

Privacyverklaring Landal

1. BELANGRIJKE INFORMATIE

Bij Landal begrijpen we dat privacy belangrijk voor je is. In deze Privacyverklaring wordt daarom uiteengezet hoe we jouw gegevens verzamelen, gebruiken en openbaar maken wanneer je onze website of app gebruikt. We vermelden ook graag hoe je contact met ons kunt opnemen.

Als verwerkingsverantwoordelijke zijn wij verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die wij overeenkomstig deze verklaring en de Algemene Verordening Gegevensbescherming over jou verzamelen en gebruiken.

2. WELKE PERSOONSgegevens VERZAMELEN WIJ EN HOE?

Wanneer je onze website of app gebruikt of contact opneemt met ons contact center, kunnen we de volgende soorten persoonsgegevens verzamelen:

- Naam;
- Contactgegevens, zoals adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- Nationaliteit;
- Geboortedatum;
- Financiële informatie, zoals betalingsgegevens en btw-nummer;
- Gebruikersnaam en wachtwoord als je een account hebt aangemaakt;
- Informatie verzameld via cookies - zie ons cookiebeleid (zie link onderaan deze pagina);
- geolocatie bij gebruik van de app;
- communicaties met ons (zoals opnames of gesprekken met vertegenwoordigers van de gastenservice voor doeleinden van kwaliteitsborging en training of bij gebruik van chattools);
- zoekacties die je uitvoert, transacties en andere interacties tussen jou en onze online services en apps;
- de zoekacties en transacties die via de website en app worden uitgevoerd;
- gegevens die je ons verstrekt over andere personen, zoals reisgenoten;
- Wanneer je onze app installeert of onze website gebruikt, verzamelen we automatisch de volgende soorten informatie van je apparaat:
 - het IP-adres;
 - het apparaattype;
 - de unieke identificatienummers van je apparaat;
 - het type internetbrowser (zoals Firefox, Safari, Chrome en Internet Explorer);
 - het besturingssysteem;
 - hoe je apparaat in contact is geweest met onze online services, waaronder de bezochte pagina's, de links waarop is geklikt, de parken die zijn bekeken en de functies die zijn gebruikt, samen met de geassocieerde datums en tijden;

- details van websites die je doorverwijzen of de uitstappagina's, evenals de algemene geografische locatie (zoals het land of de stad).

Wij verzamelen uitsluitend bijzondere categorieën van persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is om te voldoen aan je speciale eisen tijdens verblijf (bijvoorbeeld als je ons informatie over je gezondheid verstrekt, inclusief problemen met mobiliteit, om te waarborgen dat aan je wensen wordt voldaan).

Over het algemeen verzamelen wij persoonsgegevens die wij rechtstreeks van jou verkrijgen. Als je via een van onze boekingspartners hebt geboekt, ontvangen wij je persoonsgegevens van hen. Daarnaast kunnen wij je persoonsgegevens ook ontvangen van andere gasten binnen je gezelschap.

Indien je eigenaar bent van een woning op een van onze parken verzamelen we in aanvulling op het voorgaande ook nog de volgende persoonsgegevens:

- het adres van je recreatiewoning;
- De akte van levering van je recreatiewoning;
- Burger Service Nummer; en
- Financiële informatie over de verhuur en bezetting van je recreatiewoning.

3. HOE GEBRUIKEN WIJ JOUW PERSOONSgegevens EN WAAROM?

Wij verwerken je persoonsgegevens om verschillende redenen in lijn met een of meer van de volgende rechtsgronden:

- Als wij persoonsgegevens moeten verwerken om een overeenkomst die wij met jou zijn aangegaan uit te voeren of als wij stappen ondernemen om een overeenkomst met je aan te gaan;
- Als wij je toestemming hebben;
- Als wij hiertoe wettelijk verplicht zijn; of
- Als dit noodzakelijk is om onze gerechtvaardigde belangen of die van derden te behartigen en jouw belangen en fundamentele rechten niet zwaarder wegen dan die belangen.

Om bijzondere categorieën van persoonsgegevens te verwerken, hebben wij een aanvullende rechtvaardiging nodig. Wij mogen dergelijke persoonsgegevens uitsluitend verwerken als wij daarvoor jouw uitdrukkelijke toestemming hebben verkregen, als je de persoonsgegevens zelf openbaar hebt gemaakt, als dit gebeurt in verband met een rechtsvordering of als dit noodzakelijk is om redenen van zwaarwegend algemeen belang.

