



Arvy privacyverklaring

## **PRIVACYVERKLARING VAN ARVY**

In deze privacyverklaring leggen wij uit hoe wij jouw persoonsgegevens verzamelen en gebruiken.  
Voor het laatst bijgewerkt: mei 2018

1. Wanneer is deze privacyverklaring van toepassing?
2. Wie is verantwoordelijk voor je gegevens?
3. Welke gegevens verzamelen wij en hoe?
4. Hoe gebruiken wij je gegevens?
5. Welke derden hebben toegang tot je gegevens?
6. Hoe beveiligen wij je gegevens en hoe lang bewaren wij deze?
7. Hoe kan je je wettelijke rechten uitoefenen?

### **1. Wanneer is deze privacyverklaring van toepassing?**

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die wij verzamelen, gebruiken, delen en opslaan over jou wanneer je een offerte aanvraagt en/of een reis bij ons boekt, onze website bezoekt of wanneer je contact met ons hebt. Onze website bevat links naar websites van derden. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op het verzamelen van gegevens via de genoemde websites en wij zijn daar ook niet verantwoordelijk voor. Zie het privacybeleid van de desbetreffende website (indien aanwezig) voor meer informatie. Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd in mei 2018 en vervangt alle eerdere versies. Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen en je over eventuele wijzigingen informeren door de gewijzigde verklaring op deze website te publiceren en je te informeren per e-mail voordat deze wijzigingen van kracht worden.

### **2. Wie is verantwoordelijk voor je gegevens?**

ARVY zoekt al vele jaren de meest voordelige camperreizen voor jou. We bieden je de mogelijkheid om offertes te vragen en wereldwijd campers te boeken. Arvy regelt in combinatie met een camper op verzoek, vliegvluchten huurauto's en hotelreserveringen. Ga voor meer informatie naar onze website.

Arvy gevestigd aan de M. v. E. Vinkstraat 243 in Rotterdam, is verantwoordelijk voor het verzamelen en gebruiken van jouw persoonsgegevens zoals nader beschreven in deze privacyverklaring. Als je vragen, opmerkingen of klachten hebt over het gebruik van je persoonsgegevens door Arvy, neem dan contact met ons op.

### **3. Welke gegevens verzamelen wij en hoe?**

We verzamelen vijf categorieën persoonsgegevens van en over jou: (1) naam en contactgegevens, (2) boekingsgegevens, (3) gegevens die we vastleggen als je contact hebt met onze klantenservice, (4) gegevens die we vastleggen wanneer je onze website bezoekt of nieuwsbrief.

- 1. Naam en contactgegevens  
Dit zijn de gegevens die zelf invoert als je een offerte aanvraagt of een reis bij ons boekt, zoals je voor- en achternaam, geboortedatum, adres en woonplaats en je telefoonnummer en e-mailadres. Als je met iemand anders reist, verzamelen we ook een deel van de in deze paragraaf beschreven gegevens van je medereizigers.



## Arvy privacyverklaring

- 2. Boekingsgegevens  
Boekingsgegevens zijn de gegevens over de reis die je bij ons hebt gekocht, bijvoorbeeld de camper, motor of auto die je hebt gehuurd (type auto, prijs etc.) vluchtinformatie (vluchtdatum, bestemming, prijs, etc.), gegevens over het hotel dat je hebt geboekt (aantal nachten, type kamer, prijs etc.). We leggen ook vast welke eventuele extra diensten je hebt gekocht, zoals een vliegticketgarantie, reisverzekering of aanvullend pakket. Om een vliegticket te kunnen boeken hebben we voor bepaalde bestemmingen je paspoortnummer nodig. Je kunt ook klantnummers van derden invoeren (zoals je frequent flyer nummer) als je in aanmerking wilt komen voor de hieraan verbonden privileges of andere voordelen. Met jouw toestemming slaan we deze nummers en je reisvoorkeuren (bijvoorbeeld waar je graag een camper huurt). Door het invoeren van dit soort gegevens ga je ermee akkoord, dat wij deze gegevens verzamelen, gebruiken en met derden voor de in paragraaf 4 beschreven doelen.
- 3. Gegevens die we verzamelen als je contact hebt met onze klantenservice  
Wanneer je via e-mail, WhatsApp, sociale media of telefonisch contact hebt met onze klantenservice, dan leggen we deze contactmomenten vast in onze systemen. Wij kunnen telefoongesprekken opnemen met het oog op trainingsdoeleinden of om fraude te voorkomen of te bestrijden.
- 4. Gegevens die we verzamelen wanneer je onze website gebruikt of onze nieuwsbrief leest  
Wanneer je onze website bezoekt, registreren we onder meer je IP-adres, browsertype en surfgedrag. We registreren bijvoorbeeld of je zoekt naar Europese bestemmingen of juist daarbuiten. We verzamelen deze informatie ook via cookies, scripts en vergelijkbare technologieën. Als je een nieuwsbrief van ons ontvangt, leggen wij vast wanneer je deze nieuwsbrief opent of wanneer je op een link klikt.

