

Privacyverklaring

U bevindt zich op of bent doorgestuurd vanaf een website van Hoteliers.com B.V., een leverancier van boekingssoftware en websites, die in opdracht van hotels en hotelketens boekingen verwerkt.

Hoteliers.com B.V., gevestigd aan Gedempt Hamerkanaal 177, 1021 KP, Amsterdam, Nederland, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Persoonsgegevens die wij verwerken

Hoteliers.com verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten of omdat u deze zelf aan ons verstrekt.

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- IP-adres
- Locatiegegevens
- Gegevens over uw activiteiten op onze website
- Internetbrowser en apparaat type
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een profiel op deze website aan te maken, in correspondentie en telefonisch

Bijzondere en gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Hoteliers.com heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar, tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via support@hoteliers.com, dan verwijderen wij deze informatie.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

We slaan uw persoonsgegevens uitsluitend op bij uw boeking en uw boekingsoverzicht. We zullen deze gegevens nergens anders voor gebruiken. Hoteliers.com verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen (van de betaling) van uw boeking
- Om onze nieuwsbrief te versturen, indien u zich hiervoor inschrijft
- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- U de mogelijkheid te bieden een account aan te maken
- Om diensten aan u te leveren

Geautomatiseerde besluitvorming

Hoteliers.com neemt geen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen op basis van geautomatiseerde verwerkingen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Hoteliers.com) tussen zit.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Hoteliers.com bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Uw persoonsgegevens zullen na 24 maanden automatisch worden verwijderd. Daarnaast kunt u zelf uw persoonsgegevens 2 maanden na de vertrekdatum of na annulering van uw boeking verwijderen.

Delen van persoonsgegevens met derden

Hoteliers.com deelt uw persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van onze diensten en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Met bedrijven die u gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een Verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Hoteliers.com blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Om uw boeking uit te voeren, worden uw persoonsgegevens gedeeld met:

- De accommodatie: Het hotel of de accommodatie waar u een reservering voor gemaakt heeft.

- Subverwerkers: Hoteliers.com of de accommodatie kunnen gebruik maken van een bedrijf dat boekingen en betalingen voor de accommodatie verwerkt. Hieronder vallen bedrijven als; een Channel Manager, dat is een systeem die boekingen van verschillende boekingsites voor de accommodatie verwerkt; betaalsystemen, die uw betaalinformatie verwerken; Global Distribution Systems, voor reserveringen via bedrijven en reisagenten; en andere subverwerkers.

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt altijd binnen de Europees Economische Ruimte (EER) of één landen die door de EU als veilig zijn bevonden.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Hoteliers.com gebruikt alleen technische en functionele cookies. Ook maakt Hoteliers.com gebruik van analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Dit kunt u zelf doen via de persoonlijke instellingen van uw account. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door ons bedrijf. Tenslotte heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen.

Wilt u gebruik maken van uw recht op bezwaar, uw recht op gegevensoverdraagbaarheid of heeft u andere vragen over de gegevensverwerking? Stuur dan een gespecificeerd verzoek naar support@hoteliers.com.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Maak

in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart, ter bescherming van uw privacy. Hoteliers.com zal zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, op uw verzoek reageren.

Hoteliers.com wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Hoteliers.com neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik, neem dan contact op met ons via support@hoteliers.com.

Hoteliers.com heeft onder andere de volgende organisatorische en technische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen.

Organisatorische beveiligingsmaatregelen:

- **Het aannemen van de juiste mensen:** Zorg ervoor dat u referenties van sollicitanten controleert, zodat u ze kunt vertrouwen met persoonsgegevens van uw gasten.
- **Geheimhoudingsverklaring:** Zorg ervoor dat werknemers een overeenkomst ondertekenen, zodat ze veilig om gaan met persoonsgegevens van uw gasten.
- **Train alle medewerkers:** Zorg ervoor dat alle medewerkers worden getraind in de beveiliging van persoonsgegevens en in de beveiligingsmaatregelen die uw organisatie heeft genomen om ongeoorloofde toegang te voorkomen. Wachtwoordbeveiliging is ook een belangrijk onderdeel van deze training.
- **Clean desk policy:** Zorg ervoor dat er geen papieren op kantoor liggen. Herinner medewerkers eraan bestanden met persoonsgegevens in een afgesloten kast te bewaren. Dit geldt voor kantoren, maar vooral voor openbare ruimtes zoals de receptie van het hotel.
- **Draagbare apparaten:** Laat nooit draagbare apparaten, zoals smartphones, tablets of laptops, onbeheerd achter. Vergrendel altijd uw computer als u wegloopt van uw bureau. Laat nooit een draagbaar

apparaat in uw auto achter (dieven hebben nu zelfs trackers die kunnen zien of een draagbaar apparaat in de kofferbak van een auto achterblijft).