Wij kunnen je persoonsgegevens verwerken voor een of meer van de onderstaande doeleinden en hebben de grondslagen, en indien noodzakelijk onze gerechtvaardigde belangen, toegelicht.

Doeleinde voor verwerking	Grondslag voor verwerking	Gerechtvaardigd belang (indien van toepassing)
Verwerken en uitvoeren van je boeking, inclusief betaling en geautomatiseerde toegang tot de accommodatie	Contract Toestemming Gerechtvaardigd belang	Registratie en het bieden van een goede gastenservice
m.b.t. eigenaren van recreatiewoningen: Voeren van verhuuradministratie, inclusief het uitkeren van rendementen en verhuuropbrengsten	Contract Wettelijke verplichting	
Beheren van je account bij ons, inclusief zoekacties, reisgeschiedenis, reisvoorkeuren en vergelijkbare informatie over je gebruik van de website en app	Toestemming Gerechtvaardigd belang	Registratie en het bieden van een goede gastenservice
Om je uit te nodigen een review te schrijven	Gerechtvaardigd belang	Begrijpen van de manier waarop ons bedrijf wordt gezien en verbeteren van onze dienstverlening
Verzenden van serviceberichten, inclusief updates van boekingen	Contract Gerechtvaardigd belang	Onze gasten op de hoogte houden
Verstrekken van gegevens of informatie waar je om hebt verzocht	Toestemming	
Beheren van verzoeken in het kader van onze gastenservice, inclusief klachten	Gerechtvaardigd belang	Verbeteren van onze dienstverlening, training van personeel, registratie en verhelpen van problemen
Gebruiken van cookies om onze dienstverlening richting jou te personaliseren, bijvoorbeeld bij terugkerende bezoeken aan onze websites	Toestemming	
Uitvoeren van marketingactiviteiten	Toestemming Gerechtvaardigd belang	Achterhalen welke van onze diensten voor jou interessant kunnen zijn en je daarover informeren
Voor statistische doeleinden	Gerechtvaardigd belang	Evalueren van ons dienstenaanbod of het succes van onze diensten

In geval van een noodsituatie of een onvoorzien reisincident waarbij wij je contactgegevens moeten doorgeven aan derden om noodhulp te kunnen bieden	Gerechtvaardigd belang	Beschermen van ons bedrijf en onze gasten
Voldoen aan een wettelijke verplichting of verzoek van autoriteiten	Wettelijke verplichting	
Opsporen en voorkomen van criminele activiteiten	Wettelijke verplichting	Beschermen van ons bedrijf en onze gasten
	Gerechtvaardigd belang	Bijstaan van de rechtshandhaving en overheidsinstellingen
Verhelpen van kwesties rond beveiliging, fraude of technische problemen	Wettelijke verplichting	Beschermen van ons bedrijf en onze gasten
	Contract	Bijstaan van de rechtshandhaving en overheidsinstellingen
	Gerechtvaardigd belang	
Beschermen van de rechten, eigendommen en veiligheid van ons, onze gebruikers, gasten, medewerkers, opdrachtnemers, derden of het algemene publiek	Wettelijke verplichting	Beschermen van ons bedrijf, onze gasten, derden en het algemene publiek
	Contract	
	Gerechtvaardigd belang	
Testen, ontwikkelen en verbeteren van onze diensten	Gerechtvaardigd belang	Verbeteren van ons bedrijf
Vaststellen, uitoefenen en verdedigen van onze wettelijke rechten	Gerechtvaardigd belang	Beschermen van ons bedrijf

Nadere toelichting op het gebruik van je geolocatie bij het gebruik van de app

Er zijn verschillende redenen waarom wij toestemming vragen voor het gebruik van je geolocatie bij het gebruik van de app, te weten voor:

- De digitale sleutel
 - Je geolocatie gebruiken we om in de omgeving te zoeken naar digitale sloten om via Bluetooth mee te kunnen verbinden. Dit kan een slot zijn van een accommodatie of een slot van een faciliteit op het park, zoals de slagboom of het zwembad. De geolocatie vragen we alleen voor tijdens het gebruik van de app.
- De interactieve kaart
 - Je geolocatie gebruiken we om op de interactieve kaart in de app aan te kunnen geven waar je je bevindt. De geolocatie vragen we alleen voor tijdens het gebruik van de app.
- Het automatisch inchecken van campinggasten

- Je geolocatie gebruiken we om je automatisch in te checken wanneer je aankomt op je campingplaats. Je geolocatie wordt gekoppeld aan een geofence; een cirkelvormige geografisch regio rond het park die door het operating systeem gebruikt kan worden om bepaalde acties uit te voeren. Wanneer de geofence wordt doorbroken door de telefoon waarop je geolocatie met ons wordt gedeeld, wordt je automatisch ingecheckt en ontvang je een notificatie. Zodra de geofence voor de eerste keer wordt doorbroken, wordt deze verwijderd en wordt de geolocatie niet langer gevolgd. Dit gebeurt ook bij het uitloggen van de app of het verlopen van de camping boeking. We volgen je dus niet actief naar "alle locaties", ondanks dat we de geolocatie ook vragen voor wanneer de app niet actief wordt gebruikt.