We verzamelen bovenstaande gegevens op twee manieren: (1) we leggen de gegevens vast die je zelf invoert als je een reis boekt of contact hebt met onze klantenservice, (2) we leggen automatisch gegevens vast wanneer je op onze website surft, een nieuwsbrief opent of als je via sociale media met ons communiceert.

#### **4. Hoe gebruiken wij je gegevens?**

ARVY gebruikt jouw gegevens voor vier doeleinden: (1) voor het leveren van onze diensten en om contact met je te onderhouden, (2) voor onderzoek om onze diensten te verbeteren, (3) voor direct marketing gebaseerd op jouw voorkeuren en gedrag en (4) voor onze administratie en het voldoen aan wet- en regelgeving.

- 1. Voor het leveren van onze diensten en om contact met je te onderhouden  
Als je een reis boekt, gebruiken we daarvoor de in paragraaf 3 beschreven gegevens. Jouw naam, paspoortnummer en andere persoonsgegevens gebruiken we bijvoorbeeld om het e-ticket af te geven en je hotel, camper of auto te reserveren. Je frequent-flyernummer geven we door aan je luchtvaartmaatschappij, zodat zij gespaarde punten kunnen boeken op je account. We gebruiken deze gegevens niet voor andere doeleinden. Wij gebruiken jouw contactgegevens om met je te kunnen communiceren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het versturen van je offerte, factuur, e-ticket. We gebruiken jouw contactgegevens ook om je vragen te beantwoorden als je contact hebt met onze klantenservice. Wij gebruiken jouw betaalgegevens voor het afhandelen van je betaling.
- 2. Voor onderzoek om onze diensten te verbeteren  
Wij doen onderzoek naar trends met betrekking tot de manier waarop bezoekers en klanten gebruik maken van onze diensten, website, klantenservice en sociale media. We doen dit om



## Arvy privacyverklaring

inzicht te krijgen in het gedrag en de voorkeuren van onze bezoekers en klanten, zodat we daarmee onze diensten, de content op onze website en onze klantenservice kunnen verbeteren. We gebruiken deze inzichten ook om nieuwe diensten te ontwikkelen. Voor dit onderzoek gebruiken we automatische tools waarmee we de in paragraaf 3 beschreven gegevens analyseren, met inbegrip van je boekingsgegevens, extra diensten die je hebt gekocht en informatie over jou (zoals geslacht en je woonplaats). Namen, e-mailadressen of andere informatie die herleid kunnen worden tot specifieke personen worden niet geanalyseerd, aangezien wij alleen geïnteresseerd zijn in algemene trends. Ook maken we geen gebruik van bijzondere gegevens. Wij kunnen de geanalyseerde gegevens ook combineren met gegevens die wij verzamelen met cookies en vergelijkbare technologieën wanneer je onze website bezoekt.

