

# Privacy statement

Versie 1.0 van 10-11-2021



## Inleiding

Wanneer u gebruik maakt van onze vakantiewoningen en diensten, is het noodzakelijk dat wij een aantal persoonsgegevens van u verwerken. Het is ons beleid om uiterst zorgvuldig en transparant om te gaan met uw persoonsgegevens.

Via dit privacystatement willen wij u laten weten voor welke doeleinden en op welke wijze wij uw persoonsgegevens verwerken. Dit privacystatement is van toepassing op alle persoonsgegevens die wij verwerken wanneer u een boeking bij ons maakt, gebruik maakt van onze diensten, onze website bezoekt of wanneer wij contact met u hebben.

Dit privacystatement is voor het laatst gewijzigd op 10-11-2021 en vervangt alle eerdere versies van dit privacystatement.

## Welke gegevens verzamelen wij van u en waarom?

Uw persoonsgegevens worden hoofdzakelijk door ons verwerkt om u een perfecte vakantie op Ameland te bezorgen. Graag bouwen wij een duurzame relatie met u op, zodat wij u ook in de toekomst van dienst kunnen zijn en u aanbiedingen kunnen doen.

### Voor uw reservering van een vakantiewoning

#### **Bij het reserveren van een vakantiewoning**

Wanneer u vakantiewoning boekt, registreren wij standaard de gegevens van u die noodzakelijk zijn om de vakantie aan u ter beschikking te stellen. De persoonsgegevens staan hieronder vermeld. De vakantiewoningen bieden wij zelf ter verhuur aan.

#### **Boekingsgegevens**

Boekingsgegevens zijn gegevens over de vakantie die u bij ons heeft geboekt. Het gaat dan om de naam van de vakantiewoning, aankomstdatum, vertrekdatum, voor- en achternaam van de hoofdhuurder, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum (van de hoofdhuurder), een uiteenzetting van het gezelschap (zonder namen te verwerken), het adres, de stad, de postcode, de provincie, het land en opmerkingen van de hoofd huurder. Om uw boeking in orde te kunnen maken, registreren wij deze gegevens in ons reserveringssysteem. De geboortedatum gebruiken wij alleen om te controleren of de hoofdhuurder daadwerkelijk 25 jaar of ouder is.

#### **NAW-gegevens**

De voornaam, achternaam, adres en woonplaats (NAW-gegevens) van de huurder hebben wij nodig om de boeking te kunnen registreren in ons boekingsstelsel en voor registratie in het verplichte nachtregister, maar bijvoorbeeld ook voor het kunnen voldoen aan de verplichting tot het doen van aangifte toeristenbelasting. Wanneer wij bepaalde zaken niet per e-mail naar u kunnen versturen, sturen wij dit per post naar het door de huurder opgegeven adres.

#### **Telefoonnummer en e-mailadres**

De bevestiging van de boeking ontvangt de huurder op het door huurder opgegeven e-mailadres, net als interessante informatie over het verblijf en de omgeving. Mochten wij kort voor uw verblijf nog vragen hebben, dan bellen wij de huurder op.



### **Geboortedatum**

Boeking kunnen uitsluitend gemaakt worden door personen die ouder zijn dan 25 jaar. Door het opgeven van de geboortedatum van de huurder kunnen wij controleren of deze bevoegd is om een boeking te maken. Wij kunnen bij inchecken uw identiteit controleren. Wij maken hier geen kopie van.

### **Bankrekeningnummer**

De betaling voor uw boeking kunt u voldoen via onze beveiligde betaalomgeving of middels een overschrijving. Voor alle vakantiewoningen zal een waarborgsom en reserveringskosten in rekening worden gebracht. Uw bankrekeningnummer registreren wij enkel en alleen voor het terugstorten van de borg. Wij zullen en kunnen nooit een bedrag van uw rekening afschrijven.

### **Contact met de beheerder**

Wij staan u graag te woord in het geval dat u een vraag heeft over uw boeking of uw verblijf. Wij bieden u hiervoor diverse contactmogelijkheden.

