

PRIVACY- VERKLARING



SAMEN
GENIETEN

Wanneer u gebruik maakt van de diensten van Roompot Vakanties, is het noodzakelijk dat wij een aantal persoonsgegevens van u registreren. Het is ons beleid om uiterst zorgvuldig en transparant om te gaan met uw persoonsgegevens. Via deze privacyverklaring willen wij u laten weten voor welke doeleinden en op welke wijze wij uw persoonsgegevens verwerken. Deze privacyverklaring 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.

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 16 mei 2018 en vervangt alle eerdere versies van deze privacyverklaring.

Wie zijn wij?

Roompot Vakanties zet zich in om u een perfecte vakantie te bezorgen. Onder Roompot Vakanties wordt verstaan de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Roompot Service B.V. en is gevestigd te Kamperland aan de Mariapolderseweg 1 (4493 PH).

Welke gegevens verzamelen wij van u en waarom?

Uw persoonsgegevens worden hoofdzakelijk door ons verwerkt om u een perfecte vakantie 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 op basis van uw interesses of boekingsverleden.

Het maken van een boeking

Wanneer u een boeking maakt voor een van de door ons aangeboden accommodaties registreren wij standaard de gegevens van u die noodzakelijk zijn om de accommodatie aan u ter beschikking te stellen. De accommodaties bieden wij zelf ter verhuur aan, maar worden ook aangeboden door onze partners. In het geval dat u een boeking maakt via een van onze partners, is deze privacyverklaring net zo goed van toepassing. Wij zullen u hier nogmaals op attenderen zodra wij uw gegevens hebben ontvangen, tenzij het ons onevenredig veel inspanningen zou vergen om u hiervan op de hoogte te stellen of de informatie vertrouwelijk moet blijven.

Boekingsgegevens

Boekingsgegevens zijn gegevens over de vakantie die u bij ons heeft geboekt, bijvoorbeeld het type accommodatie, aankomstdatum, vertrekdatum, reisgezelschap en voorkeuren. Om

uw boeking in orde te kunnen maken, registreren wij deze gegevens in ons reserveringssysteem.

NAW-gegevens

Uw NAW-gegevens hebben wij nodig om uw boeking te kunnen registreren in ons reserveringssysteem 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 u opgegeven adres. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een gepersonaliseerde Keycard die u in sommige gevallen voorafgaand aan uw verblijf van ons ontvangt. Hiermee kunt u snel en op het op u gewenste moment inchecken.

Telefoonnummer en e-mailadres

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

Geboortedatum

Boeking kunnen uitsluitend gemaakt worden door personen die ouder zijn dan 21 jaar. Door het opgeven van uw geboortedatum kunnen wij controleren of u bevoegd bent om een boeking te maken.

Bankrekeningnummer

De betaling voor uw boeking kunt u voldoen via onze beveiligde betaalomgeving of middels een overschrijving.

Voor de meeste accommodaties zal een waarborgsom 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.

Indien u met een creditcard wilt betalen, worden uw gegevens doorgestuurd naar onze de financiële instelling die de betaling verwerkt. Wij hebben nooit inzage in uw creditcardgegevens, maar kunnen wel zien dat u heeft betaald met een creditcard.

Mijn Roompot

Nadat u een vakantie bij ons heeft geboekt, kunt u een persoonlijke 'Mijn Roompot' activeren. Met 'Mijn Roompot' kunt u uw eigen gegevens inzien en wijzigen, en kunt u tot 1 dag voor aankomst uw vakantie zaken online regelen. Hiervoor registreren wij de gegevens die u heeft opgegeven bij het maken van de boeking. Ook is in 'Mijn Roompot' uw boekingsverleden terug te zien.

Marketing

Nieuwsbrieven

Nadat u een boeking heeft gemaakt bij Roompot Vakanties of u zich via de website heeft ingeschreven voor onze nieuwsbrief, gebruiken wij uw e-mailadres voor het versturen van onze (gepersonaliseerde) nieuwsbrieven. Onder gepersonaliseerde nieuwsbrieven worden nieuwsbrieven verstaan die betrekking hebben op vakanties die gelijkenissen vertonen met eerder door u geboekte vakanties of die aansluiten bij de door u opgegeven interesses met betrekking tot vakanties. Op deze manier ontvangt u niet onnodig veel e-mailberichten. 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.