- **3. Voor direct marketing gebaseerd op jouw voorkeuren en gedrag**

We gebruiken jouw gegevens om je nieuwsbrieven, aanbiedingen of andere promotionele berichten te sturen. Wij doen dit via e-mail en in de toekomst wellicht via andere digitale kanalen, zoals apps en sociale media. Om deze berichten te kunnen aanpassen aan jouw voorkeuren en gedrag analyseren en combineren wij je gegevens. We gebruiken hiervoor automatische tools die jouw gegevens die opgeslagen zijn in ons datamanagementplatform analyseren. Hiervoor gebruiken wij je boekingsgegevens, informatie over extra diensten die je hebt gekocht en informatie over jou (zoals geslacht, woonplaats en jouw voorkeuren). We analyseren en combineren niet alleen naar de gegevens die je zelf hebt ingevoerd, maar ook gegevens die we verzamelen via cookies, scripts, pixel tags en soortgelijke technologieën, sociale media en als je contact hebt met ons. In onze e-mails kunnen wij gepersonaliseerde aanbiedingen van met betrekking tot onze diensten en producten opnemen. Zo kunnen wij aanbiedingen opnemen voor onze eigen extra diensten (bijvoorbeeld een verzekering) of voor camperhuur en hotels die door derden worden aangeboden. Wij stemmen deze aanbiedingen af op jouw interesses. We gebruiken Constant Contact, Google en andere netwerken om je advertenties van ARVY te laten zien wanneer het genoemde netwerk of een aangesloten website wordt bezocht. Om onze doelgroep te bepalen kunnen wij je boekingsgegevens gebruiken. Zie ons cookiebeleid hoe je je toestemming kunt intrekken. Wij verwerken je persoonsgegevens zoals beschreven in deze paragraaf voor ons gerechtvaardigd belang en de belangen van derden om je relevante updates en aanbiedingen te kunnen sturen. Je kunt je te allen tijde afmelden voor het ontvangen van nieuwsbrieven, aanbiedingen of andere promotionele berichten door te klikken op de afmeldlink in de e-mail of door contact op te nemen met onze klantenservice. Je kunt te allen tijde bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor direct marketing (zie paragraaf 7).

- **4. Voor onze administratie en voor het voldoen aan wet- en regelgeving**

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor interne, administratieve doeleinden, zoals onze administratie en om te voldoen aan onze wettelijke en fiscale verplichtingen. We verzamelen en gebruiken jouw persoonsgegevens om onze diensten aan je te kunnen leveren, om onze wettelijke verplichtingen na te komen, voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang of de belangen van een derde of met jouw toestemming. Als je je toestemming intrekt of als je niet die gegevens verstrekt die we nodig hebben om de overeenkomst met jou uit te voeren of om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, dan kun je mogelijk geen of alleen beperkt gebruik maken van onze diensten. Wanneer we je gegevens verwerken voor ons gerechtvaardigd belang of de belangen van een derde, dan hebben wij deze belangen afgewogen tegen jouw privacybelangen. Indien van toepassing zullen wij maatregelen treffen om je privacybelangen te beschermen en onterechte schade te



## Arvy privacyverklaring

voorkomen. Onder ons gerechtvaardigd belang vallen bijvoorbeeld beveiligings- en veiligheidsdoeleinden of het leveren van betere diensten en aanbiedingen. Zie hierboven de doeleinden waarvoor wij je persoonsgegevens verwerken voor meer informatie over deze belangen. Meer informatie over deze afweging is op verzoek beschikbaar. Wanneer wij je persoonsgegevens verwerken voor ons gerechtvaardigd belang of de belangen van een derde heb je te allen tijde het recht bezwaar te maken om redenen die verband houden met jouw specifieke situatie (zie paragraaf 7).

- **5. Welke derden hebben toegang tot je gegevens?**

Wij kunnen jouw gegevens uitwisselen met of beschikbaar stellen aan derden in het kader van de volgende drie doeleinden: (1) met partners voor het uitvoeren van jouw boekingen, (2) statistisch onderzoek en direct marketing en (3) met onze leveranciers die ondersteunende diensten verlenen. Uitsluitend wanneer Arvy hiertoe wettelijk verplicht is, verstrekken we je gegevens aan toezichhouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties.