#### **(Online) contact**

Als u contact met ons opneemt via het contactformulier op de website worden uw naam, mailadres, telefoonnummer en vraag of opmerking geregistreerd. Bij een vraag via sociaal media wordt uw naam, e-mailadres en de inhoud van het gesprek geregistreerd. Hetzelfde geldt in het geval dat u een e-mailbericht naar ons toe stuurt. Het registreren van de gegevens is noodzakelijk om met u te communiceren. Bovendien zijn wij hierdoor in staat om uw vraag snel en efficiënt te beantwoorden en uw gegevens erbij te zoeken.

#### **WhatsApp**

Ook via WhatsApp zijn wij bereikbaar. Om met u te kunnen communiceren via WhatsApp is het noodzakelijk om uw mobiele telefoonnummer te registreren.

#### **Telefonisch contact**

Wanneer u telefonisch contact opneemt kunnen een aantal controlevragen aan u gesteld worden om er zeker van te zijn dat uw gegevens niet bij iemand anders terecht komen.

#### **Bij het indienen van een klacht**

Indien u onverhoopt een klacht heeft, kunt u deze indienen bij ons. Wij registreren dan uw naam en de inhoud van uw klacht, zodat wij uw klacht in behandeling kunnen nemen.

#### [In het kader van onze marketingactiviteiten](#)

#### **Nieuwsbrieven**

Nadat u een boeking heeft gemaakt bij ons of u zich via de website heeft ingeschreven voor onze nieuwsbrief, gebruiken wij uw e-mailadres, na uw toestemming, voor het versturen van onze nieuwsbrieven. Uiteraard bent u niet verplicht om uw interesses aan ons door te geven wanneer wij u daarom vragen.

Nieuwsbrieven versturen wij maximaal twee keer per week. Als u een nieuwsbrief van ons ontvangt, kunnen wij zien of u de nieuwsbrief heeft ontvangen, of u de nieuwsbrief heeft geopend en of u op een link in de nieuwsbrief heeft geklikt. Via een link in de nieuwsbrief kunt u zich uitschrijven voor de nieuwsbrief.





## **Enquêtes**

Na uw verblijf ontvangt u een verzoek om een enquête in te vullen. Uw beoordeling over uw verblijf gebruiken wij intern voor het verbeteren van onze vakantiewoningen en dienstverlening, geanonimiseerd in mail en advertenties en wordt alleen met uw toestemming op onze website geplaatst.

## **Gebruik website**

Als u gebruik maakt van onze website slaan wij automatisch bepaalde informatie op. Dit kan zijn informatie van welke URL u komt, naar welke URL u toe gaat, welke browser u gebruikt, uw IP-adres en de datum en tijd waarop u toegang heeft gehad tot onze website. Ook verzamelen wij gegevens over de hardware, software en internetbrowser die u gebruikt.

We gebruiken deze informatie in het kader van het normaal gebruik en beheer van onze website en mogen deze informatie gegroepeerd vrijgeven. Door dit groeperen wordt het onmogelijk de gegevens terug te voeren naar een bepaalde gebruiker. Wij zijn niet geïnteresseerd in gegevens die iets zeggen over de identiteit van de bezoeker van onze site. Wij zijn wel geïnteresseerd in informatie die iets zegt over het gebruik van de site, zoals: hoeveel bezoekers krijgen we? Wat zijn de drukke uren en welke pagina's worden het meest bezocht?

Wij maken op de website gebruik van cookies en andere technologieën. Graag verwijzen wij naar ons [cookiebeleid](#) voor meer informatie hierover.

## **Analyses ten behoeve van managementinformatie**

Gegevens als de provincie en het land waar u woonachtig bent alsmede uw gezinssamenstelling kunnen tot slot gebruikt worden voor het verrichten van analyses ten behoeve van managementinformatie. Uw gegevens zijn dan echter volledig geanonimiseerd en niet te herleiden tot u als persoon.

## **Tijdens uw verblijf**

Tijdens uw verblijf kan het voorkomen dat wij meer gegevens van u verwerken.

## **Foto's en video's**

Het kan voorkomen dat wij foto's en/of video's willen maken van u of uw kinderen en deze foto's/video's op social media, websites of drukwerk willen plaatsen. Wij zullen u hier altijd vooraf toestemming voor vragen.