4. MET WIE DELEN WIJ INFORMATIE?

Wij *kunnen* uw persoonsgegevens delen met:

- Groepsvennootschappen nu en in de toekomst
- onze medewerkers en opdrachtnemers indien noodzakelijk voor onze dienstverlening richting jou
- exploitanten van vakantieparken die je geboekt hebt en hun dienstverleners
- als verwerkers optredende dienstverleners die diensten aanbieden op het gebied van IT, systeemadministratie, website hosting en support, marketing en aan eigendom gerelateerde diensten
- aanbieders van betalingsdiensten
- bedrijven gericht op gastenbeoordelingen en aanbieders van marketingdiensten
- de verzekeraar indien je bij jou boeking een verzekering afsluit
- professionele adviseurs, inclusief bankmedewerkers, advocaten, auditors, accountants en verzekeraars die ons diensten leveren
- overheidsinstellingen, regelgevers en overige autoriteiten
- externe boekings- of distributieplatforms, reisorganisaties en boekingspartners
- incassobureaus, indien er sprake is van een schuld
- derden aan wie wij delen van onze bedrijfsmiddelen of ons bedrijf verkopen dan wel overdragen of waarmee wij fuseren en bedrijven die wij overnemen of waarmee wij fuseren
- derden waarmee wij met uw toestemming gegevens mogen delen

Landal en derden zijn verplicht om jouw persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Indien derden in opdracht van Landal jouw gegevens verwerken, staan wij niet toe dat zij jouw gegevens gebruiken voor hun eigen doeleinden en staan wij ervoor garant dat zij gepaste beveiligingsmaatregelen hebben getroffen om jouw persoonsgegevens te beschermen.

5. HOE BEVEILIGEN WE JE GEGEVENS?

Wij nemen zowel technische als organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens die wij verwerken te beveiligen. Wij doen dit volgens de daarvoor geldende wettelijke eisen en richtlijnen.

Een voorbeeld van een technische maatregel is dat je gegevens via een beveiligde verbinding worden verzonden als je gebruikmaakt van een online formulier op onze website of app. Ook worden je gegevens tijdens de verzending versleuteld. Dit betekent dat je gegevens onleesbaar zijn, mochten ze in verkeerde handen terechtkomen.

Een voorbeeld van een organisatorische maatregel is dat alleen daartoe bevoegde medewerkers van Landal je gegevens mogen inzien. En deze medewerkers hebben alleen toegang tot je persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is om hun taken uit te voeren.

6. INTERNATIONALE OVERDRACHTEN

Wij slaan gegevens in beginsel op binnen de Europese Economische Ruimte ('EER'). Het kan echter voorkomen dat bepaalde gegevens die wij verzamelen, worden verwerkt op een bestemming buiten de EER. Wij geven jouw persoonsgegevens uitsluitend door aan landen buiten de EER voor zover wij hebben vastgesteld dat er adequate maatregelen getroffen zijn om jouw persoonsgegevens te beschermen op een wijze die consistent is met en die recht doet aan de wetgeving op het gebied van gegevensbescherming. Wij verifiëren altijd dat ten minste één van de volgende veiligheidsmaatregelen is geïmplementeerd:

- er voor het betreffende land adequaatheidsbesluit is genomen door de Europese Commissie, of
- we maken gebruik van goedgekeurde standaard contractuele clausules van de Europese Commissie voor overdracht vanuit de EER en, indien noodzakelijk, aanvullende maatregelen

Mocht je meer willen weten over de doorgifte van persoonsgegevens, dan kun je contact met ons opnemen (zie onze contactgegevens in sectie 11).