- 1. Uitvoeren boekingen We verstrekken jouw gegevens aan partners die direct betrokken zijn bij jouw boeking.  
We verstrekken jouw gegevens bijvoorbeeld aan Camperverhuurbedrijven en andere dienstverleners die betrokken zijn bij de uitvoering van jouw reis. Als je hebt gekozen voor een No Risk verzekering, reis- of annuleringsverzekering, verstrekken we jouw gegevens aan de verzekeraar.
- 2. Ondersteunende diensten binnen de groep, onderzoek en direct marketing  
Voor het leveren van onze diensten maken wij gebruik van ondersteunende diensten die worden geleverd door bijvoorbeeld Book-my-Ride. Deze dienstverleners hebben toegang tot jouw gegevens als dat nodig is voor hun bedrijfsuitoefening.
- 3. Inschakeling ondersteunende diensten  
Voor het leveren van onze diensten maken we gebruik van derden, zoals IT-leveranciers, marketingbureaus en dienstverleners op het gebied van boekingen. Met deze derden sluiten we overeenkomsten waarin onder meer wordt bepaald dat zij vertrouwelijk met jouw gegevens zullen omgaan en deze gegevens adequaat zullen beveiligen. Onze partners en dienstverleners zijn gevestigd in de Europese Unie, maar ook daarbuiten. Als zo'n partij toegang heeft tot jouw gegevens dan creëert dit een internationale doorgifte van persoonsgegevens. Denk bijvoorbeeld aan een Amerikaanse verhuurder die jouw gegevens van ons ontvangt in het kader van een geboekte reis. Arvy verstrekt onder meer gegevens aan partners en dienstverleners in Europa, de Verenigde Staten, Zuid-Afrika, Canada, Zuid-Amerika en Oceanië. De regelgeving in deze landen voorziet niet altijd in hetzelfde niveau van bescherming van persoonsgegevens als de regelgeving in Nederland. Waar nodig heeft ARVY passende maatregelen getroffen om te voldoen aan de eisen die de geldende privacyregelgeving stelt aan de internationale doorgifte van persoonsgegevens. Zo sluiten we bijvoorbeeld zogeheten Europese Modelovereenkomsten voor de doorgifte van persoonsgegevens met onze partners en dienstverleners (zie artikel 46 GDPR/AVG). We kunnen ook persoonsgegevens verstrekken aan ontvangers die in de VS zijn gevestigd als zij een geldige EU-US Privacy Shield certificering hebben (artikel 45 GDPR/AVG). In sommige gevallen kunnen wij je uitdrukkelijke toestemming vragen voor de doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Unie (artikel 49 GDPR/AVG).



## Arvy privacyverklaring

- **6. Hoe beveiligen wij je gegevens en hoe lang bewaren wij deze?**

ARVY heeft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om jouw gegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatig gebruik, zoals onbevoegde inzage van gegevens. We houden in dit opzicht rekening met de stand van de techniek en de kosten van de implementatie, zodat we een passend beveiligingsniveau kunnen garanderen met het oog op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. We bewaren jouw gegevens zolang dat nodig is om de doeleinden te realiseren zoals die in deze privacyverklaring zijn beschreven, maar in het algemeen niet langer dan 2 jaar na je laatste interactie met ons, tenzij voor zover dat noodzakelijk is om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen of ten behoeve van potentiële geschillen. Wanneer we gegevens niet langer nodig hebben, vernietigen we deze gegevens of we anonimiseren ze, zodat ze niet meer naar jou terug geleid kunnen worden.

- **7. Hoe kan ik mijn wettelijke rechten uitoefenen?**

Je kunt contact opnemen met ons om de rechten uit te oefenen die je zijn toegekend op grond van toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, waaronder (1) het recht van toegang tot je gegevens, (2) deze te corrigeren, (3) deze te verwijderen, (4) de verwerking van je gegevens te beperken, (5) het recht van dataportabiliteit en (6) het recht bezwaar te maken tegen verwerking. Houd er rekening mee, dat we soms meer informatie nodig hebben om jouw identiteit te kunnen verifiëren.

- 1. Recht van toegang

Je kunt ons vragen of wij al dan niet je persoonsgegevens verwerken en als dat zo is, je toegang te geven tot die gegevens in de vorm van een kopie. Wanneer wij voldoen aan een toegangsverzoek zullen wij je ook aanvullende informatie verstrekken, zoals de doeleinden van de verwerking, de categorieën betrokken persoonsgegevens en eventuele andere informatie die je nodig hebt om de essentie van dit recht te kunnen uitoefenen.