## **Gegevens die wij van derden ontvangen**

Soms ontvangen wij gegevens niet rechtstreeks van uzelf, maar van een andere partij. Wanneer u bijvoorbeeld een boeking voor een van onze vakantiewoningen maakt via een partner van ons, dan stuurt deze partner bepaalde gegevens van u naar ons door. Op deze manier kunnen wij uw boeking registreren en afhandelen. Ook vragen of wijzigingen met betrekking tot uw boeking of verblijf kunnen door onze partners aan ons doorgegeven worden. Indien redelijkerwijs mogelijk, stellen wij u op de hoogte van de ontvangst van uw gegevens. Alle informatie die we van derden ontvangen, kan gecombineerd worden met informatie die door u is verstrekt.



## Wat zijn de grondslagen?

### **Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst**

Bij het verwerken van uw persoonsgegevens houden wij ons aan de regels uit de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Er is dan ook altijd een grondslag aan te wijzen voor het verwerken van uw persoonsgegevens. Uw gegevens worden voornamelijk verwerkt bij het aangaan van een huurovereenkomst. Wij hebben deze gegevens nodig voor de uitvoering van de overeenkomst tussen u en ons. Wanneer u de vereiste persoonsgegevens niet aan ons verstrekt, kunt u geen gebruik maken van onze vakantiewoningen en / of diensten.

### **Gerechtvaardigde belangen**

Voor verwerking van uw gegevens voor het kunnen versturen van enquêtes en het uit kunnen voeren van onderzoeken bestaat een gerechtvaardigd belang van ons. Op deze manier zijn wij namelijk in staat om onze vakantiewoningen en diensten continu te blijven verbeteren. Verwerking van uw persoonsgegevens ten behoeve van het verzenden van onze nieuwsbrieven of het laten zien van gerichte advertenties wordt door ons gedaan met het oog op communicatie en marketing.

Wij verwerken uw gegevens bij contactmomenten, zodat wij in staat zijn om uw vragen, klachten of opmerkingen in behandeling te kunnen nemen en u snel van een antwoord te kunnen voorzien. Daarnaast stelt ons dit in staat om een duurzame relatie met u op te bouwen.

### **Wettelijke verplichtingen**

Verwerking van een aantal van uw gegevens is tevens noodzakelijk om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting. Zo zijn wij bijvoorbeeld wettelijk verplicht om uw naam, woonplaats, aankomst- en vertrekdatum te registreren in het nachtregister.

### **Toestemming**

Mochten wij meer gegevens van u willen weten, dan vragen wij altijd uw toestemming hiervoor. Bijvoorbeeld voor het maken en publiceren van foto's en video's.

## Aan welke partijen geven wij uw persoonsgegevens door?

De verplichte aangifte toeristenbelasting doen wij op basis van de door u doorgegeven gegevens. Het kan zijn dat de gemeente Ameland, waar u bent verbleven, een controle wil laten uitvoeren op de aangifte. Wij dienen de gemeente op dat moment inzage te verstrekken in een aantal van uw persoonsgegevens. Welke gegevens dit zijn, hangt af van de eisen van de gemeente Ameland. In ieder geval zal de inzage worden beperkt tot uw naam, postcode, woonplaats, geboortedatum, gezinssamenstelling, aankomstdatum en vertrekdatum.

Het verzorgen van de enquêtes hebben wij in eigen beheer. Na het maken van een reservering wordt een beperkt aantal gegevens van u gebruikt, zodat wij u kunnen vragen om een enquête in te vullen. Uiteraard bent u hiertoe niet verplicht. De uitkomsten van de door u ingevulde enquête kunnen wij met uw toestemming plaatsen op onze website.

Voor het beheer van onze systemen en het leveren van onze diensten maken wij gebruik van diensten van derden, zoals IT-leveranciers. Wij zien erop toe dat deze derden op een juiste wijze omgaan met uw gegevens, indien en voor zover zij deze in kunnen zien.

Voor het laten zien van gerichte advertenties op Sociaal Media kan uw e-mailadres worden doorgegeven aan het betreffende Social Media kanaal.





In het geval dat u onverhoopt uw facturen niet tijdig voldoet, zijn wij genooddaakt om de vordering uit handen te geven aan een incassobureau of een deurwaarder. De gegevens die noodzakelijk zijn om de vordering bij u te innen, worden doorgegeven aan het incassobureau of de deurwaarder. In sommige gevallen zijn wij wettelijk verplicht om persoonsgegevens door te geven aan derde partijen. Zo kan de Belastingdienst alle gegevens bij ons opvragen die van belang kunnen zijn voor de belastingheffing.

