rechten of wil je daar juist gebruik van maken neem dan contact op met ons via [info@fruhstuk.nl](mailto:info@fruhstuk.nl)

Mocht je gebruik willen maken van je rechten, voorzie ons dan in je aanvraag met een kopie paspoort, waarbij je jouw foto en het BSN-nummer hebt afgeschermd.

## Wijzigingen

Wij kunnen dit privacy statement aanpassen en raden je aan om deze pagina zo nu en dan te raadplegen om op de hoogte te blijven van de manier waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken. Dit privacy statement is voor het laatst bijgewerkt op: 05 augustus 2019.

## Beveiliging

Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om jouw persoonsgegevens te beveiligen. Dit betekent onder andere dat wij met dienstverleners die persoonsgegevens namens ons verwerken overeenkomsten sluiten waarin wij hen verplichten om deze maatregelen ook te treffen. Ook betekent dit dat wanneer je op de website van Fruhstuk een vakantie boekt of wanneer je Mijn Fruhstuk raadpleegt, je gegevens worden verzonden middels een beveiligde (SSL) verbinding.

## Melden datalek

We spreken van een datalek als persoonsgegevens van onze klanten, relaties of medewerkers zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking.

Dat is bijvoorbeeld het geval als persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens zouden mogen hebben.

Heeft u een (mogelijk) datalek ontdekt? Meld dit ons dan zo snel mogelijk per mail via [info@fruhstuk.nl](mailto:info@fruhstuk.nl)

# Contact

Jouw vragen en opmerkingen met betrekking tot dit privacy statement zijn welkom en kunnen op [Info@fruhstuk.nl](mailto:Info@fruhstuk.nl) achtergelaten worden.

† Persoon1; de hoofdboeker, degene die de reis boekt en/of de persoon die zich direct individueel registreert om mee op reis te gaan

‡ Persoon2; De medereizigers welke zich niet individueel registreren maar worden opgevoerd door de hoofdboeker en mee op reis gaan.