- 2. Recht van rectificatie

Je hebt het recht je gegevens te laten corrigeren ingeval deze onnauwkeurig of onvolledig zijn. Op verzoek corrigeren wij onjuiste persoonsgegevens over jou en, rekening houdend met de doeleinden van de verwerking, vullen wij onvolledige persoonsgegevens aan, wat kan bestaan uit het verstrekken van een aanvullende verklaring.

- 3. Recht van verwijdering

Je hebt ook het recht je persoonsgegevens te laten verwijderen, wat betekent dat wij je gegevens wissen en waar mogelijk worden gewist door een eventuele andere beheerder aan wie je gegevens eerder door ons bekend zijn gemaakt. Verwijdering van je persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats in bepaalde gevallen die zijn beschreven in de wet en die worden opgesomd in artikel 17 van de GDPR/AVG. Dit omvat situaties waarin je persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn in verband met de aanvankelijke doeleinden waarvoor zij werden verwerkt alsmede in situaties waarin zij onrechtmatig werden verwerkt. Vanwege de wijze waarop wij bepaalde diensten onderhouden, kan het enige tijd duren voordat back-upkopieën zijn gewist.

- 4. Recht van beperking van verwerking

Je hebt het recht van beperking van de verwerking van jouw persoonsgegevens, wat inhoudt dat wij de verwerking van jouw gegevens voor een bepaalde periode opschorten. De omstandigheden die aanleiding kunnen zijn voor dit recht omvatten situaties waarin de juistheid van je persoonsgegevens werd betwist, maar waarbij wij



#### Arvy privacyverklaring

enige tijd nodig hebben om de (on)juistheid ervan te verifiëren. Dit recht belet ons niet uw persoonsgegevens opgeslagen te houden. Wij zullen je informeren voordat de beperking wordt opgeheven.

○ 5. Recht van dataportabiliteit

Je recht van dataportabiliteit houdt in dat je ons kunt vragen om je persoonsgegevens op een gestructureerde, veelgebruikte en machineleesbare vorm te verstrekken en waar technisch mogelijk deze gegevens rechtstreeks naar een ander beheerder door te geven. Op verzoek en waar technisch mogelijk zullen wij je persoonsgegevens direct naar de andere beheerder doorzenden.

- 6. Recht van bezwaar Je hebt ook het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens, wat inhoudt dat je ons kunt vragen je persoonsgegevens niet langer te verwerken. Dit geldt alleen in geval dat de reden 'gerechtvaardigd belang' (waaronder profilering) de wettige basis voor verwerking vormt (zie paragraaf 4). Je kunt op elk moment en zonder kosten bezwaar maken tegen direct-marketingdoeleinden indien je persoonsgegevens voor dergelijke doeleinden worden verwerkt, waaronder profileringsdoeleinden voor zover deze verband houden met dergelijke direct marketing. Je kunt dit recht te allen tijde uitoefenen door het intrekken van je eerder gegeven toestemming door de instructies in de desbetreffende marketingcommunicatie te volgen. Als je dit recht uitoefent, zullen wij je persoonsgegevens niet langer voor zulke doeleinden verwerken. Er kunnen situaties zijn waarin wij het recht hebben je rechten zoals beschreven in deze paragraaf af te wijzen of te beperken. In elk geval zullen wij zorgvuldig beoordelen wanneer zo'n uitsluiting van toepassing is en je hierover informeren. Zo kunnen wij je verzoek om toegang afwijzen wanneer het noodzakelijk is de rechten en vrijheden van andere personen te beschermen of weigeren je persoonsgegevens te wissen als het verwerken van dergelijke gegevens noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Het recht van dataportabiliteit bijvoorbeeld geldt niet wanneer de persoonsgegevens niet door jou waren verstrekt of wanneer wij de gegevens niet op basis van jouw toestemming of voor de uitvoering van een overeenkomst verwerken. Als je vragen, opmerkingen of klachten hebt met betrekking tot deze privacyverklaring, neem dan contact met ons op. Als je met onopgeloste vragen blijft zitten, heb je ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.