- **Afgedrukte documenten:** Werp documenten met persoonlijke gegevens niet zomaar in de vuilnisbak, gebruik een papierversnipperaar. Voorkom zoveel mogelijk dat u papieren documenten meeneemt buiten kantoor.
- **Beveilig het kantoor:** Zorg ervoor dat u de best mogelijke beveiliging heeft. Zorg ervoor dat er toegangscontrole aanwezig is, zodat ongewenste bezoekers niet op kantoor kunnen komen. Dit geldt voor kantoren, maar vooral voor openbare ruimtes zoals de receptie, spa of restaurant van het hotel.
- **Datalek melden:** Dit is een beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens mogelijk verloren zijn gegaan of onbedoeld toegankelijk waren voor derden. Hoteliers.com heeft met partners afspraken gemaakt dat een mogelijk lek verplicht gemeld wordt.

Technische beveiligingsmaatregelen:

- **Toegangscontrole:** Zorg ervoor dat alleen mensen die echt toegang nodig hebben, toegang krijgen. Heeft deze persoon echt alle beheerdersrechten nodig? Denk aan Privacy by Design en geef gebruikers zo min mogelijk toegang.
- **Deel geen accounts:** Deel nooit accounts met uw collega's, want het zal dan onmogelijk zijn om aan te tonen via welke account eventuele informatie is gelekt. De meeste systemen staan gebruikersbeheer toe, vraag de beheerder om een account aan te maken voor elke nieuwe medewerker.
- **Sterke wachtwoorden:** Omdat gebruikers veel wachtwoorden moeten onthouden, verzinnen ze wachtwoorden zoals "Welkom123 @" of "JanDeBoer1983!". Deze wachtwoorden kunnen binnen enkele minuten worden gekraakt.
- **Gebruik een wachtwoordbeheerder:** Gebruik een wachtwoordbeheersysteem om uw leven makkelijk te maken. Hiermee kunt u ook veilig wachtwoorden delen met collega's (als er geen manier is om afzonderlijke gebruikersaccounts te maken).
- **Virusscanner:** Zorg ervoor dat uw virusscanner is ingesteld om elke dag updates automatisch te downloaden.
- **USB-sticks:** Gebruik geen USB-sticks, omdat dit een veelvoorkomende reden is voor datalekken of virusinfecties. Gebruik in plaats daarvan oplossingen voor het delen van documenten, zoals Dropbox of WeTransfer.
- **Beveilig de toegang tot uw computer en smartphone:** Een viercijferige code is onvoldoende en kan binnen enkele uren worden gekraakt. Wijzig

uw toegangscode in ten minste zes cijfers. Zorg er ook voor dat u tracking-apps activeert, zoals Find My iPhone.

- **Twee-factor-authenticatie:** Veel systemen bieden twee-factor-authenticatie. Wanneer u inlogt met uw wachtwoord, wordt er een code naar uw smartphone verzonden om te controleren of u het echt bent.
- **E-mail:** Activeer indien mogelijk twee-factor-authenticatie. Open geen berichten die u niet verwacht. Open geen bijlagen die u niet verwacht. Vraag uw systeembeheerder of uw e-mail versleuteld verzonden wordt.
- **TLS, voorheen SSL:** Wij versturen uw gegevens via een beveiligde internetverbinding. Dit kunt u zien aan de adresbalk "https" en het hangslotje in de adresbalk.
- **DKIM, SPF en DMARC:** Dit zijn drie internetstandaarden die we gebruiken om te voorkomen dat onze domeinnaam wordt misbruikt om e-mails te versturen die virussen bevatten, spam zijn of bedoeld zijn om persoonlijke (inlog)gegevens te bemachtigen.

Aanpassingen privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om de privacyverklaring aan te passen.

Wijzigingen zullen op <https://company.hoteliere.com> worden gepubliceerd.

Contactgegevens

Gedempt Hamerkanaal 177

1021 KP Amsterdam, Nederland

+31205313333

Mocht u vragen hebben over uw privacy of de beveiliging van uw persoonsgegevens, dan kunt u contact met ons opnemen. De Functionaris Gegevensbescherming van Hoteliere.com is te bereiken via support@hoteliere.com.