Gegevens die via cookies worden verzameld kunnen worden gedeeld met de partijen die deze cookies plaatsen. Lees hier meer over in onze [cookiebeleid](#).

### Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Uw gegevens bewaren wij niet langer dan noodzakelijk voor het realiseren van de doelstellingen die zijn opgenomen in dit privacystatement, tenzij wij op basis van een wettelijke verplichting de gegevens langer moeten bewaren.

### Gegevens met betrekking tot de met u gesloten overeenkomst

Uw gegevens die wij verwerken in ons reserveringssysteem anonimiseren wij uiterlijk 7 jaar nadat onze relatie is beëindigd. Wij gaan ervan uit dat onze relatie is beëindigd op het moment dat u de daaropvolgende 7 jaar geen nieuwe boeking meer bij ons maakt of een overeenkomst tussen u en ons door een van beide partijen is opgezegd.

### Financiële gegevens

Onze financiële administratie bewaren wij 7 jaar. Dit betekent dat al uw gegevens en documenten die betrekking hebben op financiële transacties tussen u en ons nog 7 jaar na uw verblijf bewaard blijven.

### Gegevens die wij registreren tijdens contactmomenten

Contactmomenten met ons via de chat worden verwijderd binnen veertien dagen na het contactmoment, tenzij de inhoud van de berichten van belang kan zijn voor uw boeking of eventuele toekomstige boekingen. WhatsAppgesprekken worden binnen 3 maanden verwijderd na het laatste Whatsappgesprek. Aan u verzonden of door ons ontvangen e-mailberichten en door u ingediende klachten bewaren wij maximaal 7 jaar.

### Reviews

Uw reviews die op onze websites zijn geplaatst, bewaren wij maximaal 2 jaar nadat de review is geplaatst.

### Gegevensverwerking met uw toestemming

Persoonsgegevens die wij verwerken met uw toestemming bewaren en verwerken wij tot het moment dat u uw toestemming weer intrekt.

### Waar slaan wij uw gegevens op?

Uw gegevens worden opgeslagen op Europees grondgebied. Voor een juiste werking van ons CRM systeem zijn sub-verwerkers ingeschakeld. De sub-verwerkers handelen enkel en alleen in opdracht van Noordzee Ameland en pas op het moment dat de betreffende sub-verwerkers voldoende waarborgen hebben getroffen voor wat betreft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.



## Wat zijn uw rechten?

### **Recht op inzage, rectificatie, beperking, verwijdering**

Als uw persoonsgegevens door ons verwerkt worden, dan heeft u het recht om een afschrift te ontvangen van de over u verzamelde gegevens. Een verzoek daartoe kunt u richten aan het e-mailadres: [info@noordzeeameland.nl](mailto:info@noordzeeameland.nl). U kunt uw verzoek ook schriftelijk verzenden naar Noordzee Ameland, Achterdijken 28, 9163 JV Nes (Ameland). Wij zullen binnen een maand op uw verzoek reageren.

Als uit het afschrift blijkt dat uw gegevens niet juist of onvolledig zijn of naar uw mening, gelet op het doel van de registratie, niet in de database van ons thuishoort, dan kunt u ons vragen om de gegevens aan te passen, te verwijderen of te beperken. Tevens heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens. Ook voor dergelijke verzoeken kunt u het bovengenoemde (e-mail)adres of postadres gebruiken.

Wanneer u ons vraagt om gegevens aan te passen of te verwijderen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, kan dit tot gevolg hebben dat u niet langer gebruik kunt maken van onze dienstverlening.

### **Recht op het intrekken van toestemming**

Wanneer u toestemming heeft gegeven voor het verwerken van uw persoonsgegevens heeft u het recht om uw toestemming te allen tijde in te trekken. Wij zullen uw gegevens die worden verwerkt op basis van uw toestemming dan niet verder verwerken.

### **Klachten**

Indien u een klacht heeft over de wijze waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens, dan kunt u ons dit laten weten door ons een e-mailbericht naar [info@noordzeeameland.nl](mailto:info@noordzeeameland.nl) of brief te sturen naar Noordzee Ameland, Achterdijken 28, 9163 JV Nes (Ameland). Wij zullen ons best doen om uw klacht op te lossen. U heeft ook het recht om uw klacht neer te leggen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.