Advertenties op andere platforms

Uw e-mailadres gebruiken wij ook om u advertenties te laten zien op Facebook die aansluiten bij uw interesses. Wij kunnen nooit zien welke advertenties bij welke persoon getoond worden, en ook niet of er een Facebook-account is gekoppeld aan uw e-mailadres. Laat het ons weten wanneer u geen gepersonaliseerde advertenties op Facebook wenst te zien.

Wanneer u de website van Roompot Vakanties bezoekt, maken wij gebruik van cookies om u gepersonaliseerde advertenties te laten zien op andere websites. In onze Cookie Policy leest u hier meer over.

Contact met onze gastenservice

Onze gastenservice staat 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 aanhef, naam en contactgegevens geregistreerd. Bij een vraag via social media of de online chat worden alleen uw naam en e-mailadres 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 dienen wij uw telefoonnummer te registreren. Het gesprek kunnen wij tevens gebruiken voor trainingsdoeleinden.

Telefonisch contact

Telefoongesprekken kunnen wij opnemen voor kwaliteitscontroles en trainingsdoeleinden. U wordt altijd voorafgaand aan het telefoongesprek op de hoogte gebracht van de opname van het gesprek. De opnames worden voor een korte periode bewaard en vervolgens automatisch verwijderd.

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

Verzekering

Roompot Vakanties biedt u de mogelijkheid om een reisverzekering en/of annuleringsverzekering bij te boeken voor het verblijf. Wij doen dit in samenwerking met Europeesche Verzekeringen. Europeesche Verzekeringen is uiteindelijk de partij bij wie u een verzekering afsluit, reden waarom wij uw gegevens voor het afsluiten van de verzekering doorzetten naar deze partij.

Verbeteren dienstverlening

Uw mening vinden wij belangrijk

Wij zijn erg benieuwd naar hoe u het maken van uw boeking en het daarop volgende verblijf heeft ervaren. Na het maken van een boeking zullen wij u dan ook vragen om een enquête in te vullen, op basis waarvan wij in staat zijn om het boekingsproces te verbeteren. Na uw verblijf ontvangt u een tweede verzoek om een enquête in te vullen. Uw beoordeling over uw verblijf gebruiken wij intern voor het verbeteren van onze dienstverlening en wordt alleen met uw toestemming op het review platform van de Roompot geplaatst. Dit platform omvat de diverse websites van de Roompot groep en de website van de FeedbackCompany.

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. Roompot Vakanties is 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?

Roompot Vakanties maakt op de website gebruik van cookies en andere technologieën. Graag verwijzen wij naar onze Cookie Policy 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.

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 accommodaties 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?

Bij het verwerken van uw persoonsgegevens houden wij ons aan de regels uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Er is dan ook altijd een grondslag aan te wijzen voor het verwerken van uw persoonsgegevens. Uw gegevens worden voornamelijk verwerkt bij het maken van een boeking. Wij hebben deze gegevens nodig voor de uitvoering van de overeenkomst tussen u en Roompot Vakanties. Hetzelfde geldt voor het geval dat u via ons een verzekering af wilt sluiten. Wanneer u de vereiste persoonsgegevens niet aan ons verstrekt, kunt u geen gebruik maken van onze diensten.

Voor verwerking van uw gegevens in het kader van het verbeteren van onze dienstverlening, onze marketingactiviteiten en contactmomenten met onze gastenservice bestaat een gerechtvaardigd belang van Roompot Vakanties. Wij hebben hierbij een zorgvuldige afweging gemaakt tussen uw belangen en die van de organisatie.

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 een aantal van uw gegevens te registreren in het nachtregister.

Mochten wij meer gegevens van u willen weten, dan vragen wij altijd uw toestemming hiervoor.

Aan welke partijen geven wij uw persoonsgegevens door?