7. HOE LANG BEWAREN WIJ JE PERSOONSgegevens?

Wij bewaren jouw persoonsgegevens uitsluitend voor zolang dat noodzakelijk is. Om de toepasselijke bewaarperiode te bepalen, houden wij rekening met de hoeveelheid, aard en gevoeligheid van je persoonsgegevens, het potentiële risico op schade door ongeoorloofd gebruik of openbaarmaking van je persoonsgegevens, de doeleinden waarvoor wij je persoonsgegevens verwerken, juridische of wettelijke verplichtingen en relevante industriële normen of richtlijnen. Indien jouw persoonsgegevens niet langer vereist zijn, verwijderen of wissen wij je persoonsgegevens op een veilige manier of anonimiseren wij deze, zodat de gegevens niet langer tot jouw herleid kunnen worden.

8. JOUW RECHTEN

In bepaalde omstandigheden heb je:

- Het **recht op inzage** in je persoonsgegevens. Dit recht stelt je in staat een kopie te ontvangen van de persoonsgegevens die wij over je bewaren om te controleren of we je gegevens rechtmatig verwerken.
- Het **recht op rectificatie** van de persoonsgegevens die wij over je bewaren. Het is belangrijk dat je ons informeert over wijzigingen in je persoonsgegevens, zoals een adreswijziging. Veelal kun je je persoonsgegevens zelf wijzigen via de website of app. Als je persoonsgegevens desondanks onjuist of onvolledig blijven, kun je contact met ons opnemen om de gegevens te laten corrigeren of aanvullen. Zie hieronder onze contactgegevens.
- Het **recht op verwijdering** van je persoonsgegevens. Dit recht stelt je in staat ons te verzoeken je persoonsgegevens te verwijderen als er geen goede reden meer is deze nog langer te verwerken. In geval van wangedrag, wanbetaling of andere onrechtmatige handelingen kunnen wij voor intern gebruik enkele gegevens van u bewaren.
- Het **recht van bezwaar** tegen de gegevensverwerking in het geval wij je persoonsgegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang of voor directe marketing.
- Het **recht op beperking** van de verwerking van je persoonsgegevens. Dit recht stelt je in staat ons te verzoeken de manier waarop wij je persoonsgegevens verwerken te beperken, bijvoorbeeld in het geval je de nauwkeurigheid betwist van de persoonsgegevens die wij over je bewaren.
- Het **recht op dataportabiliteit**, hetgeen je in staat stelt de persoonsgegevens die je ons hebt verstrekt, te ontvangen in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machine-leesbaar formaat dan wel ons te verzoeken deze gegevens direct over te dragen aan derden.
- Het **recht op intrekken van toestemming** in het geval wij je persoonsgegevens verwerken op basis van jouw toestemming.

Aan het uitoefenen van je rechten zijn geen kosten verbonden, tenzij je verzoek ongegrond of buitensporig is. In dat geval kunnen wij om een redelijke vergoeding vragen of je verzoek afwijzen. Het kan voor ons noodzakelijk zijn om nadere informatie te vragen om je identiteit te kunnen bevestigen voordat we je verzoek kunnen inwilligen. Dit is een beveiligingsmaatregel om zeker te stellen dat je persoonsgegevens niet worden verstrekt aan personen die daartoe niet gerechtigd zijn.

Mocht je een van deze rechten willen uitoefenen, dan kun je contact met ons opnemen (zie onze contactgegevens in sectie 11). Wij streven ernaar binnen een maand te reageren. Mocht je verzoek echter bijzonder complex zijn, dan behouden wij ons het recht voor deze periode met twee maanden te verlengen en zullen wij je hierover informeren. Mogelijkerwijs heb je geen recht op informatie als wij hebben gereageerd op een eerder verzoek en je een nieuw verzoek indient zonder dat er een redelijke termijn tussen de verzoeken is verstreken.

9. ANDERE WEBSITES

Onze website en app kunnen links bevatten naar andere websites. Deze privacyverklaring geldt uitsluitend voor onze website. Als je dus gebruik maakt van links naar andere websites, adviseren wij je om hun beleid inzake gegevensbescherming door te lezen. Wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor hun beleid.

10. BIJWERKEN VAN ONZE PRIVACYVERKLARING

Wij passen onze privacyverklaring regelmatig aan en plaatsen aanpassingen op onze website. Dit beleid is voor het laatst aangepast in oktober 2023.

11. MET WIE KAN IK CONTACT OPNEMEN INZAKE GEGEVENSBESCHERMING?

Als jij je rechten wilt uitoefenen of vragen hebt over de bescherming van uw persoonsgegevens, dan kan je per e-mail contact opnemen met gastenservice@landal.com.

Je hebt te allen tijde het recht om een klacht bij de onafhankelijke toezichthouder in te dienen over ons gebruik van jouw persoonsgegevens. Wij vragen je echter vriendelijk eerst contact met ons op te nemen en om je zorgen eerst met ons te bespreken.