Voor de parken die wij zelf in beheer hebben, zijn wij verplicht om uw naam, woonplaats, aankomst- en vertrekdatum te registreren in het nachtregister. De gemeente kan ons vragen om de gegevens uit het nachtregister aan te leveren. In verband met de verplichte aangifte toeristenbelasting verstrekken wij tevens ieder jaar aan de gemeente uw postcode, woonplaats, geboortedatum, gezinssamenstelling, aankomstdatum en vertrekdatum.

Na het maken van een reservering geven wij uw gegevens door aan het park waar u zult verblijven, zodat de medewerkers van het park u goed voorbereid kunnen verwelkomen. Het kan zijn dat wij de exploitatie van het park zelf verzorgen, het kan echter ook zo zijn dat de exploitatie van een park in handen is van een derde partij. Wij geven echter alleen die persoonsgegevens door die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Hetzelfde geldt voor het geval dat u een boeking bij ons maakt voor een accommodatie die door een van onze partners wordt aangeboden.

Het verzorgen van de enquêtes hebben wij uit handen gegeven aan een professionele partij. Na het maken van een reservering wordt een beperkt aantal gegevens van u doorgegeven aan deze partij, zodat zij u kunnen vragen om een enquête in te vullen. Uiteraard bent u hiertoe niet verplicht. De door u ingevulde enquête kunnen wij met uw toestemming plaatsen op het review platform van de Roompot. Ook worden rapportages gedeeld met parkmanagers en regiomanagers. Deze rapportages bevatten echter geen persoonsgegevens van u.

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.

Wanneer u een verzekering afsluit via Roompot Vakanties worden de noodzakelijke gegevens voor het afsluiten van de verzekering doorgegeven aan Europeesche Verzekeringen. Dit is de partij die de verzekering uiteindelijk met u afsluit en ook eventuele schadeclaims zal beoordelen.

Voor het laten zien van gerichte advertenties op Facebook kan u e-mailadres worden doorgegeven aan Facebook.

In het geval dat u onverhoopt uw facturen niet tijdig voldoet, zijn wij genoodzaakt 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.

Gegevens die via cookies worden verzameld kunnen worden gedeeld met de partijen die deze cookies plaatsen. Lees hier meer over in onze Cookie Policy.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

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

Het is ons doel om een duurzame relatie met u op te bouwen. Uw gegevens worden geanonimiseerd op het moment dat deze relatie beëindigd is.

Contactmomenten met onze gastenservice worden verwijderd binnen een jaar na het contactmoment, tenzij de inhoud van de berichten van belang kan zijn voor uw boeking of eventuele toekomstige boekingen. Telefoongesprekken worden binnen 3 maanden verwijderd.

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

Hoe worden uw persoonsgegevens beveiligd?

Roompot Vakanties heeft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om uw gegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatig gebruik, zoals onbevoegde kennisneming van gegevens. Daarbij is rekening gehouden met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging zodat we een passend beveiligingsniveau garanderen gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich brengen. Ons beleid is erop gericht dat alleen die medewerkers toegang hebben tot uw persoonsgegevens die de toegang ook daadwerkelijk nodig hebben voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

Wat zijn uw rechten?

Recht op inzage, rectificatie, beperking, verwijdering

Als uw persoonsgegevens door Roompot Vakanties verwerkt worden, dan heeft u het recht om een afschrift te ontvangen van de over u verzamelde gegevens. U heeft tevens het recht om uw gegevens in een gestructureerd, veelgebruikt en machineleesbaar formaat te ontvangen. Een verzoek daartoe kunt u richten aan het e-mailadres: privacy@roompot.nl. U kunt uw verzoek ook schriftelijk verzenden naar Roompot, Postbus 12, 4493 ZG Kamperland. Roompot zal binnen een maand op uw verzoek reageren.

Ook via 'Mijn Roompot' krijgt u inzage in uw gegevens en kunt u deze corrigeren.

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 Roompot Vakanties thuishoren, dan kunt u Roompot 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 (privacy@roompot.nl) of brief te sturen (Roompot, postbus 12, 4493 ZG Kamperland). Wij zullen ons best doen om uw klacht te verhelpen. U heeft ook het recht om uw klacht neer te bij de nationale toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens.